



# La calidad de vida en Europa – La calidad de la sociedad y los servicios públicos

## Resumen ejecutivo

### Introducción

La calidad de vida depende de las circunstancias individuales y también de la calidad social en su conjunto, que a su vez depende en parte de la existencia de unos servicios públicos de buena calidad. La salud, la educación y la atención social figuran entre los servicios que permiten a los ciudadanos acceder a unas vidas satisfactorias. La calidad de la sociedad también está conformada por las relaciones sociales y por su correcto funcionamiento: los conflictos y desigualdades entre grupos sociales, o la falta de confianza entre las personas, pueden afectar al bienestar de todos.

Este informe se basa en la tercera Encuesta Europea sobre Calidad de Vida de 2011, realizada por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound), la tercera de dichas encuestas. La crisis económica global, que se inicia después de concluida la última encuesta del 2007, ha supuesto una amenaza para los servicios públicos, así como el crecimiento de las desigualdades y del desempleo, con implicaciones que pueden incidir profundamente sobre la calidad de vida en Europa.

### Contexto político

La estrategia Europa 2020 promueve un crecimiento inteligente, sostenible e inclusivo, así como la cohesión social y territorial. Crece el consenso en torno a la idea de que el crecimiento económico no es el único indicador de unas políticas acertadas: la cohesión social también es importante, las políticas de la UE hacen hincapié en la integración de los grupos vulnerables a través de los servicios públicos. Por lo tanto, es importante investigar hasta qué punto se está manteniendo la cohesión social y que variaciones presenta en Europa, de manera que ningún grupo o región quede en desventaja. No es posible alcanzar un crecimiento integrador si no se tienen en cuenta las consecuencias sociales de las políticas económicas.

El paquete sobre inversión social, recientemente publicado, insta a los Estados miembros a centrarse más en la prestación de los servicios públicos esenciales. El documento sobre inversión en la infancia subraya la importancia de mejorar el acceso a la educación y la atención desde la primera infancia, paso previo ineludible

para alcanzar en el futuro buenos resultados en materia de educación y empleo. Además, una buena atención infantil puede mejorar la participación de los padres en un mercado laboral abierto a pautas de trabajo cada vez más diversificadas. El documento sobre inversión en sanidad hace hincapié en la importancia del acceso a una buena atención sanitaria como factor clave para mejorar la salud en general y mantener la productividad de la mano de obra. El documento de los trabajadores de la Comisión Europea sobre la atención a largo plazo señala que el acceso universal a una atención a largo plazo de alta calidad y económicamente sostenible es un objetivo común de la colaboración que realiza la UE en el Comité de Protección Social sobre ese tema.

### Conclusiones principales

La percepción de la calidad de los servicios públicos varía de un país a otro en Europa. Las personas que viven en Austria, Luxemburgo, Alemania y el Reino Unido se benefician de los niveles de calidad más elevados y consideran que ha mejorado entre 2007 y 2011. Eslovaquia, Polonia, Bulgaria y Grecia son los países peor valorados, y sus ciudadanos consideran que la calidad se está deteriorando. El bienestar económico de los países y de los ciudadanos influye decisivamente sobre la percepción que se tiene de los servicios públicos: los más prósperos los evalúan de manera más positiva que quienes encuentran dificultades para llegar a fin de mes.

El acceso a los servicios de guardería guarda una importante correlación con las tasas de empleo entre las mujeres. Las mujeres que trabajan precisan servicios de guardería, pero en muchos países la oferta de estos servicios no responde a la demanda. Existe un estrecho vínculo entre el acceso a la atención y la calidad de dicha atención a largo plazo. Los más acomodados y los habitantes de los países más prósperos son los más satisfechos de la atención a largo plazo, mientras que las dificultades económicas suscitan la sensación de exclusión respecto a la atención social. La percepción de la calidad de los servicios sanitarios y el nivel de acceso a los mismos varía. Si en general se considera que la accesibilidad percibida ha mejorado en Europa en general, en otros países, como Grecia, que está

sufriendo una grave crisis económica, ha empeorado. El gasto nacional en sanidad repercute en la percepción de la calidad de los servicios.

Las responsabilidades laborales y de atención pueden disminuir la percepción de la accesibilidad a los servicios sanitarios. Las personas que trabajan y las mujeres creen que es más difícil encontrar tiempo para ir al médico, sobre todo si tienen obligaciones de cuidados.

En Europa, las personas que viven en las zonas rurales están más satisfechas de su entorno local (por ejemplo en lo que se refiere a la calidad del aire, la limpieza de los espacios públicos, la criminalidad) que los habitantes de las zonas urbanas, mientras que el acceso a los servicios de proximidad (como el banco y la oficina de correos) es mejor en las zonas urbanas.

Aunque la confianza personal se ha mantenido en gran medida estable entre 2007 y 2011, la confianza respecto a las instituciones se ha visto claramente resquebrajada en toda Europa, sobre todo en los países extremadamente afectados por la crisis, como Grecia y Chipre. Los principales factores que incrementan la confianza en las instituciones son la calidad de los servicios públicos, seguida de la satisfacción por la situación económica del país y la percepción de un nivel bajo o inexistente de corrupción.

La confianza en las personas y la confianza en las instituciones guarda relación con una sensación de inseguridad económica: la confianza en las instituciones y en las personas disminuye a medida que cunde un mayor miedo de perder el empleo, y aumenta cuando crece la confianza en volver a encontrar trabajo en caso de perder el actual.

La actitud frente a los emigrantes y a los inmigrantes guardan relación con la situación socioeconómica. Ser hombre, vivir en una zona rural, ser mayor o tener unos ingresos bajos va asociado a una menor tolerancia hacia los emigrantes.

Se considera que las tensiones entre los grupos sociales en Europa son menores (por orden creciente) entre hombres y mujeres, entre personas mayores y jóvenes, entre personas de diferente orientación sexual y entre personas de diferentes credos. Se sobreentiende la existencia de mayor tensión entre grupos étnica y racialmente diferentes, entre ricos y pobres y entre directivos y trabajadores.

La percepción de la calidad de la sociedad en general se vio afectada negativamente por la privación, alcanzando la máxima importancia al respecto la capacidad de tener una seguridad socioeconómica, seguida por problemas de empoderamiento (como el sentimiento de que la vida es demasiado complicada de controlar) y por una mala valoración subjetiva de la salud. Es importante asimismo el sentimiento de hallarse al margen de la sociedad.

Un índice de la inseguridad económica que se percibe clasifica los países por riesgo económico. Muestra que, en general, los europeos solo se ven ligeramente afectados por la crisis económica en cuanto al temor de perder sus puestos de trabajo o por la economía doméstica. Sin embargo, este no es el caso de Grecia, Hungría y Portugal.

## Indicadores de las políticas

Las políticas deben centrarse en las desigualdades nacionales cuando la percepción de la desigualdad y la desigualdad real están íntimamente relacionadas. La privación tiene un efecto importante en el acceso y la percepción de una variedad de servicios públicos, porque los más pobres son los que más necesitan esos servicios. Asegurar que todos, incluso los marginados económicamente, tengan acceso a los servicios, debería ser una prioridad política.

Los servicios de atención infantil y un horario laboral cómodo pueden facilitar la garantía de integración entre el trabajo y la vida personal y permitir unos niveles de empleo más altos. También son muy importantes puesto que permiten que las personas tengan acceso a servicios como médicos, oficinas de correos, bancos y centros de salud. Las políticas de empleo que apoyan a las familias (tanto para hombres como para mujeres) también pueden facilitar la vida de las familias que trabajan. Los horarios de apertura de estos servicios deben reflejar asimismo los cambios en los patrones de empleo. Las dificultades en el acceso a servicios sanitarios comprometen el acceso universal. Los presupuestos sanitarios ajustados y las restricciones de tiempo relacionadas con el trabajo pueden ser parcialmente responsables de esto. Unos horarios de apertura más flexibles y otras formas de acceso a los servicios sanitarios (empleando la tecnología de la información, por ejemplo) podrían ayudar a mitigar algunos de estos problemas.

Las políticas destinadas a luchar contra la desigualdad en Europa deberían contrarrestar las amplias disparidades existentes entre determinados Estados miembros y el resto de Europa.

Con el fin de aumentar la confianza en las instituciones públicas, es necesario abordar la corrupción, y los grupos económicamente desfavorecidos han de tener acceso a los servicios públicos; de lo contrario, las personas perderán la confianza en ellos. Estos problemas son especialmente graves en Grecia, Rumanía y Bulgaria.

Algunos países han podido mejorar la percepción de la calidad de sus servicios públicos a pesar de la crisis económica. Estos pueden facilitar ejemplos de buenas prácticas.

### Más información

El informe, *Quality of life in Europe – Quality of society and public services* (Calidad de vida en Europa - Calidad de la sociedad y de los servicios públicos) está disponible en <http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef1361.htm>

Para más información póngase en contacto con Klára Fóti, Directora de investigación, en: [kfo@eurofound.europa.eu](mailto:kfo@eurofound.europa.eu)