Herramientas para el desarrollo de capacidades para empleadores y organizaciones empresariales de servicios personales y domésticos

EUROPEAN FEDERATION
FOR FAMILY EMPLOYMENT
AND HOME CARE

European Federation
for Services to Individuals

Introducción 3

01. Desarrollo de capacidades 4

1.1. Organizaciones de empleadores 5
1.2. Definición de desarrollo de capacidades 5

02. Entender el diálogo social 7

2.1. Definición e importancia del diálogo social 8

03. Retos a los que se enfrentan las organizaciones de empleadores del sector de los servicios PD 11

3.1. Retos generales para el desarrollo de capacidades 12
3.2. Retos para el desarrollo de capacidades en el diálogo social en el sector de los servicios PD 13

04. Herramientas 15

4.1. Buena gobernanza 16
4.2. Actividades de promoción 16
4.3. Comunicación 17
4.4. Desarrollo de la afiliación 18
4.5. Servicios 18

Conclusión 20

Herramientas para el desarrollo de capacidades de las organizaciones sectoriales de empleadores de los servicios PD 21

Glosario 23

Bibliografía 24

Introducción

El PHSDialogue Project sienta las bases para un diálogo social sectorial de la UE y fortalece la capacidad de negociación colectiva para el **sector de los servicios personales y domésticos** (servicios PD) en el ámbito europeo.

En el ámbito de la UE, el concepto de «trabajadores domésticos y de asistencia a domicilio» se ha abordado a menudo a través del concepto más amplio de «trabajadores de servicios personales y domésticos (SPD)». Según el último informe ESPAN publicado por la Comisión Europea sobre trabajadores domésticos, la prestación de servicios de apoyo a los hogares incluye actividades de cuidado (por ejemplo, cuidado infantil y cuidados de larga duración para personas mayores y personas con discapacidad), así como actividades de apoyo doméstico (por ejemplo, limpieza, cocina, reparaciones del hogar, jardinería).[1]

La encuesta realizada por la **EFFE (Federación Europea para el Empleo Familiar y Cuidado del Hogar, European Federation for Family Employment and Home Care)** y la **EFSI (Federación Europea de Servicios a Individuos, European Federation for Services to Indivuduals)** nos muestra que la mayoría de las actividades de los servicios PD se centraban en el cuidado de personas mayores, el cuidado de personas con discapacidad, el cuidado de niños, la limpieza y el planchado.[2]

Los servicios PD se caracterizan por diferentes modelos de empleo. Estos pueden prestarse **a través de proveedores de servicios** (modelo de empleo indirecto, donde un proveedor de servicios (con o sin ánimo de lucro) actúa como intermediario entre el trabajador doméstico y el hogar) **o de empleadores usuarios** (modelo de empleo directo, donde el hogar contrata directamente al trabajador). También puede incluir otras formas de trabajo, como el empleo por cuenta propia (una persona que opera de forma independiente y ofrece servicios directamente a los clientes), el empleo temporal o el trabajo en plataformas digitales.[3] Si bien los modelos de empleo difieren (los empleadores usuarios asumen o no las responsabilidades administrativas y legales de la contratación del trabajador), ambos se enfrentan a desafíos comunes, como un lugar de trabajo atípico que está en un hogar privado, lo que genera complejidades únicas.

El Paquete de Trabajo 4 del Proyecto PHSDialogue tiene como objetivo identificar las estrategias más eficaces para fortalecer la capacidad de los empleadores, empleadores usuarios y organizaciones empresariales del sector de los servicios PD en el ámbito nacional y de la UE. En este contexto, la **EFFE** y la **EFSI** han desarrollado estas herramientas con la colaboración directa de sus miembros.

Estas herramientas aspiran a ayudar a los **empleadores y organizaciones empresariales de servicios personales y domésticos y las organizaciones sectoriales de empleadores** a participar en el proceso de toma de decisiones que define las relaciones laborales y a promover la eficiencia (competitividad industrial) y la equidad (justicia social y calidad del trabajo y del empleo).

El fortalecimiento de la capacidad de negociación colectiva **requiere el desarrollo de capacidades por parte de los organismos que representan a las partes interesadas de los servicios PD**, por ejemplo, mediante la mejora de las competencias y los recursos para que estas organizaciones presten servicios de alta calidad, fiables y eficientes.

Las herramientas están dirigidas a las **organizaciones de empleadores de los servicios PD**, tanto consolidadas como nuevas, con el fin de que:

- Comprendan la importancia de ser una organización de empleadores en el ámbito de los servicios PD.
- Aprendan a identificar las necesidades de desarrollo de capacidades de las organizaciones sectoriales de empleadores de los servicios PD en el ámbito nacional.
- Descubran las mejores maneras de fortalecer las capacidades de las organizaciones sectoriales de empleadores de los servicios PD.
- Proporcionen a las organizaciones sectoriales de empleadores de los servicios PD asesoramiento práctico y herramientas para revisar sus enfoques en diversos aspectos de sus operaciones y para que puedan construir y gestionar sus organizaciones de forma más estratégica, eficaz y eficiente.

Por lo tanto, las herramientas aspiran a fortalecer la capacidad y el poder de los interlocutores sociales a la hora de participar en un contexto institucional que promueva un sector de los servicios PD estable, organizado y sostenible.

1 Ghailani, D., Marlier, E., Baptista, I., Deruelle, T., Duri, I., Guio, A.-C., Kominou, K., Perista, P. y Spasova, S. (2024). *Access for domestic workers to labour and social protection: An analysis of policies in 34 European countries*. Red Europea de Análisis de la Política Social (ESPAN), Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, pág. 7, págs. 40-42.

2 EFFE, EFSI (agosto de 2024), Encuesta sobre el desarrollo de capacidades de los empleadores de servicios PD.

3 Comisión Europea (julio de 2015), *The Thematic Review on Personal and Household Services*, p.9.

01

Desarrollo de capacidades

1.1. Organizaciones de empleadores

Las organizaciones de empleadores desempeñan un papel fundamental en casi todos los países del mundo, y en la mayoría de los casos colaboran eficazmente con sindicatos y gobiernos. Las organizaciones de empleadores contribuyen al desarrollo de sus países, no solo en el mercado laboral, sino también en la sociedad civil, mediante el fortalecimiento de la democracia, la eficiencia económica y la equidad social. En países en transición, las organizaciones de empleadores desempeñan un papel esencial durante la transición de un sistema económico previamente planificado a una economía de mercado. En muchos países, la representación de los empleadores está formada por organizaciones sectoriales de empleadores, que juntas forman una confederación intersectorial de empleadores. Las organizaciones sectoriales de empleadores suelen ser la columna vertebral de las confederaciones, e influyen en sus asuntos en beneficio de todos los empleadores del país.

Los acuerdos de relaciones laborales en países con un diálogo social bien desarrollado difieren entre sí, al igual que sus regímenes de bienestar y modelos sociales; sin embargo, también comparten algunas características comunes. Tras la Segunda Guerra Mundial, los sistemas industriales y sus contribuciones al crecimiento económico y a la protección social financiada con fondos públicos se han basado en fundamentos institucionales clave. Estos incluyen la fijación coordinada de salarios en el ámbito sectorial, lo que garantiza cierto grado de solidaridad salarial, y acuerdos políticos tripartitos que involucran a trabajadores, empleadores y gobiernos. El éxito del diálogo social y las altas tasas de cobertura de la negociación en los países europeos se vinculan a la existencia de organizaciones sectoriales de empleadores.[4]

En principio, existen tres tipos de organizaciones sectoriales de empleadores: Organizaciones de empleadores «puras», que se centran en los asuntos sociales, las relaciones entre empleadores y empleados, y la representación colectiva ante los sindicatos y el Estado, y principalmente la negociación colectiva; organizaciones comerciales que carecen de mandato para participar en los asuntos de los empleadores, y que se centran en asuntos comerciales relacionados con el sector, impuestos, aduanas, medio ambiente, productos y normas; y organizaciones «mixtas», que abarcan todo el espectro de las cuestiones mencionadas.

1.2. Definición de desarrollo de capacidades

La definición de «desarrollo de capacidades» de la Comisión Europea establece que se trata de un proceso para desarrollar las capacidades organizativas, financieras y de personal de sindicatos y organizaciones empresariales y para mejorar su contribución a la gobernanza tanto en el ámbito nacional como regional. Las acciones para mejorar su capacidad de diálogo social podrían consistir en el intercambio de información y la formación sobre participación y mecanismos de negociación que fortalezcan el papel de los interlocutores sociales en la configuración de las condiciones laborales y el funcionamiento del mercado laboral.[5]

La definición de «desarrollo de capacidades» de Eurofound se centra sobre todo en el diálogo social, ya que implica la mejora de las competencias, habilidades y poderes de los interlocutores sociales para participar eficazmente a diferentes niveles en el diálogo social, la negociación colectiva, la regulación de la relación laboral y la influencia en la formulación de políticas públicas mediante la promoción.[6]

De hecho, los objetivos generales de las iniciativas de desarrollo de capacidades aspiran a aumentar y mejorar las capacidades financieras, jurídicas, analíticas, institucionales y políticas de las organizaciones sectoriales de empleadores para que puedan llevar a cabo su trabajo diario a cualquier nivel, ya sea en el ámbito de la UE, nacional, regional o sectorial. Estas iniciativas ayudan a los interlocutores sociales a mejorar su base de miembros, sus capacidades humanas y administrativas, a promover sus competencias orientadas a los procesos y a apoyar su desarrollo organizativo. Como parte de esto, también se espera que desarrollen el diálogo social y participen en la negociación colectiva, lo que contribuirá a la regulación de las relaciones laborales.[7]

4 OIT (2011), *The effective employer's organisation, Building a strong and efficient sectoral employer's organisation*, Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional del Trabajo, págs. 8-11.

5 Comisión Europea, Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales e Inclusión (2008), *Industrial relations in Europe*, Oficina de Publicaciones.

6 Eurofound (2020), Capacity building for effective social dialogue in the European Union, Eurofound (2020), Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo.

7 Eurofound (2017), *National Capacity-Building initiatives for social partners: Experiences in five EU Member States*, https://www.eurofound.europa.eu/en/publications/2017/national-capacity-building-initiatives-social-partners-experiences-five-eu-member, págs. 7-8.

Además, el desarrollo de capacidades puede lograr un mejor equilibrio entre el papel del Estado y el de los interlocutores sociales lo que facilita la adaptación a la evolución de los mercados laborales. Por ejemplo, cuanto más proactivos y fuertes sean los interlocutores sociales, mejor podrán participar en el proceso del Semestre Europeo para diseñar e implementar reformas estructurales, como se explica en las recomendaciones específicas por país.

Según Eurofound, se deben apoyar los intentos de cerrar brechas estructurales en los sistemas nacionales de relaciones laborales con el fin de lograr un diálogo social más eficaz a nivel nacional que respete al mismo tiempo el principio de subsidiariedad y la autonomía de los interlocutores sociales.[8]

8 Eurofound (2020), *Capacity building for effective social dialogue in the European Union*, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo, págs. 46 47.

02

Entender el diálogo social

2.1. Definición e importancia del diálogo social

Considerando que estas herramientas se basan en el proyecto PHSDialogue, es fundamental considerar el desarrollo de capacidades desde la perspectiva del diálogo social. Fomentar el diálogo social en el sector de los servicios PD es un objetivo clave del proyecto, y se reconoce como un factor esencial para el desarrollo del sector. Además, según la Encuesta sobre Desarrollo de Capacidades de los Empleadores de la EFFE y la EFSI, el diálogo social y la negociación colectiva son las principales prioridades para las organizaciones sectoriales de empleadores de los servicios PD en los próximos años.[9]

Un diálogo social eficaz a todos los niveles fomenta la eficiencia económica, la competitividad global y el atractivo para la inversión. Promueve las buenas prácticas laborales, y debe ser parte integral de las relaciones laborales en todos los sectores. El diálogo social también apoya la gobernanza democrática mediante la negociación colectiva y la resolución de conflictos, y al mismo tiempo fomenta la equidad social al promover una distribución justa del bienestar. Tiene un valor añadido directo para los trabajadores, lo que se traduce en un mayor reconocimiento, protección social, aumentos salariales y resolución de conflictos. Por lo tanto, podemos afirmar que el diálogo social es una forma de lograr una relación equilibrada que implica un vínculo de subordinación hacia el empleador, y con la que los empleados pueden expresar sus opiniones.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) describe el diálogo social de forma amplia, abarcando todas las negociaciones, consultas e intercambios de información entre el gobierno, los empleadores y los trabajadores sobre preocupaciones económicas compartidas. El diálogo social varía considerablemente entre países en cuanto a su estructura, legislación y alcance de la negociación colectiva. Puede involucrar tanto al gobierno como a los interlocutores sociales (tripartito) o solo a empleadores y trabajadores (bipartito). Incluso en casos bipartitos, se ve influenciado por las políticas estatales, los impuestos y los sistemas de bienestar.[10]

Los principios clave del diálogo social incluyen la transparencia, la inclusión, el respeto de los derechos laborales, el respeto mutuo y la disposición a negociar.

Algunas características comunes en los países con un diálogo social bien desarrollado incluyen:

Debates tripartitos con las autoridades públicas sobre cuestiones políticas y regulatorias a través de consejos, comités o grupos de trabajo, que a veces involucran a las organizaciones sectoriales de empleadores, directamente o a través de asociaciones de empleadores más amplias.

Consultas bipartitas entre las organizaciones sectoriales de empleadores y los sindicatos sobre cuestiones sociales y de seguridad.

Negociación de convenios colectivos.

Los diferentes tipos de diálogo social pueden variar, consistiendo en diálogo formal e informal, negociación colectiva, consulta y procesos de toma de decisiones conjuntas.

El papel de las organizaciones sectoriales de empleadores en las negociaciones dependerá del marco jurídico nacional, en particular en lo que respecta a la aplicabilidad y el carácter vinculante de los convenios colectivos. Las organizaciones sectoriales de empleadores también deben considerar las normas, valores y actitudes no escritas del mercado laboral antes de iniciar consultas o negociaciones con los sindicatos.

La cuestión clave es cómo y en qué medida las organizaciones sectoriales de empleadores pueden abordar y canalizar las necesidades de los afiliados a través del diálogo social. En países donde el diálogo social se está desarrollando o aún no se ha establecido, las organizaciones sectoriales de empleadores tienen una oportunidad única de liderar e influir en las partes interesadas, en particular el Gobierno y los sindicatos, e impulsar la creación de políticas públicas específicas.

Las organizaciones sectoriales de empleadores deben reconocer que los empleadores prefieren la toma de decisiones descentralizada, tanto en asuntos empresariales como laborales, mientras que los sindicatos suelen impulsar una regulación centralizada, típica de los convenios sectoriales o intersectoriales. Dado que los convenios colectivos son el

9 EFFE, EFSI (agosto de 2024), Encuesta sobre el desarrollo de capacidades de los empleadores de servicios PD.

10 OIT (2011), *The effective employer's organisation, Building a strong and efficient sectoral employer's organisation*, Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional del Trabajo, págs. 81-82.

resultado de la negociación, las organizaciones sectoriales de empleadores deben lograr acuerdos que aporten valor a sus afiliados y comuniquen sus beneficios. Es importante reflexionar sobre cómo negociar convenios colectivos para satisfacer sus necesidades.

En países con un diálogo social emergente, los empleadores han identificado varios beneficios de los convenios sectoriales, entre ellos:

Establecen salarios y condiciones laborales estándar, lo que facilita la gestión de las relaciones laborales y la competencia laboral externa.

Sirven de base para la planificación presupuestaria.

Permiten una participación estructurada en el diálogo social.

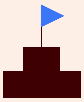
Los temas de negociación colectiva varían según el país, aunque los salarios y las condiciones laborales son comunes. Estos acuerdos suelen ser vinculantes para los miembros o servir como recomendaciones, a menudo con cláusula de debida moderación que garantizan la paz laboral durante la vigencia del contrato. Los acuerdos iniciales suelen sentar un precedente para contratos posteriores.

En muchos países, la negociación colectiva también aborda cuestiones sociales como seguros, bajas por enfermedad y pensiones, generalmente a nivel intersectorial para complementar la legislación. En sistemas con un diálogo social avanzado, los acuerdos también pueden abarcar indemnizaciones por despido, fondos de formación y otras ayudas para los trabajadores despedidos.

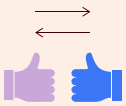
La participación de la organización sectorial de empleadores en la negociación colectiva requiere negociadores cualificados y profesionales. La formación interna y el intercambio de experiencias previas en negociaciones son esenciales, ya que la experiencia de la organización sectorial de empleadores se basa tanto en conocimientos técnicos como en la experiencia práctica con resoluciones previas. Es necesario contar con personal adecuado, incluyendo líderes de negociación y especialistas en economía, datos sectoriales, asuntos públicos, estadísticas, políticas salariales, legislación laboral y condiciones de trabajo.

Debe definirse si la organización sectorial de empleadores tendrá autoridad para negociar y celebrar acuerdos en nombre de sus miembros. Este mandato puede ser permanente (por ejemplo, establecido por los estatutos) o ser otorgado caso por caso por la junta directiva de la organización sectorial de empleadores. Con frecuencia se considera también si la organización patronal que agrupa a los empleadores gestionará las negociaciones de alto nivel antes de las conversaciones sectoriales.

Durante las negociaciones, la comunicación permanente en el equipo es esencial para las actualizaciones, el análisis y la planificación. Mantener a la delegación plenamente informada e involucrada es esencial, así como una sólida cooperación entre el líder del equipo y la delegación. Los enfoques de negociación pueden ser:



Negociación posicional: Se centra en defender las posiciones propias, tratando frecuentemente a la otra parte como un adversario. Se prioriza la victoria sobre la comprensión de las preocupaciones del oponente, y las concesiones se consideran debilidades. Esta postura agresiva conduce a negociaciones prolongadas, especialmente en la fase inicial de «distancia entre las posiciones». Este enfoque suele ser adoptado por las partes que carecen de confianza, preparación o experiencia.



Negociación de intereses: Ambas partes se respetan mutuamente y buscan el beneficio mutuo. Los elementos clave incluyen respetar las opiniones de la otra parte, atenerse a las normas y a los hechos, y buscar el beneficio mutuo. Cada parte reconoce las preocupaciones legítimas de la otra, lo que da lugar a un enfoque colaborativo. Ambas partes trabajan conjuntamente para encontrar soluciones mediante la utilización de la escucha activa y las preguntas abiertas para fomentar la cooperación.[11]

En definitiva, los gobiernos, los empleadores y los representantes de los trabajadores desempeñan un papel en el desarrollo del diálogo social.

11 OIT (2011), *The effective employer's organisation, Building a strong and efficient sectoral employer's organisation*, Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional del Trabajo, págs. 81–90.

03

Retos a los que se enfrentan las organizaciones de empleadores del sector de los servicios PD

El sector de los servicios PD presenta características y retos únicos que inciden en su desarrollo.

En primer lugar, el sector abarca diversas relaciones laborales. Los trabajadores de los servicios PD pueden ser empleados directamente por empleadores usuarios o trabajar a través de proveedores de servicios, agencias o representantes autorizados (públicos, privados, con o sin ánimo de lucro). Pueden tener contratos de trabajo individuales o múltiples, trabajar a tiempo parcial o completo, operar como autónomos o participar en plataformas digitales. Estas diversas modalidades generan lagunas de representación, como lo identifica un tercio de los Estados miembros de la UE. Las nuevas formas de trabajo y los cambios en la fuerza laboral complican la representación de los empleadores, limitando el mandato de las asociaciones de empleadores en la negociación colectiva y obstaculizando el diálogo social.[12]

En segundo lugar, el trabajo no declarado plantea importantes desafíos. Reduce la representación, la participación y la contribución de los empleadores a las organizaciones sectoriales de empleadores, lo que limita su capacidad para promover mejoras sectoriales. Debilita el diálogo social, ya que las organizaciones de empleadores tienen dificultades para negociar con los sindicatos y los responsables políticos, dado que una parte significativa de la fuerza laboral opera fuera del marco formal. Los responsables políticos también pueden restar prioridad a las reformas en un sector mayoritariamente informal, lo que dificulta la promoción de marcos legales e incentivos que fomenten el cumplimiento normativo. El trabajo no declarado distorsiona el mercado y genera competencia desleal, ya que los empleadores informales evaden impuestos y cotizaciones sociales, mientras que los empleadores que cumplen con las normas soportan toda la carga regulatoria. Obstaculiza los esfuerzos de profesionalización, ya que, sin una fuerza laboral formal, implementar iniciativas de desarrollo de capacidades, como programas de formación, sistemas de certificación y normas de calidad, se vuelve un desafío.

En tercer lugar, los trabajadores de los servicios PD trabajan en hogares privados, a menudo de forma aislada, lo que dificulta la supervisión de las condiciones laborales y el cumplimiento de los derechos laborales. Esto plantea ciertos retos a la hora de abordar los problemas específicos de este sector, especialmente en materia de seguridad laboral y prevención de riesgos. El concepto de hogares privados es fundamental para el sector de los servicios PD, ya que significa que el trabajo en estos servicios se realiza en el ámbito privado y en la propiedad de las personas, que generalmente está protegida de las inspecciones laborales para respetar los derechos a la privacidad y los derechos de propiedad. Esto refuerza la importancia de encontrar alternativas para garantizar el cumplimiento de todas las normas, y el importante papel de los convenios colectivos para establecer las condiciones de trabajo. Además, los trabajadores de los servicios PD son particularmente vulnerables, dado que el 90 % de los trabajadores son mujeres, la mayoría mayores de 50 años, y migrantes, que pueden tener que afrontar barreras lingüísticas, contratos precarios y dificultades para hacer valer sus derechos.[13]

Estos retos refuerzan la necesidad de políticas más sólidas, incentivos para la formalización de contratos y el desarrollo de capacidades, junto con el diálogo social, para un sector de los servicios PD más sostenible y profesionalizado.

3.1. Retos generales para el desarrollo de capacidades

- **Ausencia de iniciativas de desarrollo de capacidades:** La falta de programas, recursos y estrategias estructurados para las organizaciones sectoriales de empleadores debilita su capacidad para representar a los empleadores, participar en el diálogo social y apoyar el desarrollo del sector. Muchas organizaciones sectoriales de empleadores tienen dificultades con la gobernanza, ya que carecen de procesos claros de toma de decisiones, transparencia y desarrollo de liderazgo. Sin la formación y los recursos adecuados, se enfrentan a dificultades para promover políticas beneficiosas, interactuar con los responsables políticos y definir la normativa laboral. El limitado desarrollo de capacidades también dificulta su comunicación con los afiliados y el público, lo que reduce su influencia.
- **Falta de diálogo social:** Deberían promoverse mejor los derechos a participar en el diálogo social en el ámbito de la UE, mediante la introducción del derecho de asociación y la posibilidad de que los sindicatos inicien procedimientos en nombre de sus afiliados. La participación de los interlocutores sociales nacionales en la toma de decisiones en el ámbito nacional y sectorial debe estar presente para fortalecer la negociación colectiva y la capacidad de los interlocutores sociales. Las campañas sobre el uso y la necesidad de la negociación colectiva, así como un mayor apoyo estatal al papel de los interlocutores sociales, son fundamentales para las organizaciones sectoriales de empleadores.
- **El papel dominante del Estado y la falta de autonomía de los interlocutores sociales:** Varios informes destacan la preocupación por el creciente predominio de la centralización al ampliar su participación al ámbito nacional, en particular en la negociación salarial.
- **Limitaciones en la representación:** En algunos sectores, los empleadores atribuyen su limitada representación a la

12 Eurofound (2020), *Capacity building for effective social dialogue in the European Union*, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo, págs. 30

13 Jarrow Insights (2024). *Personal & Household Services Employment Monitor. Towards a sustainable and equitable future for care and help at home*, Londres.

carencia de estructura y de recursos, lo que a su vez lleva a que no se prioricen el diálogo social y la negociación colectiva.

- **Falta de confianza entre los interlocutores sociales:** En algunos casos, los trabajadores dudan en afiliarse a sindicatos, mientras que la fragmentación y la escasa representatividad de los interlocutores sociales dificultan aún más la colaboración efectiva. La ausencia de negociación colectiva sectorial, sumada al escaso interés en negociar convenios colectivos, debilita su aptitud para desarrollar capacidades. Estos desafíos generan un ciclo de desconfianza entre los interlocutores sociales, lo que dificulta el establecimiento de un enfoque sólido y coordinado para el diálogo social y el desarrollo sectorial.

3.2. Retos para el desarrollo de capacidades en el diálogo social en el sector de los servicios PD

- **Debilidad de los interlocutores sociales:** Sin instituciones sólidas, como las organizaciones de empleadores y los sindicatos, los esfuerzos de desarrollo de capacidades en el diálogo social se ven limitados. Para los empleadores, constituirse como organizaciones sectoriales de empleadores puede suponer un reto, especialmente cuando no existen políticas ni leyes que apoyen el diálogo social y los diferentes modelos de empleo del sector. Afiliarse a un sindicato también resulta especialmente difícil para los trabajadores de los servicios PD cuando no existe una plataforma organizada donde puedan expresar sus preocupaciones, negociar mejores condiciones o incluso informarse sobre sus derechos. Muchos no saben a quién contactar, a veces se enfrentan a barreras lingüísticas, y desconocen sus derechos. Por lo tanto, reforzar las estructuras institucionales es esencial para mejorar la capacidad de los trabajadores para entablar un diálogo constructivo.
- **Fragmentación de actores y panorama:** Las políticas de apoyo al sector de los servicios PD varían de un Estado miembro a otro,lo que afecta claramente al desequilibrio de poder entre empleadores y trabajadores, y al desarrollo de capacidades de las organizaciones sectoriales de empleadores de los servicios PD. Algunos países cuentan con un marco legal para todos los modelos de empleo de los servicios PD, mientras que otros no reconocen a los empleadores usuarios. Algunos establecen vales sociales o sistemas de incentivos fiscales para fomentar la declaración y fortalecer las condiciones laborales mediante convenios colectivos; otros dependen principalmente del trabajo no declarado y carecen de apoyo político. Además, los empleadores de los servicios PD han constatado que la división entre organizaciones de servicios PD con y sin ánimo de lucro dificulta la participación de todo el sector, limitando las oportunidades de mejora general. La mitad de los Estados miembros reportan que la fragmentación de los actores es un serio obstáculo para el desarrollo de capacidades (Bulgaria, Croacia, Chipre, Alemania, Grecia, Hungría, Italia, Letonia, Luxemburgo, Polonia, Rumanía, Eslovaquia, Eslovenia y España).[14]
- **Falta de autonomía de los interlocutores sociales:** En muchos países, los gobiernos no reconocen la importancia del diálogo social en el sector de los servicios PD, o carecen de la voluntad política para implementar políticas que apoyen esta forma de diálogo. En determinados casos, el trabajo no declarado dificulta que los organismos gubernamentales regulen y apoyen el diálogo social. En algunos Estados miembros, se ha observado una creciente intervención estatal en la negociación colectiva, algo que podría afectar a la autonomía y la disposición de los interlocutores sociales a negociar.
- **Ausencia de negociación colectiva:** La ausencia de negociación colectiva, impulsada por los factores anteriormente mencionados, también dificulta el desarrollo de capacidades de las organizaciones de empleadores. La negociación colectiva les permite desarrollar habilidades de negociación, establecer estándares sectoriales, mejorar las relaciones laborales y fortalecer su influencia en la formulación de políticas, lo que mejora su capacidad para apoyar y expresar eficazmente los intereses de sus miembros. Cabe señalar que los acuerdos conjuntos pueden negociarse sin un convenio colectivo, lo que permite la creación de mecanismos legales sin que necesariamente estén cubiertos. Se podría comenzar cubriendo determinados segmentos: salarios, profesionalización y protección social. El convenio colectivo puede llegar en una etapa posterior.
- **La dimensión específica de los empleadores de los servicios PD:** Para la mayoría de las organizaciones sectoriales de empleadores de los servicios PD, la persistencia del trabajo no declarado y la ausencia de un sistema que garantice servicios asequibles, accesibles y de alta calidad siguen siendo desafíos importantes que obstaculizan el desarrollo de los empleadores de los servicios PD. Los empleadores de los servicios PD también identifican un desequilibrio entre las políticas desarrolladas para apoyar a los trabajadores y las dirigidas a los empleadores, ya que apoyar a las organizaciones de empleadores es esencial para mejorar las condiciones laborales, la calidad y la accesibilidad de los servicios, impulsando así el desarrollo del sector. En el modelo de proveedores de servicios, los recursos suelen ser limitados, se priorizan las necesidades inmediatas y puede que no se invierta lo suficiente en el desarrollo de capacidades, se dificulta la armonización de diversas prioridades y se limita el apoyo a iniciativas como la negociación colectiva, lo que debilita la capacidad de las organizaciones de empleadores para crecer de forma cohesionada. En el modelo del empleador usuario, dado que las familias emplean a una persona sin ánimo de lucro, el empleador es un hogar privado y no profesional. Este contexto dificulta la participación de

14 Eurofound (2020), *Capacity building for effective social dialogue in the European Union,* Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo, pág. 23.

los empleadores usuarios en el desarrollo de capacidades y el diálogo social. En determinados casos, el usuario puede seguir siendo el empleador, pero contrata a un intermediario, un tercero, para que se encargue de las tareas administrativas y de recursos humanos.

Las respuestas a los retos planteados incluyen reforzar la autonomía de los interlocutores sociales; aumentar la afiliación, la representatividad y la capacidad de negociación; fortalecer el diálogo social bipartito y la negociación colectiva; fortalecer las competencias y los recursos humanos; generar confianza entre los interlocutores sociales; y una mejor promoción del diálogo social.[15]

El siguiente capítulo presentará las herramientas para mejorar la capacidad de los empleadores, reforzarlos y permitirles mejorar su respuesta a los retos planteados.

15 Eurofound (2020), *Capacity building for effective social dialogue in the European Union*, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo, págs. 48-51.

04

Herramientas

4.1. Buena gobernanza

La buena gobernanza es esencial para hacer realidad la misión de una organización sectorial de empleadores que siente las bases de cualquier organización, ya sea gubernamental, corporativa o sindical. Los requisitos fundamentales de gobernanza para las organizaciones sectoriales de empleadores incluyen el cumplimiento normativo, criterios de afiliación transparentes e inclusivos, y medidas para prevenir conflictos de intereses. Normas específicas, como el cumplimiento de la legislación sobre competencia, son especialmente relevantes para las organizaciones sectoriales de empleadores.

Lograr una buena gobernanza implica establecer procesos democráticos de toma de decisiones, mantener controles y contrapesos, garantizar la transparencia y prevenir la influencia indebida. La elegibilidad de los miembros varía según la región y el sector, pero los estatutos de la organización sectorial de empleadores deben definir quiénes tendrán derecho a afiliarse, restringiendo generalmente la afiliación a empleadores que participan en actividades económicas específicas.

Para proteger la integridad de la organización sectorial de empleadores, los miembros y colaboradores deben cumplir con lo siguiente:

- **Los objetivos, estatutos y actividades de la organización sectorial de empleadores deben ser legales y constructivos.**
- **La estructura organizativa debe centrarse en comités funcionales y grupos de trabajo.**
- **Se prohíben las actividades de fijación de precios y marketing.**
- **El director ejecutivo, asesorado por un asesor legal, garantiza el cumplimiento de las leyes y políticas pertinentes de la organización sectorial de empleadores.**

Los miembros son la máxima autoridad y los beneficiarios de las acciones de la organización sectorial de empleadores, generalmente representados a través de una junta general que elige a la junta directiva. Las responsabilidades de la junta incluyen establecer las reglas para los nombramientos de la junta directiva y los posibles procesos de destitución.

La junta directiva, representante de los miembros de la organización sectorial de empleadores, supervisa, orienta la gestión y garantiza el cumplimiento de la normativa. Es responsable de las decisiones importantes, como la planificación estratégica, la aprobación del presupuesto y el nombramiento del director ejecutivo o presidente. También es relevante que la junta directiva tenga representatividad regional, ya que las características y los retos del sector varían en todo el país.

La secretaría, dirigida por el director ejecutivo o el presidente, respalda la infraestructura de la organización sectorial de empleadores, gestiona las redes internas y externas, mantiene registros y supervisa las finanzas de acuerdo con la normativa local.

Para reforzar la credibilidad nacional, las organizaciones sectoriales de empleadores suelen unirse a organizaciones de empleadores más amplias, extendiendo la voz colectiva de los empleadores en la formulación de políticas, y reforzando su influencia en el ámbito nacional.[16]

4.2. Actividades de promoción

Las actividades de promoción y presión de las organizaciones sectoriales de empleadores tienen como objetivo dar forma a las leyes, regulaciones y políticas públicas que afectan a su sector. Una incidencia eficaz incluye presentar las preocupaciones de los miembros como una voz unificada, interactuar regularmente con los responsables de la toma de decisiones, mantener canales de comunicación con el gobierno y abordar cuestiones tanto proactivas como reactivas. Este enfoque ayuda a estabilizar los marcos regulatorios, supervisar la administración de políticas y garantizar la aplicación justa de las leyes.

Una promoción eficaz mejora la imagen de la organización sectorial de empleadores, atrayendo a miembros y aumentando los ingresos, lo que, a su vez, fortalece las iniciativas de presión. Los componentes clave de una estrategia de promoción sólida son prioridades claras, investigación y comprensión de los procesos gubernamentales. Los argumentos de promoción deben ser políticos (abordar los contextos de toma de decisiones), económicos (explicar los costes y beneficios) y técnicos (dirigidos a expertos administrativos). Por ejemplo, las organizaciones sectoriales de empleadores de los servicios PD basan sus argumentos en evidencias que demuestra que las políticas públicas que apoyan al sector tienen un impacto económico y social significativo. Estas políticas ayudan a reducir el trabajo no declarado, mejorar las condiciones laborales, aumentar el reconocimiento del sector y generar beneficios económicos para el Estado. Sus esfuerzos de promoción se dirigen a los ministros responsables de Asuntos Sociales y Finanzas, los interlocutores sociales y la sociedad civil.

Las campañas deben identificar a los destinatarios con precisión y utilizar tácticas personalizadas, reconociendo a los actores clave y los puntos de influencia. La promoción interna incluye reuniones con responsables políticos y la

16 OIT (2011), *The effective employer's organisation, Building a strong and efficient sectoral employer's organisation*, Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional del Trabajo, págs. 51-62.

participación en grupos de trabajo gubernamentales, mientras que la promoción externa implica la participación en los medios de comunicación y la formación de coaliciones. El objetivo es brindar a los responsables de la toma de decisiones acceso a información clara sobre la realidad del sector, invitaciones a eventos específicos, reuniones bilaterales, información sobre las organizaciones sectoriales de empleadores, acceso a datos clave y documentos de posición.

Un plan de incidencia política flexible debe especificar responsabilidades, coordinar acciones y permitir cambios tácticos a medida que evolucionan los problemas. Con el tiempo, las organizaciones sectoriales de empleadores deben convertirse en una parte integral del proceso de formulación de políticas, y los responsables de las políticas deben solicitar su opinión de forma proactiva. Acciones eficaces de las organizaciones sectoriales de empleadores incluyen:

- **Informar a los funcionarios sobre el trabajo de las organizaciones sectoriales de empleadores e invitarlos a eventos.**
- **Garantizar la representación en los órganos consultivos gubernamentales pertinentes.**
- **Proporcionar a los responsables de las políticas informes de alta calidad sobre temas clave.**

Las actualizaciones periódicas a los miembros sobre las iniciativas y los avances en la incidencia política son fundamentales para la participación y el apoyo. Esta comunicación fomenta el compromiso, y moviliza a los miembros para que contribuyan a los objetivos de la incidencia política.[17] Las organizaciones sectoriales de empleadores de los servicios PD mantienen informados a sus miembros sobre los principales avances que afectan al sector mediante el intercambio noticias, documentos de posición, artículos e investigaciones sobre temas como el apoyo público, las condiciones laborales y las tasas de trabajo no declarado. Así, se garantiza una participación y una concienciación continuas. Muchos de estos documentos también se utilizan externamente para mejorar la visibilidad y para reforzar las relaciones con las partes interesadas pertinentes.

4.3. Comunicación

Para las organizaciones sectoriales de empleadores del sector de los servicios PD es esencial mantener un enfoque multinivel para las comunicaciones. Esta táctica garantiza que se llegue eficazmente a todos los públicos relevantes del sector. Las actividades de comunicación se pueden dividir en dos grupos de público clave:

- **Los miembros de las organizaciones sectoriales de empleadores, que actúan como una audiencia interna.**
- **Las partes interesadas externas, que incluyen a los responsables políticos y los interlocutores sociales.**

Estas herramientas ofrecen recomendaciones clave para las actividades de comunicación diseñadas para involucrar a estos dos grupos de público principales.

Las herramientas no ofrecen una lista exhaustiva, ni deben considerarse una lista de verificación. Las actividades de comunicación de las organizaciones sectoriales de empleadores deben estar alineadas con su estrategia general.

Las actividades de comunicación dirigidas a los miembros de las organizaciones sectoriales de empleadores son necesarias para desarrollar una voz eficaz para el sector.

Es fundamental garantizar el correcto funcionamiento de la organización, la comunicación con los miembros mediante correos electrónicos periódicos, informes de políticas y el seguimiento constante de las noticias relacionadas con el sector para mantenerlos bien informados. La organización de reuniones en línea o presenciales mediante la creación de grupos de trabajo internos facilita el intercambio de conocimientos, y ha demostrado fortalecer la comunicación entre los miembros y la propia organización sectorial de empleadores.

Para las organizaciones sectoriales de empleadores de los servicios PD, estas herramientas de comunicación se centran en proporcionar información clara sobre políticas sociales y financieras, derechos de los trabajadores (seguros, bajas, formación profesional, jubilación, salud laboral) y novedades legales que afectan al sector.

También es relevante para la audiencia de las organizaciones sectoriales de empleadores promover la publicación periódica de artículos de noticias en su sitio web que destaquen hitos y eventos clave para mejorar la visibilidad y el trabajo de dichas organizaciones.

Las actividades de comunicación para concienciar y defender el sector, dirigidas a los responsables políticos y las partes interesadas pertinentes, pueden desarrollarse a través de redes sociales, campañas de información y actos públicos que aborden temas clave del sector. Por ejemplo, estas campañas pueden diseñarse para dar a conocer la realidad del sector de los servicios PD y los beneficios del trabajo declarado, y para contribuir a su reconocimiento como un sector clave para nuestra sociedad.

17 OIT (2011), *The effective employer's organisation, Building a strong and efficient sectoral employer's organisation*, Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional del Trabajo, págs. 51–62.

Mantener una comunicación estrecha con los responsables políticos y ganar influencia es fundamental para las organizaciones sectoriales de empleadores. Para ello, es importante contar con una base de datos de contactos actualizada, responder a todas las invitaciones a eventos específicos, compartir información actualizada sobre las organizaciones sectoriales de empleadores, y brindar a los responsables políticos acceso a datos clave y documentos de posición.

Las organizaciones sectoriales de empleadores pueden organizar consultas con las partes interesadas clave para establecer una postura común sobre temas de actualidad, y publicar declaraciones conjuntas que describan la visión del sector. Las encuestas en línea también son una herramienta relevante para comprender mejor la realidad del sector, lo que posteriormente alimentará las actividades de comunicación dirigidas a los responsables políticos y las partes interesadas.

Para maximizar el impacto, la secretaría de la organización sectorial de empleadores debe mantener una base de datos de contactos actualizada para todas las comunicaciones. Además, las actividades de comunicación deben coordinarse estrechamente con las estrategias de asuntos públicos.

4.4. Desarrollo de la afiliación

Una organización sectorial de empleadores es una agrupación voluntaria de empresas o empleadores usuarios que representa intereses comunes dentro de un sector. Según el Convenio sobre Libertad Sindical de la OIT (1948, núm. 87), la afiliación voluntaria es esencial, ya que permite a las organizaciones de empleadores la libertad de establecer, afiliarse y autogestionarse. Las organizaciones sectoriales de empleadores defienden a sus miembros, dialogan con otras partes interesadas y participan en la negociación colectiva. En muchos países, las organizaciones sectoriales de empleadores forman parte de organizaciones paraguas intersectoriales que representan a la industria en su conjunto.

Tipos de afiliaciones:

- **Afiliación común:** Participación plena en la gobernanza y acceso a los servicios. La baja puede requerir un preaviso (a menudo de un año); la expulsión se produce por atraso en el pago de cuotas o debido a infracciones graves.
- **Afiliación asociada:** Servicios limitados y sin derecho a voto, a menudo ofrecidos a un precio reducido como período de prueba antes de la afiliación completa.

Una amplia base de miembros es esencial para una labor de presión y una negociación colectiva eficaces. Las iniciativas de reclutamiento de la organización sectorial de empleadores se centran en mantener a los miembros existentes y atraer a nuevos; se busca una representación más completa del sector para organizaciones grandes y pequeñas.

Las organizaciones con alta presencia sindical tienen mayor probabilidad de afiliarse a las organizaciones sectoriales de empleadores, mientras que las no sindicalizadas pueden hacerlo si los convenios colectivos se extienden por ley a todas las empresas del sector, lo que refuerza la importancia del diálogo social para el desarrollo de capacidades de dichas organizaciones.

Para atraer nuevos miembros, las organizaciones sectoriales de empleadores deben describir claramente los beneficios de la afiliación, resumidos en los materiales de reclutamiento. El éxito en el reclutamiento dependerá del valor y de la presentación de los servicios de las organizaciones sectoriales de empleadores a los posibles miembros.[18]

4.5. Servicios

Las organizaciones sectoriales de empleadores tienen objetivos específicos, centrados principalmente en mejorar el entorno operativo de su sector mediante la promoción o la negociación colectiva. La mayoría de los servicios de la organización sectorial se alinean con estos objetivos, ya que sus miembros valoran los servicios adicionales que respaldan estas funciones esenciales. Para ampliar los servicios, una organización sectorial de empleadores debe aprovechar sus fortalezas, que pueden incluir:

- **Actividades de promoción:** Una sólida posición ante los legisladores garantiza influencia, acceso a la información y experiencia especializada.
- **Negociación colectiva:** Las relaciones con los sindicatos proporcionan conocimientos y experiencia en asuntos laborales.
- **Afiliación:** Unas relaciones estables y de confianza con los miembros permiten una expansión fiable de los servicios.

Los servicios más habituales de la organización sectorial de empleadores incluyen el intercambio de información, la creación de redes, la consultoría, el apoyo jurídico, los estudios económicos y el acceso a financiación. Para desarrollar un nuevo servicio, la organización sectorial de empleadores debe formar un equipo de proyecto para evaluar la viabilidad de la propuesta.[19]

18 OIT (2011), *The effective employer's organisation, Building a strong and efficient sectoral employer's organisation*, Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional del Trabajo, págs. 28-31.

19 Ibidem, págs. 91-95.

Los servicios ofrecidos por las organizaciones sectoriales de empleadores de los servicios PD incluyen servicios legales y de información, cursos de formación sobre la legislación que afecta al sector y los requisitos para empleadores y trabajadores, las condiciones necesarias para tener un trabajador en un hogar privado, la presión a nivel nacional para ayudar a desarrollar el contenido normativo del sector, el desarrollo de campañas específicas, la representación en comisiones consultivas y la colaboración con todos los interlocutores sociales.

En cuanto a los servicios legales prestados, es fundamental el acceso a consultas legales que proporcionen a empleadores y trabajadores toda la información o asesoramiento útil sobre las disposiciones legales y contractuales. También es relevante proporcionar información general y asesoramiento sobre cuestiones específicas del sector, y facilitar el debate. Estos servicios también pueden facilitar la resolución de conflictos entre proveedores de servicios y sindicatos, empleadores usuarios y sus empleados a través del diálogo social.

Conclusión

Estas herramientas, desarrolladas en el marco del proyecto PHSDialogue, financiado por la UE, constituyen un recurso integral para fortalecer la capacidad de las organizaciones sectoriales de empleadores en el sector de servicios personales y domésticos. Mediante la exploración de conceptos clave, desafíos y buenas prácticas, se busca dotar a estas organizaciones de las herramientas necesarias para mejorar su gobernanza, promoción, comunicación, servicios y desarrollo de sus afiliados.

La Sección 1 sienta las bases al definir el desarrollo de capacidades y su papel fundamental para garantizar la sostenibilidad y la eficacia de las Organizaciones de Empleadores. La Sección 2 presenta el diálogo social como un pilar fundamental para representar y defender los intereses de los empleadores, haciendo hincapié en las estrategias para fomentar una colaboración constructiva con las partes interesadas. La Sección 3 identifica las deficiencias generales y sectoriales en el desarrollo de capacidades, destacando los retos específicos con los que se enfrentan las organizaciones de empleadores del sector de los servicios PD para lograr una mayor representación e influencia. La Sección 4 nos muestra unas herramientas prácticas con pasos a seguir para mejorar las estructuras y operaciones organizacionales que garanticen un enfoque estratégico para la gobernanza, la promoción, la comunicación, la prestación de servicios y el incremento de afiliados.

Además, las herramientas presentan una lista no exhaustiva que nos muestra cómo diferentes enfoques para el desarrollo de capacidades pueden llevar a mejoras significativas en la solidez de la organización y la representación sectorial. Estos ejemplos nos enseñan que, si bien los retos pueden variar según el contexto nacional, las estrategias personalizadas basadas en sistemas existentes que han demostrado ser eficaces pueden generar resultados efectivos y sostenibles.

En conclusión, fortalecer la capacidad de las organizaciones de empleadores en el sector de los servicios PD es esencial para garantizar su viabilidad a largo plazo, su capacidad para abogar eficazmente por sus miembros, influir en la formulación de políticas y desarrollar un sector de servicios PD sostenible. Al aplicar las estrategias descritas en estas herramientas, estas organizaciones pueden aumentar su influencia, fomentar el diálogo social y contribuir a la profesionalización y el reconocimiento general del sector de los servicios PD en el ámbito nacional y europeo.

Herramientas para el desarrollo de capacidades de las organizaciones sectoriales de empleadores de los servicios PD

<table>
<tr><td>BUENA GOBERNANZA</td><td colspan="2">Puntos comunes:
Cumplimiento normativo, criterios de afiliación transparentes e inclusivos, y medidas para prevenir conflictos de intereses.
Afiliarse a organizaciones patronales.
Contar con representación de las diferentes regiones del país en la junta directiva de la organización sectorial de empleadores.
La organización debe representar a los empleadores locales y nacionales, e involucrar a los delegados en el proceso de toma de decisiones.
Las organizaciones de empleadores usuarios y proveedores de servicios del sector de los servicios PD defienden el interés público, ya sea como grupos de particulares sin ánimo de lucro o como entidades con ánimo de lucro que complementan los servicios sociales estatales.</td></tr>
<tr><td></td><td>Especificidad de los empleadores usuarios:
—</td><td>Especificidad de los proveedores de servicios:
—</td></tr>
<tr><td>ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN</td><td colspan="2">Puntos comunes:
Negociar convenios colectivos, promover la relevancia de su participación y colaborar estrechamente con los interlocutores sociales.
Participar en las comisiones consultivas del sector.
Implementar acciones concretas de promoción, como documentos de posición, respuestas a consultas públicas y reuniones bilaterales con las partes interesadas. En los temas de trabajo no declarado, trabajadores migrantes, igualdad de género, accesibilidad y asequibilidad de los servicios, y diálogo social.
Publicar artículos, informes de investigación sobre el sector y políticas públicas, guías para abordar los desafíos del sector y códigos de buenas prácticas.
Organizar reuniones, eventos temáticos y seminarios web que reúnan a responsables políticos y partes interesadas relevantes.
Proporcionar actualizaciones periódicas a los miembros y fomentar su participación en la situación nacional actual del sector.
Promover un diálogo social dinámico que beneficie a los proveedores de servicios y a los empleadores usuarios.</td></tr>
<tr><td></td><td>Especificidad de los empleadores usuarios:
Fomentar el reconocimiento en la legislación laboral de la condición específica de los empleadores usuarios, y destacar su papel económico.
Mostrar a las autoridades públicas la especificidad de la relación laboral entre un particular y el trabajador: los empleadores son familias y no empresas, y la relación laboral no persigue ningún fin lucrativo.
Crear un marco legal para el desempeño de estos trabajos que asegure su adaptación e a las características específicas.</td><td>Especificidad de los proveedores de servicios:
Es fundamental promover que los servicios PD puedan optar a tipos reducidos de IVA e incentivos fiscales. Otros temas relevantes son los trabajadores migrantes, las vías de acceso a la legalización y la certificación de cualificaciones.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td rowspan="2">COMUNICACIÓN</td><td colspan="2">Puntos comunes:
Organizar campañas de concienciación sobre temas concretos: el impacto negativo del trabajo no declarado, la mejora del reconocimiento del sector, y la importancia de un sistema público que lo apoye para mejorar la accesibilidad y la calidad. Esto también implica dirigir las campañas a los actores relevantes, como los responsables de la toma de decisiones, las asociaciones sectoriales, todos los empleadores y los trabajadores.
Estas campañas pueden ser organizadas por las organizaciones sectoriales de empleadores y en colaboración con el gobierno.
Actualizar el sitio web y las redes sociales para garantizar la visibilidad y el reconocimiento de las organizaciones sectoriales de empleadores como una organización activa e influyente en el sector. Los podcasts y los seminarios web son cada vez más comunes como herramientas para comunicar el trabajo realizado por las asociaciones.</td></tr>
<tr><td>Especificidad de los empleadores usuarios:
Es necesario centrarse en la amplia difusión de información clave sobre los derechos y deberes de los empleadores usuarios, así como sobre la legislación laboral nacional en materia de los servicios PD.</td><td>Especificidad de los proveedores de servicios:
—</td></tr>
<tr><td rowspan="2">AFILIACIÓN</td><td colspan="2">Puntos comunes:
Describir claramente los beneficios de la afiliación.
Mantener la visibilidad a través de eventos y presencia en redes sociales.
Promover la participación en el diálogo social y los convenios colectivos.
Centrarse en organizaciones pequeñas, medianas y grandes, para que los miembros tengan una visión más completa del sector.</td></tr>
<tr><td>Especificidad de los empleadores usuarios:
Proceso de afiliación claro y sencillo para los particulares que emplean a los trabajadores que destaque los beneficios de la afiliación.</td><td>Especificidad de los proveedores de servicios:
Adhesión a los estándares éticos y compromiso con la defensa de los valores y la visión de la asociación.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">SERVICIOS</td><td colspan="2">Puntos comunes:
Asesoramiento legal en materia laboral y convenios colectivos, así como asistencia a los miembros en disputas y negociaciones laborales.
Actividades de presión a nivel nacional para ayudar a desarrollar el contenido regulatorio del sector.
Cursos de formación para empleadores sobre negociación colectiva, fijación salarial, nóminas y contratos para garantizar relaciones laborales justas en el hogar.
Cursos de formación para trabajadores con el fin de mejorar sus cualificaciones y garantizar servicios de alta calidad.
Creación de observatorios de investigación con estudios exhaustivos e informes sobre las tendencias y la evolución del sector.
Creación de puntos de contacto locales y una red territorial para proporcionar información local a todos los usuarios y empleadores usuarios, garantizando así un apoyo local de alta calidad a largo plazo.</td></tr>
<tr><td>Especificidad de los empleadores usuarios:
Medidas específicas para ayudar a combatir el trabajo no declarado, como simuladores de costes, generadores de contratos y asistencia para la búsqueda de trabajadores.</td><td>Especificidad de los proveedores de servicios:
—</td></tr>
</table>

Glosario

- **EBMO: organizaciones de empleadores y empresas miembro**
- **PD: servicios personales y domésticos**
- **Organizaciones sectoriales de empleadores:** asociaciones o grupos de empleadores dentro de una industria o sector específico, que representan y defienden los intereses colectivos de las empresas de ese sector. Estas organizaciones participan en actividades como la negociación colectiva, la promoción de políticas, la formación y los estándares del sector, la creación de redes y la colaboración.
- **Organización empresarial:** cualquier entidad constituida para realizar negocios, ya sean comerciales, industriales o profesionales, que desarrolle actividades económicas con ánimo de lucro.
- **Asociación comercial:** una organización sin ánimo de lucro fundada por empresas de una industria o sector específico, que representa los intereses de dicha industria, aboga por regulaciones favorables y promueve estándares para toda la industria.
- **Empleador informal:** persona u organización que paga a un trabajador de los servicios PD por la prestación de servicios de cuidados directos o indirectos sin declararlos.
- **Hogar:** un hogar incluye a una persona que vive sola o a un grupo de personas, no necesariamente emparentadas, que viven en el mismo domicilio y comparten las tareas del hogar.
- **Vivienda:** el lugar donde se reside permanentemente, especialmente como miembro de una familia o de un hogar.
- **Proveedores de servicios/Empleo indirecto:** empleo que implica a una agencia externa (un proveedor de servicios con o sin ánimo de lucro) que actúa como intermediario entre el empleado y el empleador (un hogar).
- **Empleadores usuarios/Empleo directo:** relación contractual directa entre el empleado y el empleador (un hogar).
- **Trabajo por cuenta propia:** el trabajador por cuenta propia opera de forma independiente y ofrece servicios directamente a los clientes.

Bibliografía

Comisión Europea (2015), *The Thematic Review on Personal and Household Services*.

Comisión Europea, Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales e Inclusión (2008), *Industrial relations in Europe*, Oficina de Publicaciones.

EFFE, EFSI (de 2024), Encuesta sobre el desarrollo de capacidades de los empleadores de servicios PD.

Eurofound (2025), *Undeclared care work in the EU: Policy approaches to a complex socioeconomic challenge, Eurofound research paper*, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo.

Eurofound (2020), *Capacity building for effective social dialogue in the European Union*, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo

Eurofound (2017), *National Capacity-Building initiatives for social partners: Experiences in five EU Member States*, documento de trabajo.

Red Europea de Análisis de la Política Social (ESPAN) (2024), *Access for domestic workers to labour and social protection: An analysis of policies in 34 European countries*, Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea.

OIT (2012), *Services by Employers' Organisations. A global overview of services in the field of labour law*, Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra.

OIT (2011), *The effective employer's organisation, Building a strong and efficient sectoral employer's organisation*, Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional del Trabajo, Turín.

Jarrow Insights (2024), *Personal & Household Services Employment Monitor. Towards a sustainable and equitable future for care and help at home*, Londres.

Seifarth M. (2023) *Collective bargaining in domestic work and its contribution to regulation and formalisation in Italy*, Revista Internacional del Trabajo, vol. 162, n.º 3.

Estas herramientas son el resultado de un proyecto cofinanciado por la Comisión Europea («PHSDialogue: Building an EU Sectoral Social Dialogue and collective bargaining capacity in Personal and Household Services»; número de referencia del proyecto: 101102302).

Las herramientas han sido redactadas conjuntamente por la EFFE (Federación Europea para el Empleo Familiar y Cuidado del Hogar) y la EFSI (Federación Europea de Servicios a Individuos) y se publicaron en mayo de 2025.

ACERCA DE EFFE

EFFE, la Federación Europea para el Empleo Familiar y Cuidado del Hogar (European Federation for Family Employment and Home Care), representa los intereses de las partes interesadas nacionales, incluidas las organizaciones de interlocutores sociales que operan en el ámbito del empleo directo. Este modelo se caracteriza por una relación laboral contractual entre dos personas físicas sin ánimo de lucro.

Referencia de contacto para EFFE: Aude Boisseuil
aude.boisseuil@effe-homecare.eu
+32 484 16 39 00

ACERCA DE LA EFSI

EFSI, la Federación europea de servicios a individuos (European Federation for Services to Individuals), es la voz del sector de los servicios personales y domésticos a nivel europeo. Representa a asociaciones nacionales, organizaciones empresariales, proveedores de los servicios PD y empresas involucradas en el desarrollo de los servicios personales y domésticos, y actualmente opera en 21 Estados miembros de la UE.

Referencia de contacto para EFSI: Leonor Tavares
leonor.tavares@efsi-europe.eu
+32 472 10 60 44

MÁS INFORMACIÓN
SOBRE EL PROYECTO:

www.phs-monitor.eu

GRAPHIC DESIGN BY STUDIO FIFTYFIFTY

Co-funded by the European Union