

Guía La Prevención de los Riesgos Psicosociales en el sector de las Empresas Multiservicios



FINANCIADO POR:

AI2017-0001



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO, MIGRACIONES
Y SEGURIDAD SOCIAL



FUNDACIÓN
ESTATAL PARA
LA PREVENCIÓN
DE RIESGOS
LABORALES, F.S.P.



Guía de buenas prácticas

La Prevención de los Riesgos Psicosociales en el sector de las empresas multiservicios

Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente
UGT-CEC

The background features a large, stylized graphic of a hand holding a heart. The hand is rendered in a light beige color with white outlines, and the heart is also in white. The overall design is clean and modern, with a focus on human health and care.

EDITA
Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT-CEC

DISEÑA e IMPRIME
Blanca Impresores S.L. 95 319 11 02

Depósito Legal: M-40981-2018



Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente
UGT-CEC

Guía de buenas prácticas

La Prevención de los Riesgos Psicosociales
en el sector de las empresas multiservicios

Elaborada por:

Bernardo Moreno-Jiménez

(Catedrático Emérito UAM)

Liliana Díaz Gracia

(Investigadora UAM)

Índice

Introducción	11
1. La configuración de las empresas. Formación y desarrollos	12
1.1.-Los comienzos inciertos	12
1.2.- El comienzo formal.....	12
1.3.- La empresa moderna	13
1.4.- Tendencias empresariales del siglo XX	14
2.- El cambiante mundo actual de la economía y las organizaciones.	29
2.1.- La tecnología en la empresa. Las revoluciones tecnológicas.....	29
2.2.- La economía de servicios y las empresas de servicios (ES).	34
2.3.- La economía a escala. Las Empresas Multinacionales (EM).....	46
2.4.- La diversificación productiva: la subcontratación.....	59
2.5.- La “gig” economía. Las empresas de plataformas digitales	67
3.- El mercado del empleo: las empresas de empleo	73
3.1.- Las Empresas de Trabajo Temporal (ETT).....	73
3.2.- Las empresas multiservicios (EMS)	84
Historia y concepto	84
Características y formas	86
Marco, contexto y problemas de las EMS	98
Los convenios laborales de las EMS.....	99
3.3.- El mercado de empresas de empleo. La industria del empleo	102
4.- Los riesgos en el trabajo de las EMS	107
4.1.- Introducción a los riesgos del trabajo en las EMS	108
4.2.- Riesgos ocupacionales, laborales y psicosociales	111
4.3.- Riesgos ocupacionales en las EMS	138
Contrato	111
La precariedad laboral.....	116
La inseguridad laboral	121

Salario	125
La pobreza en el trabajo.....	132
4.4.- Riesgos laborales de las EMS	138
Seguridad e higiene	138
Ergonomía.....	141
5.- Los riesgos psicosociales. Tipos y características.....	147
5.1.- Los riesgos Psicosociales generales y sectoriales de las EMS.....	159
Riesgos psicosociales generales de las EMS	180
El diseño de carreras y la formación empresarial.....	180
Las horas de trabajo: las horas extraordinarias	162
5.2.- Factores generales de riesgo psicosocial.....	165
5.3.- Riesgos psicosociales en el sector limpieza	165
La invisibilidad del trabajo. El síndrome de” las Kelly”.	166
La violencia intralaboral. La violencia de tipo 3	168
5.4.- Riesgos psicosociales en el sector mantenimiento	172
El tecno estrés. ¿Y esto cómo funciona?	172
La presión temporal. La demanda de resolución inmediata.....	173
5.5.- Riesgos psicosociales del sector seguridad	174
La bipolaridad de la atención: alarma-tedio.....	175
La violencia en la seguridad. La violencia de tipo 1 y 2.....	177
5.6.- Riesgos psicosociales del sector de Restauración	178
El trabajo emocional	178
6.- Efectos de los riesgos psicosociales sobre la salud mental.....	185
7.- Las buenas prácticas de los sectores principales de EMS	193
7.1.- Buenas prácticas generales en las EMS	193
Introducción.....	193
Buenas prácticas para la formación general	194
Ejemplos de buenas prácticas.....	195

Aspapel (España). Catálogo audiovisual de situaciones críticas	195
Supermercados masymas (España). Escuela “FORMAS”	197
Buenas prácticas para las horas extraordinarias	198
Ejemplos de buenas prácticas.....	199
Alcón Cusí, S.A. (España). Bolsa de horas.....	199
Banco Lån & Spar (Dinamarca). La banca en movimiento.....	200
Las buenas prácticas de los sectores principales de EMS	201
7.2.- Buenas prácticas en el sector de actividad Limpieza.....	201
Buenas prácticas de reconocimiento del trabajo bien hecho	201
Ejemplos de buenas prácticas.....	202
Hotel Colón, S.A. (España). Reuniones departamentales	202
Diputación de Alicante (España). Proyecto Disraeli	203
Mejora de la imagen del sector de la limpieza.....	203
Campaña de promoción: el limpiador lo hace posible (Holanda).....	203
Una exposición fotográfica en honor a los limpiadores (Alemania).....	205
Buenas prácticas contra el acoso intralaboral	206
Ejemplos de herramientas y buenas prácticas	207
Diario de incidentes de acoso psicológico (España).....	207
Hospital de Hannover (Alemania). Reducción del acoso sexual	207
DuPont (Asturias- España). La figura de los “advisors” (consejeros).....	207
7.3.- Buenas prácticas en el sector de actividad Mantenimiento	211
Buenas prácticas para el tecno-estrés.....	211
La formación e información como medidas de apoyo	211
Ejemplos de buenas prácticas.....	211
Mantenimiento seguro del puente de Öresund (Dinamarca).	211
NuovaQuasco (Italia). Protección del asbesto	212
Berufsgenossenschaft Metall Nord Süd (Alemania). Sistemas hidráulicos	212
Daimler AG. (Alemania). Intervención en ingenieros de mantenimiento	213
Buenas prácticas para la presión temporal laboral.....	214
Ejemplos de buenas prácticas.....	214
Berufsgenossenschaft Metall Nord Süd (Alemania). Reducción del estrés.....	214

Acciona Energía (España). Presión temporal en técnicos	215
7.4.- Buenas prácticas en la actividad de Seguridad.....	216
Buenas prácticas para el estrés por exceso y defecto	216
Ejemplos de buenas prácticas.....	217
Policía Federal Belga (Bélgica). Políticas de manejo del estrés.....	217
Centro de Servicios del Ministerio del Interior (República Checa). Proyecto Optima..	218
Buenas prácticas contra la violencia tipo 1 y 2.....	219
Ejemplos de buenas prácticas.....	220
Buenas prácticas para agentes judiciales (Inglaterra)	220
Buenas prácticas para vigilantes de seguridad (Inglaterra)	221
7.5.- Buenas prácticas en la actividad de Restauración	223
Buenas prácticas para el trabajo emocional.....	223
Medidas individuales y organizacionales	223
Ejemplos de buenas prácticas.....	226
8.- Conclusiones.....	231
8.1.- El marco económico y empresarial de las EMS	231
8.2.- Los riesgos laborales de las EMS	234
8.3.- Los riesgos psicosociales en los sectores principales de las EMS.....	237
8.4.- Las buenas prácticas en los sectores principales de las EMS	239
REFERENCIAS	241

1

Introduccion

INTRODUCCIÓN

No es posible abordar el tema LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL SECTOR DE LAS EMPRESAS MULTISERVICIOS: Guía de Buenas prácticas de las empresas multiservicios (EMS) al margen del contexto del mercado de trabajo actual, del cambiante mundo de las empresas, de la globalización y la presencia cada vez más profunda y extensa de la tecnología en el mundo del trabajo. Las EMS son un dato y un hecho en un contexto que es multidimensional; las EMS tienen historia, configuración y desarrollo. Por eso, a la hora de trazar las formas de disminuir sus efectos nocivos sobre las condiciones de trabajo, es necesario atender a sus caracteres particulares, pero el frente no puede ser el de su sola trinchera, sino que debe abarcar de forma más amplia el horizonte abierto de la guerra por los derechos laborales, el trabajo decente (OMS) y la lucha por el respeto del trabajador (Sennet, 2003).

La atención por los riesgos psicosociales laborales ha sido creciente en los últimos años, lo que es normal después del largo abandono al que han sido sometidos. Lo urgente e inmediato, también lo más visible, ha sido hasta ahora la atención a los accidentes de todo tipo en el trabajo, y la vigilancia de las enfermedades laborales en su amplio espectro. Era el daño más evidente, más urgente y el que mayor preocupación y sensibilidad generaba en la sociedad y, como no, en las empresas. Desde Ramazzini (1700), la mayor inquietud y preocupación de las empresas, mayores, menores e intermedias, ha sido el coste económico, y también humano, del daño a la salud generado por el trabajo y sus condiciones. Accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo han ocupado históricamente el centro de la preocupación de autoridades, instituciones y trabajadores.

Solo ha sido a partir de los años ochenta cuando desde la OMS se ha comenzado a reconsiderar la relevancia de los aspectos psicosociales y de sus aspectos negativos progresivos sobre la salud y el bienestar. A partir de ese momento la toma de conciencia sobre las consecuencias de los riesgos psicosociales en las empresas y organizaciones ha ido en aumento. Pero un análisis de sus efectos organizacionales de los riesgos psicosociales no es posible sin el contexto de la misma historia de la formación y condicionamiento de las organizaciones y las empresas. Para tratar de entender los riesgos psicosociales de las organizacionales es necesario atender a la historia de la misma formación de las organizaciones, su evolución y el continuo cambio de sus formas, objetivos, estrategias y contextos. Lo uno va con lo otro.

1. LA CONFIGURACIÓN DE LAS EMPRESAS. FORMACIÓN Y DESARROLLOS

1.1. Los comienzos inciertos

Sin las organizaciones y las empresas no es posible entender el mundo actual (EU- OSHA 2002a), mucho menos la economía, aunque su presencia tiene una historia que no es larga, pero que tampoco es reciente (Micklethwait y Wooldridge, 2003; García Ruiz et al. 2001). El intercambio comercial ha existido a lo largo de toda la historia desde los más remotos momentos de la historia de los que se tiene constancia. Quienes dieron una clara fundamentación societaria al comercio fueron los romanos al crear las “societates” como grupos de ciudadanos, principalmente con vinculaciones familiares y extensiones privadas. El cristianismo inicial nunca supuso un factor del desarrollo del comercio, de la acumulación económica o de las organizaciones de negocios (Brown, 2017), mientras que el islamismo posterior, fundado por un mercader beduino, sí lo hizo. Con la caída del imperio romano, los flujos del comercio derivaron hacia Oriente, la India, China y especialmente el mundo islámico.

Sin embargo, en el tiempo histórico largo, las sociedades orientales no fueron capaces de crear instituciones de comercio estables y de alcance geográfico extenso, aunque aparecieron en China grandes compañías como monopolios estatales, aunque no se extendieron más allá de sus fronteras. Otro paso hacia la formulación de las empresas lo supuso la aparición en Italia de las “compagnies” en el siglo XII, asociadas a los “banchi” que prestaban a un interés del 40% anual y que estaban presentes en diferentes naciones occidentales y orientales. Posteriormente, este tipo de asociaciones fue reproducido en el centro y norte de Europa. Desde la época medieval, siguiendo el derecho romano, se reconocía a tales sociedades la característica de persona jurídica. A partir de estos inicios, los fundamentos históricos de las sociedades empresariales modernas estaban ya puestos a finales de la Edad Media. Por ejemplo, la capacidad de las compañías para ofrecer acciones de los negocios, data al menos del siglo XIII (Micklethwait y Wooldridge, 2003).

1.2. El comienzo formal

Las compañías reales que aparecen en el siglo XVI y primeros del XVII, con un carácter al mismo tiempo público y privado, suponen el comienzo histórico de las grandes empresas, aunque con un carácter principalmente comercial. Las dos más conocidas son la Compañía Británica de las Indias Orientales y la Compañía Neerlandesa de las Indias Orientales, ambas con un poder inmenso, y en parte por encima de los mismos estados que las sustentaban. La Compañía Británica de las Indias Orientales llegó en algún momento a suponer la mitad del comercio mundial. De una manera muy expresa, la Compañía Neerlandesa de las Indias Orientales indicaba que la posesión de accio-

nes suponía en todo momento una responsabilidad limitada, creando con ello un primer conato de bolsa de valores que, con la crisis de los tulipanes, llegó a producir el primer colapso de una bolsa de valores en 1636.

Las compañías reales fueron las primeras en crear un tipo de protección civil para sus trabajadores, considerados como “sirvientes civiles”, que aseguraba sus derechos y que anticipaba las posteriores formas del funcionariado estatal. Las compañías reales de comercio internacional supusieron un anticipo histórico de las modernas multinacionales. Es en los siglos XVII y XVIII cuando se desarrolla el primer capitalismo mercantil de cuyo contexto emerge la empresa orientada principalmente al comercio internacional (García Ruiz et al. 2001).

1.3. La empresa moderna

La empresa moderna empieza a tomar forma con los comienzos del siglo XIX, consecuencia de una serie de factores económicos y sociales, especialmente con la sedimentación de los efectos de Revolución Industrial que se había desarrollado a lo largo del siglo anterior (Langford, 1994). El centro de las nuevas empresas pasó, desde el trabajo artesanal y el comercio, a la producción de bienes con la aparición de las fábricas como centros de unidad de producción. La Revolución industrial dio lugar a un nuevo tipo de empresas, de trabajadores, de empresarios y de estructuras sociales reguladoras. Las fábricas pasaron a ser unidades de producción y de capitalización y posteriormente de comercialización, creando por primera vez en la historia un flujo unitario económico. Es en estos momentos históricos cuando se gesta el concepto y las prácticas que configuran la empresa actual.

Estos hechos dieron lugar a toda una nueva etapa de la economía, de desarrollo lento y con características regionales propias. La actividad transformadora y la eclosión del desarrollo de las fábricas fue el fenómeno histórico que dio vía libre a la nueva concepción de la empresa. El tamaño inicial de las empresas fue de todos los niveles, predominando las empresas pequeñas y medianas, aunque con una tendencia creciente al aumento de escala y a adquirir condiciones de monopolio y oligopolio, especialmente en los mercados anglosajones, y de forma todavía más clara en los Estados Unidos.

La aparición de este tipo de empresas, iba unida a una disminución de los niveles de riesgo que tenían que asumirse, a una disminución de las exigencias del volumen del capital necesario y a una implicación directa en la gestión de los mismos propietarios. Propietarios y gestores coinciden en estos momentos históricos. Su desarrollo estuvo también asociado a la responsabilidad anónima o limitada de sus efectos económicos. Stuart Mill (1878) consideraba que la responsabilidad limitada era la condición necesaria para la aparición y desarrollo de las empresas.

Hecho importante para comprender la naturaleza de las nuevas empresas que estaban apareciendo fue la lenta adquisición de autonomía respecto al estado a partir de la primera mitad del siglo XIX, primero en Estados Unidos y luego en Inglaterra. En Francia, reticente a la autonomía empresarial debido a los abusos históricos sufridos, en 1807 se dio vía libre a la “sociedad comandita por acciones” y, en Suecia en 1848, se autorizó legalmente la sociedad anónima que protegía a las empresas de la intervención del estado. Las razones para dar a lugar a empresas que eran consideradas como “pequeñas republicas”, relativamente libres frente al estado eran dos. La primera, la importancia que tenían las empresas y su desarrollo económico en el empleo de la nación y el aumento de riqueza, la segunda, el mismo reconocimiento de los derechos jurídicos de las empresas. Con estos hechos se producen las primeras formulaciones del libre mercado y de la iniciativa, autonomía, y en parte, la misma desregulación normativa de las empresas.

1.4. Tendencias empresariales del siglo XX

Pasada la segunda mitad del siglo XIX, y con los comienzos del siglo XX, la empresa libre se convierte de forma clara en el factor dinamizador de la economía de Occidente. Factor central de este proceso fue la importancia que adquirieron los elementos gerenciales de las empresas, consistentes en una separación marcada entre los dueños de las empresas y la dirección de las mismas, proceso que comenzó en Estados Unidos y se generalizó al resto de Occidente. El ejemplo más claro de este proceso fue la gestión iniciada en 1923 de General Motors por A. Sloan y el progresivo proceso de departamentalización que la empresa experimentó. La departamentalización supuso el aumento relativo de la autonomía interna de la empresa, al margen de los dueños, que pasaban a ser fundamentalmente espectadores de un proceso que no dirigían. Las ventajas derivadas del paso de la gestión de los dueños a la invención de los gerentes fue el aumento de la iniciativa y capacidad de emprendimiento, del tamaño de las empresas y de las ganancias de la empresa.

La departamentalización por sectores autónomos fue el gran avance que potenció la aparición de las grandes empresas. Fue una forma de descentralizar las empresas, aumentando su flexibilidad y capacidad de adaptación al mercado cambiante. Los departamentos y su número dependían directamente de las áreas de producción de las empresas. El sistema fue prácticamente adoptado por la gran mayoría de las grandes empresas como la General Electric, Standard Oil, la US Steel y DuPont. Ford, que no aceptó este tipo de gestión por Departamentos, en 1929 llegó a sufrir una caída del 31% de su mercado. La departamentalización supuso el incremento de eficacia de las grandes corporaciones y también del tamaño. En la década de 1930, las 200 empresas más importantes de USA

poseían la mitad de los activos de la nación, y una sola, AT &T tenía más activos que las 20 naciones más pobres del mundo. Las grandes empresas habían dejado de pertenecer a un solo dueño, pero se habían hecho más importantes y dominantes, centros de poder inmensos. La idea sustentadora de la empresa gerencial era que la gestión de la organización era el elemento central de la empresa, suficiente para llevar adelante cualquier nuevo producto y servicio. El planteamiento suponía que la habilidad gerencial era suficiente para desarrollar cualquier negocio, independientemente de su naturaleza. La época gerencial de las empresas y la aparición de las grandes empresas, frecuentemente monopolísticas, coinciden en la historia. Se constituyen así en grandes centros de poder económico nacional, y secundariamente, de poder político derivado.

En Europa, tras la segunda Guerra mundial, se produjo un proceso de nacionalización de las grandes empresas, respuesta a la voluntad de construir las naciones sobre un servicio público y de hacer depender tales centros de poder del estado. Los grandes servicios públicos de las naciones, como la electricidad, el agua, los ferrocarriles, y otros similares, pasaron a poder del estado. El objetivo era no subordinar los servicios públicos y sociales al mercado económico para asegurar así la accesibilidad básica de los mismos a toda la ciudadanía. En estos momentos históricos, y en muchas de las naciones europeas, uno de cada cinco empleados era trabajador del estado. Eso supuso en un primer momento la valoración y el desarrollo de las empresas estatales. Era en ellas donde se jugaba el bienestar de la nación, pero, con el tiempo, supuso igualmente burocratización y pérdida de flexibilidad y eficacia. El desarrollo de las empresas estatales después de 1945 marcó una época y un contexto para todas las empresas. La presencia de las grandes empresas estatales y de su sistema de empleo, ejecutivo, funcionarial y administrativo, generó igualmente todo un sistema de organización en las grandes empresas privadas. Tal como describe Galbraith en su obra de referencia “El estado industrial” (1967), las empresas privadas desarrollaron un sistema de salarios suficiente, con un alto nivel de estabilidad, con jubilaciones seguras y con un sistema de buenas relaciones con los sindicatos. El desarrollo del mercado y la economía lo permitía. Galbraith puso también de manifiesto la llamada “tecnestructura” como sistema de poder de los grupos ejecutivos empresariales, que con frecuencia gestionaban atendiendo más a sus propios intereses personales que a los de la compañía o del mercado, una práctica que es el resultado de las estructuras gerenciales recibidas y va a mostrarse persistente en muchas formas a lo largo del tiempo. En su obra “La sociedad opulenta” (1960) señaló el desequilibrio entre la opulencia de los bienes de consumo y la miseria de los bienes sociales y del sector público, en gran parte debido a la insuficiente financiación del estado.

La época de la segunda posguerra mundial fue un tiempo de socialdemocracia empresarial, o como se ha dicho de “capitalismo de concertación”. La referencia de las empresas estatales, la experiencia traumática recién vivida de mercados dictatoriales y la concepción de un tipo de sociedad más participativa e igualitaria traspasó a las empresas hábitos de convivencia y colaboración entre los diferentes estamentos, entre el capital y el trabajo, entre la gerencia, la tecnoestructura y la gran mayoría de los trabajadores. La presencia de un enorme mercado laboral, no capitalista en el amplio este de Europa, no era tampoco ajeno al establecimiento de equilibrios estables en el interior de las empresas.

La crisis de este equilibrio empresarial se gesta en la década de los años setenta con dos contracciones sucesivas del ciclo económico. En 1971, Nixon ante las dificultades del dólar a nivel mundial, devaluó la moneda con enormes repercusiones en el resto de las economías y los mercados. En 1973, los países de la OPEP aumentaron por razones geoestratégicas el precio del barril del crudo, lo que supuso una oleada inmensa de repercusiones. El aumento del precio de la energía supuso una disminución de la demanda, un aumento del déficit público, la desaparición o contracción drástica de las empresas, la aparición de un paro masivo y el colapso general de la economía estatal y privada. Estos hechos obligaron a generar un nuevo tipo de empresa.

La aparición de una nueva etapa en la formulación de la empresa comenzó en 1979, con el ascenso al poder del Reino Unido de Margaret Thatcher, con la privatización de la mayoría y las más importantes empresas públicas y el comienzo de la desregulación del mercado laboral. En 1992, dos tercios de las empresas británicas habían pasado del sector estatal al privado produciendo un triple fenómeno paralelo: la disminución de plantillas, la disminución de salarios y el aumento del sueldo ejecutivo. Las prácticas británicas tuvieron un amplio eco en Europa, en Hispanoamérica y el Asia sudoccidental. La privatización tuvo lugar preferentemente en el área industrial y de servicios.

La contracción económica, el proceso general de privatización y desregulación laboral tuvo amplias repercusiones. Un porcentaje amplio de empresas, reconocidas como importantes en 1974, habían desaparecido en el año 2000. IBM, la empresa por excelencia de la informática que había campeado airoosamente los tiempos difíciles de la Gran Depresión, tuvo que despedir a una cuarta parte de su plantilla buscando fórmulas alternativas de colaboración. Las grandes empresas industriales se vieron obligadas a reformular su configuración y estructuración, en la medida de lo posible sin renunciar a los objetivos centrales de su historia. Fue así como se vieron abocadas a centrarse en sus objetivos centrales marginando los elementos complementarios de “saber hacer” industrial y comercial: hacer coches, ordenadores o medicamentos en el caso de empresas como Ford, Glaxo-Wellcome o IBM. La descentrali-

zación productiva tiene aquí sus orígenes históricos. El objetivo central de las empresas se centró en el diseño del producto, el resto podía obtenerse por la colaboración con empresas menores y una gran capacidad de coordinación. Este proceso dio lugar a la desaparición de algunas de las grandes empresas y a la creciente aparición de otras principalmente centradas en la tecnología. Supuso también la ampliación de prácticas ya comunes centradas en subcontratación.

En este periodo de transición, que se ubica en el último cuarto del siglo XX, tuvo una importancia decisiva lo que se ha llamado el “Consenso de Washington” (Williamsom, 1990) que proponía una estabilización de la zona geopolítica macroeconómica bajo la égida americana. La propuesta incluía como elementos centrales de la misma la liberalización económica en el comercio y la inversión, la reducción de la presencia del estado en la sociedad y la determinación por los mecanismos del mercado de la economía de los países de la zona occidental y aliados. La economía de todo occidente tomaba unos derroteros y una estrategia determinada principalmente por los intereses de Estados Unidos y sus grandes empresas.

El “Consenso de Washington” marcó de forma diferente la presencia del capital inversor en las empresas. La empresa financiera es uno de los derivados de la crisis anterior. La historia de la empresa se había caracterizado hasta ahora por vincularse a un producto o a un servicio específico a la sociedad. Con la crisis de finales del s. XX aparece la empresa dedicada a proveer fondos, a financiar a otras empresas. Supone el tránsito de un capitalismo industrial, centrado en financiar las formas industriales productivas, a un capitalismo financiero, centrado en invertir especulativamente en el desarrollo de todo tipo de empresas y negocios. En 1980 las empresas de inversión poseían el un tercio de las acciones que se cotizaban en Wall Street, en el año 2000 el porcentaje se había incrementado al 60 por ciento. Poseer porcentajes altos de acciones supone controlar las decisiones y el poder ejecutivo de las empresas sin ser el dueño de las mismas y canalizar la acción de la estrategia de las compañías. Si anteriormente la tecnoestructura resultaba elemento decisivo de la marcha de la empresa, y los CEO (Chief Executive Organization) sus elementos centrales, en este caso los gestores de los grandes fondos colectivos, se convierten en los grandes controladores de la marcha de las compañías y quienes fijan la misma suerte de los ejecutivos empresariales. Con ello, la marcha de los beneficios se convierte en la estrategia regia de la compañía. Aparece así lo que se ha llamado el “capitalismo financiado” (Enrique Alonso y Fernández Rodríguez, 2012; Lapavitsas, 2013). El cambio es profundo y supone una reorganización en profundidad de la economía y de sus mismos objetivos, y como consecuencia de la misma organización social, aunque no siempre sus efectos resulten evidentes.

La “financiarización” de la empresa de los finales del siglo XX ha promovido dinámicas propias en el ámbito empresarial, una de ellas ha sido una propensión acusada a las absorciones y fusiones. Razones centrales para ello han sido el control económico del mercado desde una perspectiva internacional y estratégica. Desde este posicionamiento se puede acceder al crédito y a la inversión en las mejores condiciones y con la mayor seguridad. Con ello, se produce toda una reconfiguración de las empresas en su estrategia, en su economía y en su relación con la sociedad. El objetivo y la misión de la empresa no es tanto la elaboración de un producto o de un servicio a la sociedad, o incluso al mercado, como la obtención del beneficio económico para la empresa y para los fondos financieros que las respaldan. Con ello los objetivos centrales de las grandes empresas quedan subvertidos y en parte fuera de su propio control.

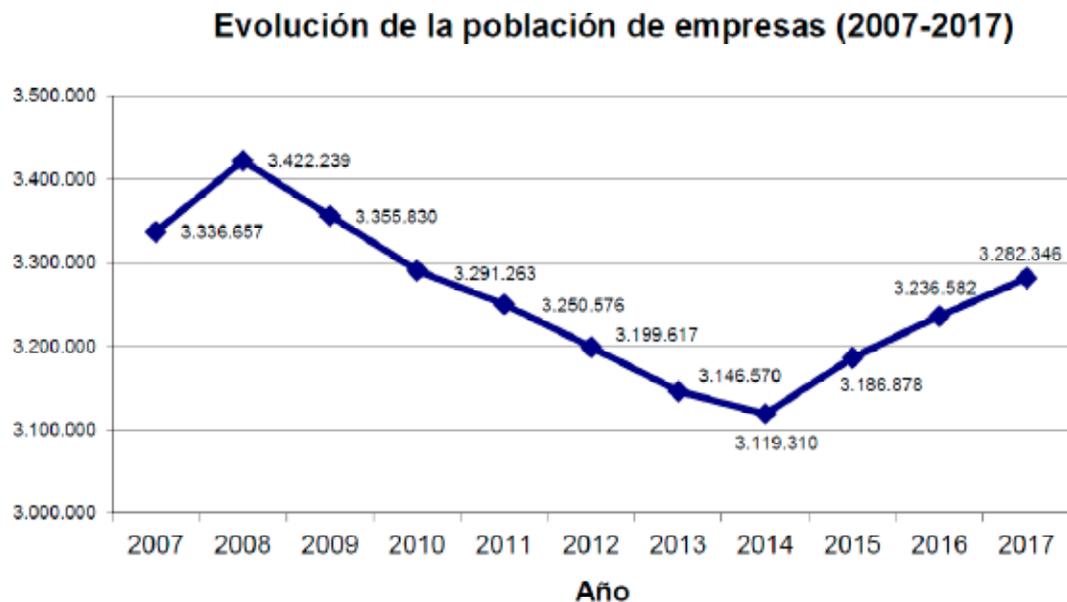
Estos hechos se han incrementado en los últimos años a nivel mundial a través del activismo accionario. Consiste en un tipo de táctica desarrollada por grupos de empresas inversoras, con paquetes importantes de acciones, que pueden llegar a contravenir la política y la línea estratégica desarrollada por la directiva de la empresa. Generalmente, este tipo de empresas de activismo accionario exigen políticas de supresión de negocios deficitarios y de ramas no estratégicas de la compañía. Son movimientos accionariales que exigen la productividad inmediata de la empresa. Un proceso actual consiste en la aparición de lo que se ha denominado “paquetes de lobos” (Wolf packs), movimientos conjuntos de grupos accionariales que exigen la venta de filiales para obtener beneficios inmediatos o el aumento de los dividendos, a costa del abandono de estrategias de desarrollo. Empresas o grupos como Elliot Management, Third Point o Jana Partners son conocidas como representantes de este nuevo activismo accionario.

Algunas de las empresas más conocidas a nivel mundial basan su actividad central en la financiarización, en la intervención en los mercados de inversión de capital y compra de otras empresas. Bancos o empresas como J.P. Morgan y Goldman Sachs son conocidas por su capacidad para financiar los mercados de empresas en los que la situación puede ser altamente rentable. En España, Goldman Sachs fue la banca de inversión que, en 2013, compró por 200 millones de euros un grupo de 3000 viviendas de alquiler de la Comunidad de Madrid (VPO) al IVIMA para gestionar directamente su alquiler.

Uno de los indicadores más directos de la actividad económica y de su dinamismo es el número de empresas reconocidas e identificadas oficialmente. El INE, a través del Directorio Central de Empresas (DIRCE), ofrece periódicamente la situación de la estructura y del dinamismo empresarial. La presentada en 2017 se ofrece en la figura

1. Cómo se puede observar, a partir de 2008 y hasta 2014 se ha producido un descenso continuo y creciente del número de empresas para, a partir de ese momento, comenzar un periodo de aumento con la misma intensidad.

Figura 1



Fuente: INE. DIRCE. Elaboración propia

Cuando se analiza el conjunto de empresas actualmente activas en función de la edad de la empresa, se obtiene el dato que solo un 16,3% tiene una antigüedad superior a 20 años, lo que indica el dinamismo del tejido empresarial español, pero también su falta de experiencia. De hecho, un 20,8% solo tiene dos años de experiencia. Son las empresas industriales las que acumulan mayor nivel de experiencia pues el 28,8% tiene más de 20 años. En el sector servicios, y especialmente en el sector hostelería, la experiencia es claramente inferior, pues un 26,8% no alcanza a tener dos años de experiencia.

Aunque el número de empresas y su evolución es un dato de primer interés, es importante conocer igualmente su tamaño y su estructura por secciones. En la tabla nº 1 se encuentran los correspondientes suministrados por el Ministerio de Empleo (Cifras Pyme) para 2017.

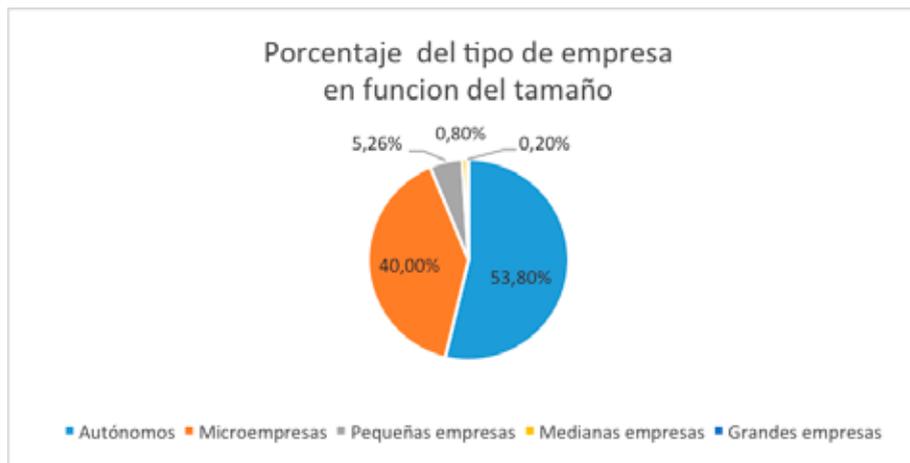
Tabla nº 1

Número de Empresas por tamaño 2017 (Diciembre)	
Empleados Autónomos	1.542.725
Microempresas (1-9 asalariados)	1.148.456
Pequeñas empresas (10-49 asalariados)	149.850
Medianas Empresas (50-249 asalariados)	23.357
PYME (Pequeñas y medianas empresas)	1.321.663
Grandes empresas (más de 250 asalariados)	4.498

Fuente Ministerio de empleo (MEySS). Elaboración propia

El porcentaje de empresas por tamaño ayuda a entender la panorámica real de la estructura empresarial española tal como se puede ver en la figura nº 2

Figura 2

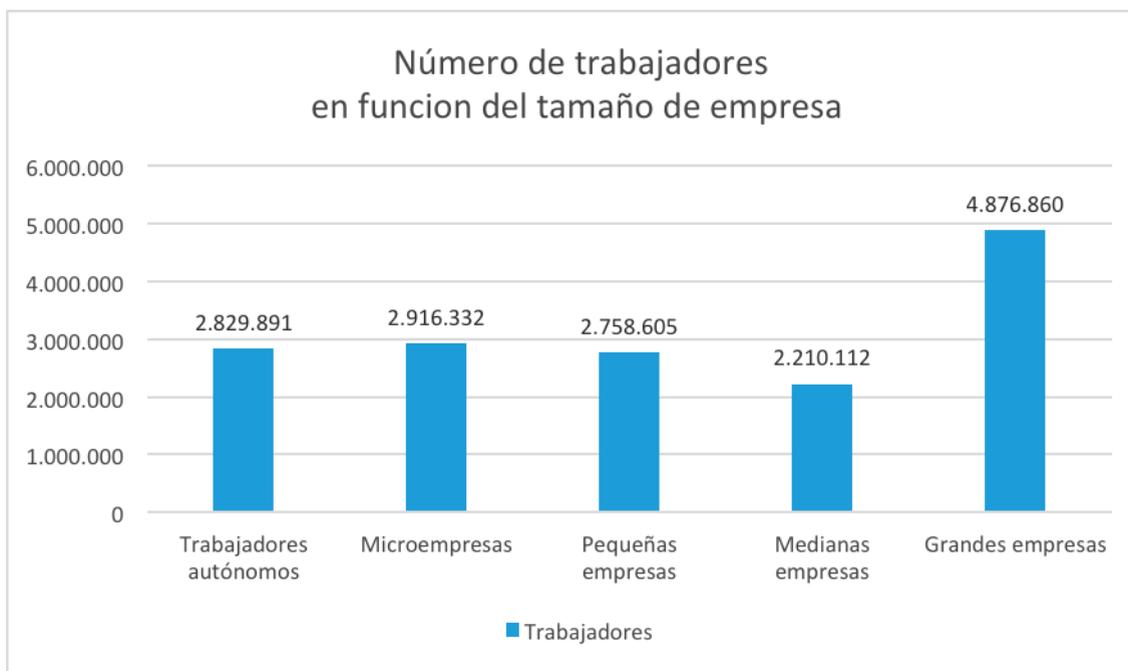


Fuente Ministerio de empleo (MEySS). Elaboracion propia

Se observa que solo un solo un 0,2 por ciento de las empresas son grandes empresas, lo que actúa como un indicador de la falta de control y dominio del mercado y de un limitado nivel de competitividad.

Para obtener una panorámica más completa de la estructura y dinámica del mercado español hay que atender a la configuración del número de trabajadores según el tamaño de la empresa. La figura nº 3 proporciona el correspondiente gráfico de barras según los datos presentados por el Ministerio de Economía (cifras Pyme) para 2017.

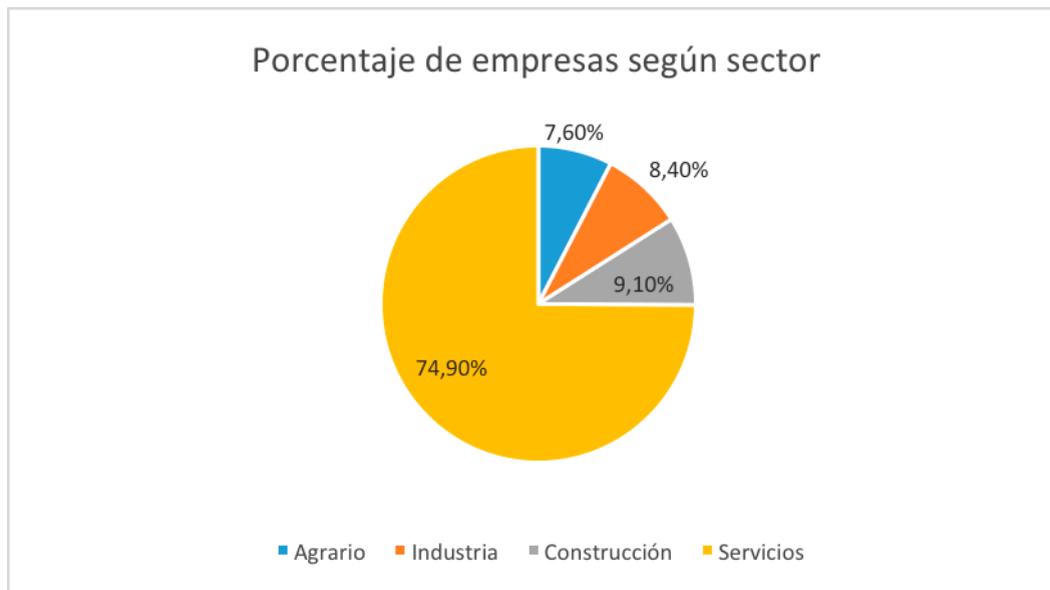
Figura 3



Fuente INE. Elaboración propia

La imagen presentada no es completa y aproximada si no se incluyen las correspondientes proporciones en función del sector empresarial tal como se recogen en la figura 4 que corresponde a los datos del Cifras Pyme del Ministerio de economía 2017.

Figura 4



Fuente INE. Elaboración propia

Como se observa, en 2017 prácticamente tres cuartas partes de las empresas españolas trabajaban en el sector de servicios. Estos datos se completan si se tiene en cuenta que el tamaño medio empresarial en función del número de trabajadores es de 5,2 trabajadores para el sector agrario, 6,1 para la construcción, 17,8 para la industria y 9,9 para el sector servicios, lo que indica la fuerza del sector industrial a pesar de la diferencia del número de empresas por sector.

Otra de las características destacadas que las empresas modernas han adquirido, en parte como consecuencia de la volatilidad del mercado de producción y del mercado de consumo, es la flexibilidad en todos sus elementos estructurales y funcionales. Alvin Toffler, en un libro clásico de la gestión de las nuevas empresas (La empresa flexible 1990), proponía la necesidad de que todas las empresas, especialmente las más grandes, tuvieran la capacidad de flexibilizar todos sus componentes, desde la alta dirección a la línea de producción y distribución. Blasco Mayor (2002) ha esquematizado las formas de flexibilidad que puede adoptar la empresa moderna en seis tipos que se recogen en la tabla 2

Tabla 2. Tipos de flexibilidad en la empresa moderna

Tipos de flexibilidad	Contenidos
Flexibilidad de plantillas Contratos temporales Trabajadores de ETT	Variación del número de trabajadores
Flexibilidad de los tiempos de trabajo	Modificación de la jornada laboral
Flexibilidad Funcional	Rotación de los puestos
Flexibilidad geográfica	Desplazamiento del lugar de trabajo
Flexibilidad salarial	Cambios de retribución al alza y baja
Flexibilidad productiva	Variación de unidades de producción: Trabajadores autónomos Teletrabajo y trabajo a domicilio Empresas multiservicios

Fuente Blasco Mayor modificado

El nivel de vinculación emocional e identificación del trabajador en España con sus empresas no es alto. El estudio del IMEX, realizado en 2018, con más de 2000 trabajadores que analiza el grado de vinculación con sus empresas y de sus expectativas laborales no es alto de manera que no sienten representantes de las mismas ni identificados con ellas. Como dice la encuesta, no se sienten “embajadores de marca” ni recomendarían o avalarían a su propia empresa ante terceros.

Udemy, plataforma de formación global en su estudio “Carencia de capacidades” (2018) indica que el 70% de los encuestados estiman bajas sus expectativas laborales para 2018. El estudio de Ransdtad, empresa de trabajo temporal reconocida, en un estudio de 2016 en más de 25 países y con una muestra en España de 10.500 muestra que una de las carencias más básicas que los trabajadores sienten acerca de su empresa es la falta de seguridad en la continuidad de trabajo y en general de la inseguridad laboral.

Los resultados son preocupantes cuando se considera que al mismo tiempo los trabajadores, especialmente los cualificados, prefieren trabajar en empresas con las cuales se sientan identificados incluso aun cuando ello pueda suponer una merma de salario, tal como lo recoge la reputada “Guia Hays del mercado laboral de 2018”, uno de los indicadores más seguidos para la selección de trabajadores a nivel mundial.

Un cambio importante que se está produciendo a nivel mundial es la misma composición de la fuerza laboral. Se está produciendo una segmentación de la clase trabajadora generando tres grupos de trabajadores claramente diferenciados por sus intereses e identidades empresariales. Por una parte, están los trabajadores propios de la plantilla de la empresa, los que componen su núcleo laboral, el que la empresa necesita para su estrategia empresarial habitual. Por otra parte, están los trabajadores subcontratados por alguna de las múltiples formas posibles, con una identificación con la empresa temporal y nominal, pues su trabajo aporta básicamente trabajo de servicios auxiliares que no producen procesos de identificación por la naturaleza de la tarea. Finalmente, están los “freelancers”, trabajadores autónomos con una vinculación profesional y técnica vinculados a proyectos.

Según un informe reciente de LinkedIn, para el año 2020 se espera que el grupo de trabajadores autónomos independientes alcance en EEUU un porcentaje del 43%, tendencia que cabe que se replique en otros países incluso superándola. Según un estudio de Randstad, realizado entre más de 700 compañías de 15 países, el 61% de empresas de todo el mundo incluye programaciones de plantilla que amplían hasta el 63% de puestos de trabajo estables por “*freelances*, trabajadores *gig* y profesionales independientes”. La composición del trabajo está subdividiendo de forma importante los intereses de la fuerza de trabajo. Esta nueva segmentación de los grupos de intereses laborales en la que las decisiones técnicas y profesionales asumen la hegemonía, está dando lugar a lo que se ha llamado “organización descentralizada autónoma” (Decentralized Autonomous Organization, DAO), inspirada en los mecanismos automatizados de los *blockchain* en los que las decisiones vienen determinadas por procesos lineales automatizados al margen de las mismas personas. La descentralización

es completa, la gerencia personal desaparece y también la presencia de factores emocionales. Su formulación, de momento, es exclusivamente teórica.



2

El cambiante mundo actual de la economía y las organizaciones.

2. EL CAMBIANTE MUNDO ACTUAL DE LA ECONOMÍA Y LAS ORGANIZACIONES.

Tal como ha constatado Hobsbawm (1995), la aceleración de la historia es creciente en todos sus aspectos. Uno de los campos en los que se manifiesta es en los cambios que en los últimos años he experimentado la economía. Los cambios de ciclo económico, y con ellos de las empresas, son un dato constante de la historia (Comin, 2011). Las empresas se modifican no solo con las grandes crisis, de las cuales recientemente hemos vivido la Gran Recesión (Tapia y Astarita, 2011), no sólo con los cambios de ciclo (Alonso y Roz, 2016), sino incluso con las reorientaciones de campo, destrucciones creativas tal como las llamaba expresamente Schumpeter (1939). En la economía reciente, dos han sido los cambios centrales que vivido la economía y están experimentando las empresas. La revolución científica y tecnológica y el cambio hacia una economía de servicios. Los dos han supuesto cambios profundos en las empresas, en su organización y en el mercado de trabajo.

2.1. La tecnología en la empresa. Las revoluciones tecnológicas

La presencia de las herramientas en el trabajo ha sido constante. La aparición de la civilización se caracteriza por la aparición de útiles de trabajo y el incremento paulatino de los mismo. La especie humana comienza a definirse como tal a partir del “homo habilis” y su uso de herramientas. (Bermudez de Castro, 2015). Aunque la historia previa es larga, el gran salto delante de la presencia de la ciencia y la tecnología aparece con la revolución industrial. La presencia cada vez más importante y extendida de la tecnología en el mundo del trabajo hizo que la economía se desplazara de las actividades primarias, extractivas, agrícolas y ganaderas hacia la transformación de las materias primas con la aparición de la industria. A partir del s. XVIII el desarrollo industrial, con sus luces y sombras, marca la configuración de las empresas y de la economía en general.

Figura 5. Las revoluciones industriales



La primera revolución industrial supuso la producción industrial de los nuevos bienes, aunó la tecnología y la acumulación masiva de trabajadores en grandes núcleos urbanos. La nueva forma de producción industrial cambió la cantidad de bienes producidos, produjo más riqueza, pero también transformó las ciudades en núcleos urbanos hacinados y contaminados, y produjo cambios en el sistema familiar que pasó de la familia extensa a la familia nuclear. Consecuencia del sistema productivo industrial fue también la aparición de la clase obrera como grupo social delimitado. La clase obrera como grupo social con unos intereses comunes e identitarios se produce con la revolución industrial. La toma de conciencia de los trabajadores como grupo y como clase (Marx, 1848) proviene en gran medida de la experiencia de compartir en el tiempo y en el espacio unas mismas condiciones de trabajo onerosas e insalubres.

Fue la empresa británica la primera en poner en marcha la Revolución industrial. Supuso un aumento exponencial de la producción, la disminución de los costes, la creación de un nuevo sistema de relaciones laborales en el que la atención al trabajador se perdía con la multiplicación de puestos de trabajo intercambiables, independientemente de la preparación y de la experiencia, de la edad y del sexo. La persona concreta desaparecía absorbida por el trasiego del cambio continuo de los puestos de trabajo. El trabajador pasaba a ser la parte no mecánica del sistema productivo, intercambiable con las mismas piezas de las máquinas. Tales cambios no se produjeron de forma brusca, sino que aparecen entre los años 1760 y 1830, principalmente en los sectores textil, del carbón y la siderurgia.

Los cambios de la primera revolución industrial supusieron la aparición de sistemas estrictos de producción, con formas disciplinarias, con una división del trabajo fragmentada tanto como era posible.

La segunda industrialización, hacia 1870, tuvo sus características propias. Cambió la estructura geográfica de las naciones intensificando el éxodo rural hacia las ciudades y dando lugar al crecimiento de las grandes urbes. Este tipo de cambios dio lugar a la fisonomía propia de las ciudades industriales con todos sus aspectos negativos, pero también a la aparición de servicios urbanos anteriormente inexistentes, lo que supuso una importante mejora de la calidad de vida de los trabajadores y la aparición de unos principios de la atención de los que hasta ese momento habían carecido. El desarrollo tecnológico no consistió tanto en la implantación de la gran maquinaria y la utilización masiva e indiferenciada de la mano de obra, como en la utilización de nuevos desarrollos científicos y tecnológicos que exigieron recursos humanos mejor preparados.

Debido a que los nuevos desarrollos científicos y tecnológicos exigían grandes inversiones de capital, una característica de esta segunda fase del desarrollo industrial fue la aparición de las grandes empresas que aprovecharon la economía a gran escala y un proceso creciente de mundialización de la economía. Eso supuso la generalización de las grandes sociedades anónimas. En gran medida, la segunda industrialización se centró en el desarrollo de los transportes (ferrocarril, automóviles, industria naviera) y en las comunicaciones (telégrafo y teléfono), lo que supuso una primera mundialización de los mercados y un creciente desarrollo económico. La importancia económica de las nuevas empresas industriales para el desarrollo de las naciones supuso el aumento de las protecciones estatales hacia las empresas.

La segunda industrialización tuvo una gran importancia en la elaboración de un nuevo modelo de sociedad y en la aparición de primera vez en la historia de un marco de relaciones laborales con presencia activa e interventiva del estado. A partir de 1870 se observa en Europa un aumento del porcentaje del PIB dedicado al gasto social. Hasta ese momento había oscilado entre un 7 y el 15 por ciento, a partir de esos momentos comienza a crecer lentamente. Fue en esta época cuando los estados comenzaron a introducir sistemas de tributación progresiva. En el Reino Unido el sistema de tributación se introduce en 1863, y hacia 1907, el sistema de tributación gravaba menos los salarios que el capital. Consecuencia de la presión social y sindical, en la década de 1880 comenzaron a desarrollarse los seguros sociales gestionados por el estado. En 1905 Francia introduce el seguro de empleo, en 1908 lo hace el Reino Unido, y posteriormente, en 1911 establece el salario mínimo en la industria y el seguro de enfermedad. Antes de esta época solo existía un sistema de beneficencia gestionado por el estado. Es sobre estas bases cuando se comienza a regular los tiempos y condiciones del trabajo, como por ejemplo el trabajo infantil y femenino.

La tercera revolución industrial supone la convergencia de las Tecnologías de la Comunicación y el desarrollo de la informática. Consiste en la generalización mundial de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Se inicia a mediados del siglo XX y se vincula con la “sociedad de la Información”. La propuesta del término, y en parte de la formulación, proviene del sociólogo Jeremy Rifkin (2011), y es formulada como una forma de revolución de las fuentes de energía y el uso de la información. La idea y los términos generales de su formulación fueron asumidos por el Parlamento Europeo en 2007. La formulación original trata de contextualizarse en los nuevos modos de obtención de energía. Mientras la primera revolución se basó sobre el motor de combustión, la segunda sobre la electricidad, la tercera lo haría sobre las energías renovables.

Desde la perspectiva de la economía y la empresa, la propuesta de Rifkin consiste en replantear la fuente de la riqueza y el desarrollo no en la propiedad, sino en el acceso a la información (Rifkin, 2014). El autor propone en su libro “La era del acceso” que las fuentes de la riqueza, el poder y el desarrollo no provienen de la propiedad, de un tipo u otro, sino del acceso a la información y su uso. El enfoque acentúa la importancia de la educación y la formación, lo que ya había sido apuntada por la segunda revolución industrial, aunque de forma insuficiente. Según Rifkin (2014), la importancia del acceso a la información es tal que forma una nueva clase laboral y otorga un marco nuevo al trabajo: el puesto de trabajo informado.

El “puesto de trabajo informado” tiene dos exigencias. La primera exige llegar al puesto de trabajo con una información de base que le permita el manejo de las fuentes de información. La segunda, la renovación y actualización continua del acceso a las fuentes. Eso supone, por una parte, la creación del “trabajo del conocimiento”, que parte de unas exigencias requeridas, y la aparición de “las organizaciones del conocimiento” (Senge, 1990). Los trabajadores del conocimiento, “Knowledge workers” (von Gozycki, Ulrici y Rejo, 1998) tienen como principal activo el manejo de la información, y su exigencia básica consiste en la competencia para la discriminación y uso de la información que se recibe (Davenport, 2005). El puesto de trabajo de la tercera revolución industrial se configura como la competencia acceder, manejar y producir la información. Tal como puso de manifiesto Bell (1976), en su obra “El advenimiento de la sociedad post-industrial”, la nueva sociedad post-industrial, basada en la información y el conocimiento, supone una reconfiguración de la sociedad acentuando la importancia de la formación y de los estudios. La estratificación social y su dinámica queda, fuertemente influida, cuando no determinada, por el nivel de estudios y de formación personal. El sistema educativo, en este contexto, se convierte en elemento central para la inclusión y el desarrollo social y profesional.

El tránsito de la economía agrícola al mercado industrial tomó 150 años en desarrollarse e incluyó más de 150 generaciones, sin embargo, el paso al último periodo tecnológico ha tomado apenas unas décadas. La cuarta revolución industrial ha abierto, está abriendo, campos de trabajo y profesionales antes difíciles de imaginar: el internet de las cosas, los coches autónomos, la impresión 3D, la nanotecnología, la ciencia de los materiales, el almacenamiento energético, la programación cuántica y un etcétera difícil de imaginar. Estos campos están abriendo actividades profesionales que están formulándose actualmente: programación en la nube, aprendizaje automatizado, blockchain, la gestión digital empresarial y de negocios, la gamificación de la actividad, la interconexión domótica, la administración universal de sistemas, la programación SAP de negocios orientada a todo tipo de empresas, el desarrollo de roles y funciones DevOps o ingeniería de programación de los servicios empresariales unificados, el desarrollo de imágenes corporativas en el ciberespacio, ciberseguridad, etcétera. Algunas de estas actividades profesionales prácticamente están todavía sin una denominación fija y carecen de una delimitación clara. Forman parte de un mercado de trabajo en ciernes.

La informatización de la tercera revolución se ha generalizado y convertido en método universal de la economía, de la empresa y del mercado. La programación se ha extendido a todos los campos científicos y tecnológicos con dos grandes consecuencias: la interconexión global y la producción de grandes masas de datos. La minería de datos, los “big data” (Caballero y Martin, 2015), han proliferado en todos los campos y su influencia se ha extendido a todo tipo de decisiones. Esta interconexión digitalizada, basada en la Inteligencia Artificial (IA), requiere un nuevo desarrollo del llamado “pensamiento lateral” (De Bono, 1990) que sea capaz de interconectar nuevas formas de relación y de exploración de la realidad. Aparecen así nuevos sistemas de interconexión y de reformulación o Pangea, (Luis-Mora, 2006) que ofrecen nuevas alternativas de exploración.

La cuarta revolución industrial (Schwab, 2016) está siendo la era de la digitalización o IA. Si la tercera revolución industrial supuso la informatización del conocimiento, la cuarta consiste en la conexión amplia de todos los sistemas informatizados y el manejo de los mismos mediante los sistemas de Inteligencia Artificial. La digitalización industrial hace posible tanto la fabricación masiva como la personalizada, la automatización de todo tipo de procesos, la conectividad inteligente, la ciberseguridad o las transacciones comerciales entre máquinas. El desarrollo progresivo de los sistemas de IA supone, en gran medida, la acentuación del proceso ya iniciado de la robotización de gran parte del trabajo. Supone igualmente el incremento de la automatización en todos los procesos productivos mediante la incorporación de algoritmos de decisión tanto en la vida social, económica, política, empresarial como incluso en lo personal. La cuarta revolución tecnológica no sólo está suponiendo un nuevo salto tecnológico de límites inciertos,

problemáticos y con repercusiones éticas, sociales y humanas (Cortina, 2003; Haggstrom, 2016; Ferry, 2017), sino que va acompañada de un nuevo salto en la formulación de los puestos de trabajo, con nuevos requerimientos vinculados no sólo a las aptitudes y competencias, a la información profesional y técnica, sino relacionados con las actitudes y el compromiso personal. Los nuevos puestos de trabajo pueden connotar subsistemas de relación laboral que rompen los esquemas tradicionales del puesto físico del trabajo, el horario del mismo, las relaciones trabajo-familia y conllevar sistemas de disponibilidad laboral de tipo 24/7, 24 horas los siete días de la semana, lo que supone la continua conexión de la persona con su trabajo.

Figura 6. Los Desarrollos tecnológicos



2.2. La economía de servicios y las empresas de servicios (ES).

Siempre ha habido una economía de servicios y empresas de servicios (ES), pero su dinamismo y auge es relativamente reciente, y puede datarse con los comienzos de la segunda mitad del siglo XX. Tras la segunda Guerra mundial, se produce inmediatamente un aumento de la producción industrial y la creación de infraestructuras de producción. Algo más tarde en el tiempo aparece una preocupación generalizada por la calidad de vida y el bienestar social. La aparición del estado y la sociedad del bienestar hacia los años sesenta del siglo pasado originan una nueva valoración e importancia a la producción de servicios. En un primer momento, la atención hacia el bienestar

se focaliza en los servicios más generales y públicos, como pueden ser la sanidad y la educación, pero el proceso no acaba ahí, sino que se amplía a la prestación de muchos otros servicios posibles originados por una sociedad cada vez más compleja e interactiva. Por otra parte, aparecen múltiples necesidades secundarias que no pueden ser asumidas por el estado, lo que genera la necesidad de creación de empresas privadas, dirigidas no a la producción de bienes sino de servicios.

El sector servicios se ha definido comúnmente como “todas aquellas actividades que no se pueden considerar agrícolas o industriales” (Tamames y Rueda, 2008). Aunque la definición sea imprecisa, delimitada por lo que no son servicios, ilustra la heterogeneidad del sector. Una definición intencionalmente más inclusiva, aunque genérica, los definen como las actividades económicas que no significan producción material o construcción. Otro enfoque insiste en la comercialización de la actividad humana no directamente productiva.

Hacia los años sesenta y setenta del pasado siglo, la nueva situación económica, con la aparición inicial de la globalización, supone una dificultad para el crecimiento industrial y la manufactura de bienes. La competitividad de los salarios a nivel mundial y el desarrollo de nuevas tecnologías en todas las regiones del mundo disminuye el coste de los bienes que se producen, se manufacturan y se exportan. Este proceso ha obligado a generar dos líneas de desarrollo complementarias de la economía industrial tradicional. Por una parte, al desarrollo y a la innovación tecnológica, y por otra parte al desarrollo de una verdadera “industria de servicios”, creando una economía de servicios. Un número creciente de empresas, inicialmente centradas en la producción de bienes tecnológicos, que obtenían sus beneficios económicos mediante la venta de productos tecnológicos, se han transformado para pasar a ser igualmente prestatarias de servicios. Empresas como IBM, General Electric, Xerox o Hewlett-Packard, han pasado de obtener sus beneficios principales de los bienes materiales al sistema de servicios a usuarios de todo tipo.

En este contexto, aparece el supuesto general en los países desarrollados de que el desarrollo económico exige un aumento de la demanda de servicios. Como se expone en la publicación de la Comisión de las Comunidades europeas “Crecimiento, competitividad y empleo. Retos y pistas para entrar en el siglo XXI” (CE, 1993), el crecimiento social supone entrar no solo en una sociedad de bienes sino de servicios. El aumento de servicios está vinculado con el auge económico, pero también con factores sociales y culturales y sociales como la urbanización, el envejecimiento, el mercado cultural y del ocio. De forma general, el desarrollo de la economía de servicios está vinculado al desarrollo de la sociedad del bienestar. La terciarización, el paso de la economía extractiva e industrial al sector terciario de la economía, ha supuesto para la mayoría de las naciones un mayor desarrollo de la calidad de vida y

el aumento del empleo. Tal como expone la “Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Comercio y el desarrollo (UNCTAD, 2000), en 1965, los servicios representaban el 57% del PIB de los países desarrollados. En el año 2000 el sector servicios había alcanzado en los mismos la tasa del 70%.

Con frecuencia, la acepción del mercado de servicios se ha restringido a la prestación de servicios a la comunidad (salud, educación) o a particulares (ocio, restauración), pero la dinámica del sector servicios es más amplia e incluye la prestación de servicios a entidades, organizaciones y empresas. La globalización de la economía, la importancia creciente de las tecnologías, la complejidad creciente de los mercados, la diversificación de las exigencias legales en contextos cambiados ha generado la necesidad y la multiplicación de pequeñas y especialmente medianas empresas con una oferta de servicios técnicos de todo tipo (administrativos, legales, de gestión y de programación) para los que las empresas, incluso las grandes empresas carecen de competencias. Es importante la diferencia que algunos autores formulan entre servicios de mercado y no-mercado, de los que están expuestos a la iniciativa privada y los que son ocupados por las administraciones públicas. Manteniendo esta diferenciación, se observa en la tendencia de los datos actuales a una disminución de los servicios no-mercado debido principalmente a la disminución de la presencia del estado en la sociedad y en el incremento de las políticas económicas liberales.

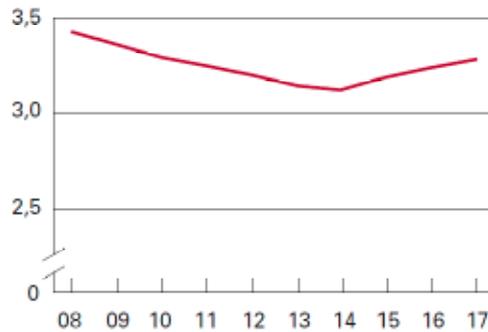
La clave de la nueva economía de servicios es su producción en un contexto cultural y local adaptado a las demandas temporales específicas y concretas, flexibilización de los tiempos de prestación, calidad de los mismos y adecuación a las demandas del cliente. Este tipo de hechos se ha producido en la mayoría de países desarrollados que necesitan redirigir su economía a otros ámbitos y que gozan de la riqueza suficiente para poder financiarla. Supone por otra parte un incremento del PIB y la redistribución del empleo a otros campos.

El sector servicios, las empresas de servicios (ES) ha sido el que mayor desarrollo ha tenido en los últimos años en todo el mundo y que mayor repercusión ha tenido en el empleo. Su incremento y disminución está estrechamente vinculado con los ciclos económicos, de manera que en los ciclos económicos de desarrollo su aumento es notorio, y en las fases de crisis su tendencia a la baja es uno de los indicadores más claros de la misma (Martín Navarro y Palma Martos, 2014).

Figura 6. Configuración de empresas activas en España

Número de empresas activas

Millones



Número de empresas activas

A 1 de enero de 2017

Total	3.282.346
Industria	198.805
Construcción	402.923
Comercio	753.503
Resto de servicios	1.927.115

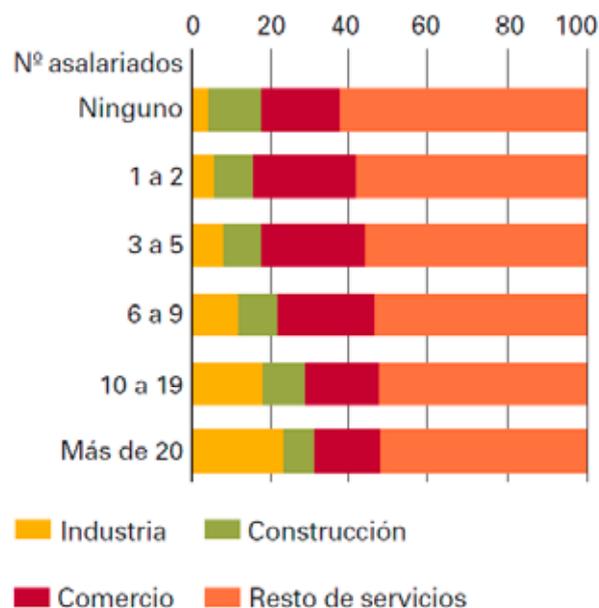
Fuente INE

Se puede observar que el número de empresas activa disminuye a partir del año 2008, y que es en el año 2014 cuando se produce una reactivación del número de empresas que en 2017 llega a alcanzar el número de 3.282.346, número en el que predominan el sector de servicios que no son de comercio, que son las segundas en el número. El número de empresas menor es el del sector industria.

Figura 8

Empresas según sector y asalariados (%)

A 1 de enero de 2017



Fuente INE.

Uno de los problemas de la economía de los servicios consiste en establecer su peso real en la productividad. La unidad del mercado de servicios descansa de forma inmediata en el binomio tiempo-persona, lo que encarece el sector servicios. Uno de los grandes problemas del sector servicios es la dificultad de aumentar la rentabilidad mediante el simple aumento de la inversión de capital. La mejora del trabajo y del servicio no es una simple cuestión de aumento de capital, sino de formación y adquisición de experiencia. El incremento de la rentabilidad del sector

servicios no se soluciona con el aumento de inversión, sino que necesita el aumento del factor tiempo de trabajo, lo que puede derivar fácilmente en el abuso laboral. En parte puede ser mejorada por el aumento de la tecnología y el instrumental, pero con resultados más parciales que resolutivos.

Es importante notar que los sectores del mercado de servicios que hacen referencia a las actividades profesionales, técnicas y científicas, han experimentado un crecimiento notable a partir del 2000. Lo mismo ocurre con las actividades administrativas. Los incrementos se explican por la multiplicación de pequeñas y medianas empresas que carecen de medios suficientes para competir en estos aspectos que requieren la ayuda de otras empresas, específicamente especializadas. Los cambios continuos en los aspectos tecnológicos y científicos obligan a completar las propias competencias organizacionales y empresariales. El subsector de actividades de servicios ha tenido un crecimiento constante en los llamados servicios operativos, principalmente utilizados por las grandes empresas. Las pequeñas y medianas empresas han acudido más a los servicios vinculados a la consultoría, asesoría y auditoría, así como a los relacionadas con las tecnologías de la información.

La complejidad de la economía ha generado la necesidad de servicios complementarios en todo tipo de empresas y sectores. Servicios no solamente con un nivel de formación mínimo o escaso, sino también servicios complementarios con un alto nivel de especialización que las empresas no pueden realizar directamente. Estos son algunos de tales servicios que exigen niveles altos o muy altos de preparación y formación y que pertenecen al empleo del conocimiento:

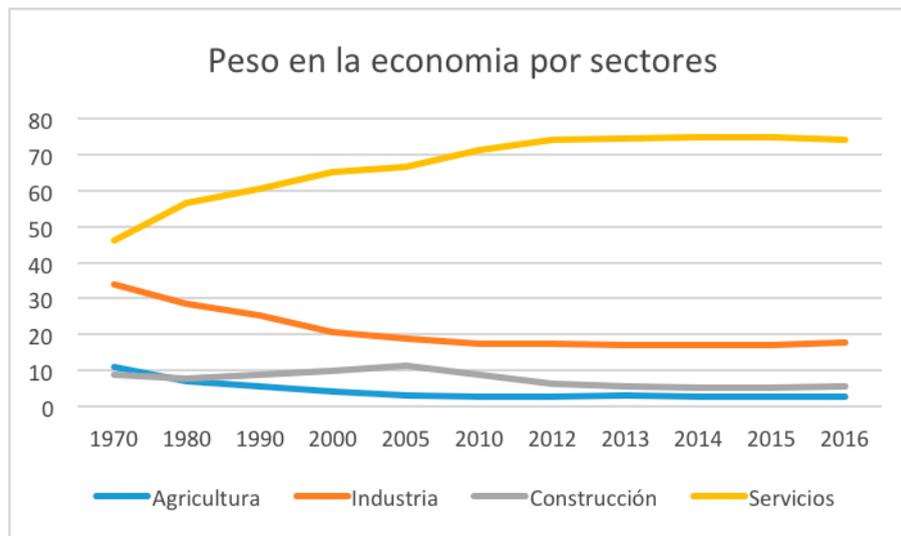
- Consultorías
- Actividad de I + D
- Finanzas
- Información y comunicaciones
- Gestión de recursos Humanos
- Contabilidad
- Servicios legales
- Servicios de marketing

Un ejemplo de ello es la consultora Everis, empresa de servicios reciente que en pocos años ha pasado de cinco empleados a 21.000 integrándose en 2014 en NTT Data, una filial de servicios informativos del grupo de telecomu-

nicaciones japonés. Como consultora atiende y rinde servicios de consultoría, de informática, de transformación de empresas y diversas operaciones de gestión.

La liberalización de la economía española se ha acometido especialmente en el sector servicios. La entrada de España en el marco de la Unión Europea Monetaria (UEM) ha obligado a un proceso de cambio que ha afectado en el conjunto del sector servicios. En Europa, la llamada directiva Balkolstein o directiva comunitaria de servicios (UEM, 2006) se formuló con el objetivo de conseguir un mercado de servicios europeo mediante la supresión de las barreras locales y administrativas a la prestación de servicios. El objetivo de la directiva era el conseguir una disminución de precios, la estabilización del empleo y la mejora de la calidad de vida a nivel europeo. No obstante, su implantación generaba igualmente competencias desleales y contextos desiguales de aplicación.

Figura nº 9. Peso del sector servicios en la economía global española



Fuente INE. Elaboración propia

Como se puede observar en el gráfico, en los últimos cincuenta años se ha producido una disminución importante del peso de la industria en la economía española global y un aumento considerable en el sector servicios. La década de 2010 parece suponer un punto de estabilización tanto en el descenso de la industria como en el incremento de los servicios.

España es en la actualidad, como otros países europeos y occidentales, una economía de servicios. El aumento del sector servicios ha sido de los más altos de Europa, en parte debido a la disminución drástica experimentada por el sector de servicios prestados por el Estado. No obstante, países como el Reino Unido, Suecia, Bélgica o Francia son países con mayor carga en el sector servicios. En 2017 el incremento de la facturación del sector servicios fue del 6,3% mientras que el empleo aumentó el 2,6%.

Figura 10

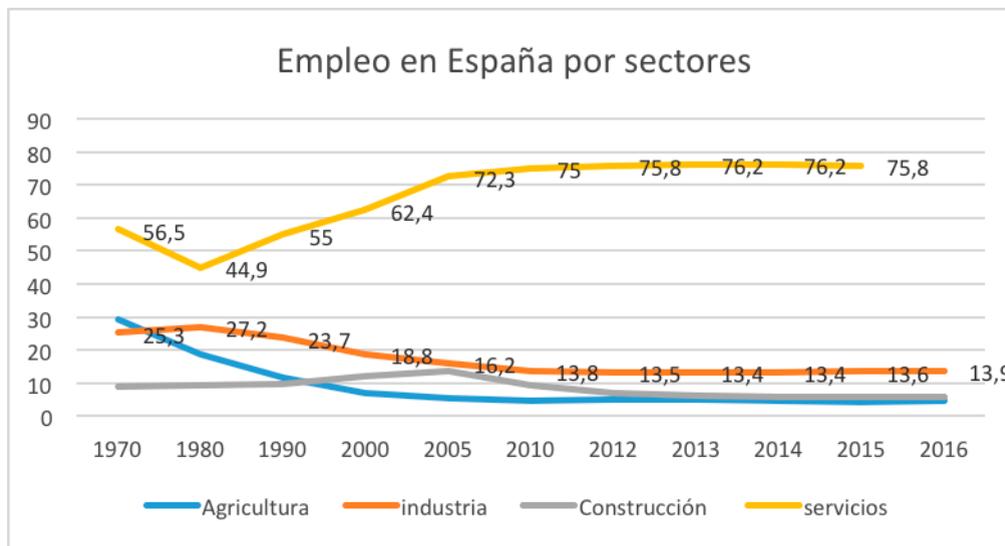


Fuente INE. Elaboración propia

En el gráfico anterior se puede constatar el mayor peso sistemático que el sector servicios tiene sobre el resto de sectores y cómo su peso tiene una ligera tendencia al aumento, a pesar de la disminución global del PIB entre los años 2008 y 2016. El número de empresas de servicios de mercado en España es de 1.352. 524 y el número de

trabajadores de la misma área es de aproximadamente 5.658.000. El porcentaje comparativo se puede ver en la siguiente tabla.

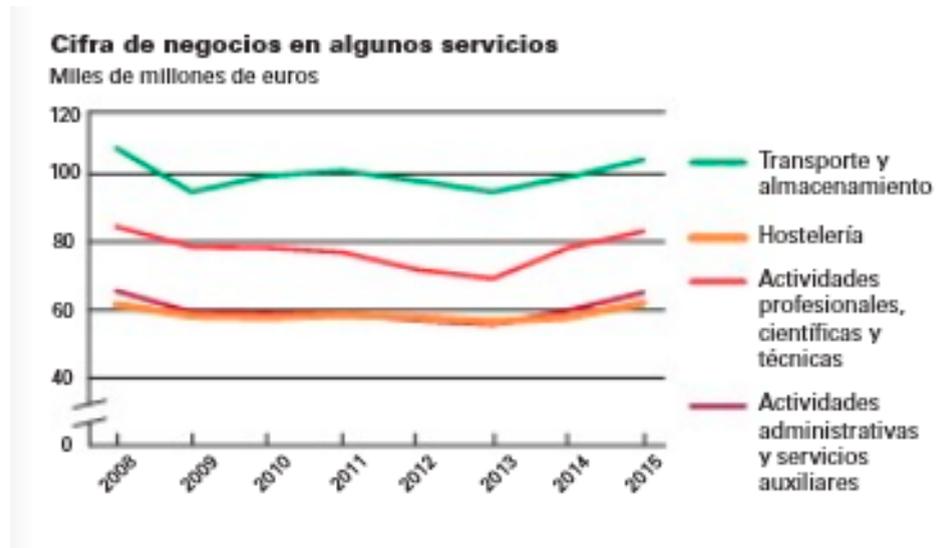
Figura nº 11. Composición del empleo en España por sectores (Porcentaje)



Fuente INE. Elaboración propia

Como se puede observar en la figura 11, a partir del año 1970 se produce un descenso importante del porcentaje de empleo en el sector agricultura que tiende a estabilizarse a partir del año 2000, mientras que en el sector servicios a partir de 1980 se constata una tendencia al incremento que tiende a estabilizarse a partir del año 2005. La máxima de empleo en el sector servicios se alcanza en 2014 con un 76,2%.

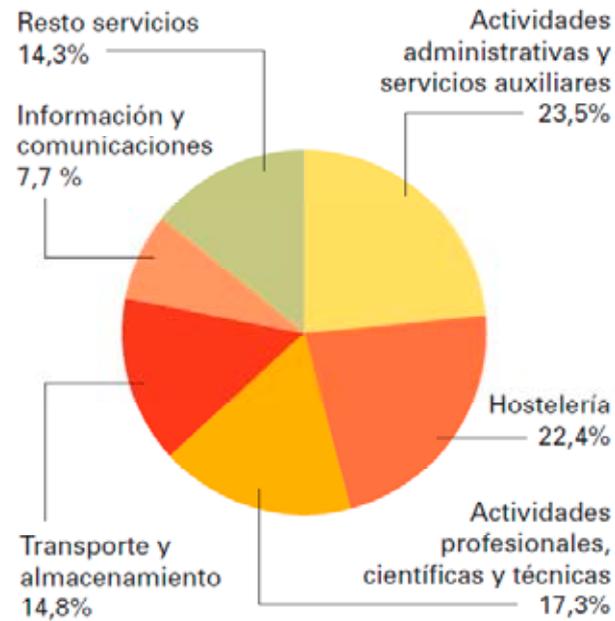
Figura 12



Fuente INE

Figura 12

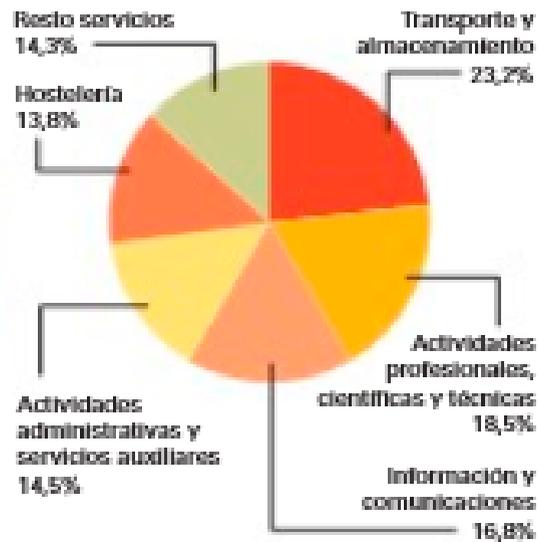
Personal ocupado en los servicios según principales agrupaciones de actividad 2015 (%)



Fuente INE

Figura 13

Cifra de negocios de los servicios según principales agrupaciones de actividad 2015 (%)

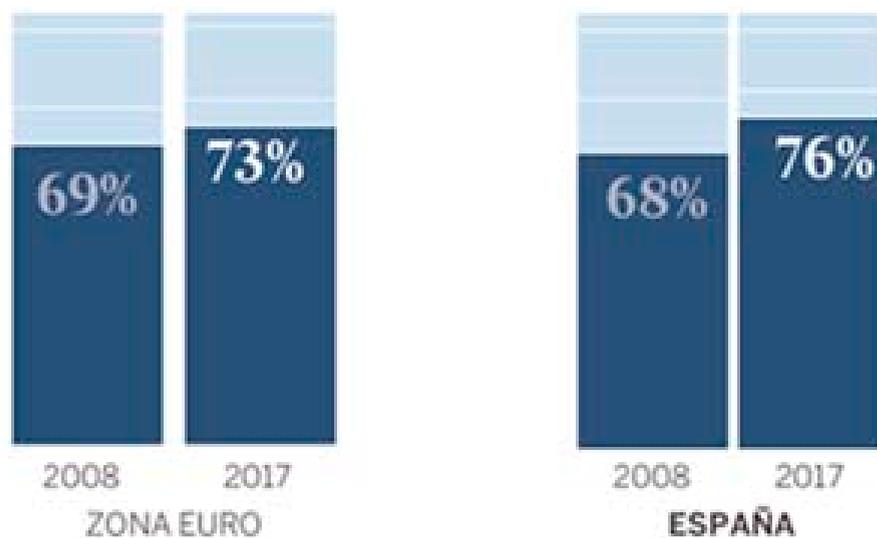


Fuente INE

Un dato importante a considerar es el coste de los salarios en los diferentes sectores. Como se constata en la figura 13, los salarios más altos se alcanzan en el sector industrial, siendo el sector de la construcción el menos retribuido.

Como puede observarse en la figura 14, el peso del sector servicios en España, comparativamente con el resto de Europa, ha crecido más rápidamente en los últimos años pasando de un 68% en 2008 a un 76% en 2017. La cifra de negocios del sector servicios según el INE para 2016 (INE, 2018) ha sido de 471.050 millones de euros.

Figura 14. Importancia comparativa del Sector servicios España Europa



Fuente: Eurostat

2.3. La economía a escala. Las Empresas Multinacionales (EM). Las Grandes empresas (GE).

Según Comin (2013), históricamente el comienzo de las empresas multinacionales (EM) ocurre a finales del siglo XIX, consecuencia de la protección arancelaria que permitió la aparición de monopolios de todo tipo. Ejemplo prototípico de ello fue la “Nobel Dynamite Trust Company”, creada por Alfred Nobel (1886), que llegó a controlar

completamente todo el mercado europeo. La protección arancelaria que la mayoría de estados ejercía favoreció la multiplicación de carteles por toda Europa, consecuencia de la producción a escala que aminoraba los precios mientras más unidades se producían. La expansión de estos carteles favoreció el mercado de monopolio y el oligopolio, así como el aumento de tamaño de las empresas que se convertirán con el tiempo en empresas multinacionales(EM). Hoy día, más que hablar de EM parece conveniente hablar de Grandes Empresas (GE). La denominación EM tiene raíces históricas procedentes de momentos previos a los grandes procesos de globalización y creación de mercados internacionales. Con su origen conllevan un marco conceptual que le es propio, que hace referencia a la nación de origen y a sus movimientos de ampliación y extensión geográfica. Al hablar hoy de GE, el énfasis está puesto en su tamaño, en su facturación económica y en su sector, en los momentos históricos de la globalización, las fronteras nacionales parecen un tema menor. Aunque el origen y procedencia nacional es un tema presente, los elementos de su procedencia pasan a segundo término. Independientemente de sus orígenes, las GE, tienen todas ellas prácticas, estrategias y políticas afines. Unas y otras confluyen.

El proceso de aparición de EM consistió en un primer momento en el desarrollo comercial que llevó a establecer sucursales en diferentes países y, en un segundo momento, a la creación de centros de producción o fábricas en países diferentes a su origen con el objeto de evitar las barreras arancelarias. Siguiendo este modelo, las multinacionales americanas comienzan su expansión solo después de afianzarse en el propio país, después de la desaparición de las barreras aduaneras entre los diferentes estados de USA. Es a partir de esos momentos, cuando en EEUU y en Europa, comienza a aumentar la Inversión Extranjera Directa (IED) hasta el punto de que antes de la I Guerra Mundial la inversión en países extranjeros llega a alcanzar el 60% de la inversión privada total.

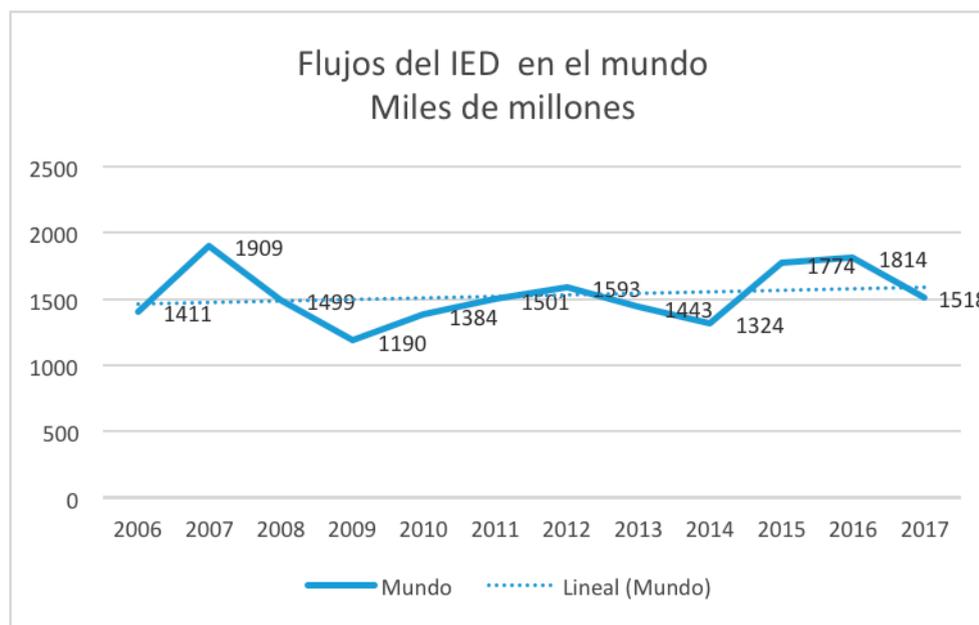
Aunque las EM hacen su aparición con la primera globalización (1870-1914), es con la segunda globalización (1980-2000) cuando ocurre la consolidación de las mismas y el predominio y la hegemonía se hacen presentes con toda su fuerza. Es en este periodo cuando el IED de las GE crece expansivamente en los países en desarrollo y se consolida como elemento determinante de la economía mundial. Las nuevas facilidades de los transportes, y en general de las Tecnologías de la Información, facilitan la localización de las multinacionales en los países de su interés, en aquellos en los que los costes son menores y los beneficios mayores.

La expansión de las GE en la segunda globalización no consistió sólo en el asentamiento en otros países, principalmente en vías de desarrollo, sino en la deslocalización de las fábricas originales a otros países con salarios mínimos, con ningún control de las condiciones de trabajo, sin legislación específica sobre el número de horas de

trabajo o acerca del trabajo de menores o mujeres y habitualmente sin costes de seguridad social. Naomi Klein, en la tercera sección de su obra “No Logo. El poder de las marcas” (2007), expone los abusos laborales de las “zonas francas” de manufacturas que el Consejo Económico y Social de la ONU había promovido en 1964 como un factor de desarrollo para los países y los pueblos. Si bien se obtuvieron cuotas de desarrollo en los países con menor índice de desarrollo económico, los mayores beneficios fueron los obtenidos por las empresas multinacionales.

Actualmente, las GE vehiculan gran parte de la movilidad económica y financiera del mundo y queda representada en los índices reflejados de la Inversión Extranjera Directa (IED) que representa directamente la inversión económica de unos países en otros, en gran medida a partir de las propias GE. La IED representa la internacionalización del capital y su movilidad transnacional

Gráfico 15

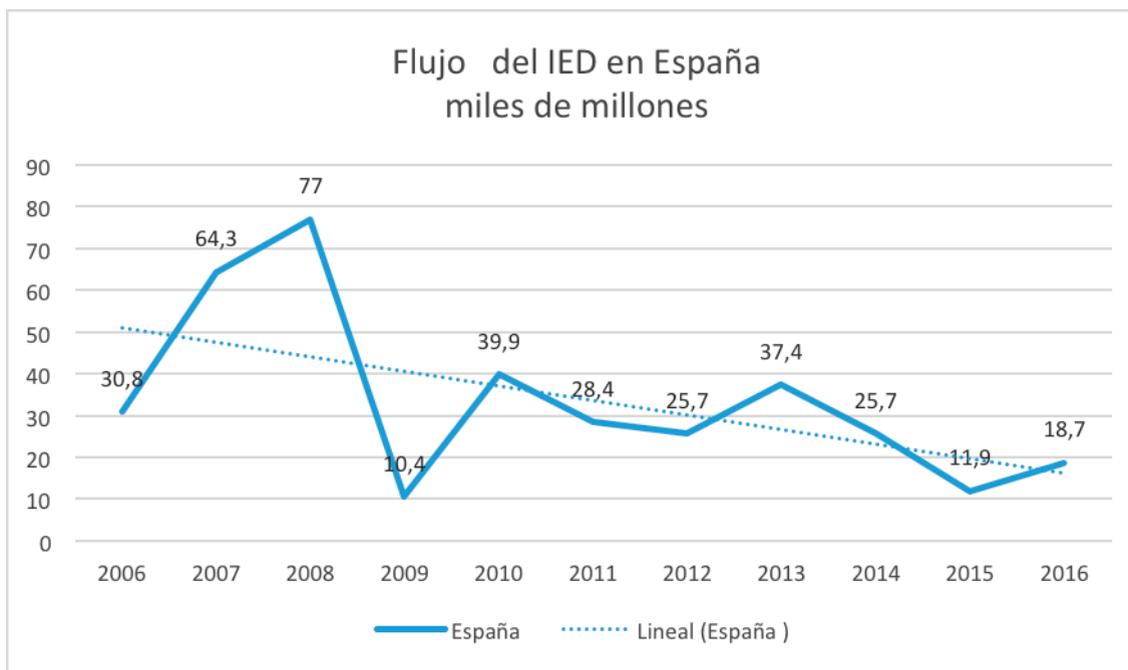


Fuente. INE. Elaboración propia

La figura 15 muestra el enorme flujo de dinero que el IED ha movido en el periodo de 12 años entre 2006 y 2017, periodo que cubre incluso los momentos de la Gran Recesión de 2008-2013. La Gran Recesión prácticamente incide en el caudal de flujo solo durante dos años, 2007 y 2009, momento en el que comienza de nuevo la tendencia al incremento, alcanzando en 2016 su máximo.

En este periodo, España ha oscilado entre unos flujos de IED que alcanzan su máximo precisamente en los años de los comienzos de la recuperación económica, en 2012 y 2013. Como se puede observar en los datos, a partir del año 2008 aparece una tendencia a retracción en la inversión extranjera directa.

Gráfico 16



Fuente INE. Elaboración propia

Estas inversiones tienen su procedencia en su mayor parte de los Países de la OCDE, principalmente de los países europeos socios como Reino Unido, Francia, Países bajos, Alemania y Luxemburgo. Tienden a centrarse en el sector servicios en primer lugar, y en el sector industrial en segundo. Regionalmente sus centros de destinación están en Cataluña, Madrid y en parte Andalucía. El stock de IED productivo, el conjunto de la inversión que se recibe y se mantiene, medida de la confianza duradera de los inversores, ascendía en 2013 a 298.131 millones, equivalente al 28, % del PIB del año. Los datos indican la importancia del monto de la IED en España, y en gran parte su dependencia de ella. En septiembre de 2018, según datos de la consultora TTR, la inversión extranjera en España en el año en curso había alcanzado la cifra de 33.550 millones de euros. El estudio contabiliza pormenorizadamente 84 operaciones iniciadas o anunciadas por un valor superior a 20 millones de euros, sin incluir movimientos intragrupo. El perfil principal de los inversionistas procede de los fondos de inversión. Este origen y procedencia desvela en gran medida objetivos y tácticas de recuperación. Gran parte de la inversión internacional se hace a través de las multinacionales a fin de garantizar tanto la inversión, su rentabilidad como su control financiero.

La tendencia de las GE es al crecimiento en tamaño, y al aumento de control del mercado propio de su área, para así aprovechar las ventajas del mercado y la producción a escala. El tamaño de la empresa aporta beneficios directos e indirectos. En el año 2015, los beneficios de las grandes compañías fueron del orden de 1,5 billones de dólares, de los cuales el 80% de todos los beneficios corresponden al 10% de las compañías más grandes. Proporcionalmente, son las grandes compañías quienes obtienen los mayores beneficios.

La localización del IED en los diferentes países y estados es importante por diferentes razones. Supone un aumento del capital económico circulante, un aumento del empleo y un incremento de la tecnología, por esas razones es de interés tanto para los países desarrollados como para los que están en vías de desarrollo. La economía de los países queda afectada por la entrada del capital procedente del IED, lo que hace que los mismos estados puedan depender del IED y de las empresas que lo transmiten. Las inversiones multinacionales son buscadas tanto por el aumento de la economía, del empleo como de la tecnología, lo que puede originar la dependencia de los estados del IED y de las multinacionales que lo transmiten.

Por otra parte, la tendencia de las GE es la de hacerse cada vez más grandes a fin de disminuir los costes mediante el aumento de la productividad, a disminuir plantillas de trabajo y personal contratado y a controlar la competitividad por mayor capacidad real de fijar precios. Con ello, el mercado de la economía mundial se restringe progresivamente a la toma de decisiones de las GE. El medio más habitual de aumento del tamaño consiste en

las adquisiciones de empresas menores y de fusiones con otras empresas iguales o menores. Las adquisiciones y diversos tipos de fusiones pueden verse en el siguiente gráfico.

Figura 17



Fuente: STATISTA

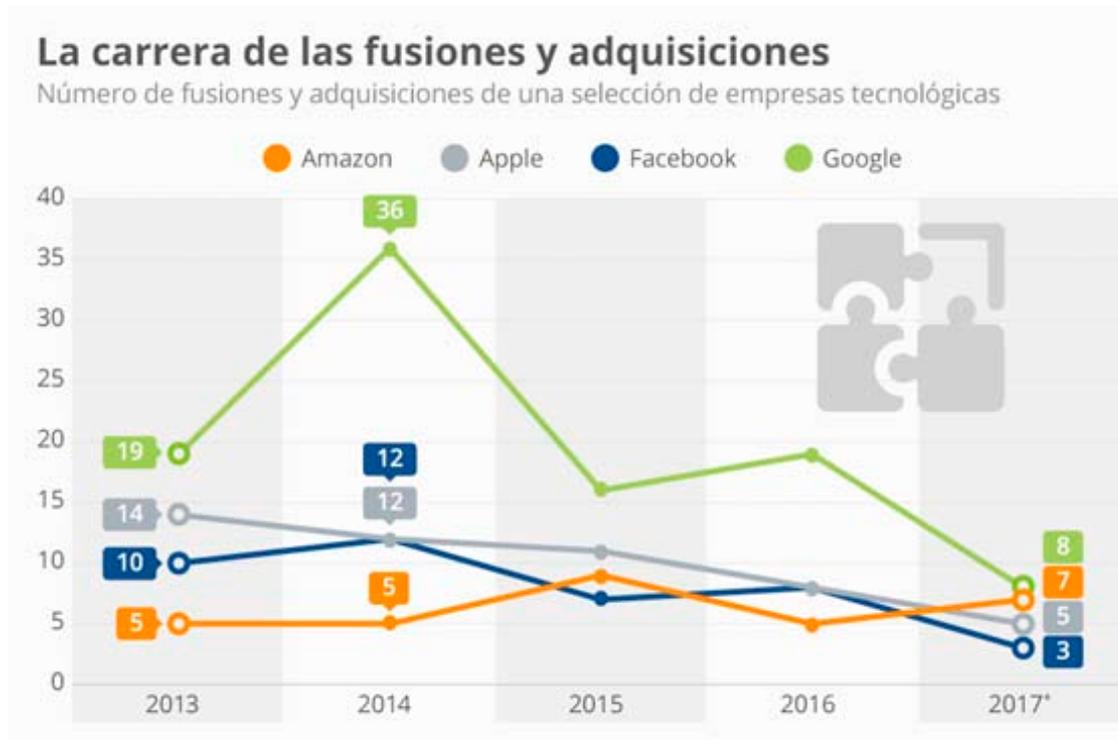
En el primer semestre de 2018, las adquisiciones y fusiones A&F (M&A en inglés) han alcanzado un máximo histórico según Thomson & Reuters, lo que pone de manifiesto su interés por controlar sus mercados respectivos y aumentar de tamaño e importancia económica y estratégica en todos los aspectos. El interés de las EM va a la par con los grandes riesgos que adoptan los grandes bancos y los fondos de inversión más poderosos. En los últimos años, a nivel mundial se han firmado 79 acuerdos superiores a los 5.000 millones de dólares y 35 operaciones por más de 10.000 millones de dólares. Como ejemplos representativos de este enorme baile de cantidades económicas pueden ponerse los 59.000 millones de dólares que T-Mobile ha pagado por la compra de Sprint, o los 16.000 millones de dólares que Wal-Mart ha pagado por la cadena Flipkart o la disputa en liza entre Comcast y Disney por la compra de Sky, cifrada más allá de los 40.000 millones.

Este proceso se produce incluso en momentos geopolíticos nada estables como es la disputa comercial de EEUU con China y la inestabilidad política de países europeos como Italia y España. Esta actividad ha aumentado en todos los continentes. En EEUU, en 2018, las F&A han vuelto a los máximos anteriores a 2008. En Europa se han duplicado y en Asia han aumentado casi un 30% respecto al año anterior. Las grandes operaciones de A&F se están produciendo principalmente en el área de las telecomunicaciones y de los medios de comunicación, principalmente americanos. La avalancha de compras y fusiones muestra el rápido crecimiento que se está produciendo en sector estrictamente tecnológico y de medios así la búsqueda a todo precio de la hegemonía en los respectivos sectores tratando de obtener en máximo de efectivos en el propio ámbito.

Esta tendencia al crecimiento continuo de tamaño y de mercado aparece claramente en las compañías tecnológicas representativas de la cuarta revolución industrial. En EEUU los beneficios empresariales han alcanzado su nivel más alto en las últimas décadas debido principalmente al desarrollo del sector tecnológico en empresas como Apple, Google, Microsoft, Amazon o Facebook. Las cinco grandes empresas tecnológicas compiten entre sí por alcanzar el mayor volumen de compras y cerrar el paso a las empresas que amenazan su control de mercado. Su práctica habitual es la comprar las empresas emergentes o Start-ups que comienzan a despegar con nuevos productos absorbiendo nuevas tecnologías, productos y mercados. Empresas como General Electric, Dow Chemical o Bayer han seguido esta estrategia al comprar cualquier empresa competidora. En el año 2016, las cinco mayores firmas de Wall Street poseían el 45% de los activos, el doble que en el año 2000. En el periodo que va del año 2000 al 2016 los ingresos de las 100 empresas más importantes de Wall Street pasaron a representar del 33% al 46% del PIB estadounidense. Un ejemplo de ello puede verse en la historia comercial y ventas de una multinacional tan conocida como Coca-Cola, que comienza envasando su propia bebida, continúa ampliando su comercio al espacio más amplio de todo tipo de bebidas refrescantes, sigue procediendo al envase de agua mineral y se amplía posteriormente al mercado del comercio del café y de las máquinas de “vending”.

El gráfico 18 muestra la actividad incesante de F&A, compras y adquisiciones, de las grandes tecnológicas. La compra de empresas menores supone en principio una potenciación de la gran empresa compradora, que disminuye una fuente de competitividad y adquiere el control de unas tecnologías ajenas a la empresa, pero supone igualmente una centralización y una subordinación de mercados, técnicas e ideas a los intereses estratégicos de una gran EM, aunque el mecanismo quede oculto y menos evidente. En ocasiones puede suponer el bloqueo y supresión de técnicas más eficaces, pero menos beneficiosas económicamente a corto plazo.

Figura 18. Fusiones y adquisiciones de las grandes tecnológicas



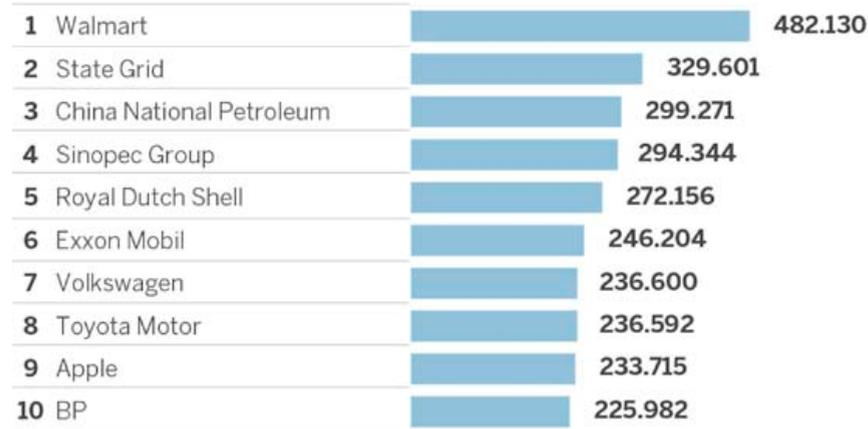
Fuente: STATISTA

Debido a estos procesos, las GE pueden tener un tamaño económico más importante que muchos de los países o estados que las albergan. En el listado del FMI (2018) del ranking de estados en función del PIB aparecen 188 países. El mayor de todos ellos EEUU, el menor Tuvalu, un estado insular del Pacífico. El PIB de estado Unidos es de 20.412. 870 millones de dólares, el de Tuvalu de 43 millones de dólares. Cuando se analizan los ingresos por ventas de las mayores empresas del mundo se encuentra que la primera de ellas es Wal-Mart, con unos ingresos de 482.130 millones de dólares lo que, comparativamente, la convierte en la 25 potencia económica del mundo. Los datos ilustran de forma clara la potencia que algunas GE pueden tener y especialmente alerta de la capacidad de influencia que como conjunto pueden tener las GE.

Gráfico 19. Las mayores Empresas del mundo por ventas

LAS MAYORES EMPRESAS DEL MUNDO

Ingresos en millones de dólares



Fuente STATISTA

Complementariamente, parece conveniente atender y hacer constar el valor de las GE en función de su valor en bolsa. Según el ranking establecido por Bloomberg y expuesto por Expansión (04/08/2018), las 100 empresas con mayor valor en bolsa en esta fecha llegaban a alcanzar un valor de 17,86 billones de dólares, lo que equivale al PIB de EEUU, cinco veces el alemán y quince veces el español. Los datos se recogen en la siguiente tabla.

Tabla 3

Las 10 Grandes empresas mundiales (31/07/2018)	
Nombre	Valor en bolsa
Apple	788.871
Amazon	742.108
Alphabet	727.642
Microsoft	697.120
Facebook	426.533
Berkshire	420.598
Alibaba	415.455
Tencent	368.174
JP Morgan	335.027
Johnson & Johnson	304.262

Fuente. Expansión. Elaboración propia

Es de interés anotar que, como ya se ha constatado, las cinco primeras GE son tecnológicas y que posteriormente aparecen las financieras, lo que indica el posicionamiento de la economía actual. 56 de las GE proceden de EEUU, 20 de Europa y 19 de Asia. En el listado de las 100 primeras solo aparece la española Inditex. La radiografía sectorial que emerge de la total de las 100 primeras GE es la siguiente que refleja a nivel mundial la sectorialización de la economía.

Tabla 4

Sectorialización de la economía mundial (31/07/2018)		
100 primeras GE		
Nombre	Capitalización	Porcentaje
Tecnología	6.050.963	33,9%
Finanzas	3.314.868	18,6%
Farmacia/Química	2.126.852	11,9%
Energía	1.400.857	7,8%
Alimentación/bebidas	917.789	5,1%
Telecomunicaciones	770.911	4,3%
Consumo	553.927	3,1%
Distribución	420.435	2,4%
Industria	378.078	2,1%

Fuente Expansión. Elaboración propia

En el área de las A&F, la actividad de las GE en España es intensa, como se puede observar en la Tabla 5 que refleja la actividad de fusiones y adquisiciones (F&A) transfronterizas (Crossborders M&A) que han mantenido en España en los últimos años.

Tabla 5

Operaciones A&F transfronterizas y proyectos Greenfield en España de las E.M.										
(Miles de millones)										
2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
8.212	57.440	37.041	31.849	10.348	17.716	4.798	5.098	23.239	9.495	14.518

Fuente: INE. Elaboración propia

La tabla anterior muestra directamente la participación directa de las multinacionales en los continuos procesos de fusiones y adquisiciones de las empresas en España. Se entiende por proyectos Greenfield aquellos que comienzan desde cero o suponen una modificación completa de otros ya existentes.

Los últimos datos registrados indican que la presencia de las GE, o empresas filiales extranjeras, en el conjunto del mercado empresarial en España es alta, tal como lo muestran las siguientes estadísticas.

Tabla 6

Principales variables de las multinacionales en España (2015)					
	2015	Porcentaje	Industria	Comercio	Servicios
Número de Empresas Multinacionales	12.338	0,6%	3.009	4.233	5.096
Personas ocupadas	1.390.544	13,8	430.451	362.208	587.884

Fuente INE. Elaboración propia

Como se puede observar en la figura 19, a lo largo del periodo 2008-2014 en las EM, en las filiales extranjeras en España, la tasa de empleo del sector servicios ha sido superior a la de los sectores industria y comercio y se puede observar una tendencia creciente del sector servicios a partir de 2012, lo que indica el creciente interés de las GE por esta área.

Figura 19. Número de empleados de las EM en España 2008- 2014



Fuente INE

Según el informe “La inversión extranjera en cifras” del consorcio “Multinacionales por marca España” (Em, 2018), estos datos se corresponden con el 29,1% de la cifra de negocios total que se produce en España, con un total directo de 1,3 millones de empleo y 1,4 millones de empleo indirecto en 2015.

Las GE son una de las formas que las empresas han adoptado en su desarrollo histórico en busca de la mayor eficiencia, beneficio económico y control del mercado. La aparición de las GE, especialmente a partir de los años noventa, han supuesto a nivel mundial una concentración empresarial que ha reducido la competencia y ha aumentado los márgenes de beneficios. Las GE han aumentado la capacidad de las empresas para fijar los precios, han reducido los niveles reales de competitividad y se ha producido una disminución del número de empresas de su mismo ámbito de acción y mercado. Con ello, han aumentado su capacidad de acción y han limitado el libre mercado. Aunque el desarrollo de las GE es consecuencia de la dinámica interna de la economía, la sociedad y las empresas, no obstante, todas las formas de organización empresarial están sometidas a principios de sostenibilidad, sociales y éticos.

El dominio de posición comercial que caracteriza a las GE puede llevar a excesos que pueden actuar contra la misma sociedad, su desarrollo sostenible y la misma salud y bienestar social. Parte de las estrategias y líneas de acción de las GE no se corresponden directamente con la producción de bienes y servicios, sino con la obtención de beneficios económico de forma cuantiosa y rápida, sin atender otras consideraciones sociales, económicas, profesionales, legales, éticas y humanas. De ello da cabida cuenta las sanciones internacionales o nacionales contra algunas de las políticas mantenidas por las G.E. Ejemplo de ello, en agosto de 2018, una de las GE más criticadas a nivel mundial por sus políticas, la multinacional Monsanto fue sancionada por el Estado de California a pagar 289 millones de dólares por la comercialización de un herbicida que contiene glifosato, sustancia cancerígena.

“Monopsony” es el término que se ha acuñado para señalar el dominio “descomunal” que unas pocas empresas GE están causando en la economía general y en el mercado laboral trastocando su equilibrio histórico. Por lo común se corresponden con grandes empresas tecnológicas, de alimentación o comidas rápidas, expandidas por todo el mundo. Este tipo de empresas han minado la capacidad del mercado laboral para equilibrar los salarios en función del mercado y han impuesto unilateralmente su oferta de trabajo y salario al margen del equilibrio del mercado. La misma economía norteamericana ha denunciado a algunas de las tecnológicas más conocidas, como Alphabet (Google), Facebook y Amazon por infringir las leyes antimonopolio. Google por crear un monopolio real en el mercado de búsquedas, Facebook en el mercado de las redes de relaciones sociales y Amazon en el comercio

en línea. Por ello se ha propuesto la fragmentación de estas GE en unidades más pequeñas que permitan la libre competencia, tal como ya ocurrió en los años ochenta con la empresa AT&T. Tal como ha denunciado Alan Krueger, experto en el mercado laboral de la universidad de Princeton, en la reunión anual de banqueros centrales en Jackson Hole (La Vanguardia, 29/08/2018) no pocas GE son excesivamente grandes y utilizan prácticas masivas de externalización y bloqueos laborales que impiden la movilidad laboral y la mejora salarial.

A este conjunto de hechos se le ha llamado “Efecto Amazon”, pues compañías como Amazon y Google ejemplarizan una situación que ha facilitado a amplios colectivos el acceso a determinados servicios pero que ha otorgado a estas compañías un nivel de dominio de mercado, y una capacidad de imposición de criterios y normas de actuación, descontrolada por la sociedad y el mismo estado. Este tipo de compañías ha desarrollado un tipo de plataformas informáticas que consolidan posiciones monopolistas anticompetitivas que imponen precios, salarios y sistemas de servicios. Este nuevo contexto económico y laboral ha supuesto un cambio de paradigma que vulnera el equilibrio del mercado de la oferta y la demanda, principalmente del empleo y del salario. Es un tipo de mercado que se fundamenta en la extensión y universalización de grandes plataformas empresariales que generan economías de escala ante las cuales no cabe competencia directa y que no permiten otras alternativas que la supeditación o la ruptura con nuevas alternativas innovadoras. El gran problema es que las nuevas empresas innovadoras o start-ups que así lo hacen suelen ser compradas o fusionadas por las GE.

2.4. La diversificación productiva: la subcontratación.

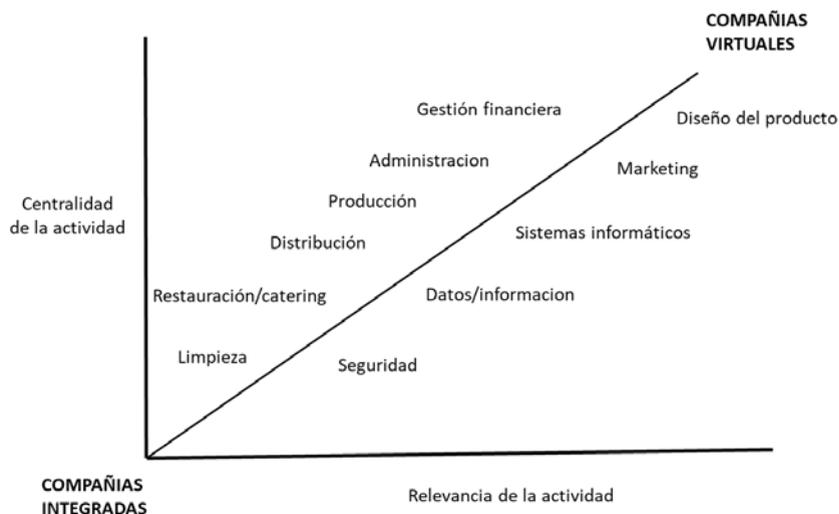
Una de las tendencias centrales de la economía actual y de las empresas es la subcontratación o externalización de las actividades no centrales de la empresa. Es una consecuencia de la complejidad reciente de las organizaciones que requieren cada vez mayor complejidad y eficacia, sin que para ello puedan tener todas las competencias y recursos para atenderlos. Aunque el tema se plantee de forma desigual para grandes, medianas y pequeñas empresas, la problemática es de todas. En la actualidad la mayoría de las empresas de todo tipo tienen algún tipo de externalización de sus de sus funciones. En este sentido, la externalización se ha convertido en una práctica común. Es una exigencia que parece requerida por la mayor exigencia de competitividad, eficacia y flexibilidad. El grado o nivel de externalización depende de la misma cultura organizacional o filosofía de la empresa.

La subcontratación tiene sus orígenes históricos formales en determinadas prácticas que surgen en EEUU en la década de los sesenta, aunque como recurso de empresas y organizaciones tenga una historia más larga. Surge con la misma tendencia ya descrita a departamentalizar la organización cuando la magnitud de la actividad no permite

crear un departamento específico para ella, pero tampoco prescindir de la actividad. Es entonces cuando se opta por externalizar.

En los años sesenta, la subcontratación estaba muy extendida para las actividades de informatización de las empresas para las que la mayoría de ellas carecía todavía de infraestructuras y recursos humanos. A ella le siguieron la subcontratación de otras actividades auxiliares como la limpieza, seguridad, logística o alimentación del personal. El proceso de subcontratación suele proceder en función de centralidad y relevancia de la actividad para la empresa. Mientras menos central y relevante sea la actividad para la empresa mayor es la probabilidad de subcontratación y antes se procede a la misma. El proceso se recoge en su planteamiento básico en la figura

Figura 20. Proceso y estructura de la subcontratación



Cuando una empresa absorbe completamente todas las actividades que necesita ejercer se convierte en una “empresa integrada”. El ejemplo máximo de las empresas integradas han sido en la historia los “poblados laborales” en los que una empresa suministraba completamente todos los requisitos para vivir, incluso el alojamiento y todas

las necesidades que los trabajadores y su familia podían necesitar para la normal subsistencia. El poblado laboral se convertía en parte de la instalación industrial o fábrica como un anexo a la misma. Los grados de dependencia y subordinación eran frecuentemente excesivos y las mismas condiciones familiares no alcanzaban mínimos humanos convenientes, faltos de privacidad y calidad. Es un ejemplo de que la integralidad del sistema de producción no puede considerarse como una forma ideal. La integralidad del sistema de producción no es sinónimo de calidad del trabajo y bienestar en el trabajo.

En el extremo opuesto se encuentra la empresa virtual. Cuando una empresa subcontrata todos los servicios y actividades, menos alguno de los más centrales, de manera que carece prácticamente de servicios y actividades laborales, se convierte en una “empresa virtual”. Entre la empresa integrada y la virtual hay un continuo que se plasma en múltiples empresas y tipos de organizaciones en función de la gestión de la centralidad y relevancia de sus actividades centrales y periféricas.

La subcontratación comenzó con lo que se ha llamado la subcontratación táctica, la que se dirige a las actividades empresariales más sencillas, como pueden ser la limpieza, la seguridad externa y el mantenimiento de los edificios, pero su aplicación ha sido cada vez más extensa y profunda alcanzando a una gran cantidad de actividades empresariales. Cuando la subcontratación incluye actividades que pueden ser incluso centrales y relevantes, como el diseño y la distribución, se pasa a un tipo de contratación estratégica en el que la colaboración resulta más intensa y comprometida para las empresas, llegando a influir en su identificación.

Elemento central de este proceso es la determinación de actividades que son centrales y relevantes, y el nivel de competencia en una y otra. Las actividades poco centrales y poco relevantes son normalmente objeto de subcontratación, mientras que las centrales y relevantes suelen ser asumidas directamente por la empresa como núcleo central de la misma (core bussiness). La determinación de niveles y actividades a incluir es el resultado de la identificación empresarial mediante algún tipo de auditoría, informal o formal, interna o externa. El resultado de la decisión puede llevar a la subcontratación, la asociación estratégica, los proyectos conjuntos (joint venture), fusiones o adquisiciones.

Si bien la externalización fue en sus desarrollos iniciales principalmente un sistema de ahorro de costes, en la actualidad es en gran medida una necesidad organizacional, tecnológica, de desarrollo y de innovación. Según el Global Outsourcing Survey 2016 de Deloitte, una consultora especializada en el tema, el 86% de las empresas

externalizan algunas de sus funciones. Las razones para ello son principalmente dos: la innovación tecnológica y la complejidad fiscal y legislativa. El 70% de las empresas ha externalizado funciones de sus áreas tecnológicas, y el 12% las ha externalizado completamente. La razón para ello es la necesidad de incorporar nuevas tecnologías sin asumir los riesgos de los costes y los desarrollos que ello puede suponer. La otra razón es la complejidad fiscal y legal de los mercados, especialmente cuando se acometen procesos de internacionalización.

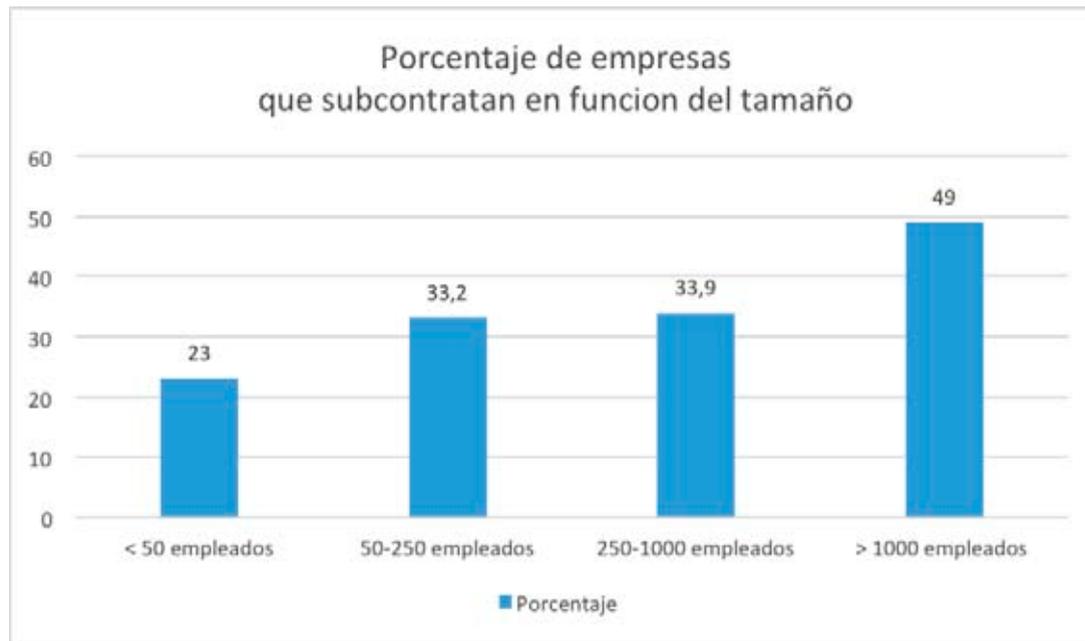
La subcontratación es en la actualidad una práctica altamente extendida en todo tipo de actividades y empresas y con todo tipo de resultados, exitosos o fallidos; algunos engañosos e ilegales. La subcontratación, descentralización, externalización o tercerización de la empresa es exitosa cuando se mejora la eficacia y se aumenta la flexibilidad sin suponer costes añadidos. En la mayoría de las ocasiones se asume con el objetivo de obtener una mejora en el rendimiento y con el objetivo de transformar costes fijos en costes variables, lo que permite en todo caso optar por alternativas. Puede utilizarse como una fórmula para obtener recursos humanos y técnicos sin aumentar el tamaño de la plantilla. Suele ser una forma de acomodar el coste de determinados servicios a la propia curva de producción que no se controla directamente. En ocasiones, la subcontratación es una fórmula para acceder a soluciones técnicas más desarrolladas y que no están al alcance inmediato y que exigen formación y desarrollos costosos. Puede ser igualmente un medio de obtener mayor capacidad de asumir un mercado enormemente competitivo e incluso agresivo para el que la empresa no tiene alternativas inmediatas. Las razones de la opción pueden ser múltiples y tienen diversos niveles de explicación, el más inmediato y genérico, de forma general, es el abaratamiento inmediato de costes de servicios secundarios. Dos son las desventajas que suele entrañar la subcontratación: la disminución de la calidad empresarial global y la fragmentación de servicios. Por otra parte, no asumirlas puede resultar excesivamente gravosa para la empresa.

La subcontratación puede incluso resultar problemática cuando se pierde información de aspectos informales de la compañía, pero que pueden afectar al clima empresarial, como el clima emocional del trabajador en temas como el servicio de comidas, o la experiencia de extrañeza ante la vigilancia y seguridad. Las desventajas aparecen cuando se disminuye el coste, pero a costa de perder la eficiencia en el trabajo resultante. Las prácticas de la subcontratación han sido vistas de forma crítica desde una perspectiva histórica y académica por sus efectos sobre la seguridad y la salud en el trabajo. (Mayhew et al. 1997; Nuñez, 2009) Un desarrollo inicial de las penurias y desarreglos que supone la subcontratación está recogido en los textos “El problema de la subcontratación, (UGT, Madrid, 2004) y Los estragos de la subcontratación (Castillo, 2003).

Tal como lo recoge la Cámara de Comercio de España (2017), no existen estadísticas oficiales que reflejen la situación del complejo y variado proceso de la subcontratación y menos aún de sus efectos sobre la salud laboral. Una primera aproximación está recogida en el trabajo del INSHT (Zimmerman y Pinilla, 2009) que expone la situación en ese momento y las consecuencias habitualmente derivadas para la prevención de riesgos laborales a partir de la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (2007).

Una aproximación al análisis de subcontratación y su complejidad puede hacerse a partir del tamaño y del sector empresarial de las mismas. Este enfoque solo permite una aproximación parcial al tema. La empresa de datos estatista.com ofrece unas estadísticas de subcontratación en función del tamaño de la empresa que se pueden observar en la figura 21.

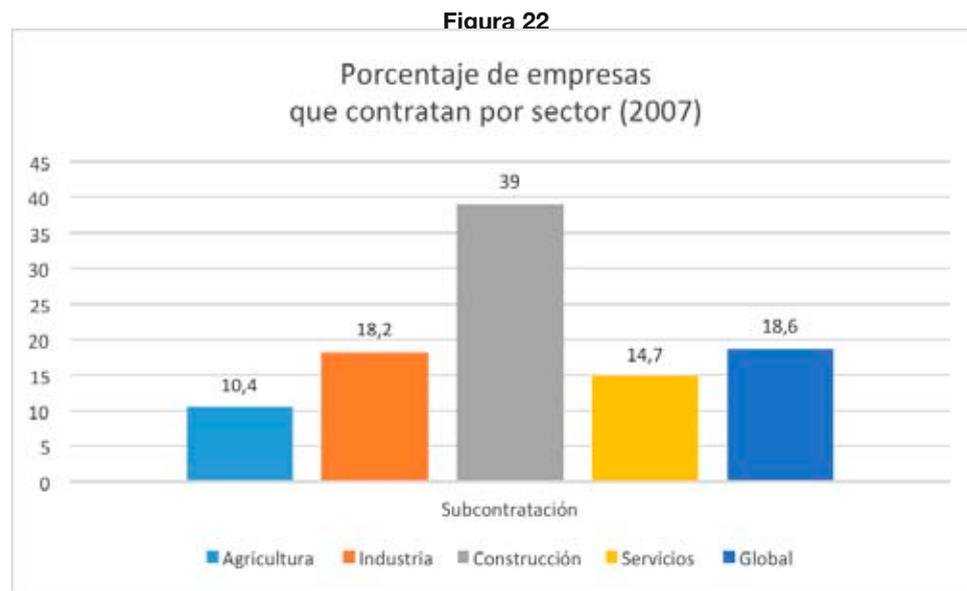
Figura 21



Fuente Statista

Las estadísticas suministradas proceden del estudio referencial del Grupo Adecco, empresa temporal con una especialización en la externalización de servicios. La VI encuesta Adecco Outsourcing (Adeco Outsourcing 2015) sobre externalización permite una aproximación a la situación reciente. Según este estudio, la subcontratación depende en buena medida de las áreas corporativas. Así, en el área comercial, el telemarketing y la promoción comercial son las de mayor desarrollo, mientras que para el área de servicios generales las dos con mayor desarrollo son los de limpieza, con el 37,15% y el de seguridad y vigilancia con el 22,3%. La prevención de riesgos laborales se externaliza en un 14,5%. En el área de gestión, los procesos logísticos (42,6%) y los servicios auxiliares a la industria (24,4%) son los de mayor subcontratación.

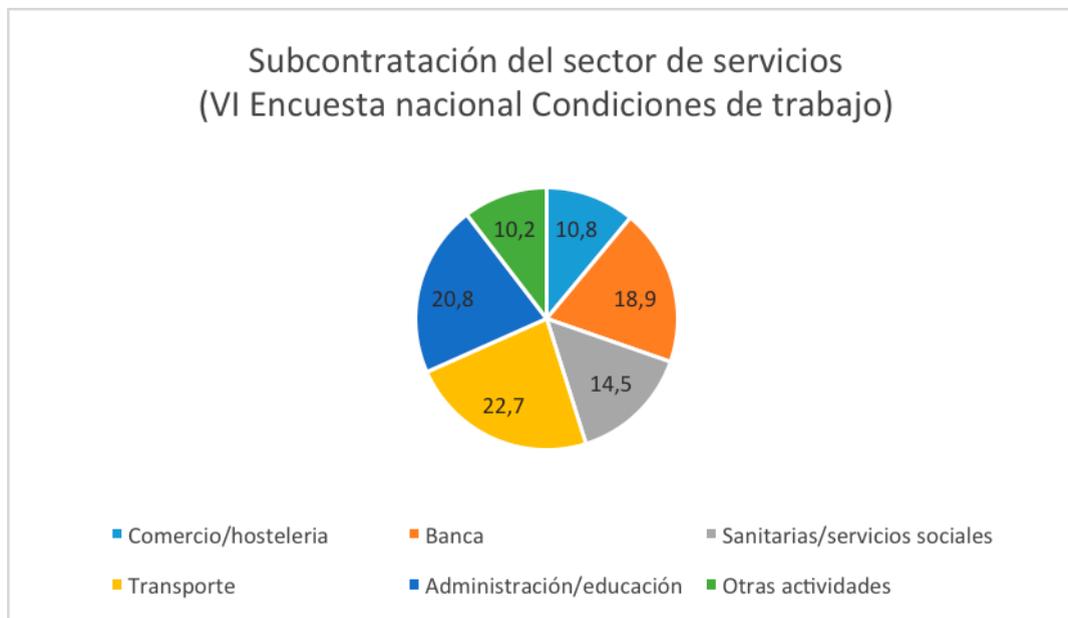
Aunque los datos suministrados por Zimmerman y Pinilla (2009) son referentes a la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (2007), permiten hacerse una visión más global de la subcontratación por sectores laborales, considerando la representatividad de la VI Encuesta Nacional. Los datos se presentan en la figura 22.



Fuente Zimmerman y Pinilla. Elaboración propia

Aunque los datos pertenecen al año 2007, son de interés los datos proporcionados acerca del desglose más detallado del porcentaje de empresas que subcontratan dentro del sector servicios, que de forma total subcontrata en un porcentaje del 14,7 por ciento.

Figura 23

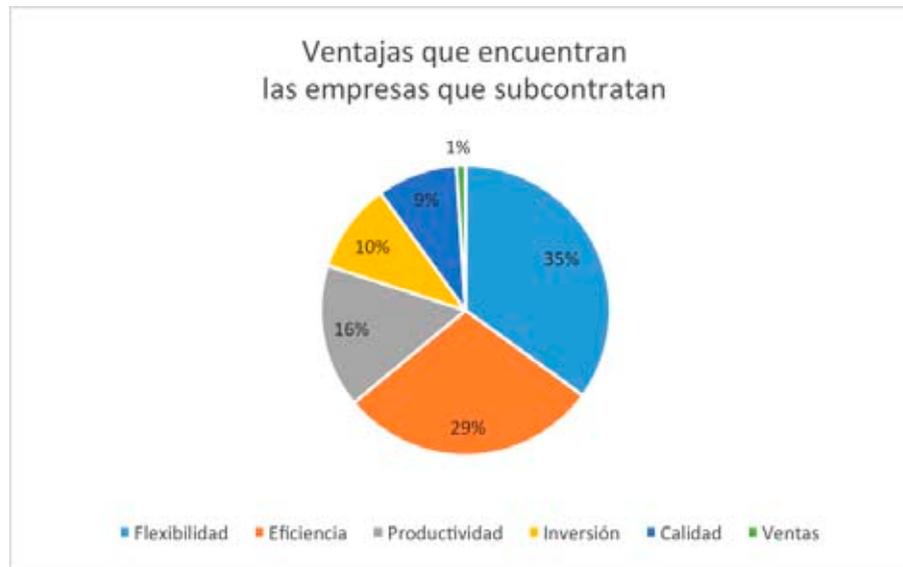


Fuente Zimmerman y Pinilla. Elaboración propia

Como puede observarse, los autores incluyen actividades de servicios que incluyen el llamado sector no mercado como son las sanitarias y de educación. Transporte, Administración y Banca son las actividades de servicios que en este momento y con esta metodología obtienen los porcentajes más altos de subcontratación.

La encuesta Adecco Outsourcing recoge las ventajas que tiene para las empresas la subcontratación de servicios, dependiendo del área y el tamaño la opción por una u otra ventaja. El siguiente gráfico recoge los datos presentados.

Figura 24



Fuente ADECCO Outsourcing Elaboración propia

Según el documento técnico de UGT “Condiciones laborales en las Empresas Multiservicios. Actuaciones para combatir la precarización” (UGT, Navarra, 2017) se considera que el 90% de las empresas con un volumen de facturación superior a los 12 millones de euros anuales ejecutan algún tipo de tercerización, porcentaje que se reduce al 70% cuando la cifra de facturación baja a los 3 millones de euros.

Aunque la descentralización de la actividad productiva está avalada por el sistema legal español, tal como diferentes sentencias de la jurisprudencia lo han reconocido (STS, 04-03-2008) y el Estatuto de los Trabajadores lo reconoce explícitamente (art. 42,1), el mismo sistema legal expone que la subcontratación supone la ejecución directa por la empresa contratada bajo el control de la empresa usuaria, pero existiendo una neta diferenciación entre ambas compañías. Sin embargo, cuando la compañía contratante es la que ejecuta directamente el control y la dirección de los trabajadores en la subcontrata, lo que se produce es una cesión ilegal de los trabajadores al mantener las condiciones establecidas por la empresa subcontratada.

Para evitar este tipo de condiciones desiguales en la ejecución de una misma tarea se han buscado y elaborado cláusulas de subrogación de los trabajadores en los convenios colectivos, tal como se propone en el III Acuerdo para el empleo y la negociación colectiva (2015-17) y de la incorporación de requisitos que garanticen a los trabajadores la aplicación de los convenios sectoriales correspondientes.

Aunque la externalización sea una práctica avalada por el marco legal europeo y nacional, efecto del dinamismo y versatilidad de la moderna empresa, su aplicación tiene limitaciones derivadas del derecho del trabajo como disciplina, y de los derechos de los trabajadores que asumen la contratación. Una de ellas, fundamental, es la evitación de efectos perversos y discriminatorios entre trabajadores que realizan el mismo trabajo.

2.5.- La “gig” economía. Las empresas de plataformas digitales

La expresión “gig” economía es una expresión inglesa para referirse a los tipos de relación laboral y de trabajo, caracterizado por tipos de encargo laboral transitorios y altamente temporales. Es un tipo de trabajo marcado por ser “puntual”, que comienza y termina en una unidad de tiempo muy breve, temporalmente muy circunscrita. Este tipo de actividades temporales pueden encadenarse, pero no por ello dejan de ser actividades de ciclo temporal mínimo. Es por ello un tipo de actividad laboral básicamente discontinua, de forma que, aunque puedan darse una después de otra, carece de ciclo largo de ejecución. Esta misma forma de configuración temporal y de diseño hace que en determinados periodos la carga de trabajo, o la acumulación de los mismos, pueda suponer una presión laboral alta, pero que en otros periodos no se produzca ningún tipo de encargo y se produzca un vacío de toda actividad laboral. Para evitar este tipo de situación, quienes ejecutan este tipo de encargos suelen inscribirse en diferentes empresas de la “gig” economía o a diferentes fuentes de encargos de actividad laboral.

Según el informe “Freelancing in America 2017” (FIA) 57 millones de norteamericanos trabajan en este tipo de empleo sin ningún tipo de relación laboral (freelance), lo que representa el 36% de la fuerza laboral del país. Este tipo de trabajo registra una productividad de 14.000 millones de dólares y, desde la década de los 2000, es un mercado de trabajo con tasas crecientes de aumento. Por estas razones, puede considerarse como uno de los riesgos psicosociales emergentes más agudos y extendidos cuyo estudio está prácticamente por hacer y cuyos efectos sobre la salud son en gran medida desconocidos. Debido a la utilización de este tipo de relación laboral por grandes compañías, ejemplarizadas por la empresa de transporte Uber, se utiliza frecuente la expresión de “uberización de la economía y del empleo”

Gran parte de la “gig” economía se asocia al acceso por los usuarios a empresas de servicios o plataformas digitales en línea que proveen de todo tipo de servicios, de los cuales los más extendidos son los de transporte y de alimentación. Según datos de Eurostat 2017, un 17% de europeos ha reservado alguna forma de alojamiento mediante alguna plataforma en línea, y un 8% lo ha hecho para utilizar servicios de transporte. Las plataformas digitales han supuesto un cambio profundo en la forma de acceder a servicios, también en la forma de prestar el servicio demandado. Demanda y ejecución del servicio solicitado han sido mediadas por servicios informáticos que proporcionan rapidez de respuesta, pero también un tipo de relación laboral transitoria y anónima. Por parte de los trabajadores que proveen el servicio, ha supuesto también grandes transformaciones en las condiciones laborales, principalmente en el aspecto de los riesgos ocupacionales, contrato y salario.

Las plataformas digitales son un efecto y un reflejo de la 4ª Revolución industrial que se ha descrito anteriormente. Como tal, es una condición laboral emergente. Es igualmente una expansión de la nueva sociedad de Tecnologías de la Comunicación y la Información. Desde la perspectiva de la Salud Laboral manifiestan dos aspectos de interés. El primero es la aparición de nuevos sistemas de accesos a los servicios. El segundo la aparición de nuevos sistemas de empleo y trabajo. Ambos aspectos quedan englobados en la expresión “Uberización del servicio y el empleo”

Los datos indican que 1 de cada 10 trabajadores ha utilizado las plataformas digitales para prestar sus servicios, aunque sea de una forma secundaria, a fin de obtener beneficios complementarios a sus ingresos habituales. El 2% de la población trabajadora mantiene este tipo de actividad laboral unas 20 horas por semana y obtiene la mitad de sus ingresos mediante este tipo de plataformas en línea.

El informe europeo publicado por JRC (2018) “Trabajadores de Plataforma en Europa” (Platform workers in Europe, 2018) sobre el tema muestra la importancia institucional concedida al tema y de la conciencia de los riesgos de salud laboral que comporta, ocupacionales, laborales y psicosociales. El informe está basado en una encuesta a 32.000 ciudadanos europeos de 14 estados, 2.300 por cada estado. El objetivo al realizar el informe era el de constatar las condiciones de trabajo y hacerlas visibles de manera que permitan su protección social y la propuesta de medidas que garanticen su salud laboral.

El Centro Conjunto de Investigación (Joint Research Center) que ha elaborado el informe, traza el siguiente perfil del trabajador típico de este tipo de plataformas: hombre, de 35 años y con estudios universitarios. Según el informe, la

presencia de las mujeres desciende de forma directamente proporcional al número de horas dedicadas. Aunque el perfil más prototípico corresponda al universitario, la población que accede a este tipo de trabajo es heterogénea, tanto con alta como con baja cualificación. No obstante, se indica que la sobrecualificación afecta a un tercio de la muestra.

Según el informe, la mayoría de estos trabajadores se inscribe en diferentes plataformas y ofrece diferentes tipos de servicios. Con frecuencia la duración de la jornada de trabajo es larga y sin horarios establecidos. Se constata que la cobertura laboral acerca de sus obligaciones, compromisos y derechos no está suficientemente precisada. El 11,6% de la población española ha colaborado y trabajado en algún momento para plataformas en línea, tasa que solo es superada por el Reino Unido (12%).

Marianne Thyssen, la actual comisaria de empleo en Europa, ha hecho objeto de declaración pública y política la situación al expresar “El trabajo en estas plataformas es una realidad nueva que está marcando el mercado laboral”. Con la constatación del hecho se expresa una preocupación por el nuevo mercado laboral y el nuevo tipo de empresa emergente que plantean nuevas situaciones y efectos laborales ignorados.



3

El mercado del empleo: las empresas de empleo

3. EL MERCADO DEL EMPLEO: LAS EMPRESAS DE EMPLEO

Siempre ha habido un mercado del trabajo. Es un dato histórico. Cuando la demanda de trabajo por parte de los trabajadores era alta, la oferta de salarios por parte de las empresas disminuía, y cuando la demanda de trabajo por parte de los trabajadores era baja y las necesidades de las empresas altas, los salarios aumentaban. Era un mercado autorregulado, aunque los sesgos solían ser favorables a quienes más poder tenían y para quienes la necesidad era menos acuciante. La aparición de las empresas de colocación primero, de trabajo temporal después, de empresas multiservicios luego y de agencias profesionales e internacionales de empleo han alterado el equilibrio. Teóricamente, su aparición ha supuesto un beneficio para empresas y trabajadores, realmente las ganancias se han alineado a favor de las empresas usuarias de las empresas de empleo. Los trabajadores han sido el objeto de la transacción, con menores beneficios y mayor supeditación en todo el proceso. El empleo se ha hecho una forma de negocio.

3.1. Las Empresas de Trabajo Temporal (ETT)

Las empresas de trabajo temporal (ETT) comenzaron a desarrollarse en la segunda mitad del siglo XX. Inicialmente estaban consideradas por las instituciones oficiales como un préstamo fraudulento, por lo mismo estaban prohibidas y eran consideradas como una violación de la legislación. Es en los años sesenta cuando en Centroeuropa se comienza a aceptar legalmente la cesión de trabajadores al ratificar el convenio 96 de la OIT, firmado con anterioridad en 1949. En los años sesenta no estaban reconocidas legalmente, e incluso años más tarde, en 1980, el Estatuto de los Trabajadores prohibía explícitamente, en el artículo 43, la cesión de los trabajadores.

Es en la década de los noventa cuando las ETT incrementan considerablemente su actividad en el mercado de trabajo europeo. Los datos de Eurofund (2002) registran que, en esos años, su presencia en Europa se duplicó en general y que, en algunos países como Dinamarca, España, Italia y Suecia, llegó a quintuplicarse. En España es inicialmente con la Ley 10/1994 y posteriormente con la Ley 14/1994 cuando se legalizan las ETT. La ley las define como “aquellas empresas cuya actividad consiste en poner a disposición de otra usuaria, con carácter temporal, trabajadores por ella contratados”. Por ello, la ley establece una clara diferenciación distinguiéndola tanto de las agencias de colocación como de las agencias de prestación de servicios:

No es función suya la puesta en contacto entre la oferta y la demanda de mano de obra (agencias de colocación). No es función suya la ejecución de la obra o servicio de la empresa principal con sus propios trabajadores (empresas contratistas o auxiliares).

La aportación básica de la Ley 14/1994 es el establecimiento del Contrato de Puesta a Disposición que se define en su capítulo 2 como: “El CPD, es el celebrado entre la ETT y la empresa usuaria, teniendo por objeto la cesión del trabajador para prestar los servicios en la empresa usuaria, a cuyo poder de dirección quedará sometido aquél”. En el artículo 6.2 de la Ley 14/1994 se recogen los supuestos de utilización del trabajo temporal en España: “Podrán celebrarse CPD’s cuando se trate de satisfacer necesidades temporales de la empresa usuaria en los siguientes supuestos:

- Para la realización de una obra o servicio determinado cuya ejecución, aunque limitada en el tiempo, es en principio, de duración incierta.
- Para atender las exigencias circunstanciales del mercado, acumulación de tareas o exceso de pedidos, aun tratándose de la actividad normal de la empresa.
- Para sustituir a trabajadores de la empresa con derecho a reserva del puesto de trabajo.
- Para cubrir de forma temporal un puesto de trabajo permanente mientras dure el proceso de selección o promoción.”

El actual Estatuto de los trabajadores en su artículo 43 en su apartado 1 recoge directamente que “la contratación de trabajadores para cederlos temporalmente a otra empresa solo podrá efectuarse a través de empresas de trabajo temporal debidamente autorizadas, en los términos que legalmente se establezcan.”

La modificación recogida en la ley 29/1999 de 16 julio reconoció el principio de igualdad salarial de los trabajadores cedidos temporalmente, por lo que a partir del 1 de enero de 2001 queda garantizada la igualdad salarial entre el trabajador cedido y el contratado directamente por la empresa usuaria.

Por la Ley 35/2010, las ETT comenzaron a poder prestar servicios a las administraciones públicas, lo que anteriormente no les estaba permitido. Con la aprobación del Real Decreto-ley 3/2012, se amplía el objeto social de estas empresas permitiéndolas realizar funciones propias de las Agencias de Colocación. Esta nueva regulación permite a las ETT colaborar con los Servicios Públicos de Empleo (SPE) en su función de intermediación en el mercado de

trabajo. Con fecha de enero de 2008 se establece el V Convenio colectivo estatal de las ETT. Posteriormente el Real Decreto 417/2015 establece el Reglamento de las ETT.

La publicación de Eurofund “La contratación de trabajadores a través de las empresas de trabajo temporal en la Unión europea” (2002) es uno de los primeros documentos institucionales que proporciona una visión global de la función de las ETT en la economía del momento, con sus ventajas e inconvenientes. El documento registra que en la U.E. el número de contrato de las ETT en esas fechas es de más de 6 millones por año, aunque de forma muy desigual, pues Holanda, Francia y Reino Unido presentan de forma conjunta casi el 70% del total. Constata igualmente que la mayoría de trabajadores cedidos son jóvenes menores de 25 años, entre un 20-50%, y que en su mayoría son hombres.

Eurofund (2002) considera que el enorme crecimiento a nivel mundial de las ETT ha sido debido principalmente a 4 factores:

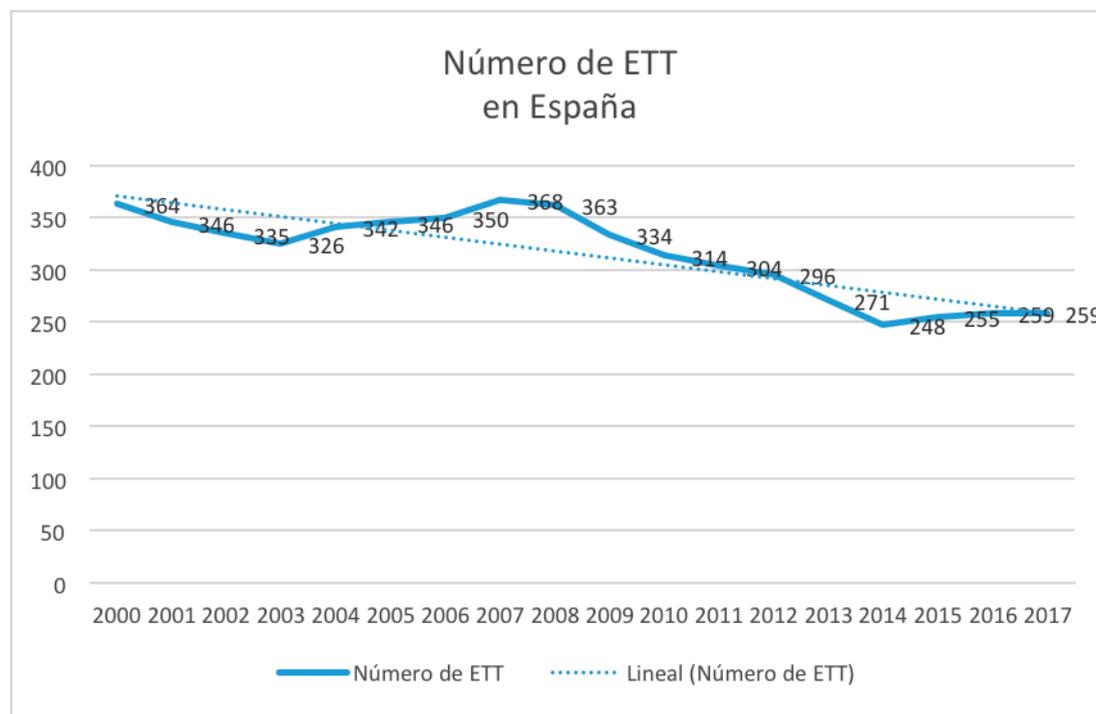
- Las ETT gestionan carteras de ofertas de empleo, lo que disminuye sus niveles de riesgo económico.
- Proporcionan principalmente a las empresas de servicios un alto nivel de flexibilidad.
- Las ETT tienen una alta capacidad para variar los perfiles de puestos de trabajo a los que tiene que atender con las mismas ofertas de trabajo
- Las ETT facilitan la subcontratación de las empresas usuarias de personal externo variado, profesional y no especializado.

Eurofund (2002) hace también referencia a la relevancia de la función social que las ETT prestan a la sociedad como medio de integración de desempleados de larga duración, receptores de prestaciones sociales varias, mayores de edad y minorías étnicas, aunque no esté registrado de forma precisa. Registra igualmente los datos que avalan que el 30% de los que abandonan las ETT lo hacen para obtener un puesto de trabajo en la empresa usuaria, y que un 50% de ellos encuentran de forma directa un trabajo.

Sin embargo, desde el año 2002 los cambios han sido muchos e importantes en la economía del mercado de trabajo, con una Gran Recesión económica en medio de este proceso. En 1995 se instalaron en España un total de 86 empresas en España, cifra que en sólo 12 meses se cuadruplicó, alcanzando las 316. Este “boom” del sector continuó superando en poco más de cinco años la barrera de las 400 empresas. Es a partir del año 2008 cuando se

produce un proceso a la baja del número de ETT que comienza a estabilizarse de nuevo a partir de 2014 en torno a las 259 ETT tal como puede observarse en la figura 25.

Figura 25



Fuente Ministerio de trabajo. Elaboración propia

Entre las 259 ETT existentes en España hay amplias diferencias pues mientras algunas son locales y regionales y tienen una extensión menor, otras de ellas son de enorme importancia nacional e internacional. Tres de ellas destacan sobre el resto:

- **Randstad Empleo Empresa de trabajo temporal SA.** En 2015 obtuvo unas ventas aproximadas de 740 millones de euros y un personal de 30.472. Forma parte del grupo internacional con sede en Die-men (Holanda) con más de 4600 oficinas en uno 40 países.
- **Adecco TT Sociedad anónima unipersonal. Empresa de trabajo temporal.** Con unas ventas en 2015 de 571 millones y con una plantilla 19.504 trabajadores Internacionalmente tiene unas 5.500 oficinas en aproximadamente 60. Tiene su origen y sede principal en Glattbrugg, Opfikon, Suiza.
- **Manpower Team. Empresa de trabajo temporal.** En 2015 obtiene una facturación de 374 millones de euros y tiene aproximadamente 13.708 empleados. Con sede en Milwaukee (Wisconsin, EEUU) tiene unas 3500 oficinas en unos 80 países en los que está presente.

Además del número de ETT, es importante considerar las características colectivas del conjunto de este tipo de empresas, pues su agrupación permite y facilita los acuerdos conjuntos y, específicamente, los convenios colectivos. Este aspecto se facilitó en 2013 con la aparición de ASEMPLEO, asociación que agrupa a las empresas más importantes del mercado. Tiene una representatividad del 90% del sector y agrupa como socios a la mayoría de estas empresas. Dentro del grupo es posible diferenciar las asociaciones de ETT y grupos empresariales más importantes de nuestro país como: AGETT (Asociación de grandes empresas de trabajo temporal), AETT (Asociación Estatal de Trabajo Temporal). AGETT representa a los grandes grupos empresariales dentro de este sector, entre los que figura las tres empresas mencionadas. AETT representa a todas las empresas del sector sin distinción ni limitaciones por razón de tamaño, nivel de facturación, ubicación geográfica o especialización, así, por ejemplo, incluye a empresas de carácter provincial. FEDETT (Asociación de empresas de trabajo temporal) es una asociación que se agrupa en torno a las Comunidades autónomas, y actúa en de forma independiente en temas estatales o nacionales. Según informe del Economista, en el año 2015, las 10 ETT mejor clasificadas del ranking respectivo sumaron en total unos 2.525 millones de euros, un 69% aproximadamente de la facturación global del grupo.

Figura 26

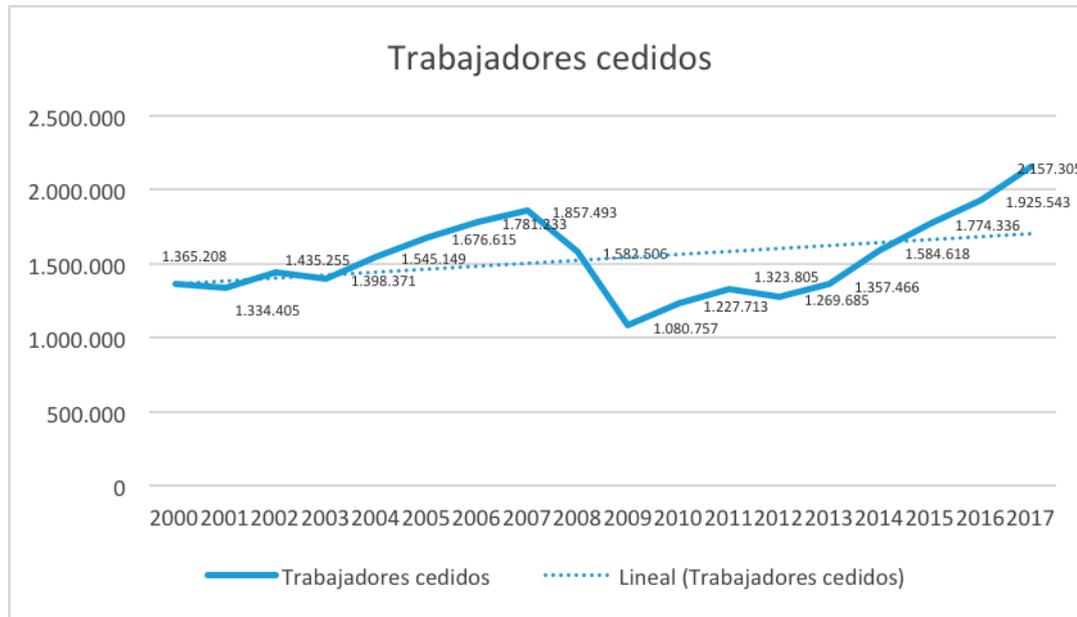


Fuente Ministerio de trabajo. Elaboración propia

En la figura anterior puede observarse que, según los datos del Ministerio de Trabajo, a partir del año 2000 hay un lento, pero continuo incremento de los contratos de puesta a disposición que sufren una brusca caída a partir del año 2007, con el comienzo de la Gran Recesión, pero que, tan pronto como en el año 2009, se produce una clara recuperación de los contratos a disposición, recuperación que se ha venido mostrando constante hasta el año 2017, último año del que se tienen los datos completos.

En la siguiente figura se pueden constatar que el número de trabajadores cedidos, es siempre menor que el de contratos de puesta a disposición pues un trabajador puede ser puesto a disposición repetidas veces. La figura representada es el sumatorio de los trabajadores cedidos a lo largo de los doce meses del año. Como se observa, la línea de trabajadores cedidos sigue la misma tendencia que el número de contratos puestos a disposición, de manera que desde el año 2000 al 2007 hay una clara, aunque ligera tendencia, al incremento para descender bruscamente en los años 2008 y 2009, para comenzar inmediatamente tras estos dos años una clara y constante tendencia al incremento hasta el momento actual, fecha en la que se tienen los últimos datos anuales.

Figura 27



Fuente Ministerio de Trabajo. Elaboración propia.

Un análisis más detallado en función del sector para el último año del que se tienen datos completos, 2017, permite observar que es el sector de servicios en primer lugar, y el industrial en segundo lugar, los sectores que absorben prácticamente dos tercios de todas las puestos a disposición a lo largo del año. Tales datos indican claramente los sectores más dinámicos del tejido empresarial español y los que acuden más frecuentemente al mercado de las ETT.

Figura 28



Fuente Ministerio de Trabajo. Elaboración propia

Para analizar con mayor detalle la relevancia y presencia del mercado de las ETT se han elaborado varios indicadores de los cuales el más extendido es el índice o tasa de penetración que establece una razón de porcentaje entre los contratos temporales establecidos por las ETT y el total de los contratos temporales del Estado. La figura 29 recoge la evolución de ambas entre 2011 y 2016.

Figura 29



Fuente Ministerio de empleo. Elaboración propia

La figura 30 describe un continuo y ascendente porcentaje de la tasa de penetración de las ETT en el Mercado del contrato temporal en el Estado español hasta alcanzar casi uno de cada cinco trabajadores que obtienen un contrato temporal.

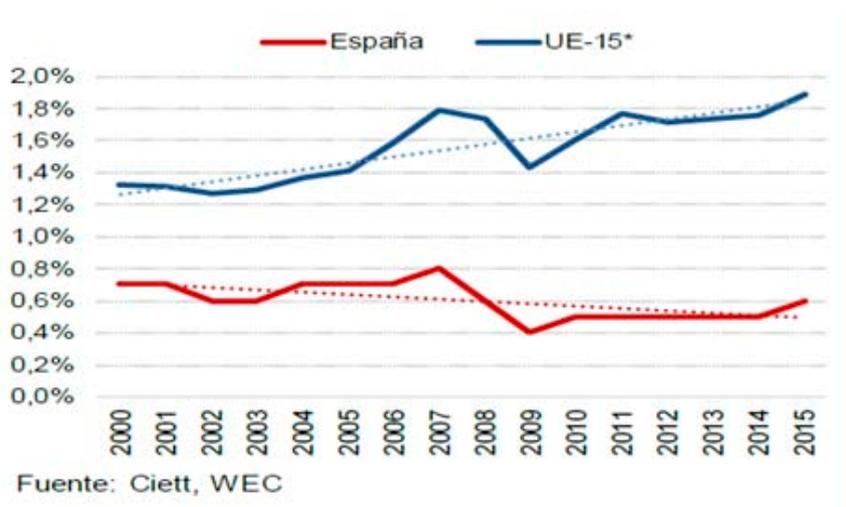
Figura 30



Fuente Ministerio de empleo. Elaboración propia

Otro índice analizado en el estudio de la extensión y alcance de las ETT es el índice de intermediación que se refiere al porcentaje de asalariados de las ETT respecto a la población total ocupada. Según ASEMPELO la tasa de intermediación en España es de 0,6% mientras que la tasa de intermediación europea es de 1,9% en diciembre de 2015.

Figura 31. Tasa de intermediación en Europa -15 y en España años 200-2015



Según la figura anterior, la tasa de intermediación de las ETT se ha mantenido de forma estable en torno a un 0,6 con un leve incremento en el año 2007. Lo que indica que la aportación real de las ETT al trabajo estable nacional se ha mantenido en las mismas cotas que desde el inicio, a pesar de que en otros datos e indicadores sus datos hayan progresado de forma permanente. Los datos de Eurostat para 2017, indican que el porcentaje de trabajadores en Europa de las Empresas de trabajo temporal es del 2% para hombres y de 1,3% para mujeres. El uso más alto en Europa se produce en Holanda, con un 3,3% en total.

Desde 2010 el aumento de las ETT ha sido constante y progresivo. En el año 2017 las 10 empresas más importantes del ranking de ETT sumaron juntas una facturación total de 2.848.938.137 euros, y el conjunto de todas ellas

4.205.634.834 euros, lo que equivale a decir que, prácticamente el 68% lo asumen las más importantes. La relevancia en el mercado y la economía de las ETT es debido al mercado de empleo de las ETT, particularmente amplio que incluye desde las empresas más pequeñas a las PYMES y llega a las multinacionales. Otra razón es el amplio plazo de la temporalidad, que permite marcos temporales estrechos y amplios, lo que en la práctica da cabida a todo tipo de demandas. Por otra parte, aunque el nivel legal de la práctica de las actividades de las ETT tiene limitaciones, la jurisprudencia suele ser permisiva cuando no existe una vulneración legal expresa, a pesar de la interpretación laxa que las empresas hacen de la ley.

El volumen de actividades y negocio de las ETT ha aumentado gradualmente y los indicadores siguen mostrando una tendencia al crecimiento más que a la estabilización. Si estos indicadores son correctos, ello puede suponer una clara tendencia a la temporalización del trabajo, más como norma que como situación particular. La flexibilización del trabajo en todos los aspectos, comenzando por el inicial y básico de la flexibilización temporal del trabajo, parece haberse asentado en la estructura de la economía mundial y en la de la mayoría de los países, con menoscabo de la calidad de vida en el trabajo y en las condiciones del mismo.

Existe un marco teórico que propone que presencia de las ETT está asociada a la disminución del paro y la temporalidad. Sin embargo, los datos no son concluyentes y pueden resultar de la parcialidad de los mismos y la ausencia de una información más completa. Habría que notar que el empleo más frecuente suministrado directamente por las ETT no exige sino una formación muy precaria e insuficiente. En los contextos de temporalidad, la contratación específica cualificada y profesional aumenta muy exiguamente, aunque la acumulación de CPD aumenten la experiencia del trabajador. Esta situación, de hecho, produce y aumenta la segmentación de la fuerza del trabajo y erosiona los marcos de trabajo. Un dato que parece corroborar esta reflexión es el hecho de que entre 2007 y 2017 los contratos de muy corta duración han aumentado entre trabajadores de muy poca cualificación, pero no entre los de mayor formación.

Actualmente, las ETT cumplen una función laboral y económica en una situación de inestabilidad tanto de los mercados de producción como de consumo, pero ello no puede suponer una defensa de modelos de mercado laboral inestable y precario. Es importante constatar la limitación de la información que los servicios públicos del Estado, así como del Ministerio de Trabajo y la Seguridad Social (MTSS) y el Instituto Nacional de Empleo (INEM) proporcionan sobre un tema de tanta importancia.

3.2. Las empresas multiservicios (EMS)

Las empresas multiservicios (EMS) son aquellas empresas que prestan sus servicios a otras empresas, o empresas usuarias, que externalizan aquellas funciones que consideran menos centrales para que sean realizadas por otras empresas. Aunque el nombre de EMS sea común, se usan otras terminologías para referirse a ellas como por ejemplo empresas auxiliares de servicios o también, aunque es menos habitual, empresas Facility services (FS) o Facility management (FM). Aunque su uso puede diferir, la triple denominación alude al mismo hecho básico de que una empresa asume diferentes servicios auxiliares de una empresa subcontratadora.

Las EMS, o empresas de servicios auxiliares, acumulan todos los desarrollos históricos expuestos hasta aquí. En ellas convergen los procesos de aparición de empresas de servicios (ES), la descentralización del trabajo, externalización o tercerización, el aumento progresivo del tamaño y la amplitud de las empresas hasta convertirse en empresas internacionales (EM) o grandes empresas (GE) con mayor capacidad económica que muchos estados actuales y, finalmente, aúnan la prestación de servicios auxiliares con la condición de ETT. Actualmente, las EMS más importantes reúnen cuatro características, son ES, GE, ETT y responden a las demandas de externalización. En este sentido, convergen en ellas los objetivos y planteamientos de los cuatro procesos expuestos, así como los problemas suscitados por los mismos. No extraña entonces su desarrollo vertiginoso y los problemas laborales que acumulan. De alguna manera son un emblema del proceso de desregulación que hay históricamente detrás de cada uno de los procesos económicos y laborales expuestos.

Su rápido desarrollo responde también al principio básico de la empresa moderna de la desregulación. Las EMS son un ejemplo de desregulación. No hay ningún tipo de estamento o regla que acote su configuración o actividad más allá de los básicos legales de toda empresa. Por otra parte, es un tipo de empresa que se ha formulado desde una perspectiva económica liberal que no atiende a otro de tipo de restricción o funcionalidad que no sean las reglas del mercado y los objetivos del beneficio económico. En este sentido, no constituyen ni empresas de desarrollo científico ni empresas de servicio cívico.

Historia y concepto

La aparición de las EMS se origina en la década de los años 90 como consecuencia de la ordenación legal acerca de las condiciones de trabajo de los trabajadores cedidos por las ETT. La equiparación de las condiciones laborales de los trabajadores cedidos a las empresas, con las condiciones de los trabajadores propios de tales empresas,

condujo a buscar en la fórmula de contratación alternativas económicamente más ventajosas. De hecho, las EMS reemplazan buena parte de las funciones que las ETT estaban cumpliendo a partir del momento en el que, por imperativos legales, los trabajadores cedidos deben asumir idénticas condiciones laborales, salarios incluidos, que los trabajadores de las empresas originarias. Como se ha presentado, las EMS son herederas de las ES, EM y ETT que responden a la externalización de servicios. Por ello las EMS pueden adoptar tres formas (UGT, FeSMC, 2016):

Empresa especializada en área de la producción de servicios como puede ser la fontanería, la electricidad, el marketing o la informática. El nivel de formación de sus trabajadores depende del tipo de servicio auxiliar que se presta y va desde los muy básicos, por ejemplo, limpieza, a los muy altos, por ejemplo, gestión informática. Una ES se convierte en una EMS cuando la producción de servicios no se restringe a un sector o servicio, sino que por lo común integra un conjunto de ellos.

Empresa de producción de servicios auxiliares variados, derivada de otra mayor ya existente, equipada con toda la infraestructura necesaria para la autonomía tanto en recursos materiales como humanos, con personalidad jurídica propia, aunque de hecho depende de la principal a través de la composición del capital, de la dirección o de otros sistemas de dependencia. De hecho, la EMS de este tipo depende de la empresa matriz originaria. En este caso la EMS puede depender de una EM o GE. No todas las GE derivan a EMS, aunque su misma tendencia principal a extender su oferta facilita esta transformación. En este caso, la red de empresas dependientes depende y se orienta al propio mercado interno.

Una empresa multiservicios que ofrece un conjunto amplio de servicios auxiliares a empresas. El conjunto de servicios puede tener una amplitud variable y ser muy extensa o restringirse a un sector de ellos. La tendencia es la de ofrecer una serie de servicios integrales que abarquen todas las necesidades auxiliares que pueden necesitar las empresas y ofrecerse como una empresa de servicios integral. En esta última acepción una EMS puede ser una GE y también una ETT.

Si bien en un principio las EMS fueron resultado de demandas específicas y de situaciones concretas, rápidamente se produjo un crecimiento tanto del número de EMS como del tamaño y de la diversificación de las mismas, de forma que grandes empresas de todo tipo crearon sus propias EMS, tanto para su propio uso interno como para la prestación de servicios a otras empresas. Por ejemplo, Umano, una importante empresa que aparece en los últi-

mos de los ochenta en el área de la vigilancia y la seguridad en pocos años pasó a prestar servicios integrales a otras empresas. Como su definición indica, una EMS no se identifica con ninguna área o sector laboral específico, sino que se ofrece para cualquiera de los muchos servicios colaterales o adyacentes que la empresa matriz pueda necesitar, tanto de tipo estándar como la seguridad o limpieza, como cualquiera otro con menor especificación. En algunos casos, los servicios que ofrecen las EMS son de tipo integral, es decir, complementan cualquier tipo de servicio complementario que la empresa matriz o contratante pueda necesitar. Otro tipo formulación que algunas EMS han asumido ha sido la de ofrecer paquetes de servicios a un determinado grupo empresarial, tanto a nivel de servicios (*facility services*) como a nivel incluso de gestión (*facility management*).

Una derivación fácil estuvo en la transformación de grandes empresas de trabajo temporal (ETT) en EMS, como la aparición de Adecco outsourcing o Manpower Business Solutions para incrementar la misma aplicación de su servicio de trabajo temporal y la ampliación a otro tipo de prestaciones.

El proceso estuvo facilitado por la flexibilidad de las posibles soluciones legales, de las ventajas económicas y de la ausencia de regulación normativa. De hecho, las ofertas de servicios que las EMS podían efectuar suponían, en la práctica totalidad de los casos, un abaratamiento de los costes y una disminución de las condiciones laborales. Su propia naturaleza como empresas multiservicios hacía alusión a su inclusión en las condiciones exigibles a empresas sectoriales, reguladas por convenios colectivos sectoriales.

Las EMS son empresas que ejecutan los servicios auxiliares que una empresa externaliza. La denominación *Facility management* es la versión anglosajona por la cual la gestión de los servicios no centrales de una empresa es asumida por otra. El término *Facility management* centra su énfasis en los aspectos de gestión y se amplía mediante el término *Facility services* que acentúa la realización de los mismos servicios auxiliares. Es común que las empresas aúnen un tipo y otro de servicios. La dificultad real de que una empresa pueda especializarse en la gestión de todo tipo de servicios auxiliares hace que las EMS se agrupen en diferentes sectores. Las posibilidades y combinaciones que de hecho se establecen en las EMS son múltiples y con frecuencia cambiantes. La ampliación, división, y fusión de este tipo de empresas es constante y resulta difícil establecer una descripción estable.

Características y formas

Dentro de la categoría de EMS o la de Servicios Auxiliares puede entrar en la práctica cualquier tipo de actividad empresarial. De hecho, la CNAE no considera ninguna actividad específica como multiservicios en su largo catálo-

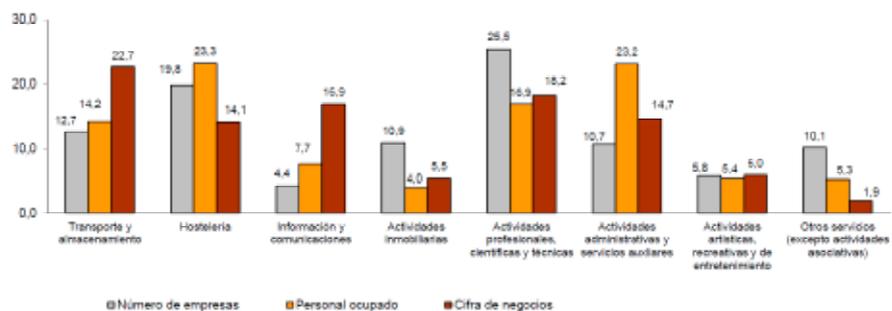
go que va desde la A a la U, en la que se describen 21 tipos de actividades específicas, pero ninguna inespecífica como es lo propio de las EMS. La categoría S, Servicios en realidad describe tres líneas de actividad centradas en la asociación, la reparación doméstica y los servicios personales. Por otra parte, prácticamente cualquiera de las otras 20 categorías puede ser incluida en la categoría de EMS. De hecho, en el Registro de convenios (Regcon) se pueden encontrar convenios colectivos con la mayor diversidad de códigos posibles. La categoría EMS es un gran mercado turco en el que se puede encontrar de todo. Ese es su atractivo y su gran riesgo.

El Instituto Nacional de Estadística carece igualmente de una categoría que se encuadre adecuadamente con el concepto de multiservicios. En sus informes sectoriales anuales, la categoría de Servicios es la que más próxima puede estar de las EMS, pero su marco de cobertura es marcadamente diferente. Como se notifica en el último informe del sector Servicios (27/03/2018), la población objeto de estudio es el conjunto de empresas cuya actividad principal se describe en las Secciones H, I, J, L, M, N, R y las divisiones 95 y 96 de la sección S de la CNAE-2009, lo que incluye actividades empresariales que son el centro o el elemento nuclear de la propia actividad, como ocurre, por ejemplo, en hostelería.

No obstante, la misma estructura y configuración del sector Servicios del INE y sus informes anuales, permiten una aproximación indirecta a la misma estructura de las EMS en su ámbito más directo de servicios. Una primera aproximación puede ser la misma distribución en función del número de empresas por sector de actividad, personal ocupado y cifra de negocios.

Figura 32

Distribución (en porcentaje) en el sector Servicios del número de empresas, personal ocupado y cifra de negocios por divisiones de actividad. Año 2016



Fuente INE 2018

La misma descripción que se hace en el informe INE indica que el sector servicios se caracteriza por ser estar constituido por empresas pequeñas. Un 95% de ellas tiene menos de 10 trabajadores y representan el 40,5% del personal del sector. La factura de este tipo de microempresas supone el 28% de la facturación del sector. Solo el 0,1% de las empresas tienen más de 250 empleados, aunque facturan sólo el 36,8 del negocio del sector. Por otra parte, como puede observarse en el gráfico, el sector que mayor número de empresas tiene es el de actividades científicas, el que mayor número de personal emplea es el de hostelería y el de mayor facturación es Transporte. Los tres datos parecen estar indicando en primer lugar, la diversidad de las empresas de servicios que multiplican su actividad técnica y científica, pero no el empleo. En segundo lugar, dentro de hostelería, con el mayor número de empleo proporcionado, se incluye el área de limpieza que es la fuente de mayor empleo, pero con un bajo nivel de cualificación. En tercer lugar, transporte, con su mayor índice de facturación, está marcando la importancia de las grandes empresas de transporte.

La diversificación del mercado de las EMS se ha producido según diversos mecanismos. Uno de ellos ha consistido en la creación por las GE de empresas legalmente autónomas, pero operativamente dependientes de ellas que cubren los diferentes tipos de servicios auxiliares que la actividad primaria de la empresa necesita. Así, por ejemplo, grandes empresas de la construcción han desplazado sus actividades al área de los servicios de limpieza y mantenimiento en sus diversas modalidades. Lo mismo ha ocurrido con empresas centradas en la limpieza que han derivado sus actividades hacia EMS que cubran diversos aspectos de su tarea principal. Otro tanto ha ocurrido con las empresas de seguridad. Una tabla aproximativa a la complejidad de las derivaciones y agrupaciones de las EMS puede encontrarse en la tabla 7.

Tabla 7

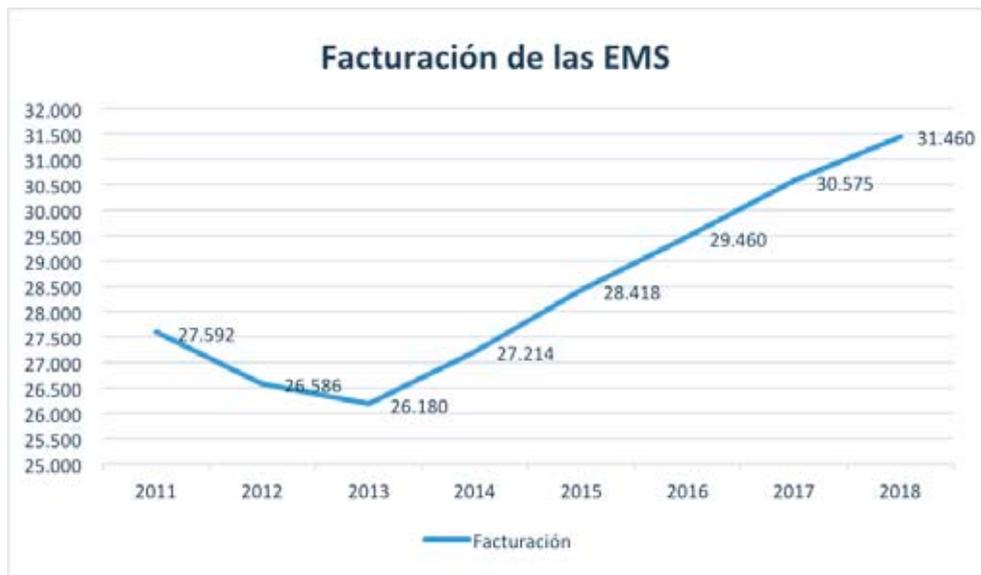
Empresas constructoras	Empresas de limpieza	Empresas de seguridad	Empresas de RRHH
Acciona	Cliner	Eulen	Activa
Urbaser	Eulen	Segur	Adecco
FFC	Grupo Fissa	Prosegur	Avanza
Ferrovial	Grupo Lacerna	Umano	Randstad
Sacyr	Grupo Norte	Securitas	Temporing
Grupo OHL	Grupo sagital	Ilunion Seguridad	Constant

Fuente UGT. Elaboración propia

Otra forma de diversificación ha consistido en la aparición de múltiples microempresas o empresas pequeñas en torno a tareas englobadas en grandes categorías como la energética, el servicio de electrodomésticos, los servicios eléctricos o los de comunicación e información. El listado es ilimitado y creciente. Junto a este doble proceso se ha producido una tendencia a la aparición de grandes EMS con cuotas de mercado importantes y una tendencia a posicionarse en un mercado creciente.

Desde la aparición y formulación de las EMS, su crecimiento ha sido continuo, aunque solo se tengan datos aproximados de su crecimiento. Los datos principales provienen principalmente de la gestora de Información de por sectores DBK que informa y vende los informes de los diversos sectores económicos. Los datos acumulados del desarrollo de las EMS desde 2011 se exponen en la siguiente grafica

Figura 33



Fuente Observatorio sectorial DBK. Elaboración propia

Los datos expuestos para 2018 son los esperados. El observatorio sectorial DBK estima que para 2019 hay una tendencia de crecimiento del 2,5% sobre los datos anteriores, lo que supondrá un aumento de los ingresos totales de las empresas multiservicios de 32.240 millones de euros.

Los datos obtenidos son diferentes en función de los cinco sectores que distingue: limpieza, mantenimiento, trabajo temporal, seguridad y restauración. La distribución de la facturación para 2017 comparativamente por sectores se recoge en la siguiente figura. La facturación más alta se obtiene en el sector limpieza y la más baja en el sector de restauración o catering.

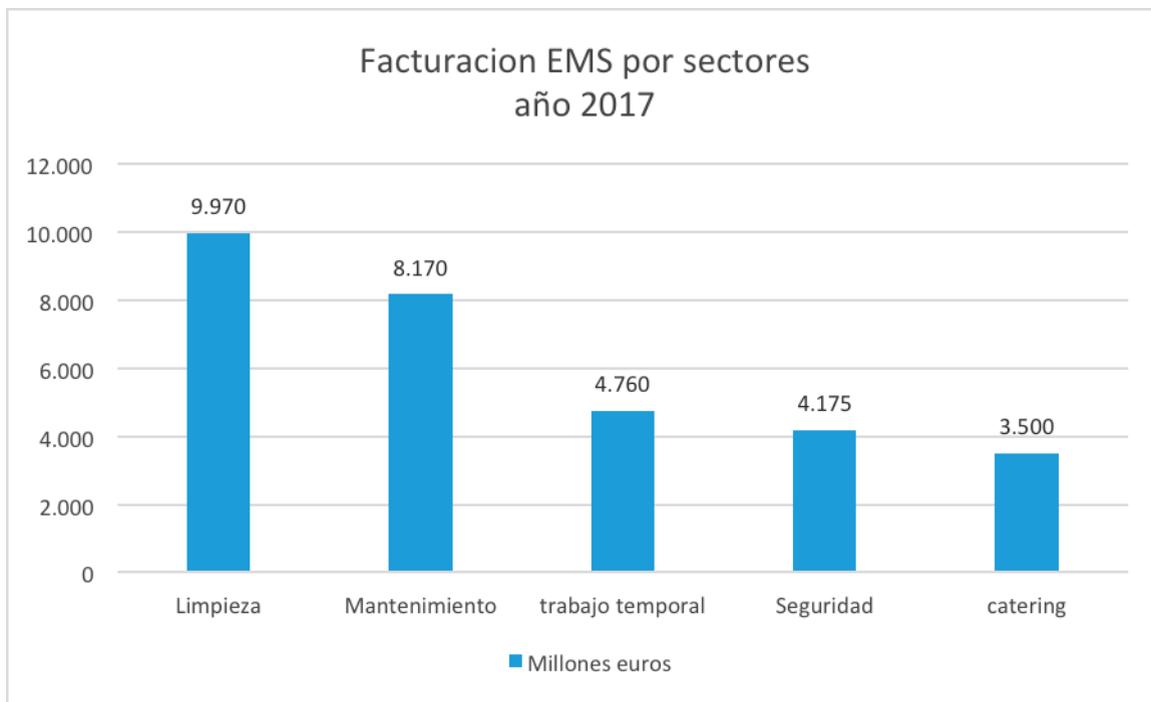
Figura 34. EMS Distribución por sectores



Fuente Informe sectorial de servicios DBK Elaboración propia

En términos absolutos, la facturación de las EMS en 2017 por los cinco principales sectores está recogida en la siguiente figura.

Figura 35 Distribución de la facturación año 2017 en millones de euros



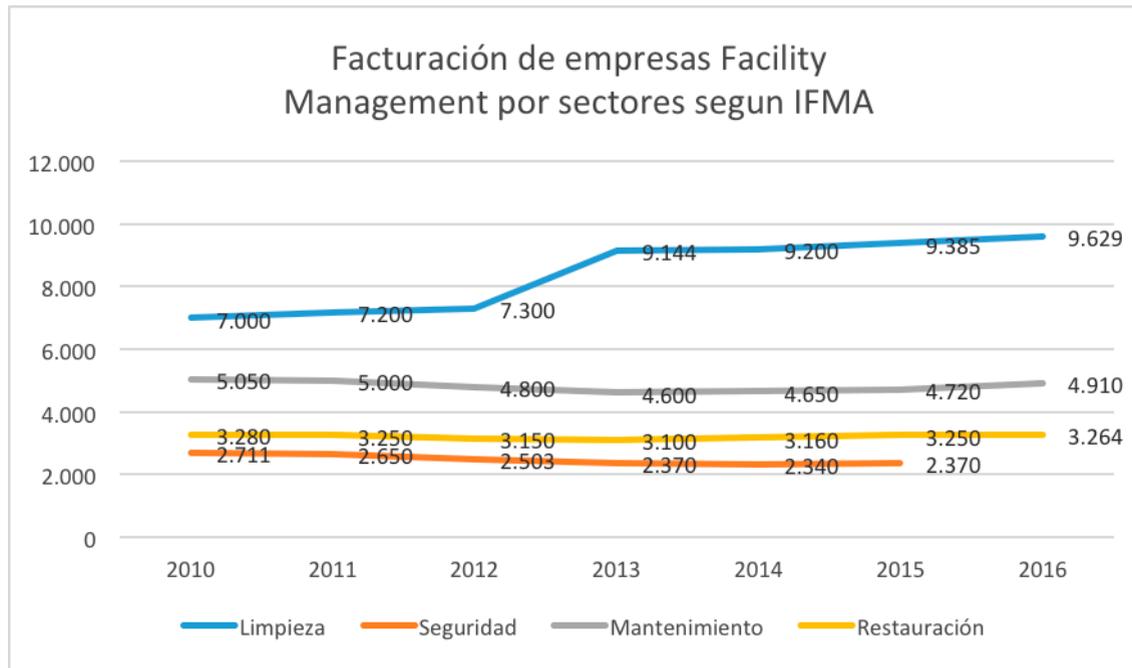
Fuente Observatorio Sectorial DBK. Elaboración propia

Como puede observarse, las magnitudes difieren notablemente en términos absolutos incluso entre los cinco principales sectores. Limpieza y mantenimiento de edificios e instalaciones son los dos sectores que prácticamente absorben la facturación con un 59% del total.

La exposición presentada procede de los datos presentados someramente por la empresa privada DBK, que presenta públicamente solo los datos más sumarios y procede a vender privadamente los informes particulares por sectores. Aunque la empresa suele ser citada como referencia más común para la información acerca de las EMS, sus criterios de agrupación y sistematización son privados y se corresponden con sus propias fuentes de datos. Así, por ejemplo, la propuesta de cinco grandes sectores no resulta clara e inclusiva, pues prácticamente se ignoran todos los servicios auxiliares de tipo más técnico y que requieren mayor nivel de preparación y formación. Limpieza, mantenimiento, seguridad y catering son servicios auxiliares claramente muy externos y fácilmente externalizables, pero los servicios que se externalizan pueden ser igualmente muy técnicos y con altas exigencias formativas. Por otra parte, agrupar un sector como Trabajo Temporal no queda claro pues, a diferencia de los otros sectores no se refiere a un tipo de actividad, sino al procedimiento de cesión de trabajadores cuando la práctica totalidad de los servicios aportados por las EMS poder ser también aportados por ETT.

Un enfoque diferente es el que proporciona la International Facility Management Association (IFMA) de España, que presenta una agrupación de sectores más amplia e inclusiva desde la perspectiva de las empresas dedicadas al *Facility Management*. En su informe de 2016, hecho público en línea en internet, presenta el siguiente agrupamiento de empresas: Limpieza, seguridad, mantenimiento, restauración, edificios (Real State), energía, residuos, correo y mensajería, gestión de flotas, mobiliario de oficina y telecomunicaciones. Aunque su organización de sectores es más amplia, los criterios de sistematización no resultan tampoco claros. El interés de su informe es que presenta datos de indicadores importantes como es la facturación, el número de empresas y el número de empleados por sector. La figura 36 representa indicativamente la facturación por sector y año recogido para los cuatro sectores de actividad más destacados de las EMS.

Figura 36



Fuente IFMA. Elaboración propia

La figura representada a partir de los datos proporcionados por IFMA recoge solo un aumento claro del sector limpieza, mientras que en los otros tres sectores indica más bien un ligero descenso en la facturación por año. No quedan claros los criterios de agrupación por empresas por sector según el criterio de FM.

Los informes de las EMS y FM son informes sectoriales sesgados por el propio objeto de interés, la externalización y la subcontratación. La comparación entre sus clasificaciones, y la más general que propone el INE en su informe sobre el sector servicios, marca contrastes acusados. Así, por ejemplo, en el informe INE de sectores de servicios se registran tres subdivisiones: información y comunicaciones, actividades profesionales, científicas y técnicas y actividades administrativas que no tienen una equivalencia con los sectores predominantes de las EMS. Este

contraste parece que puede concluir con la observación de que, a nivel del registro de EMS o FM, las empresas parecen centrarse en labores auxiliares básicas como son limpieza, seguridad, restauración y mantenimiento, pero que no incluyen empresas EMS con prestaciones más técnicas, al menos en sus informes públicos.

Una forma de aproximarse a entender las actividades de las EMS es tratar de establecer su correspondencia con el listado oficial de actividades empresariales, recogido en la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE). En general las actividades de las EMS se corresponden al Grupo N que corresponde a “Actividades administrativas y *Servicios auxiliares*”, más específicamente al subgrupo de “Actividades relacionadas con el empleo” (78) en el que se encuentran tres códigos específicos: Agencias de colocación (7810), Empresas de trabajo temporal (7820), Otra provisión de Recursos humanos (7830).

Estrictamente, las EMS pertenecen a este último código (7830) que engloba cualquier provisión de recurso humanos que puede encontrarse a lo largo de todo el listado de la CNAE. Sin duda alguna, es necesario y conveniente ampliar esta codificación y tratar de encuadrar las actividades específicas de las EMS en códigos más precisos. La dificultad proviene de que la “provisión de servicios” se puede hacer de cualquier actividad incluida en la CNAE. Uno de los problemas con las EMS consiste en su identificación forma clara. En algunos casos lo son claramente, y ellas mismas se proclaman como tales. En otros casos no resulta fácil identificarlas

Un intento de aproximación de los cuatro grandes grupos con mayor facturación de las EMS proporcionado por la consultora DBK a los códigos referenciales más próximos de la CNAE puede ser el siguiente:

Limpieza. El sector limpieza en el listado de la CNAE corresponde a los códigos de limpieza general de edificios (8121), otras actividades de limpieza industrial y de edificios (8122) y otras actividades de limpieza (8129).

Mantenimiento. El sector de mantenimiento en la CNAE es el que mejor encuadra las actividades generales de mantenimiento de las EMS. En él se encuentran las actividades de servicios integrales a edificios e instalaciones (8110). El desglose de este sector en las EMS es mucho más amplio.

Vigilancia y Seguridad. El sector de vigilancia y seguridad en la CNAE corresponde al código 80, actividades de seguridad e investigación. Dentro del grupo aparecen tres subgrupos: actividades de seguridad privada (8010), Servicios de sistemas de seguridad (8020) y actividades de investigación (8030).

Restauración y catering. Este sector se encuentra dentro de la Letra I que corresponde a Hostelería. De forma más precisa corresponde al subgrupo de Comidas y bebidas (56) con varios códigos específicos: restaurantes y puestos de comidas (5610) provisión de comidas (5621), otros servicios de comidas (5629) y establecimientos de bebidas (5630).

Se puede apreciar en este esfuerzo de aproximación de las actividades de las EMS al listado de la CNAE una correspondencia muy básica y elemental. La realidad de las propuestas de las EMS manifiesta un continuo desbordamiento del listado con nuevas formas de actividades, o la demarcación de mercados específicos determinados por las características de la población a la que se tiene que atender. El desglose de los grandes sectores propuestos es simplemente ilustrativo de una situación empresarial cambiante y heterogénea que muestra principalmente que las EMS se nutren principalmente del suministro de servicios muy básicos y elementales, por lo general sin requerimiento de formación previa, tal como se puede constatar en un intento de desarrollo de contenidos.

En las actividades de limpieza de una EMS del grupo de limpieza un listado básico de los servicios ofertados puede consistir en:

- Limpieza de conservación de espacios
- Limpieza de obra
- Limpieza industrial
- Mantenimiento de fachadas
- Mantenimiento de piscinas
- Desratización, desinsectación, desinfección
- Limpieza de sistemas de sistemas de aire y conductos.

En las actividades de una EMS del grupo de Mantenimiento un listado básico de los servicios ofertados puede incluir:

- Servicios de albañilería.
- Servicios de electricidad.
- Servicios de fontanería.
- Servicios de pintura.
- Servicios de carpintería.
- Servicios de cerrajería.
- Servicios de mantenimiento y reparaciones.

En las actividades de una EMS del grupo de vigilancia y seguridad un listado básico de los servicios ofertados puede incluir:

- Vigilancia
- Vigilancia móvil
- Protección personal
- Seguridad internacional
- Centro de control de alarmas
- Custodia y seguimiento de la carga
- Consultoría de seguridad
- Servicios auxiliares
- Sistemas integrados de seguridad
- Sistema de control de accesos
- Sistema de protección contra incendios

En las actividades de una EMS del grupo de restauración y catering un listado básico de los servicios ofertados puede incluir:

- Alta restauración
- Comedores Escolares,
- Centros Empresariales,
- Catering para Empresas y Eventos,
- Centros Sociosanitarios, Hospitales y Geriátricos
- Monitores de comedor,
- Proyectos de cocina,
- Campamentos

Al desglose expuesto hay que añadir una etiqueta que suele acompañar la oferta de servicios por sectores que hacen las EMS que es la de “servicios auxiliares”, con la disponibilidad para otras demandas de la empresa usuaria, con lo que el listado se hace ilimitado. Con ello no solo se ha producido un desbordamiento de las categorías CNAE iniciales, sino que, de forma general, el código 7030 “provisión de recursos humanos” absorbe de hecho la globalidad de los servicios en la CNAE, pues la provisión de todo tipo de servicios se ha hecho habitual desde las EMS. La representación de cuatro o cinco grandes sectores de las EMS expone sólo los sectores con mayor amplitud del

mercado, en realidad la diferenciación del mercado de las EMS es mucho mayor. Su expansión es tan vertiginosa como su diversificación. La siguiente tabla representa con algo más de detalle la variedad de formas que pueden adoptar las EMS atendiendo a un criterio que en principio puede resultar más operativo como es la formación disciplinaria exigida para su ejercicio.

Tabla 8 Diversidad de las Empresas Multiservicios en función de la exigencia formativa

Servicios auxiliares básicos	Servicios auxiliares técnicos
Limpieza	Programación
Seguridad y vigilancia	Formación
Lavandería	Recursos humanos
Jardinería	Auditoría legal
Centro de llamadas	Auditoría económica
Mantenimiento	Seguridad y salud laboral
Restauración, catering	Laboratorios
Administración	Ingeniería

Aunque no se puedan establecer separaciones blindadas, el ejercicio de la primera columna no exige estudios disciplinares regulados mientras que para el ejercicio de la segunda son necesarios estudios en su mayor parte universitarios y con frecuencia exigen una especialización universitaria. No obstante, en la práctica real se producen situaciones de todo tipo.

La diversidad real de las EMS no debe ocultar algunas de sus características más importantes y que han sido decisivas en su desarrollo y extensión. Aunque hay EMS de todo tipo, en general se caracterizan por efectuar trabajos con niveles muy bajos de cualificación, de tal manera que en principio cualquier persona, hombre o mujer, y prácticamente a lo largo de todo el ciclo vital de trabajo, pueden comenzar a ejercerlos. Como ya se ha observado, el hecho se advierte claramente cuando se atiende a los sectores o áreas de servicios más desarrollados en las EMS: limpieza, mantenimiento, seguridad y restauración.

Marco, contexto y problemas de las EMS

Las EMS encuentran su legitimación legal en la libertad de empresa, tal como recoge el ET en su art. 42, pero su misma configuración empresarial heterogénea y su indefinición en muchos de sus aspectos organizacionales, facilita que no exista una normativa que les afecte directamente, y sólo tengan que atender a aquellas que son genéricas y aplicables a toda condición laboral. En este sentido, y desde la perspectiva de la seguridad y salud en el trabajo, son empresas insuficientemente reguladas normativamente. De hecho, el incremento de las EMS ha sido paralelo con el aumento de la seguridad jurídica de los trabajadores de las ETT.

El auge de las EMS coincide y se superpone con el declive de las ETT. En el marco de las ETT, la empresa usuaria asume las responsabilidades de protección de la seguridad y la salud del trabajo del trabajador cedido, en las EMS no se produce esta asunción de responsabilidades. Esta situación de desvinculación de compromisos ha colocado a las EMS en una situación ventajosa en los procesos de externalización, produciendo su aumento de mercado. Una muestra de ello es que carecen de la responsabilidad legal que tienen las ETT de dedicar el 1% de su facturación en la formación.

Actualmente, las EMS están asumiendo preponderantemente la función de la descentralización productiva, sin tener las normas reguladoras que obligan a las ETT. Así, por ejemplo, la mayoría de las EMS en el momento actual carecen de una regulación que garantice la organización productiva y a solvencia económica suficiente que se exige a las ETT. Por estas razones, se ha propuesto hablar del trabajador “subcedido” (Vicente Palacio, 2016), un tipo de trabajador caracterizado por la inseguridad como consecuencia de carecer de una vinculación fija, tanto con la empresa usuaria como la contratista.

La misma configuración plural de las EMS hace difícil el mantenimiento de la unidad de acción y estrategia empresarial. La misma multiplicidad interna de servicios que se prestan determina que se fragmente la unidad de los intereses comunes de los trabajadores, y que se rompa la unidad de intereses laborales. En este sentido, es indicativa de la amplitud y dispersión de objetivos la propuesta del convenio multiservicios que hace la empresa Randstad Project Services que llega a enumerar hasta 50 actividades profesionales (BOE, 24/3/2014). Con esta amplitud de variación resulta difícil poder hablar de una unidad productiva e incluso organizativa. La dispersión afecta igualmente a la prestación física de los servicios. Lo mismo ocurre con la unidad espacio-temporal del propio trabajo, diversificada en espacios físicos diversos y en unidades temporales de horario variadas, factores todos ellos que rompen la continuidad e identidad del propio trabajo.

En un cierto sentido, el mismo marco organizacional de “Empresa de Multiservicios integrales” es inviable en su realización. Es difícil pensar en empresas que puedan proporcionar servicios integrales de forma profesional en todas las actividades laborales. Otra cosa es que se pueda proveer de personas en disposición de hacer todo tipo de trabajos, especialmente sin ningún tipo de cualificación previa. En este caso no cabe estrictamente hablar de servicios integrales, sino del acceso y facilitación de personal para trabajos elementales. Los sectores más expansivos de las EMS se caracterizan principalmente por este último aspecto.

Los convenios laborales de las EMS

El Estatuto de los trabajadores (ET) remite a la negociación colectiva para establecer la mayor parte de las condiciones de trabajo. Es el convenio colectivo (CC) el marco contextualizante de las condiciones de trabajo que deben exigirse en las empresas, de cualquier tipo que sea. Es la doctrina que cabe aplicar igualmente a las EMS. En este sentido, el criterio más común de la jurisprudencia a la hora de evaluar las condiciones laborales ha sido atender a “la actividad principal preponderante de la empresa” del convenio colectivo aplicable. En el caso de las EMS, en los últimos años, este criterio ha evolucionado para centrarse en la aplicación de la “especificidad o especialidad” de la actividad de servicios debido a que no es posible la aplicación del CC de la empresa cliente, como ocurre en las ETT. Pero tampoco el criterio de la especificidad resulta adecuado si se atiende a la habitual polivalencia que con frecuencia tienen que hacer los trabajadores de las EMS. Ha quedado constancia de que algunos CC incluyen un número muy alto de tareas diferenciadas.

Desde esta constatación, se desdibuja la regulación laboral colectiva de las EMS que ha llevado a algunos especialistas en el tema a reconocer la dificultad objetiva de poder establecer un CC para algunas determinadas empresas caracterizadas por la diversidad, dispersión y difuminación de las tareas a ejecutar (Vicente Palacio 2016). Son problemas que se plantean con alguna frecuencia en tareas como la vigilancia y seguridad. El tema se reproduce en otros tipos de actividades debido a la polivalencia de las actividades que tienen que cumplirse. Cuando se especifica que las tareas a realizar son “servicios auxiliares”, se aglomeran actividades múltiples e incluso disonantes entre ellas. Es lo que puede ocurrir cuando la actividad a realizar se describe como la de “peon/mozo” u otra similar. La amplitud de contenidos posibles resulta excesiva para poderla fijar con precisión.

Por ello, la situación actual, en lo que concierne a la normativa de las EMS, se caracteriza por la pluralidad, por la multiplicación de la situación legal de los trabajadores en una misma empresa y la atomización y fragmentación del estatuto jurídico de las EMS. La consecuencia de ello es la desregulación de las condiciones salariales, de la jorna-

da laboral, las vacaciones y los efectos para la seguridad y salud laboral de los trabajadores. Se produce con ello una dispersión y pérdida de la identidad interna de la empresa que conduce a una situación en la que el Derecho del Trabajo queda desubicado ante la misma indefinición de la tarea a cumplimentar.

Para solucionar o eludir las dificultades de establecer un CC, algunas de las EMS han optado por un convenio colectivo de empresa que evita la aplicación de criterios sectoriales. La práctica resulta controvertida por la misma dificultad proveniente de la dispersión de los trabajadores y la escasa representatividad de los trabajadores firmantes, expuestos como están a la transitoriedad derivada de sus contratos asentados exclusivamente en la suscripción de contratos específicos.

Este hecho ha provocado que numerosas sentencias, tanto de la Audiencia Nacional (AN) como del Tribunal Supremo (TS), que han anulado numerosos CC de EMS debido a la no representatividad de los trabajadores firmantes. Este proceso se ha producido principalmente a partir del año 2014 hasta la actualidad. En los últimos años se ha producido un incremento de los CC de empresa de las EMS con el objetivo de evitar la inclusión de múltiples apartados provenientes de convenios sectoriales a los que las EMS deberían atender, para evitar los elementos diferenciales internos y para obtener más directamente los propios intereses propios.

El problema central de una buena parte de los CC de empresa de las EMS es la falta de representación real de los trabajadores. El análisis efectuado por Vicente Palacio (2016) sobre 62 convenios de empresa de las EMS, un número alto, ha encontrado que entre el 25% y el 32% de tales convenios fueron firmados por representaciones laborales desvinculadas de representación sindical, por trabajadores independientes. En el mismo estudio queda constancia de que, en el año 2014, sobre un total de 2377 CC de empresa firmados en el estado, solo un porcentaje exiguo, 11,94% fueron firmados por trabajadores independientes. Cuando el mismo estudio opta por el análisis de trabajadores incluidos en tales CC, sobre un total de 582.068 trabajadores, los CC de EMS incluían solo el 12,5% de dicha muestra, lo que indica una representación minoritaria del conjunto de los trabajadores de tales empresas.

Otra característica propia de los convenios de las EMS es la amplitud de su vigencia, que en algunos de ellos llega a ser hasta de 8 años, siendo minoritarios los CC firmados por dos años o menos. Los datos comparativos muestran que la duración media de los CC de las EMS es de 4,02 años, un promedio superior al habitual de otros CC que se sitúan en 3,2 años. Otra característica habitual de los CC de las EMS es la brevedad del tiempo de negociación. 23 de los 58 convenios analizados fueron establecidos en dos semanas de negociación, y 7 de tales convenios el mismo día de constitución de la mesa negociadora, por lo que difícilmente se puede hablar de negociación.

La proliferación de los CC de las EMS que se ha producido en los últimos años responde tanto a los propios intereses de las EMS como a la facilitación legal que, en los últimos años, ha privilegiado los CC de empresa sobre los sectoriales. Uno de los orígenes de tales prácticas está en la Reforma Laboral de 2012 que prioriza el convenio de empresa sobre el de sector, lo que de hecho ha supuesto un deterioro importante de las condiciones de trabajo. En el año 2015 los sindicatos UGT y CCOO presentaron una declaración conjunta en la que se constataba la cesión ilegal de trabajadores, el deterioro de las condiciones, la pérdida de retribución salarial y la disminución de los derechos laborales que suponían el establecimiento los convenios colectivos de las EMS. Por ello proponían tres iniciativas básicas:

- No promover la firma de nuevos convenios colectivos de EMS.
- Hacer un seguimiento de los convenios colectivos de las EMS para impugnarlos si no reunían los requisitos legales exigidos.
- Elaborar una propuesta sindical de reforma del marco legal para elevarlas a las confederaciones empresariales y al gobierno.

Siguiendo esta iniciativa, hasta mayo de 2017 se han impugnado como nulos por el principio de correspondencia 53 convenios colectivos, habiendo obtenido los correspondientes pronunciamientos de nulidad por las autoridades correspondientes (UGT, Navarra 2017).

En el año 2017, según FeSMC, en el trabajo “Análisis de las empresas multiservicios 2017” (UGT, FeSMC,2017) a nivel estatal se carecía de ningún convenio colectivo sectorial que regulase las relaciones laborales de las EMS, aunque existían diferentes convenios colectivos de ámbito sectorial relacionados parcialmente con las actividades que desempeñan las EMS. En ese momento, FeSMC incluía 22 convenios de este tipo. Uno de ellos, el convenio de “Servicios auxiliares de Navarra”, firmado por la asociación de empresarios del sector (AESAs) con UGT y CCOO que incluía las actividades de celaduría, conserjería, portería o atención e información a terceros. Posteriormente ese convenio se extendió a LA Rioja y a Aragón. En oposición, la práctica totalidad de convenios firmados de las EMS eran de tipo empresarial. El documento enumera 241 convenios colectivos empresariales que abarcan una totalidad de empleados muy próxima a los 60.000 trabajadores. La propuesta general de los sindicatos es la de equiparar los derechos de los trabajadores de las EMS a los del propio sector regulado por convenio. Posteriormente, el trabajo presentado por UGT FeSMCC (UGT,FeSMC 2017) se ha actualizado con los datos de 2018 y nuevos apartados complementarios (UGT, FeSMC,2018).

Para acabar con determinadas prácticas en la elaboración de CC sería relevante una atención inicial reguladora por parte de la autoridad laboral, inspección de trabajo, de la legalidad de los CC empresariales propuestos durante el mismo proceso de su elaboración de forma que se pudieran desde el comienzo las posibles disminuciones de los derechos laborales, ya que, una vez acordados acordado por las partes, incluso contraviniendo aspectos normativos, el CC adquiere una suposición inicial de cumplimiento de la legalidad.

3.3. El mercado de empresas de empleo. La industria del empleo

El empleo, estar en una empresa con alguna forma de contrato laboral, ha dejado de ser presencia y continuidad física para pasar a formar parte de una red tupida de relaciones, de roles, obligaciones, derechos, posibilidades y alternativas organizacionales continuas. Por parte de la empresa y por parte del trabajador. El empleo se ha convertido en una relación compleja entre la empresa y el trabajador. La gestión de empleo, de su continuidad, de los factores anteriores y de los posteriores son el objeto de las empresas de empleo. La gestión del empleo, con todo lo que comporta ha dado lugar a la industria del empleo, a las empresas dedicadas a obtener el máximo rendimiento de la situación de empleo y de las alternativas que permiten. Las agencias de colocación y las empresas de trabajo temporal son solo dos de sus modalidades. Las empresas del empleo constituyen actualmente una industria dirigida a gestionar las posibilidades y los contextos de la situación de empleo. El empleo ha pasado a formar parte de una gran industria del empleo que gestiona sus antecedentes, continuidad y sus consecuentes terminado el mismo.

La industria del empleo no es una invención reciente. La “International Confederation o Private Employment Agencies” (CIETT) se fundó en 1967 para gestionar las necesidades de las empresas en todos los aspectos relacionados con el empleo, tales como el trabajo temporal, el reclutamiento y selección de todo tipo de trabajadores, la gestión interna del personal, la búsqueda de ejecutivos, la recolocación externa (outplacement), la recolocación interna (implacement), la jubilación anticipada, la formación y un largo listado de las actividades que actualmente se incluyen en los departamentos de Recursos Humanos.

Actualmente, la World Employment Confederation, la asociación que agrupa a la mayoría de empresas de empleo de todo tipo, gestiona el acceso y la continuidad en el trabajo de 50 millones de empleados en 50 países, e incluye aproximadamente a cinco millones de compañías. Aunque el centro de su actividad es el empleo, su acceso y la provisión directa o indirecta del mismo, su campo de acción es amplio y su línea de actividad se extiende de forma

general a todo el campo de los Recursos Humanos y su gestión empresarial. Desde esta perspectiva, la industria del empleo, aunque comienza con la gestión del empleo continua y se desarrolla en la implementación de la empleabilidad del trabajador.

La aparición y el desarrollo de las funciones de este tipo de organizaciones proviene principalmente de dos factores. El primero de ellos es globalización del empleo como un proceso mundial en el que la movilidad es un dato central, tanto de puestos ejecutivos, como básicos e intermedios. El segundo consiste en la complejidad actual del empleo y la búsqueda de la mayor adaptabilidad del trabajador y el aumento de su efectividad. Desde la perspectiva de la industria del empleo, la productividad del empleo no depende sólo de la acertada selección y el correspondiente puesto de trabajo y contrato, sino de la gestión global del empleo.

Como se ha expuesto, teóricamente la industria del empleo ha supuesto una mejora tanto para las empresas y organizaciones como para los trabajadores. El beneficio más directo de las empresas de empleo no son tanto los trabajadores como las empresas usuarias que acceden a mercados amplios de trabajadores en situación de desempleo o de mejoras en el mismo. Esa misma situación de dependencia y búsqueda puede restringir la capacidad de iniciativa de los trabajadores y el acceso a las condiciones de trabajo deseadas. La iniciativa y la negociación se desplaza del trabajador a la empresa de empleo, del individuo a los intereses de la empresa mediadora con sus propios objetivos. Por otra parte, los beneficios y ventajas que las empresas de empleo proporcionan directamente al mercado de trabajo son directamente proporcionales a la formación y cualificación de los trabajadores. Son los trabajadores con menor formación y cualificación los más desasistidos.



4

Los riesgos en el trabajo de las EMS

4. LOS RIESGOS EN EL TRABAJO DE LAS EMS

4.1. Introducción a los riesgos del trabajo en las EMS

Este apartado cuarto, aunque central en el desarrollo del tema propuesto en este trabajo sobre Riesgos psicosociales de las EMS puede llevar a la decepción, pues tiene inevitables limitaciones. Es un apartado que lógicamente resume los tres anteriores mostrando sus consecuencias, pero conlleva la imprecisión que proviene de la delimitación real de las EMS, insegura y fluida. Las EMS no están definidas institucionalmente ni existe una codificación que las delimite y las precise. Las EMS son empresas que pueden ser multinacionales o microempresas, empresas que pueden centrarse en la mano de obra manual y obrera o en puestos técnicos especializados, empresas especializadas en la gestión o empresas centradas en suministrar directamente servicios, empresas que son ETT o empresas que atienden a las demandas de las ETT, empresas que provienen de iniciativas técnicas empresariales singulares o empresas que derivan de grupos multinacionales con mayor o menor autonomía e individualidad jurídica. Ante esta realidad heterogénea, no es posible un planteamiento lineal y directo de cuáles son los riesgos ocupacionales, laborales y psicosociales de las EMS. El gran problema de las EMS para la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores es su extremada flexibilidad, estructural y funcional, que afecta a todo el conjunto de relaciones laborales y de condiciones de trabajo. La clave de su éxito comercial y expansión es esa; su vulnerabilidad para los trabajadores es la misma. El desarrollo de las EMS es reciente y su expansión es posterior a la Reforma Laboral de 2012. La desregulación laboral que con ella se produce está en el origen de las EMS y sus excesos.

Por otra parte, en ese gran apartado múltiple y desigual que son las EMS, desde la perspectiva de los riesgos laborales, y específicamente de los riesgos laborales psicosociales, lo que más importa es exponer los riesgos que pueden resultar más relevantes de los sectores con mayor desarrollo en el amplio campo de las EMS, que tal como se han expuesto son los sectores de limpieza, mantenimiento, seguridad y restauración. La selección no solo no es arbitraria, sino que responde a una tipología del empleo y el trabajador que los desempeña que coincide con puestos de trabajo manual, con facilidad de reposición y cambio. Desde este enfoque es primario resaltar los riesgos que afectan a este tipo empleo, sectores y trabajadores. Resulta relevante la demarcación conceptual del riesgo de las EMS, entendiendo por tal su probabilidad y gravedad. Este planteamiento marca el enfoque que se va a seguir en la exposición de los riesgos de las EMS.

Otra gran limitación inevitable, consecuencia de su insuficiente y mínima codificación, es la ausencia de datos que puedan describir las condiciones laborales de este grupo de empresas. No hay datos suficientes, en parte

por falta de interés, en parte porque se carece de un código unitario de identificación. En parte debido a su misma heterogeneidad que dificulta su agrupación. En gran medida, las EMS carecen de objetivos e intereses comunes que no sean los muy genéricos, como la prestación de servicios elementales. Pero tales elementos no las definen suficientemente.

Para suplir esta carencia caben diferentes aproximaciones. Una de ellas es referirse a los trabajos de prestación de servicios con tareas básicas y elementales, otro es referirse a los procesos subsiguientes a la subcontratación que constituye la base del marco legal que las sustenta, y otro enfoque consiste en acudir a los convenios colectivos de las EMS para analizar los acuerdos establecidos sobre las condiciones laborales. El conjunto de los tres enfoques se aproxima a una descripción de las condiciones laborales y los riesgos psicosociales de las EMS. Referencias centrales en este proceso de análisis han sido la Encuesta Nacional de Condiciones de trabajo 2015 y la European Working Conditions Survey 2015. Uno y otro constituyen los documentos más representativos de las condiciones laborales nacionales y europeas y sus flancos más débiles.

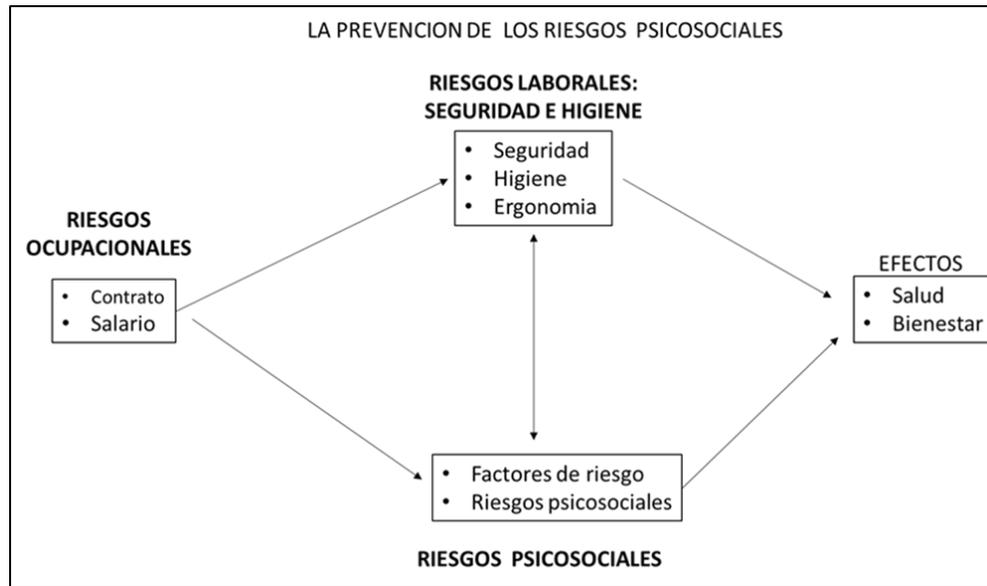
4.2. Riesgos ocupacionales, laborales y psicosociales

La proliferación de las EMS ha supuesto en la mayoría de los casos un crecimiento desregulado. Con ello se ha producido un claro deterioro de las condiciones generales de trabajo, es decir de las condiciones ocupacionales, de las condiciones de seguridad e higiene, ergonómicas y de los riesgos psicosociales. La única perspectiva coherente en el estudio de la prevención de los riesgos laborales consiste en considerar la cadena de los riesgos laborales como un proceso enlazado de resultados nocivos que se van interconectando y ampliando en sus diferentes modalidades. Los riesgos ocupacionales, tipo de contrato y salario, conllevan por si mismos tanto riesgos de seguridad e higiene como riesgos psicosociales que suponen la aparición del estrés, tensión, ansiedad, incertidumbre, malestar y la aparición de una amplia gama síntomas psicosociales. En esta concatenación de factores, abundan todo tipo de amenazas para la salud y el bienestar en función del contexto y la persona, como son la presión temporal y la sobrecarga, hasta los más graves riesgos psicosociales como pueden serlo el estrés traumático, las formas de violencia en el trabajo y otros tipos de riesgo laboral psicosocial que actúan de forma directa causando daño a la salud integral del trabajador. Los riesgos ocupacionales, contrato y salario, los laborales, seguridad, higiene y ergonomía, y, finalmente los psicosociales, hay que considerarlos de forma secuencial y unitaria, aunque no haya una estricta línea causal.

Según este planteamiento, los riesgos psicosociales no pueden ser analizados exclusivamente dependiendo de las condiciones de trabajo generales de una empresa, sino que deben ser analizados inclusivamente a partir de las condiciones ocupacionales de los diversos tipos de trabajadores. Un supuesto general, frecuentemente asumido, establece que las condiciones de trabajo generales son variables independientes que determinan los tipos y los niveles de intensidad de los riesgos psicosociales en general. Aunque el planteamiento puede ser asumido, es necesario introducir a su vez que las condiciones de trabajo son a su vez variables dependientes del tipo de relación laboral que tiene el trabajador con su empresa. Las condiciones de trabajo son variables mediadoras que influyen sobre los riesgos psicosociales, pero hay también un efecto directo entre el tipo de relación laboral y los riesgos psicosociales. Los riesgos psicosociales en el trabajo son efecto y consecuencia tanto de unos como de otros. En gran medida, los tres tipos de riesgos en el trabajo, ocupacionales, laborales y psicosociales suponen diferentes niveles de cualificación y vinculación con la empresa. Los trabajadores con peores condiciones contractuales, temporales y parciales, los menos vinculados relacionamente con las empresas, son los que pueden y suelen sufrir los tres tipos de riesgos: ocupacionales, laborales y psicosociales. Sin embargo, los trabajadores con una mejor relación laboral, estables y fijos, vinculados de forma más permanente y con mayores niveles de estatus organizacional, directivos y responsables a diferentes niveles, son afectados están menos afectados por las condiciones ocupacionales y laborales y más por los riesgos psicosociales. Por ello, centrarse exclusivamente en los riesgos psicosociales puede resultar una perspectiva sesgada, equivocada y en parte elitista de atender a los riesgos en el trabajo.

Hay todavía otro aspecto en el que debe insistirse. La perspectiva más tradicional ha vinculado las condiciones de trabajo con el daño a la salud, con sus efectos nocivos. Más adelante, diferentes instituciones internacionales las asociaron con la salud tanto en sus aspectos negativos y positivos, exponiendo de forma directa que el trabajo puede y debe ser un factor de salud y no solo de enfermedad. El énfasis es necesario, pero todavía insuficiente: el trabajo puede y debe ser asociado tanto a la salud como al bienestar, o lo que es lo mismo el trabajo debe ser un factor directo e indirecto de calidad de vida, en el trabajo y fuera del mismo. La figura expone sucintamente el modelo propuesto.

Figura 37



En este marco conceptual general hay que englobar los riesgos psicosociales de las EMS. Establecer directamente los riesgos del trabajo para las EMS, en función de la tarea, no es posible por varias razones. La primera es la ausencia de cualquier categorización institucional u organizacional que las englobe. El concepto de empresas de servicios múltiples es un concepto sacro en que pueden entra multitud de formas de empresa. Cabe todo y tiene límites no definidos. Su misma determinación, aunque con matices, recibe diferentes terminologías. Las variaciones son ilimitadas, resultado más bien del contexto y de la iniciativa empresarial que de la naturaleza del tipo de empresa. Pero en todos los casos y en todas las formas de las EMS hay un elemento que las define que es su misma flexibilidad, o si se quiere diversificación. El mismo concepto de multiservicios parece aludir a ello; En este tipo de empresas la cartera de servicios es polivalente: el servicio se ofrece si se demanda, mientras tanto se carece de él. Los perfiles de tarea tienden a difuminarse. Ello obliga a la máxima flexibilidad empresarial en todos los aspectos, especialmente en los estructurales, basados en las relaciones laborales: contrato y salario. En el contrato porque no se sabe cuándo la demanda puede aparecer, en el salario porque depende de la demanda recibida y la oferta

que pueda hacerse. Por ello, a falta de una estadística de los riesgos específicos de las EMS, de forma genérica pueden atribuirse a ellas los riesgos derivados de la flexibilidad tal como se recogen en la tabla 2.

4.3. Riesgos ocupacionales en las EMS

Según el modelo expuesto, los riesgos para la salud y el bienestar de los trabajadores, dos obligaciones básicas de las empresas en un modelo social del trabajo, comienzan con el establecimiento de sus condiciones laborales básicas: contrato y salario. El resto de riesgos laborales, los propios de las condiciones de trabajo y de los provocados por los factores de riesgo y riesgos psicosociales, vienen en gran parte determinados por los riesgos ocupacionales de contrato y salario. Son ellos los primeros que hay que atender y solventar. Contrato y salario son antecedentes primarios tanto de las condiciones de trabajo como como de los diversos tipos de riesgos psicosociales.

Contrato

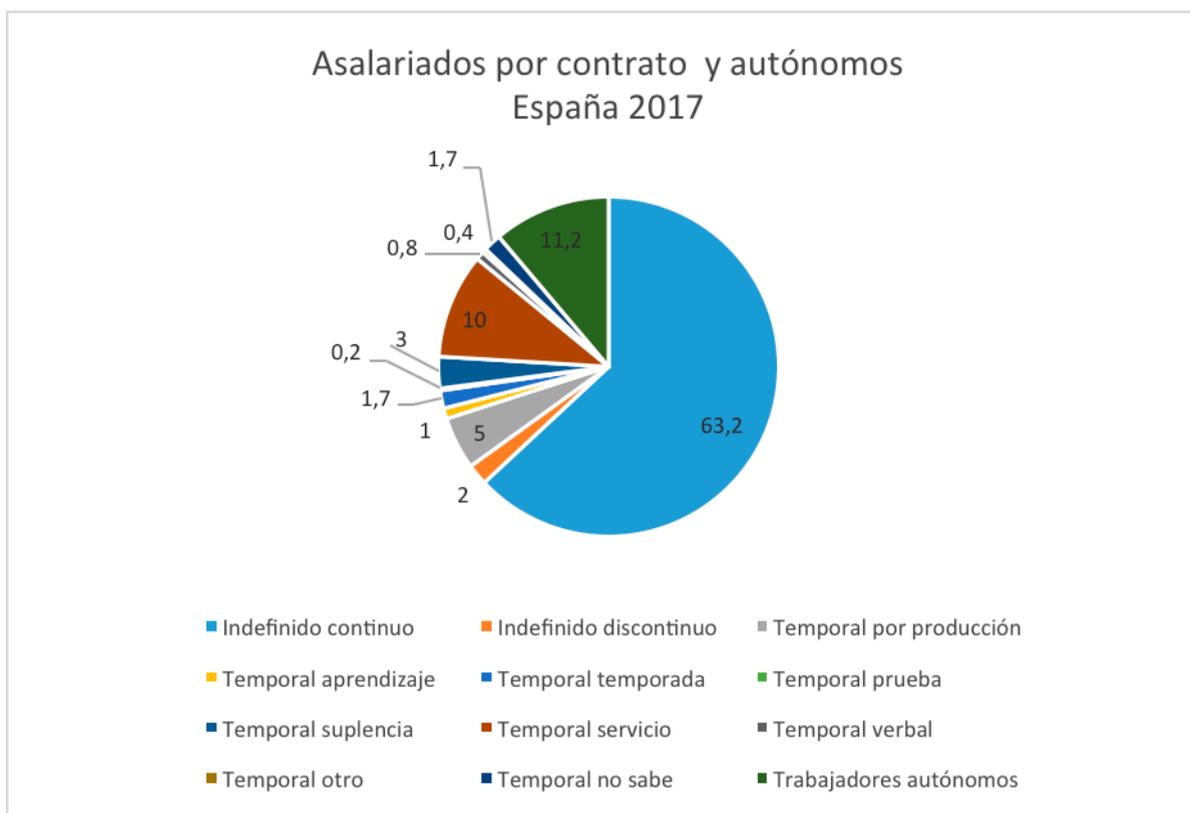
El contrato laboral, el marco de la relación laboral que se establece entre la empresa y el trabajador es el determinante básico del resto de los riesgos laborales, de los de seguridad, higiene, ergonomía y del conjunto de riesgos psicosociales expuestos. Las bases de la salud y el bienestar laboral están en tipo de contrato de trabajo. El mismo salario, el otro riesgo ocupacional básico depende del tipo de contrato.

Las relaciones laborales, el tipo de contrato, han sido objeto de todo tipo de variación y forma en el desarrollo de las empresas modernas. Uno de los primeros objetivos en la propuesta de los diferentes tipos de empresas ha sido la variación de las relaciones laborales. Su actualidad es compleja. Lo es más cuando se trata de describir el tipo de relación laboral en las EMS, que por historia y configuración se caracterizan por poder adoptar prácticamente todas las formas de empresa viable, desde la gran multinacional a la empresa virtual. El problema es la ausencia de un tipo de agrupación oficial que englobe a las EMS y que permita el seguimiento de su actividad. La misma flexibilidad que conlleva este tipo de empresa la hurta a su control y seguimiento. Las EMS, como claro ejemplo de la evolución y cambios de la empresa actual, adoptan y cambian continuamente en todas las formas legales que una empresa puede adoptar y lógicamente de las formas de relaciones laborales mantenidas.

Los tipos de relaciones laborales que las empresas mantienen con sus trabajadores son innumerables, aunque legalmente estén restringidos a unas cuantas formas que en la práctica pueden asumir modalidades y formas diferentes. Una aproximación a los diferentes tipos de relaciones laborales que las EMS establecen puede derivarse

de la panorámica de formas de relación asalariada reconocidas en el INE, aunque no sea posible establecer una correspondencia entre una y otra. El INE proporciona 2 categorías de trabajadores indefinidos y 9 categorías de trabajo temporal. A ellas hay que añadir la categoría de trabajador autónomo que en la realidad puede adoptar igualmente múltiples formas. La figura 38 expone las 12 categorías representadas con sus porcentajes respectivos hasta alcanzar un número total de trabajadores de 17.697.483 (INE,2017).

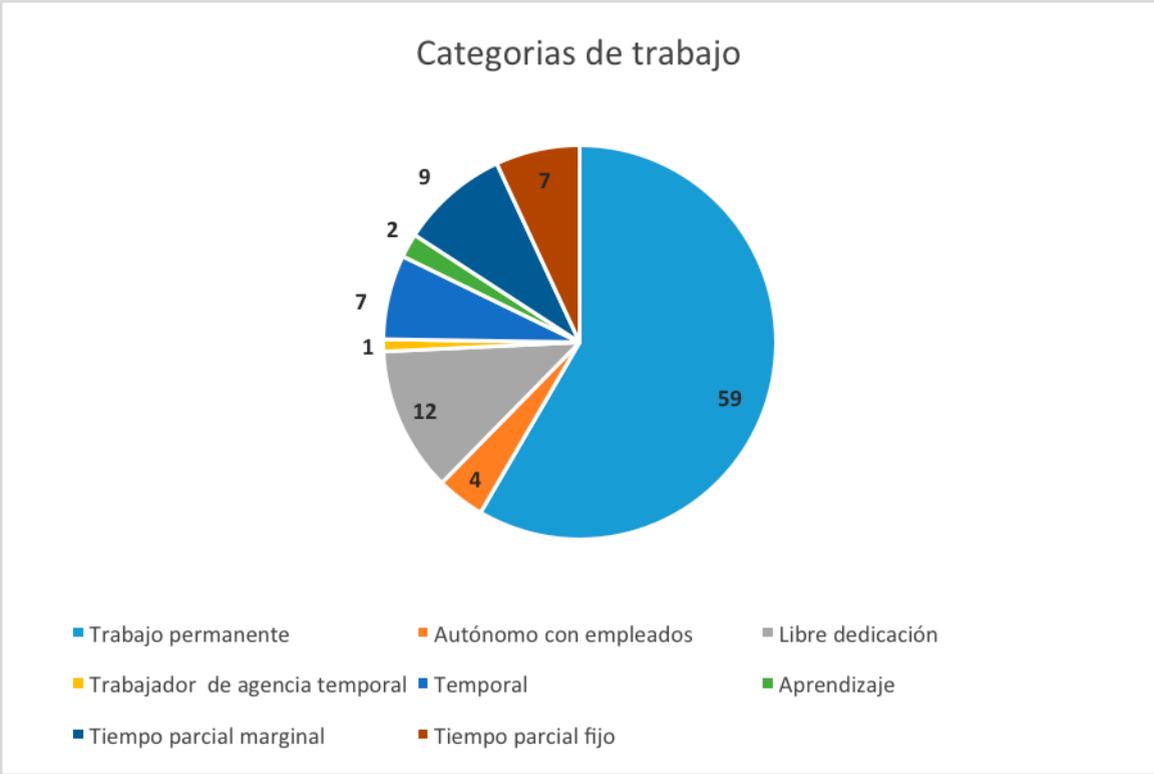
Figura 38



Fuente INE. Elaboración propia

El panorama a nivel europeo es igualmente polimorfo. Los datos europeos manejan igualmente la multiplicidad del tipo de contratos, incluso de manera mucho más flexible que la propia categorización indica. El informe para el Parlamento Europeo “Trabajo precario en Europa: patrones, tendencias y estrategias” (Broughton et al. 2016) refleja las siguientes categorías y porcentajes.

Figura 39. Porcentaje de categorías de trabajo en Europa 2014



Fuente Boughton et al. (2017). Elaboración propia

A partir de la representación de tipos de contratos en España y en Europa, parece desprenderse que los tradicionalmente considerados trabajos normales o típicos, se están transformando y mutando en formas variadas y cambiantes, en tal grado que a largo término los llamados “trabajos atípicos” pueden convertirse en la norma y en el porcentaje más frecuente. De hecho, en la literatura al respecto es frecuente referirse a los “atypical jobs” (“El empleo atípico en el mundo”, OIT, 2016) para referirse a la innumerable cantidad de tipos de relaciones laborales, cada vez más difícil de categorizar, que están apareciendo en el mercado del empleo.

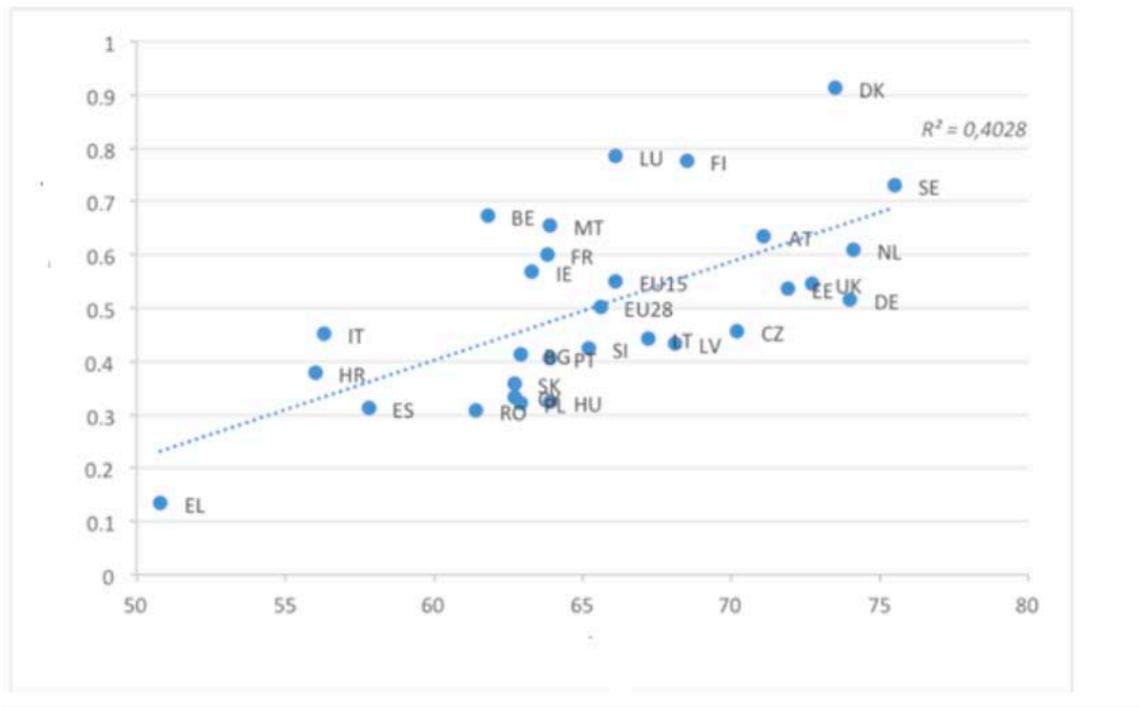
La “Estrategia de Lisboa 2000” tenía como uno de sus objetivos centrales la promoción de más y mejores puestos de trabajo, considerándolos como dos aspectos no mutuamente excluyentes, sino inclusivos. Otros documentos posteriores han insistido en que la creación de nuevos puestos de trabajo no debería alterar la calidad de los mismos (Comisión Europea, 2001, 2006).

Sin embargo, la desregulación que se ha producido a nivel mundial y, concretamente a nivel europeo, ha producido un aumento de empleos asociados a menor seguridad contractual, con menores salarios y un pobre desarrollo de carreras. Algunos datos europeos a nivel general así parecen confirmarlo, pero no en todos y cada uno de los países miembros. Según Piasna (2018), la calidad del trabajo a nivel europeo es un factor de predicción tanto del empleo como del desempleo en el sentido de que es posible aumentar los buenos trabajos e incrementar los puestos de empleo y la disminución del desempleo; como se ha dicho, el modelo se cumple de forma parcial según países. El análisis de la calidad del trabajo en la última década (2005-2015) efectuado por la Instituto Europeo de Sindicatos (ETUI, 2017) utiliza el tipo de contrato como uno de los indicadores centrales para estimar la calidad del trabajo en Europa. Para evaluar la calidad del trabajo utiliza seis indicadores que permiten tanto una descripción de la situación real como una propuesta de cambios a seguir para su mejora. Las ventajas del índice están en su valor agregado y sus inconvenientes en la falta de información analítica si se proporciona solo el índice y no la configuración completa de la medida.

Los componentes que utiliza el “Índice de calidad en el trabajo” (Job Quality Index, JQI) son: 1 salarios, 2 formas de empleo y de seguridad laboral, 3 jornada de trabajo y balance de vida laboral y personal, 4 condiciones de trabajo, 5 habilidades de trabajo y desarrollo de carrera y 6 representación sindical. Cada una de ellas a su vez está integrada por una serie de indicadores tal como están presentes en la última Encuesta Europea de condiciones de trabajo (Eurofund, 2017a) y en la Encuesta de la Fuerza Laboral Europea (LFS,) y en las Características Institucionales de los sindicatos, base de datos de salarios y pactos sociales de intervención (ICTWSS). Es importante subrayar que

el JQI es un valor agregado complejo, y que los dos primeros indicadores, salarios y contratos, no solo son los primeros, sino básicos en la configuración global. Es importante también constatar que el JQI proporciona una indicación sobre la calidad de vida desde la perspectiva del trabajador acerca de su salud, seguridad y su bienestar económico y psicológico.

Figura 40



Fuente: Piasna, 2018.

El modelo propuesto indica que a partir de los diferentes componentes del JQI es posible predecir, con una varianza explicada del 40%, la tasa de empleo a nivel general. La figura muestra cómo el JQI de Dinamarca, Suecia, Luxemburgo y Finlandia son lo que obtienen el índice más alto, mientras que Eslovaquia, España y Rumania obtienen índices de baja calidad laboral. En el primer caso los países están asociados a tasas altas de empleo y en el segundo a tasas bajas. Según el modelo, los índices de desempleo no solo indican directamente baja tasa de empleo sino mala calidad de empleo de quienes lo tienen.

La precariedad laboral.

No existe un consenso acerca de qué sea “el trabajo precario”, aunque sea más fácil señalar algunos que lo son. La precariedad tiene dos planteamientos, uno conceptual y otro temporal. Ambos están relacionados. El enfoque conceptual se centra en la ausencia de las garantías que el derecho del trabajo otorga al trabajador. Álvarez Cuesta (2008) lo expresa como la prestación de servicios que no disfruta de la plena protección del derecho del trabajo. El enfoque temporal lo plantea como la situación resultante para el trabajador de la suscripción de contratos temporales de corta duración. Pero este tipo de criterio no puede ser único, la precariedad no alude solo a su temporalidad sino a su retribución económica, a la inseguridad que conlleva (Sverke et al. 2002) y a la vulnerabilidad de sus condiciones de trabajo (Vives et al. 2011). Rodgers (1989) efectuó una aproximación sociológica incluyendo en ella la inestabilidad, la falta de protección, la inseguridad y la vulnerabilidad social y económica. Olsthoorn (2014) incluye en el trabajo precario tres componentes:

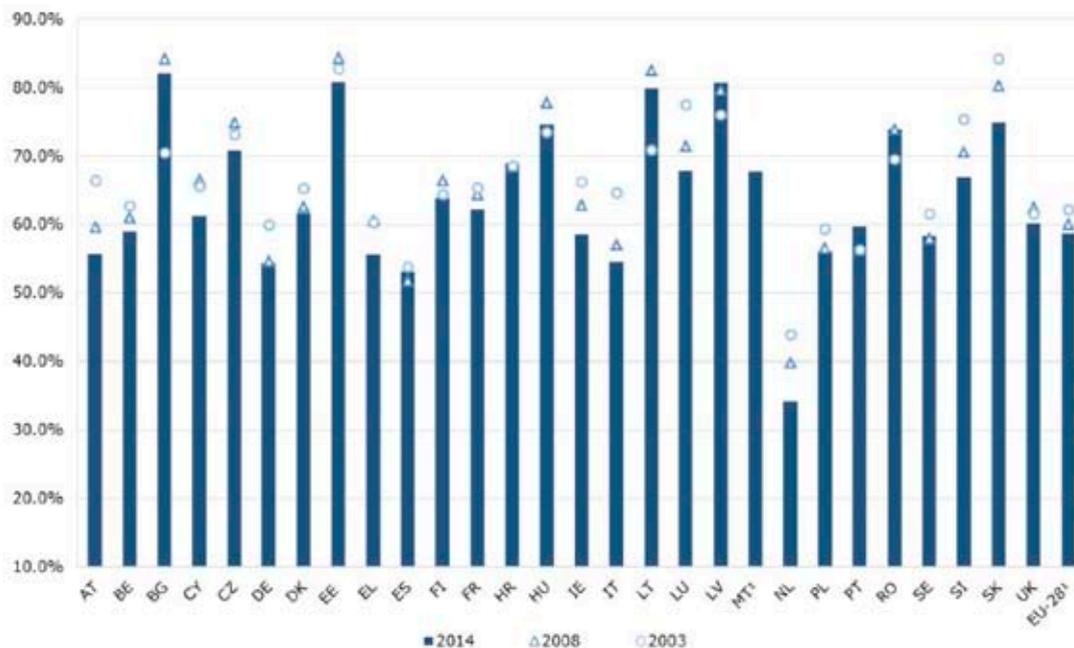
- Empleo inseguro (Contratos a término fijo y de agencia de trabajo temporal)
- Insuficiente apoyos sociales e institucionales (Mínimas garantías de apoyo económico suficiente en caso de desempleo)
- Empleados vulnerables (empleados sin otros medios de subsistencia)

Desde un enfoque temporal, a efectos de operativizar los estudios, Eurostat (2017) considera como trabajo precario cuando el contrato es inferior a tres meses. Utilizando este criterio, a nivel europeo los países con mayor trabajo precario son Croacia, Francia, España y Polonia.

Una prospección de los datos actuales y sus tendencias indican la propensión al aumento del trabajo temporal y de otras formas laborales que no suponen una relación estable con una empresa. La siguiente figura (figura 41) muestra como el porcentaje de contratos a tiempo completo, a partir de las encuestas de la fuerza de trabajo europeas (FLS) tomada en tres momentos diferentes 2003, 2008 y 2014, de forma general no ha tendido a aumentar sino en

buena parte de los países a disminuir, aunque se encuentran diferencias entre los diversos países. La tendencia de la disminución del trabajo a tiempo completo más que una tendencia parece un hecho consolidado.

Figura 41. Disminución del trabajo a Tiempo completo en Europa 2003-2014



Fuente: European Parliament 2016. EU-LFS 2003, 2008, 2014,

Fuente Eurostat.

Datos similares son los que se pueden encontrar cuando se hace el mismo contraste, tanto con respecto al tiempo parcial marginal como con los trabajadores de libre disposición. Para ambos casos, la tendencia en los países europeos a partir de 2003 hasta 2014 ha sido la de aumentar. Los datos indican un aumento de las diferentes formas de trabajo no estable en el conjunto de Europa.

Utilizando un formato más amplio de aproximación al trabajo precario, desde un enfoque que presenta precariedad y estabilidad como un continuo que supone al mismo tiempo la utilización de otras variables. Juliá y colaboradores (2017) presentan una gradación de cinco tipos de empleo:

Trabajo senior con recursos (Senior employment resources SER). Se caracteriza por tener la mayoría de beneficios que puede proporcionar el empleo. Han tenido una formación avanzada, han desarrollado múltiples habilidades personales y tienen excelentes relaciones laborales. Está representado en las altas autoridades públicas y empresariales.

Empleo transaccional típico. Supone un empleo estable con jornadas de trabajo típicas y beneficios económicos limitados, falta de oportunidades y relaciones laborales escasas. Es un trabajo típico del sector industrial.

Empleo precario insostenible. Caracterizado por dos elementos de su empleo: baja retribución y un trabajo a tiempo parcial involuntario. Un porcentaje muy alto de mujeres soportan este tipo de empleo.

Intensivo precario. Su calidad de trabajo es adversa con alta probabilidad de un número alto de horas de trabajo. Suelen ser empleados jóvenes, obreros y trabajadores manuales con limitada formación.

Empleo portafolio. (Portfolio job type). Se caracteriza por tener buenos beneficios de su trabajo, de las cualidades laborales de su empleo y del conjunto de relaciones laborales que mantienen, excepto una probabilidad alta de trabajo intensivo. Los empleados de formación universitaria están ampliamente presentes en este tipo. Desde otra perspectiva, a nivel europeo se ha tratado de fijar algunos indicadores para fijar los diferentes niveles de precariedad en el trabajo. Una aproximación a los mismos en función del riesgo de precariedad se puede encontrar en los siguientes indicadores contextualmente modificados:

- **Riesgo bajo.** Contrato permanente a tiempo completo. Contrato a tiempo parcial voluntario.
- **Riesgo medio.** Contrato temporal superior a tres meses. Contrato a tiempo parcial involuntario. Autoempleo con y sin trabajadores
- **Riesgo medio alto.** Contrato a tiempo parcial inferior a tres meses. Trabajo por cesión de agencias temporales.
- **Alto riesgo.** Trabajo informal. Trabajo cero horas contrato

Los datos confirman que los trabajadores afectados por contratos que suponen un mayor riesgo de precariedad depende en gran medida de contextos personales y de formación, así como de contextos temporales, económicos y sociales. Así, por ejemplo, el llamado contrato “cero horas” es una forma de relación laboral que se entiende como un contrato de trabajo en el que el empleador no está obligado a dar al trabajador unas horas mínimas de trabajo a la semana, y el trabajador tampoco está obligado a aceptar ninguna de las horas que ofrece, sino que depende de la situación de estudios y empleo más amplia en la que el trabajador se encuentre, por ejemplo universitario.

Los efectos de estas formas de trabajo, en plural pues son muchas y variadas, muestran consecuencias negativas para la salud de los trabajadores. Benach y colaboradores en un trabajo publicado en el Annual Review of Public Health (Benach et al. 2014) ha establecido el siguiente esquema después de una amplia revisión para los trabajadores con trabajo temporal.

Tabla 9

Resultados para la salud del trabajador temporal	
SALUD FÍSICA	Menos quejas de salud y peor salud autoinformada. Indicios de mayor mortalidad por causas externas (tabaco y alcohol)
SALUD MENTAL	Mayor fatiga y agotamiento. Mayor riesgo de uso de antidepresivos.
RESULTADOS PSICOSOCIALES	Menor satisfacción laboral
RESULTADOS DE SEGURIDAD Y SALUD	Quejas musculares. Aumento del riesgo de accidentes laborales. Menos absentismo Mayor presentismo

Fuente Benach et al. 2014. Elaboración propia.

La tabla se refiere de forma general a los trabajadores temporales, sin que se incluyan otros aspectos que pueden causar un tipo de trabajo estrictamente precario. El efecto general que transmite la sintomatología registrada es

la presencia de problemas externos al trabajo que tienen también repercusión interna en los diferentes niveles de inserción laboral. Aunque la enumeración no pormenoriza, la sintomatología a nivel físico acusa condiciones de jornada laboral intensiva y acusada. Los resultados vinculados a los aspectos más directamente relacionados con la seguridad y salud en el trabajo aluden a un tipo de trabajo manual y físico y una obligatoriedad acusada del cumplimiento horario.

Una lectura rápida de estos resultados parece conllevar que los elementos temporales del tipo de contrato están en el centro de este tipo de consecuencias. Benavides y colaboradores han mostrado (Benavides et al, 2006) que los mecanismos son complejos y que no pueden aludir exclusivamente a los aspectos temporales de falta de experiencia, preparación y entrenamiento, elementos que están presentes, pero no solos. Junto a ellos, es necesario incluir como un mecanismo asociado, las mismas condiciones laborales que son de peor calidad que las de los trabajadores a tiempo completo.

En el caso de las EMS, la seguridad y estabilidad del empleo suelen ser bajas, caracterizadas principalmente por la inestabilidad que proporcionan los empleos por obra y servicio. Dos elementos lo precarizan. En primer lugar, es importante diferenciar en las EMS entre el empleo de estructura, que pertenece directamente al funcionamiento de la empresa, y el empleo operativo, referido a los servicios operativos a las empresas. En este segundo caso, los empleos son por obra y servicio, pero incluso suelen contener elementos que lo precarizan. Así, en algunos convenios colectivos de empresa de las EMS, la extinción del contrato viene considerada como una posibilidad ocasionada tanto por razones de la empresa usuaria como por razones de la EMS. No es infrecuente que venga incluida en los CC la posible disminución de la intensidad del trabajo, lo que obligaría a la disminución de horas o del personal asignado. En este caso correspondería una extinción parcial del contrato. Incluso en algunos CC se incluye la cláusula de la extinción del contrato como resultado de la no adaptación del trabajador en el periodo de prueba. Otro elemento de precariedad se produce por el hecho de que en general, en la mayoría de los CC de empresa no se incluyen cláusulas referidas al cambio de empresa contratante, de forma que se produzca una subrogación de los trabajadores, lo que si ocurre en las ETT.

Por lo que respecta a la jornada laboral, la jornada de trabajo considerada en el 53,3% de los CC de empresa EMS incluyen la jornada máxima legal de 1826 horas al año, e incluso en un 74,5% de los CC se prevén jornadas de 1800 horas/año cuando, según el estudio de UGT “Evolución de la jornada de trabajo en la negociación colectiva” (UGT, 2017), la media de horas/año establecidas en los convenios colectivos desde el año 2000 hasta 2016 oscila

entre 1761 h/a (año 2000) y 1738 h/a (2012). Según Vicente Palacio (2016), la diferencia entre los CC empresariales de las EMS y los CC sectoriales es de 68 horas/año.

En algunos casos, los CC empresariales de las EMS incluyen cláusulas no aceptables que faculta a las EMS a la adaptación de los horarios según las exigencias que los diferentes clientes puedan tener, de forma que puedan imponer turnos, jornadas de trabajo y sistemas de trabajo continuo.

La práctica totalidad de CC empresariales de las EMS examinados (Vicente Palacio, 2016) incluyen la semana laboral de 7 días (83%), el 100,6% proponen 6 días para la semana laboral y el 6,4% lo hacen de 5 días.

La mayoría de los CC empresariales de las EMS analizados se atiene a la distribución irregular de la jornada de trabajo. En numerosos de estos convenios se remite en términos generales a los márgenes autorizados por el E.T. (art. 34,1).

En cuanto al número de días de vacaciones, los CC empresariales de las EMS suelen fijar el mínimo legal, los 30 días naturales. Así se hace en el 83% de los CC. Los CC sectoriales de referencia normalmente suelen fijar entre 22 y 31 días naturales, considerando como naturales de lunes a viernes, sin incluir festivos.

Otros elementos que no suelen tener en cuenta los CC empresariales de las EMS es el descanso obligatorio cuando la jornada continua es de más de 6 horas. Igualmente, en la mayoría de los casos, el 87,2% de CC, no atienden a la mejora del régimen legal de permisos por circunstancias generales. Tampoco suelen incluirse en este tipo de CC cláusulas que faciliten la conciliación entre la vida laboral y familiar.

La inseguridad laboral

Precariedad en el trabajo e inseguridad no son dos términos equivalentes. El primero registra una situación laboral temporal objetiva marcada por indicadores ocupacionales, el segundo se refiere a la experiencia personal de inestabilidad del propio empleo. Habitualmente son dos variables asociadas pero su relación no es simple, sino que está mediada por variables sociales y personales. La paradoja es que las combinaciones son múltiples.

La inseguridad del empleo se ha convertido en los últimos años, antes y después de la Gran Recesión (2008-2013), en el gran riesgo psicosocial, un riesgo que la UE ha considerado como riesgo psicosocial emergente del mercado

de empleo (EU-OSHA,2007). Son varios los procesos laborales y empresariales que están detrás de la inseguridad del empleo. En orden de magnitudes, el primero de ellos ha sido la globalización que ha internacionalizado los mercados de producción y consumo, de tal manera que las empresas no tienen asegurado un mercado fijo o nicho que les otorgue seguridad. El segundo de ellos es la tecnología que introduce nuevos sistemas de producción más rápidos, más económicos y con menos personal. En realidad, los desarrollos tecnológicos no solo alteran los mercados productivos, sino los mismos mercados de consumo modificando las tendencias, las preferencias de la población y llegando incluso a alterar necesidades individuales y grupales.

La inestabilidad del empleo ha sido un fenómeno que en un primer momento golpeó a los grupos laborales más básicos, aquellos con una formación profesional y personal menos desarrollada. El efecto de los “ajustes de plantilla”, resultado de fusiones y adquisiciones, y de la reingeniería de procesos, afectó directamente a los grupos laborales medios y básicos de las empresas. Posteriormente, su efecto se ha amplificado afectando inclusivamente a los grupos directivos, de forma que su onda expansiva ha alterado las estructuras generales de las plantillas, y a su misma organización vertical y jerárquica. Este contexto de inestabilidad en el empleo ha producido una experiencia generalizada de amenaza.

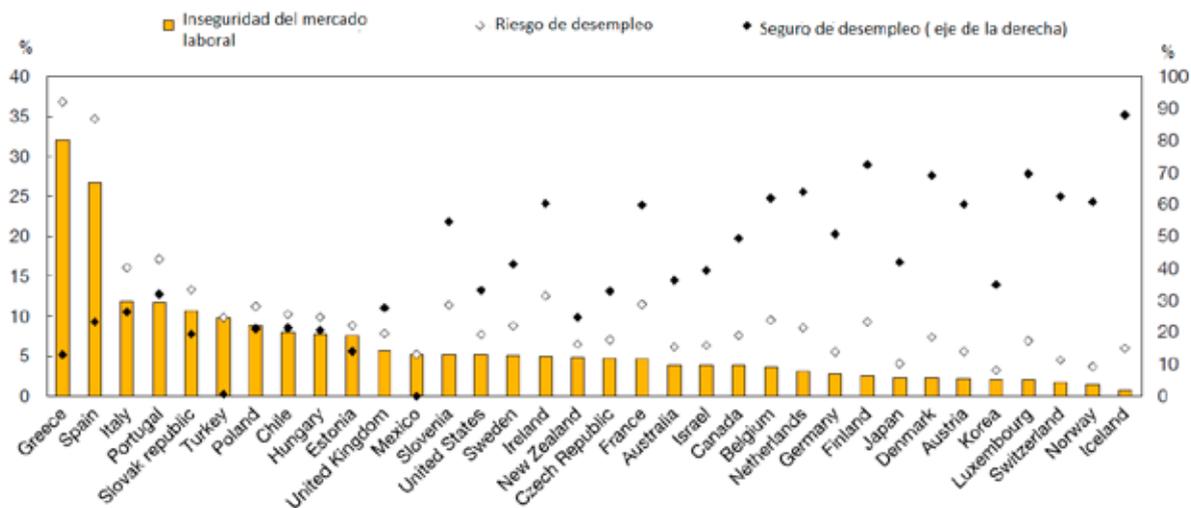
El efecto de la inestabilidad laboral no es directo sino social y personal. Es el colectivo el que queda afectado por la inseguridad del empleo y su inestabilidad. Los efectos de la inseguridad contractual provienen en gran medida del efecto de incertidumbre generalizada hacia el propio futuro laboral, y de los miedos que pueden aparecer ante la inseguridad económica para uno mismo y para la propia familia, en un contexto en el que la capacidad para la acción preventiva y la anticipación al problema son mínimas. Los problemas derivados de la inseguridad contractual son en parte producto de la indefensión ante el desempleo y de la incapacidad de actuar en un contexto laboral generalizado.

Uno de los primeros trabajos que ha asociado el trabajo temporal con la seguridad es el trabajo de Eurofund “La contratación de trabajadores a través de las empresas de trabajo temporal en la Unión Europea” (2002) que muestra algunos de los efectos nocivos de las ETT. Desde sus primeros análisis Eurofund (2002), advierte dos dificultades iniciales que tienen los trabajos de tipo temporal. La primera la dificultad de representación al cambiar frecuentemente de lugar de trabajo y la segunda, la duplicidad del empleador que dificulta la identificación con la empresa. Igualmente, ya desde el inicio este tipo de contratos son vistos como “inseguros” y sometidos de hecho a un trato desigual respecto a la retribución y a las condiciones de trabajo, por lo que solo una minoría de trabajadores muy

específica es la que prefiere este tipo de empresas. De forma genérica, Eurofund (2002), considera que el trabajo “a través de las ETT estaba más comúnmente asociado a la inseguridad laboral”.

El problema de la inseguridad en el trabajo no es un problema europeo, es global y el europeo es menor que en otras regiones y latitudes. La inseguridad del empleo, que en Europa es considerada como un riesgo emergente de los nuevos contextos laborales y productivos, en otros contextos geopolíticos, especialmente en países en desarrollo, no es considerado relevante pues el objetivo básico de estos países consiste precisamente en tener empleo, no en su seguridad. No obstante, la OCDE lo ha incluido como uno de los temas relevantes para considerar de forma general la calidad laboral.

Figura 42



Fuente: OCDE. Índice de calidad del trabajo. Base de datos 2016

Los datos de la figura anterior muestran que la inseguridad como experiencia no es un suceso centrado en los momentos históricos de la recesión económica de años anteriores, sino que proviene de un fenómeno más amplio que se enraíza en las condiciones del trabajo y en la inestabilidad general de las relaciones laborales. El estudio realizado en 2010 y realizado por Society for Human Resource Management (SHRM, 2010) encontró que “tener seguridad en el trabajo” era más importante que el resto de las variables laborales evaluadas tales como la paga, los beneficios diferentes, el desarrollo de habilidades y el desarrollo de las oportunidades de carrera. Para el 96% de quienes respondieron era o muy importante o importante. Es de interés anotar que este aspecto de las condiciones de trabajo era considerado como importante para las tres generaciones laborales compuesta por los nacidos después de la Gran Guerra (Baby Boomers), Generación X y para los Milenials. No parece sin embargo que esto sea igual para la nueva generación Z, que parece asumir la inestabilidad laboral y la no identificación empresarial (Vilanova y Ortega, 2017).

Las diferentes exposiciones y explicaciones de los efectos de la inseguridad laboral han sido expuestos fundamentalmente como una pérdida de las opciones básicas ante el empleo (Probst y Jiang 2017). El trabajador que tiene la percepción de inseguridad laboral experimenta estrés por la anticipación a los problemas asociados a la pérdida del empleo. La incertidumbre a la que la persona está sometida hace que algunos la consideren como más estresante que la misma pérdida del trabajo en sí.

Un estudio que ha analizado la relación entre inseguridad contractual y problemas de salud en 16 países europeos (Laszlo et al., 2010), ha encontrado una asociación entre ambos, en línea con los anteriores estudios. No está claro si el sexo influye en los efectos de la inseguridad contractual. Algunos estudios han encontrado que los hombres son más perjudicados que las mujeres, aunque los resultados no son constantes (Laszlo et al., 2010).

Actualmente hay un largo listado de estudios que muestran los efectos de toda índole de todo tipo que tiene la inseguridad sobre el trabajo. Los estudios metaanalíticos sobre la inseguridad en el trabajo (Cheng y Chan, 2008) indican que la inseguridad se asocia con una disminución de la satisfacción en el trabajo, con menor implicación laboral, con incidentes coronarios y cerebrales (Virtanen et al, 2013) y una peor salud mental y física. Benach y colaboradores (2014) han resumido la situación de los datos con la siguiente tabla

Tabla 10

Resultados de la investigación sobre inseguridad percibida	
SALUD FÍSICA	Aumento de número de síntomas. Peor salud autoinformada. Aumento del uso de los servicios de salud. Aumento del riesgo cardiovascular (menos actividad física, hipercolesterolemia, hipertensión Aumento de infartos no fatales y muertes coronarias).
SALUD MENTAL	Aumento de la prevalencia de síntomas depresivos, mayor morbilidad psiquiátrica y trastornos de ansiedad generalizada
RESULTADOS PSICOSOCIALES	Disminución de la satisfacción laboral
RESULTADOS DE SEGURIDAD Y SALUD	Aumento de las quejas musculoesqueletales

Fuente Benach et al. (2014). Elaboración propia

La revisión del conjunto de la sintomatología experimentada muestra la gravedad del tema. Una posible aproximación a los procesos subyacentes es la aparición de un estado de alarma crónica que activa las respuestas de estrés y que, ante la indefensión de su control, se produce un efecto de rumiación que activa tanto las respuestas de activación físicas como mentales.

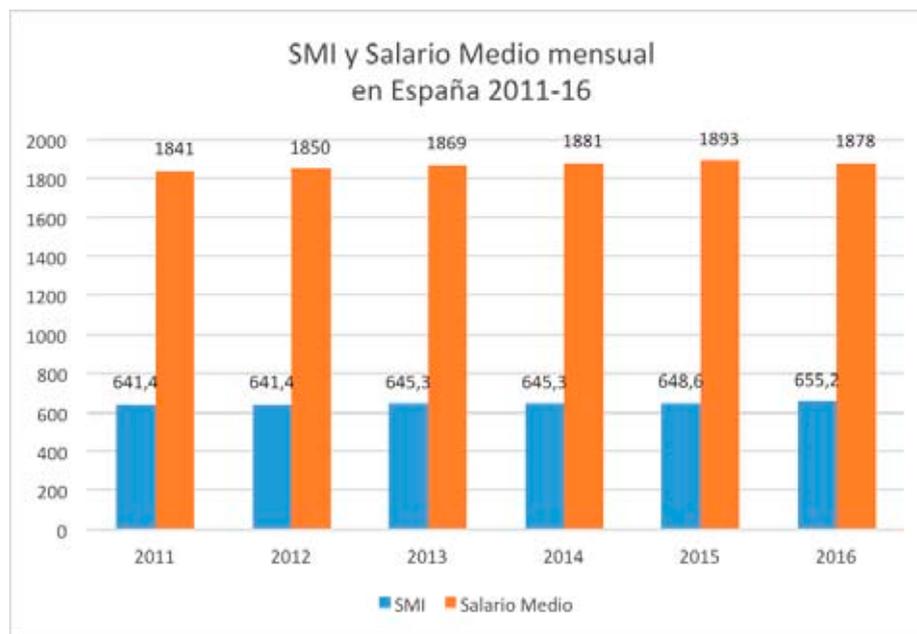
Salario

El salario es para la mayoría de trabajadores la principal compensación por su trabajo, dedicación, esfuerzo y la aplicación de sus competencias personales a las demandas y exigencias de una empresa.

Las ganancias económicas como factor contribuyente del bienestar material es el primer factor del modelo de calidad laboral propuesto por la OCDE (OCDE, 2015). El modelo propone que, de forma lineal, a mayor nivel de ganancias mayor nivel de bienestar material al menos hasta un determinado nivel crítico (Easterlin, 1974). Los otros dos factores son, en segundo lugar, la seguridad del mercado de empleo y, en tercer lugar, la calidad del ambiente laboral que engloba los aspectos de contenido de trabajo, la jornada de trabajo y el contexto psicosocial.

Obtener una estadística realista de los salarios reales en España es una tarea ímproba. Las estadísticas proporcionadas por el INE en la serie de “Encuesta Anual de estructura salarial” solo permiten una aproximación más estadística que económica y monetaria. Las dos variables más referenciales y consistentes son el salario medio anual y el Salario Mínimo Interprofesional. Las variables del salario temporal y a tiempo parcial carecen económicamente de interés dada la heterogeneidad real de situaciones que engloban. La estadística proporcionada es más una estadística de las desigualdades palmarias que de los salarios reales. En los datos de 2016, solamente atendiendo a los salarios medios de diversos sectores de actividad, como Energía y Hostelería, la diferencia está en 36.686 euros, más de tres veces el SMI. Por otra parte, atendiendo al SMI, se incluye desde quienes cobran menos del SMI hasta quienes cobran 8 o más veces el SMI, sin que tampoco esta estadística represente las desigualdades salariales reales. La siguiente figura expone la evolución de los SMI y salarios medios de los últimos seis años.

Figura 43



Fuente INE. Elaboración propia

La figura que expone los SMI y salarios medios en España en el intervalo 2011-2016 es expresiva por su falta de variación e incremento, lo que expresa la ausencia de mejora de las retribuciones salariales en los últimos años, a pesar de la mejora de la economía. Incluso en el último año expuesto 2016, el salario medio mensual sufrió un descenso de 0,78%.

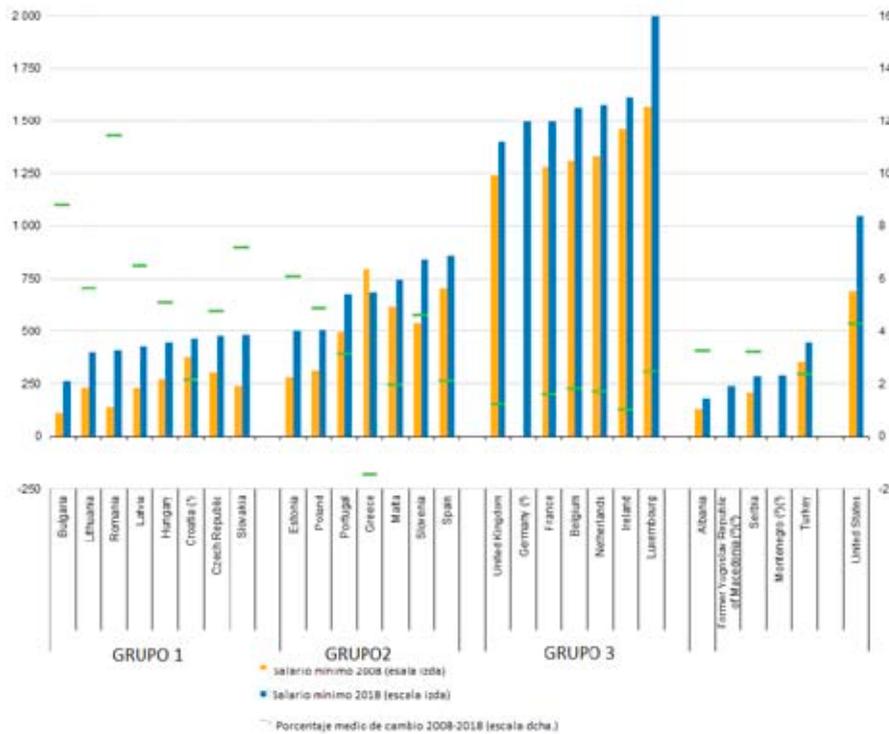
Hay un dato que es también importante, no por lo que dice directamente, que también, sino por las derivaciones que supone. La tabla de SMI de Europa es marcadamente diferente y está relacionada con el PIB del país respectivo. En la tabla 11 se puede encontrar el SMI de 11 países europeos para 2015, tal como los recoge Eurostat, consistente en 12 pagas anuales. Hay dos extrapolaciones que se pueden hacer a partir de la tabla. De forma general, el SMI es un indicador de PIB del país. A mayor SMI mayor PIB, aunque no se puede establecer una ecuación estrictamente lineal. Pero lo que en este momento interesa más es que el SMI es también un predictor de las condiciones de trabajo.

Tabla 11. Salario mínimo interprofesional Europa 2015

País	SMI Mes
Luxemburgo	1.922,96 €
Bélgica	1.501,82 €
Irlanda	1.461,85 €
Holanda	1.501,80 €
Francia	1.457,52 €
Gran Bretaña	1.378,87 €
España	756,70 €
Grecia	683,76 €
Portugal	589,17 €
Polonia	409,53 €
Rumanía	217,50 €
Bulgaria	184,07 €

En la siguiente figura se exponen los SMI a nivel europeo mostrando la gran diversidad que varía entre el mínimo de 261 euros mensuales en Bulgaria y de 1999 euros en Luxemburgo. El gráfico muestra igualmente el aumento entre 2008 y 2018 con la única excepción de Grecia. El gráfico muestra el SMI teniendo en cuenta las diferencias en los niveles de precios, aplicando las paridades de poder adquisitivo (Euro Parity Acquisition, EPA). El primer grupo tiene unos niveles mínimos nacionales de 750 EPA, el segundo entre 750 y 1000 EPA, y el tercero mayor de 1000 EPA.

Figura 44. Salarios Mínimos Interprofesionales según poder adquisitivo (EPA)



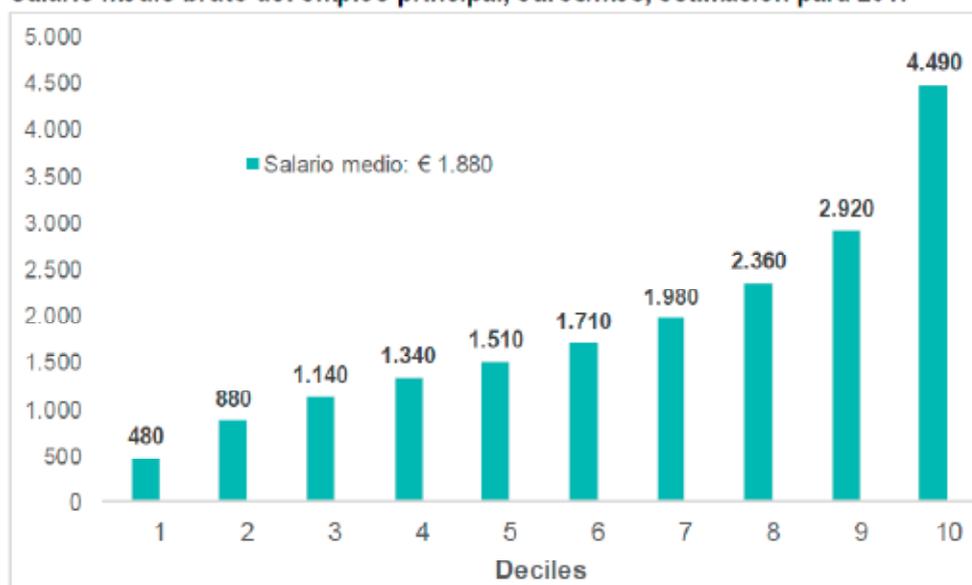
Fuente : Eurostat. Datos en línea

El siguiente gráfico muestra la segmentación por deciles de los salarios en España en 2017, tal como ha sido elaborado a partir del INE por Adecco (ADECCO Monitor 2017). Es importante anotar varios datos importantes. En primer lugar, la media del primer decil que viene a resultar la mitad del SMI. En segundo lugar, la gradualidad sucesiva hasta alcanzar el noveno y décimo decil, situación en la que el incremento aumenta su proporcionalidad.

Figura 45

ESPAÑA: SALARIO MEDIO POR DECIL

Salario medio bruto del empleo principal; euros/mes; estimación para 2017



Nota: cada decil agrupa al 10% del total de asalariados, ordenados desde los que tienen salarios más bajos hacia los que perciben salarios más altos. Datos redondeados en decenas.

Fuente: Adecco/Barceló & asociados sobre la base de INE

Aunque el gráfico recoge la dispersión de salarios, y en sus polos expresa la desigualdad, las enormes diferencias solo están presentes cuando se atiende a los salarios de los altos directivos de las empresas internacionales que llegan a multiplicar sus ingresos por cientos de veces los ingresos salariales anuales medios. En los seis primeros

meses de 2018, los consejos de administración del IBEX 35 han recibido un salario conjunto de 141,93 millones de euros, una mejora retributiva del 10,27% respecto al año anterior. La empresa con retribuciones más altas resulta ACS, cuyo órgano de administración cobró 14,81 millones de euros. Las mejores retribuciones de los consejos administrativos de algunas empresas tuvieron mejoras sustantivas, así los administradores de Grifols cobraron en conjunto un 88% más que en el año anterior, Indra subió un 48,8%, Acerinox, 35% y Acciona 33%. En general, los directivos del IBEX-35 vieron altamente recompensadas igualmente sus ganancias salariales, así los altos cargos ejecutivos en el primer semestre del año recibieron en total 167,78 millones de euros.

La insistencia en la desigualdad de los ingresos por el propio trabajo no es un tema ideológico, de grupo social o laboral, que también lo es, cuanto un tema de salud y bienestar social. Repetidos y documentados estudios sociológicos y epidemiológicos han mostrado con datos estadísticos y sociológicos que la desigualdad salarial afecta negativamente a los índices epidemiológicos de salud general, de salud mental y de problemas sociales generales. Ejemplo de ello son: “La desigualdad mata” (Therborn, 2015), “Por qué la austeridad mata” (Stucker y Bassu, 2013), “La brecha. La injusticia en las desigualdades económicas” (Taibi, 2015), “Desigualdad. Un análisis de la infelicidad colectiva” (Wilkinson y Pickett, 2009). Las constataciones que estas referencias manejan refieren datos objetivos.

Según el estudio de UGT “Condiciones salariales de una muestra de convenios de empresas multiservicios” (UGT, 2015) los salarios acordados por los CC empresariales de las EMS son por lo general inferiores a los establecidos por los CC sectoriales. Según los datos presentados, el 63,3% de los CC empresariales incluyen salarios que no alcanzan los 10.000 euros y el 13,3% tiene la retribución mínima correspondiente a su categoría, correspondiente al SMI del momento.

De forma más específica, concretando en las EMS, el estudio realizado por UGT Navarra (UGT Navarra, 2017) compara los salarios entre diferentes sectores de empresas multiservicios, establecidos en base a los salarios básicos establecidos por los convenios de empresa respectivos de las EMS y los salarios base de empresas de servicios correspondientes con un convenio sectorial establecido. El estudio se efectuó con varios sectores de servicios. Aquí se recogen exclusivamente los sectores de hostelería, limpieza y transporte, por ser los que incluyen en cada tipo de subdivisión al menos cuatro convenios comparativos. Los datos consignados reflejan las medias entre los cuatro convenios empresariales y sectoriales, las diferencias y los porcentajes de diferencia correspondientes.

Tabla 12

Diferencias de salarios entre convenios de empresa y sectoriales				
Empresas multiservicios y de servicios				
Actividad	Convenio de empresa	Convenio sectorial	Diferencia	Porcentaje de diferencia
Camareras de piso	734e	1142e	408e	36%
Operarias de limpieza	750e	1187e	437e	37%
Operaria de almacén	750e	1339e	589e	44%

Fuente UGT Navarra. Elaboración propia

Los resultados incluyen los salarios medios de diferentes sectores multiservicios: hostelería, limpieza y transporte. Se ha procedido comparando la media de cuatro salarios medios a partir de los salarios base establecidos por convenios EMS de empresa y los convenios sectoriales de empresas de los mismos sectores de actividad. En todos los casos, las diferencias obtenidas están por encima de los 400 euros a favor de las empresas de servicios con convenios sectoriales. Los porcentajes diferenciales entre los tres sectores llegan a ser del 44%. El resultado global del estudio supone para el sector de hostelería de las EMS una pérdida anual de 7299 euros, de 10.019 euros anuales para el sector limpieza y de 8.862 euros anuales para el sector transporte.

Los datos presentados por UGT Cataluña indican que en esta comunidad en el año 2017 aproximadamente 32.400 trabajadores lo hacían para EMS, habitualmente con una merma considerable del salario medio que podía llegar a la mitad de lo estipulado por el convenio colectivo sectorial (La Vanguardia, 22 de marzo, 2017). El sindicato Comisiones Obreras ha estimado que en esta situación puede haber 500.000 trabajadores en España.

En el análisis comparativo efectuado por Vicente Palacio (2016), de 47 CC empresariales de EMS, se evidencia que la estructura salarial de este tipo de empresas perjudica la retribución salarial de los trabajadores. Así, por ejemplo, este tipo de convenios no suelen atender a los complementos personales, ni de antigüedad, ni de formación (idiomas y cualificación). El 95% de los convenios no recoge la antigüedad y sólo el 10,6% atiende a aspectos de formación y cualificación. Según este análisis, en el personal de estructura, el 26,1% se ajusta de forma aproximada al SMI, y un 17,4% percibe retribuciones entre 9.391 y 10.000 euros, lo que indica que un 43,5% de los convenios colectivos empresariales fijan retribuciones inferiores a los 10.000 euros. El 28,3% recibe entre 10.000 y 12.000

euros y el 28,2% recibe salarios superiores a los 15.000 euros. En cuanto al personal operativo, personal que aporta sus servicios a las empresas, el 56,5% recibe salarios ajustados al SMI, y de forma general, el 76% establece retribuciones por debajo de los 10.000 euros anuales. Según estos datos, entre el personal de estructura y el personal de estructura hay una diferencia de 32 puntos porcentuales. Por lo que respecta a la población operativa, la retribución de 15.000 euros solo la alcanzan el 8,7%, y el máximo de 17.000 euros solo lo obtiene un exiguo 2,2%.

En el mismo estudio se pone de manifiesto que un estudio comparativo entre los convenios sectoriales establecidos por empresas equivalentes a las habituales de los convenios colectivos empresariales de las EMS, por ejemplo, seguridad y limpieza, muestra que los salarios de CC sectoriales muestran que la retribución más baja se aproxima a los 15.000 euros, muy por encima del salario medio establecido por los correspondientes CC empresariales de las EMS. En lo que atañe a cláusulas de revisión salarial, el 31,9% de los CC empresariales de las EMS no las incluyen y un 8,5% las considera inaplicables durante toda la vigencia del convenio. Un 17,2% las vincula a los beneficios de la empresa.

En el caso concreto de las camareras de piso suelen tener salarios que de hecho están por debajo del salario mínimo interprofesional, al que sólo lo alcanzan mediante el incremento de horas de trabajo, lo que prácticamente reduce a la mitad del salario estipulado por el convenio de hostelería correspondiente. Eurofund (2002) ya indicaba, en el caso de las ETT, que en los aspectos retributivos se registraban con frecuencia abusos ilegales acerca de la retribución, principal causa de queja de los trabajadores. En el mismo tipo de población se han registrado datos que indican una menor retribución no salarial, como primas y otras prestaciones sociales.

La pobreza en el trabajo

Un dato que se constata cada vez con más certeza y extensión es que, en la actualidad, el trabajo no resulta en todos los casos un factor excluyente de la pobreza, de tal manera que el trabajador pueda tener aseguradas sus necesidades básicas suficientemente satisfechas.

El modelo social más extendido de la retribución económica salarial es el propuesto por la Organización Internacional del Trabajo (OIT,1999) de Trabajo Decente o Trabajo Digno (Decent Work), que ha supuesto el enfoque central desarrollado por la OIT desde entonces. El concepto de Trabajo Decente vincula el desarrollo económico de las sociedades con los derechos laborales de los trabajadores, y no solo con los económicos. Una actualización de

la amplitud del planteamiento y de sus posibles efectos ha sido recientemente efectuada por la OIT (OIT,2014). La propuesta de Trabajo Decente incluye al menos los seis siguientes puntos:

- Empleo productivo que genere un ingreso justo
- Seguridad en los lugares de trabajo
- Perspectivas de desarrollo personal
- Integración social
- Libertad de agrupación laboral
- Igualdad de oportunidades

El enfoque del Trabajo Decente ha constituido una referencia conceptual e institucional tanto para la retribución económica como para la conceptualización de las relaciones laborales y del Desarrollo sostenible. También ha tenido sus críticos que se han referido a la falta de operatividad del concepto, y han propuesto otros enfoques alternativos como Desarrollo Humano, Capital Social, Exclusión Social y otros (Sehnbruch et al. 2015). Todos ellos adolecen de problemas de operativización. La ventaja del concepto de Trabajo Decente consiste en que centraliza la problemática de la retribución salarial en el contexto del trabajo y las empresas sin aislar el tema. Los otros conceptos tienden a diluir el problema en los márgenes borrosos de la sociedad. Una forma de mantener básicamente el concepto, y hacerlo más operativo, es concretarlo en el análisis de la pobreza en el contexto laboral. Desde esta perspectiva, se carece de Trabajo Decente cuando el trabajador no puede evitar las miserias de la pobreza. El supuesto conceptual más básico consiste en mantener que el ejercicio del trabajo, y la inclusión social que ello supone, debe permitir al trabajador la satisfacción de sus necesidades básicas. El Indicador AROPE (At Risk Of Poverty and/or Exclusion) (EAPN, 2017) informe elaborado por la European Poverty Anti Network (EAPN) indica tres niveles:

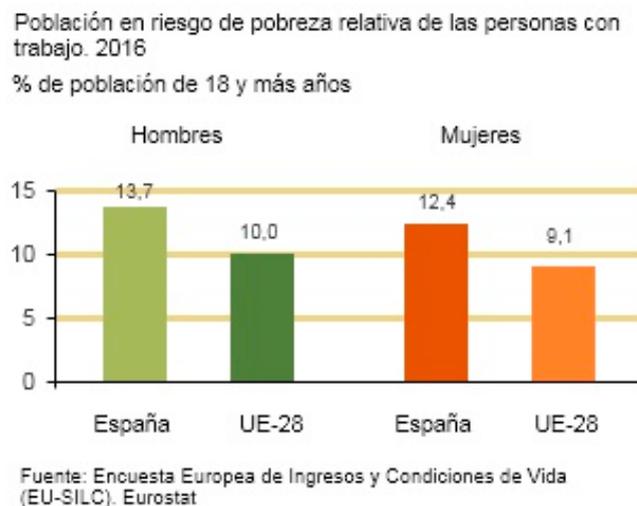
Riesgo de Pobreza. Se cumple cuando se vive en un hogar con una renta inferior al Umbral de pobreza. El Umbral de pobreza se define como el valor que corresponde al 60 % de la mediana de la renta nacional.

Privación Material Severa (PMS). Se cumple cuando se vive en un hogar en el que sus miembros no pueden permitirse al menos cuatro de nueve conceptos o ítems de consumo básico definidos a nivel europeo, como dificultad para pagar el alquiler, o para pagar electricidad o tener vacaciones.

Baja intensidad de trabajo (BITH). La intensidad de trabajo por hogar se define como la relación entre el número de meses trabajados efectivamente por todos los miembros del hogar y el número total de meses que, en teoría, podrían trabajar como máximo todas las personas en edad de trabajar del hogar.

Los datos presentados por el INE para 2016, (INE, AROPE, 2016) segregando para hombres y mujeres, acerca del riesgo de pobreza de las personas con trabajo se muestran en el gráfico siguiente en el que aparece que la diferencia de la media europea y española es de aproximadamente tres puntos tanto para hombres como para mujeres. Según estos datos, aproximadamente un 13 por ciento de la población trabajadora está en riesgo de pobreza.

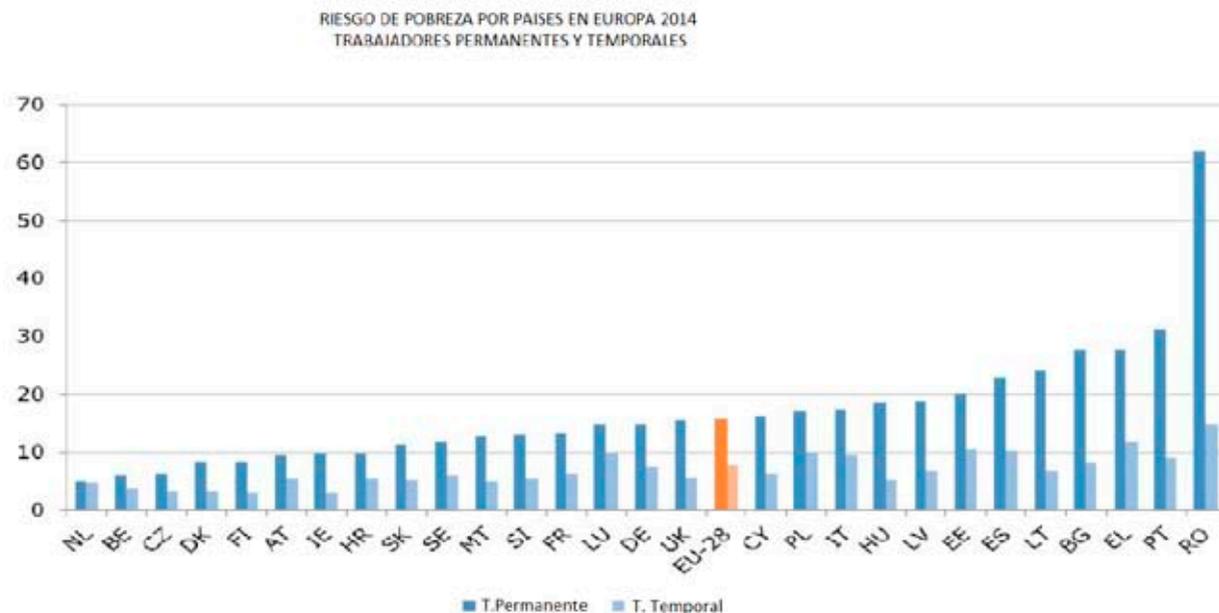
Figura 46



Desde la perspectiva comparativa europea, puede comprobarse que esta probabilidad de riesgo de pobreza es marcadamente diferente para los trabajadores temporales en los que el porcentaje es mucho más elevado que para los trabajadores a tiempo completo, siendo en muchos casos doble y triple. Uno de cada seis trabajadores temporales está en riesgo de pobreza, lo que aumenta para la población de España que es de uno por cada cinco trabajadores en términos aproximados. El gráfico siguiente muestra la tasa de riesgo de pobreza en el trabajo según los contratos permanentes y temporales (European Parliament, 2016). Esto muestra que, en todos los países,

existe un mayor riesgo de pobreza en el trabajo en el caso de los empleados con contratos temporales, aunque nuevamente existe una variación significativa según el Estado miembro de la UE.

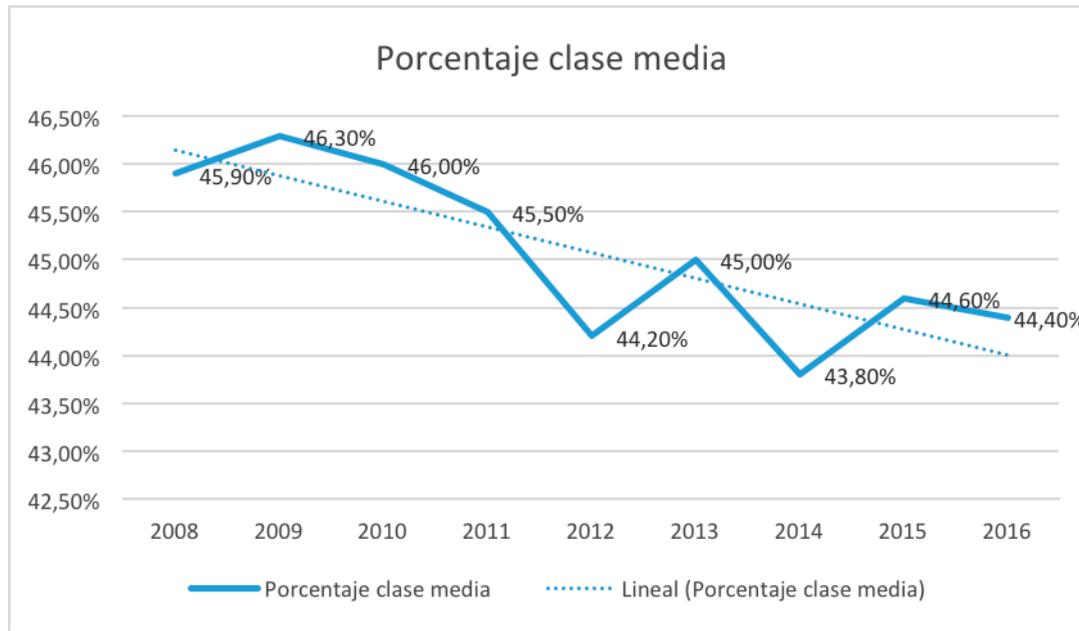
Figura 47



Fuente: European Parliament, 2016.

El fenómeno que se está produciendo no es solamente un aumento del riesgo de pobreza, sino una disminución de la clase media de los países europeos. Ante la falta de un consenso operativo sobre cómo puede delimitarse la clase media, una opción que adopta el Informe AROPE 2016, es utilizar el criterio sugerido por la Universidad de Bremen que la considera como aquella que se encuentra entre los intervalos del 70% y el 150% de la población. Utilizando este criterio para España pertenecerían a la misma quienes en 2016 vivían en familias con ingresos entre 7.496 y 16.062 euros. El gráfico siguiente muestra la variación de la clase media en los años 2008-2016.

Gráfico 48



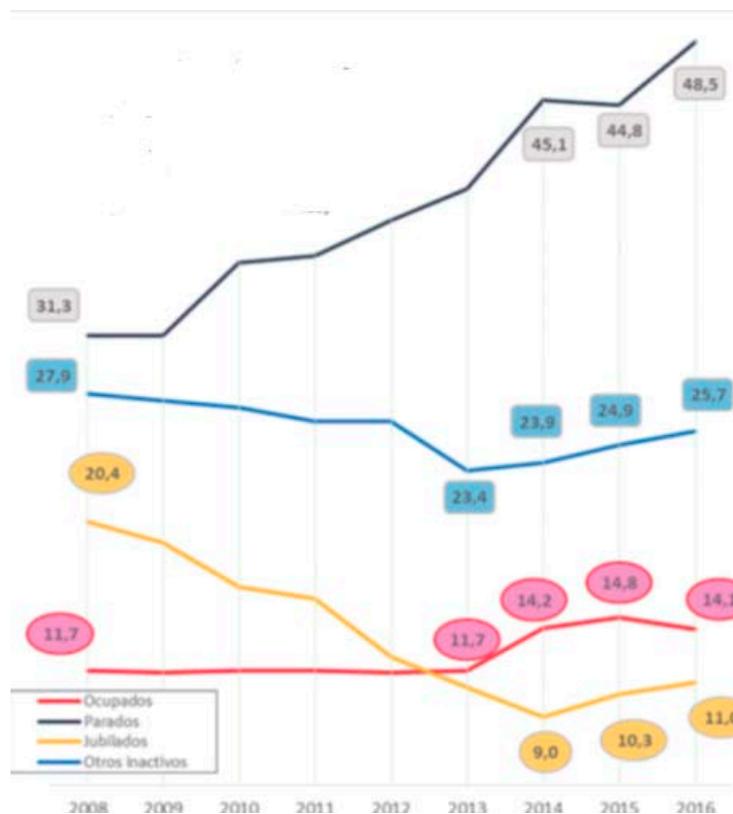
Fuente AROPE 2016. Elaboración propia

Los datos indicados en el gráfico indican una tendencia progresiva a la contracción de la clase media. Aunque la diferencia de los porcentajes absolutos entre 2008 y 2016 no sea alta, muestra una tendencia a la baja que queda confirmada por el análisis de la tendencia del grupo de clase baja que tiende a aumentar y por el porcentaje de clase alta que tiende a subir. Tanto el grupo de clase baja como el grupo de clase alta, en función de los porcentajes de renta tienden a aumentar, pero el aumento de la clase baja es mayor en el intervalo del tiempo evaluado. (ARPE, 2016).

Los datos no acaban aquí. Los datos recogidos por el informe indican hechos relevantes. El primero de ellos es que el paro, desde 2008 ha incrementado la tasa de pobreza en diecisiete puntos, pasando del 31,3% al 48,5%, lo que indica que casi la mitad de la población en situación de paro está dentro de la tasa de pobreza. La otra categoría

que experimenta un aumento de la tasa de pobreza es la de ocupados, que a partir de 2013 aumenta la tasa pasando del 11,7% en la que se había mantenido durante 5 años al 14,1% en 2016.

Figura 49. Tasa de pobreza en Relación con la actividad y años



Fuente: EAPN, 2017

Los datos registrados indican tanto una contracción de la clase media, clase trabajadora incluida, como un empobrecimiento manifiesto especialmente en quienes carecen de empleo.

4.4.- Riesgos laborales de las EMS

Aunque los riesgos laborales en las EMS se pueden originar en múltiples contextos, su origen más probable está en aquellos servicios auxiliares que suponen esfuerzos y tareas físicas principalmente. En el modelo propuesto de riesgos de seguridad y salud en el trabajo, los riesgos laborales son riesgos basados en la seguridad, la higiene y la ergonomía. Desde este enfoque, de hecho, los datos más frecuentes se refieren a los problemas de esta índole que padecen los trabajadores temporales, entendiendo por tales, en la mayoría de los casos a todos aquellos que no caen en la categoría de trabajadores a tiempo indefinido, o trabajadores a tiempo completo. La atención que recibe el problema está presente en el hecho de que el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo, tan pronto como en 2007 constituyó un grupo de trabajo sobre la seguridad y salud específica de los trabajadores de las ETT. Su actividad más institucional ha consistido en la publicación del informe “Seguridad y Salud Laboral de trabajadores de Empresas de Trabajo Temporal (ETT). Buenas prácticas en coordinación empresarial y formación” (INSHT, 2017b).

Seguridad e higiene

Un informe referencial sobre el tema es el estudio del INSHT (Zimmerman y Pinilla, 2009) a partir de la VI Encuesta Nacional de Condiciones de trabajo y su muestra representativa de empresas en España. En este trabajo se efectúa un análisis de los riesgos laborales pertenecientes a subcontratas (588) comparándolos con los trabajadores de empresas titulares (10.586). Para ello se someten a contraste estadístico el porcentaje de trabajadores expuestos a los diferentes riesgos, incluidos los psicosociales. Los autores concluyen su detallado análisis considerando que los trabajadores de subcontratas tienen peores condiciones ergonómicas, especialmente en lo que concierne a los sobreesfuerzos y a la carga física. En cuanto a la carga mental y factores psicosociales, mantienen que los trabajadores de subcontratas están más afectados por las altas exigencias (atención, rapidez, plazos cortos, repetitividad), así como por la falta de autonomía y apoyo social. En cuanto al daño a la salud, se constata mayor frecuencia de daño osteomuscular y mayor número de accidentes. Aun considerando la muestra escasa, exponen que la variable subcontratación discrimina negativamente tanto la exposición al riesgo como la ocurrencia de daños. Lamentablemente este tipo de análisis contrastado y con este tipo de muestra no ha tenido continuidad.

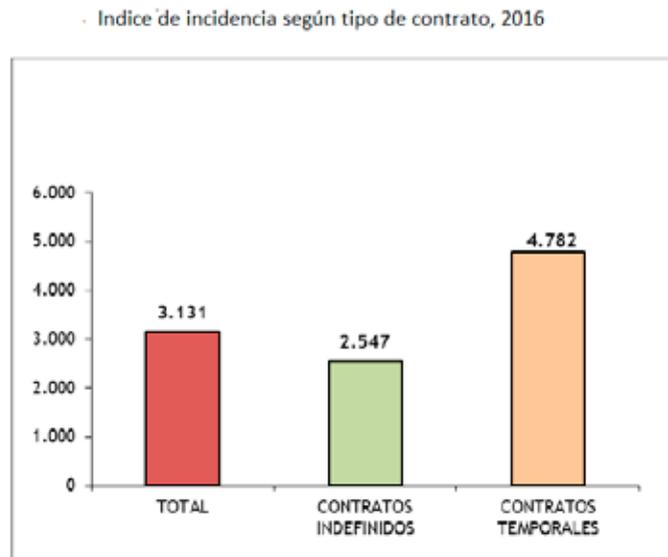
El informe “Accidentes de trabajo de los trabajadores cedidos por las empresas de trabajo temporal” de la región de Murcia (García Galindo, 2015), centrado en una población principalmente con tareas agrícolas, expone que los accidentes provienen principalmente de movimientos repetitivos y de sobreesfuerzos. El informe concluye considerando esta población como “un colectivo de riesgo” al que debe atenderse.

En la colección de informes del Ministerio de empleo sobre “Siniestralidad de los trabajadores cedidos por empresas de trabajo temporal” que viene publicando por años, en el año 2017 (INSHT, 2018) se recogen los siguientes datos:

- De los 14.755 AT en jornada de trabajo, 45 fueron graves y 6 mortales.
- De los 1.733 AT in itinere, 12 fueron graves y 6 mortales.
- De los 45 accidentes graves, 20 fueron en peones de industrias manufactureras y 5 de ellos por problemas de pérdida de control del medio de transporte. Los 6 accidentes mortales fueron debidos a choques, atrapamientos y patologías no traumáticas. Resulta de interés anotar que el 50% de los accidentes graves se produce en peones de manufacturas. Esta serie de informes anuales no contienen ninguna comparativa ni reflexión sobre el posible alcance de los datos y no aporta sino las tablas respectivas, sin ningún otro tipo de contextualización.

La reciente publicación de la última Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (INSHT, 2017a) expone los datos a nivel nacional y muestra que los contratos temporales tienen un porcentaje superior de incidencia laboral. El índice de incidencia de los trabajadores (asalariados) temporales fue 1,8 veces mayor que el de los trabajadores indefinidos. El índice de incidencia de los trabajadores temporales es en todos los sectores de actividad mayor que el índice de los indefinidos. Según la misma encuesta, los trabajadores realizan un mayor número de horas extraordinarias a la semana, que los indefinidos.

Figura 49



Fuente INSHT, 2017. Informe anual accidentes de trabajo

La atención y preocupación por la Seguridad y Salud en el trabajo han mejorado consistentemente en los últimos años, aunque existen todavía importantes lagunas y limitaciones, tal como han constatado los informes ESENER-1 (EU-OSHA, 2009a) y ESENER-2 (EU-OSHA, 2014). Especialmente el control de los accidentes y enfermedades laborales se ha convertido en datos oficiales seguidos y constatados. Accidentes y enfermedades del trabajo son ambas las manifestaciones adversas más notorias de las condiciones de trabajo que deben ser atendidas, pero no puede ser relegado, aunque sea genérico el malestar en el trabajo, que actúa como un síntoma, con profundidad y calado, a imagen de un “iceberg”. En los aspectos de salud se controlan los aspectos que “cursan con baja”, pero no aquellos que no lo son, que pueden ser múltiples. Incluso en estos aspectos, accidentes y problemas de salud, habitualmente se controlan los elementos más sobresalientes, como son las formas y tipos de contrato, pero sin entrar la multiplicidad real que pueden adoptar. Por ello el control de la seguridad e higiene en su complejidad real no resulta fácil y se efectúa solo en sus manifestaciones más notorias.

Ergonomía

Tal como ha sido expuesto, las EMS tienen múltiples configuraciones y modalidades, algunas de ellas altamente técnicas y especializadas, pero su mayor proliferación y extensión se ha producido en tareas ocupaciones básicas y elementales que no requieren formación previa especializada ni estudios medios o superiores. Los diferentes informes de consultoras, como DBK muestran, que las EMS se han extendido en los sectores en los que el trabajo manual es predominante y la formación previa requerida baja. Es lo que sucede con los sectores de limpieza, mantenimiento, seguridad, vigilancia y restauración.

Los cuatro sectores ocupacionales mencionados suponen sistemas de trabajo y de actividad que se caracterizan por necesitar sólo una formación básica con escasos niveles de preparación y especialización, a excepción quizás del mantenimiento que en algunos de sus formas puede requerir experiencia y formación previa y técnica. Los cuatro sectores tienen igualmente la característica común de que no exigen altos esfuerzos físicos puntuales, pero si el desarrollo de actividades físicas y de sistemas de posiciones físicas y corporales que al final de la jornada laboral pueden suponer carga laboral estática y dinámica. Todas ellas están caracterizadas por ser objeto de una carga ergonómica real que puede pasar fácilmente desapercibida. La siguiente tabla tiene la función de establecer mínimos ergonómicos que afectan a las cuatro actividades laborales.

Tabla 13

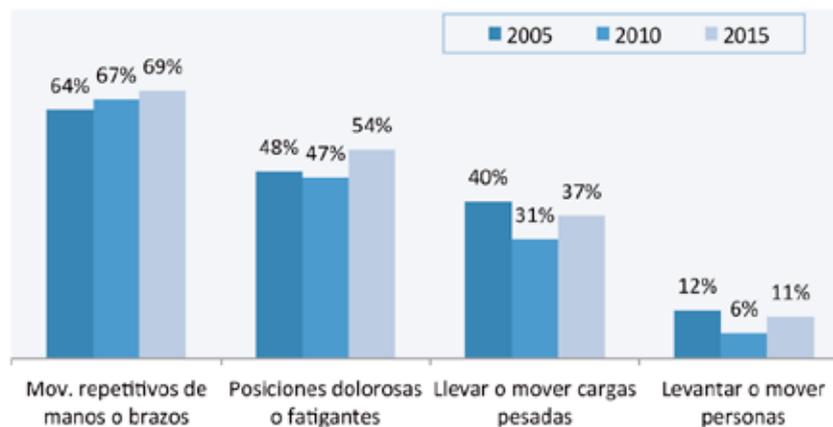
Carga ergonómica de cuatro sectores expansivos en la actividad de las EMS	
LIMPIEZA	Transporte de carritos de limpieza Limpieza de habitaciones Cambio de camas Movimientos repetidos
MANTENIMIENTO	Postura de pie prolongadas Posturas agachadas prolongadas Manipulaciones Cargas

SEGURIDAD	Posturas de pie prolongadas Posturas sentado prolongadas Desplazamientos prolongados Atención fija a monitores
RESTAURACIÓN	Desplazamientos prolongados Carga de bandejas Limpieza de mesas Limpieza de locales

Ninguna de estas formas de carga ergonómica es aguda, pero si es lesiva cuando se mantiene a lo largo de muchas horas diarias y de muchos días a lo largo de la semana, pudiendo dar lugar a diferentes problemas musculoesqueléticos a lo largo del tiempo, tales como los dolores lumbares, las epicondilitis, problemas del tarso, de rodillas o de circulación.

La ENCT (INSHT, 2017a), en su exposición de los riesgos ergonómicos constata la amplia presencia de los mismos en cuatro de sus elementos más básicos. De forma general, entre 2005 y 2015 las condiciones ergonómicas o se han mantenido o han empeorado tal como se puede constatar en el siguiente gráfico.

Figura 50. Evolución de riesgos ergonómicos 2005-2015



Fuente INSHT. ENCT-2015

Los datos genéricos indican que son los movimientos repetitivos los elementos con mayor carga ergonómica y en proceso de aumento. Los trabajos manuales de las EMS relacionados con la limpieza, mantenimiento, vigilancia y restauración se hayan claramente afectados por ellos, aunque sus efectos sean principalmente visibles sólo a largo plazo.



5

Los Riesgos Psicosociales: tipos y características

5. LOS RIESGOS PSICOSOCIALES. TIPOS Y CARACTERÍSTICAS

La preocupación por los riesgos laborales psicosociales ha tenido una aparición relativamente reciente. Mientras que accidentes y enfermedades comenzaron a ser señalados mucho tiempo atrás (Ramazzini, 1743), la conceptualización de los riesgos psicosociales en el trabajo aparece en la década de 1980.

La Organización Internacional del Trabajo fue la primera en poner la voz de alarma en su documento “Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control” (OIT, 1986). A partir de ese momento, han ido obteniendo mayor presencia y atención, hasta llegar, en algún momento, a recibir la atención central en la preocupación por los riesgos laborales. Pero su atención conceptual y marco teórico ha tenido un escaso desarrollo. El uso léxico y la sensibilidad al tema ha ido variando ligeramente, pero sin suficiente tematización. Algunos esfuerzos teóricos (Moreno Jiménez, 2014; Moreno-Jiménez y Báez León, 2010; Moreno Jiménez y Garrosa Hernández, 2013) han delineado las líneas básicas, pero sin proponer una visión conjunta. Se intenta aquí exponer una visión integral de tales desarrollos.

Tema central en la publicación de la OIT es la complejidad del tema “Los factores psicosociales en el trabajo son difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador” (OIT, 1986, p.3), desde este punto de arranque, el documento propone la siguiente definición: “ Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de percepciones y experiencias puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (OIT, 1986, p 3). Desde esta perspectiva, el número de condiciones organizacionales puede ser muy amplia y el enfoque elegido determina el resultado. Cuando tales condiciones son correctas su resultado lleva a la satisfacción laboral, a la motivación, a la productividad y al bienestar laboral. Cuando son inadecuadas conducen al agotamiento, al estrés, a la enfermedad y al accidente. Las condiciones organizacionales y los factores psicosociales pueden ser tanto positivos como negativos.

La definición muestra la importancia concedida al trabajador real, a su situación y a sus necesidades reales. Igualmente, se insiste en que el descuido de tales factores tiene repercusiones, tanto sobre la salud del trabajador como sobre la empresa. A continuación, se expone un listado de factores psicosociales de riesgo que parece recogido de una encuesta actual sobre tales riesgos: la mala utilización de las habilidades propias, la sobrecarga en el trabajo,

la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, los problemas de las relaciones laborales y el trabajo a turnos.

Un documento de la Organización Mundial de la Salud “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud” (Kalimo, El-Batawi y Cooper, 1988) reitera e insiste en el mismo planteamiento: los factores psicosociales se originan en las condiciones organizacionales del trabajo y están mediados por la percepción y la experiencia de los trabajadores. Las condiciones organizacionales son el punto de origen de los factores, y tal como realza El Batawi (1988), tales repercusiones pueden ser tanto positivas como negativas. Las condiciones organizacionales pueden dar lugar tanto al estrés laboral como al desarrollo y bienestar del trabajador, punto este último que no siempre ha sido suficientemente considerado, aunque en los últimos años, a partir del 2000, ha tenido una mayor repercusión. Roozeboom, Houtman y Van den Bossche (2008), han propuesto una serie de marcadores organizacionales y laborales que dan lugar a un listado relativamente amplio de factores psicosociales y que se recoge en la tabla 14. Es importante anotar que, como marcadores laborales y organizacionales, sus efectos pueden ser tanto positivos como negativos. La tabla 14 expone los factores descriptivos.

Tabla 14. Marcadores laborales y organizacionales

FACTORES ORGANIZACIONALES	
Política y Filosofía de la Organización	Relación Trabajo-Familia
	Gestión de los Recursos Humanos
	Política de seguridad y salud
	Responsabilidad Social Corporativa
	Estrategia empresarial
Cultura de la Organización	Política de Relaciones Laborales
	Información Organizacional
	Comunicación organizacional
	Justicia Organizacional
	Supervisión/Liderazgo
Relaciones Industriales	Clima laboral
	Representación Sindical
	Convenios Colectivos

FACTORES LABORALES	
Condiciones de empleo	Tipo de contrato
	Salario
	Diseño de carreras
Diseño del puesto	Rotación de puestos
	Trabajo grupal
Calidad en el trabajo	Uso de habilidades personales
	Demandas laborales
	Autonomía y capacidad de control
	Seguridad física en el trabajo
	Apoyo social
	Horas de trabajo
Teletrabajo	

Modificado de Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008.

La importancia de la prevención y de la intervención sobre los factores psicosociales ha enfatizado los aspectos de riesgo. Una sistematización real, un listado y el marco teórico correspondiente aparecen algo más tarde y en la Tercera edición de la Enciclopedia de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (OIT, 1998) se encuentra ya un marco teórico general y los respectivos desarrollos acerca de riesgos psicosociales específicos. A partir de estos momentos, la organización incorrecta del trabajo y los factores psicosociales de riesgo aparecen como términos intercambiables con repercusión sobre la salud de los trabajadores. Por la misma fecha aproximadamente Cox y Griffiths (1996) los definen como los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión y sus contextos sociales y organizacionales que tienen consecuencias negativas sobre la salud de los trabajadores. El listado que proponen los autores se recoge en la tabla 15

Tabla 15 Factores psicosociales de riesgo o estrés

FACTORES DE ESTRÉS PSICOSOCIAL	
Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa con la gente
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción social
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales..
Ambiente y equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales
Relaciones interpersonales etrabajo	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual, bajo valor social del trabajo
Relación Trabajo-Familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia Bajo apoyo familiar. Problemas duales de carrera
Seguridad contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración

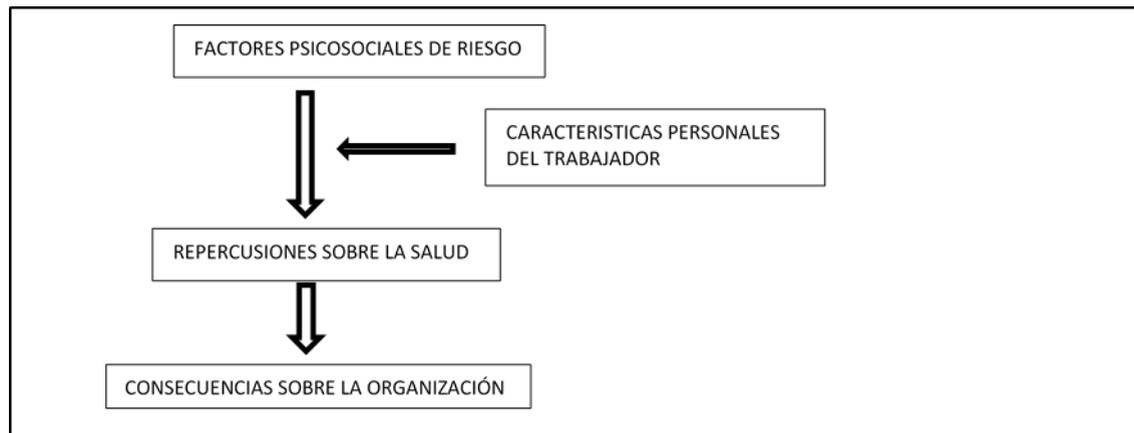
Modificado de Cox y Griffiths, 1996

Como se puede observar, el listado de factores psicosociales, se ha convertido en un listado de factores psicosociales de riesgo. El primer listado era neutro y podía tener consecuencias tanto positivas como negativas, el segundo incluye exclusivamente situaciones, contextos y tareas que generan estrés y que a largo plazo conducen al malestar cuando no a la enfermedad (Moreno-Jiménez-Báez León, 2010).

En España, es también en la década de 1990 cuando irrumpen de forma notoria. Su introducción oficial se hace con el Real Decreto 39/1997 de los Servicios de Prevención. En la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (31/1995) la alusión a ellos es prácticamente inexistente, aunque en artículo 14 parágrafo 2 se establece de forma taxativa la obligación del empresario de “garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo”, lo que incluye necesariamente a los factores psicosociales. Es en el RD39/1997, en el anexo VI, en el que al describir la formación necesaria para el técnico superior en prevención de riesgos laborales reconoce la especialidad de Ergonomía y Psicología Aplicada, reconociendo con ello los factores psicosociales de riesgo.

En el modelo de los factores psicosociales de riesgo hay una consideración que pasa frecuentemente desapercibida: la relación entre el factor psicosocial y el daño a la salud es sólo un factor de riesgo, un efecto probable, no ciertamente inevitable. El modelo teórico que subyace al planteamiento de los riesgos psicosociales es un modelo de mediación, es decir, supone que los riesgos psicosociales no derivan necesariamente en daño a la salud, sino que depende de las características personales del trabajador. Tal como explicitaba el marco conceptual expuesto de la definición de la OIT, los efectos negativos de los factores psicosociales dependen de la experiencia, de la historia y del contexto del trabajador. Sin embargo, este marco conceptual no cambia el orden de la causalidad que sigue siendo el mismo: el factor causal reside en las condiciones organizacionales y el trabajador es un elemento de resiliencia o vulnerabilidad. El factor causal, sobre el que hay que intervenir y actuar preventivamente, sigue siendo el organizacional. Eso no excluye el aumento de los factores de resistencia en los trabajadores, especialmente los relacionados con la formación, adaptación y desarrollo personal. La figura representa el tipo de influencia:

Figura 51. El trabajador como variable mediadora



Moreno-Jiménez (2014)

Aunque los factores psicosociales de riesgo comparten con otros factores de riesgo la probabilidad del daño a la salud, tienen también características propias que provienen de su propia naturaleza psicosocial, compleja, variada y difícil de objetivar. Entre las posibles características pueden citarse las seis siguientes.

- 1.- Su efecto generalizado es la respuesta de estrés.
- 2.- Dificultad de objetivación
- 3.- Se extienden en el espacio y el tiempo.
- 4.- Tienen escasa cobertura legal
- 5.- Afectan a otros riesgos
- 6.- Los efectos están moderados por variables personales.
- 7.- Dificultad de intervención

1.- **Su efecto generalizado es la respuesta de estrés.** El efecto generalizado de los factores psicosociales de riesgo es la aparición de la respuesta de alarma (Selye, 1956), la respuesta subjetiva de estrés ante las amenazas inminentes o el daño presente. También puede objetivarse en respuestas como errores o accidentes, tasas altas de absentismo, rotación de personal, quejas frecuentes y otras similares. La aparición del estrés en sus diferentes formas es la manifestación más común de la percepción de factores psicosociales lesivos que minan la capacidad adaptativa y funcional del trabajador. En este sentido, la respuesta de estrés es la variable mediadora principal ante los factores psicosociales y el daño a la salud (Lundberg y Cooper, 2011).

2.- **Dificultad de objetivación.** El ruido, las vibraciones, la temperatura, la contaminación por gases y una posición o esfuerzo se pueden medir con unidades propias, pero el rol, la cohesión grupal, la supervisión, la comunicación no tienen unidades propias de medida. A pesar de los esfuerzos de los investigadores en la búsqueda de indicadores (Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008), frecuentemente el recurso más utilizado en la evaluación consiste en la apreciación de la experiencia colectiva. Uno de los grandes problemas de los factores psicosociales es la dificultad para encontrar unidades de medida objetiva. Por definición (OIT, 1986), se basan en “percepciones y experiencias” y en este caso, atendiendo al enfoque organizacional, a la experiencia intersubjetiva del colectivo organizacional (Rick y Briner, 2000).

3.- **Se extienden en el espacio y el tiempo.** El resto de riesgos suelen estar de alguna manera delimitados espacial y temporalmente, se circunscriben a un espacio y habitualmente a un momento concreto. Los riesgos de seguridad están vinculados a una actividad o espacio concreto, como un almacén o actividad de riesgo. Algo semejante ocurre con los riesgos de higiene y ergonómicos que suelen ser locales. Sin embargo, una característica muy común de los factores psicosociales es la no localización. Una cultura organizacional, un estilo de liderazgo o un clima psicosocial no están ubicados en ningún lugar ni es posible precisarlos en un momento especial (Rick y Briner, 2000), son características generales de la empresa u organización o al menos de un contexto.

4.- **Escasa cobertura legal.** El nivel de ruido tiene una legislación que determina los niveles admitidos y rechazados, lo que facilita la misma acción de los empresarios y directivos. Se sabe a qué atenerse. Lo mismo ocurre con la gran mayoría de riesgos de seguridad, de higiene y ergonómicos, pero no ocurre así con los factores psicosociales. El desarrollo de la legislación sobre los riesgos laborales ha sido considerable, tanto en sus aspectos generales como globales, lo que ha permitido acciones precisas por parte de las inspecciones de trabajo. Sin embargo, el desarrollo de la legislación sobre aspectos psicosociales se ha trabajado de modo general relacionada con la pro-

hibición de que puedan dañar a la salud, lo que suele ser inefectivo para los empresarios, para los trabajadores y para la misma inspección del estado.

5.- **Afectan a otros riesgos.** El organismo humano, el trabajador, es una unidad funcional en la que todos los factores externos acaban afectando a la totalidad de la persona. Es el principio básico del funcionamiento de la persona, el tratamiento de la persona como una totalidad o sistema bio-psico-social (Engel, 1977). Pero este efecto se acentúa en los factores psicosociales de riesgo cuyo aumento supone habitualmente un aumento de los riesgos de seguridad, de higiene y de ergonomía. Por ejemplo, se ha estudiado abundantemente los efectos de los factores psicosociales y el estrés asociado sobre los trastornos musculoesqueléticos asociados a la ergonomía (Warren, 2010).

6.- **Los efectos están moderados por variables personales.** Los factores psicosociales de riesgo afectan al trabajador a través de sus propias características contextuales y personales (Buunk, de Jonge, Ybema, de Wolf, 1998; Quick, Quick, Nelson, Hurrell, 1997). Tal como se definen por la OIT (1986), los factores psicosociales de riesgo están mediados por la percepción, la experiencia y la biografía personal. Factores como la carga de trabajo, el conflicto de rol, la incertidumbre laboral no suele tener los mismos efectos sobre toda la población laboral de una empresa, sino que depende de las variables personales de cada uno de ellos, como el nivel de implicación, la confianza en sí mismo, el optimismo y la motivación de logro, todas ellas variables moderadoras.

7.- **Dificultad de intervención.** Casi siempre hay soluciones técnicas para la gran mayoría de los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, pero no resulta tan claro cuando se trata de los factores psicosociales. Por su propia naturaleza, los factores psicosociales son factores organizacionales y están íntimamente entrelazados al diseño y concepción global de la empresa. La intervención psicosocial suele tener un marco de intervención amplio y con resultados no asegurados (Rick y Briner, 2000), lo que aumenta la resistencia de los responsables a intervenciones costosas sin resultados asegurados.

En los últimos años se ha producido un desplazamiento en la terminología al uso y, aunque no haya precisión, se tiende a hablar directamente de riesgos laborales psicosociales de forma genérica. Con frecuencia, con tales términos se alude principalmente a una serie de riesgos específicos que pueden caracterizarse como graves e importantes, los más referidos suelen ser la violencia, el acoso laboral y el acoso sexual, al que se une de forma genérica el estrés laboral. En el tema de estrés laboral, los modelos más conocidos han enfatizado los modelos

referidos al estrés crónico, los que se basan en contextos permanentes, como puede ser la escasa autonomía, la compensación proporcionada o los basados en la adecuación al trabajo o en el estrés de rol. Es importante en este planteamiento insistir en los contextos de estrés agudo o incluso traumático.

Un riesgo psicosocial, sin el matiz de factor de riesgo, es un hecho, situación, estado o acontecimiento que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar negativamente a la salud del trabajador y además de forma importante y severa. Es decir, son riesgos psicosociales caracterizados por una alta probabilidad de una consecuencia grave para la salud del trabajador.

Sus características no son las mismas que la de los factores psicosociales de riesgo y en algunos aspectos son contrapuestas:

- 1) Afectan a los derechos fundamentales del trabajador,
- 2) Tienen efectos globales sobre la salud del trabajador,
- 3) Suelen tener consecuencias sobre la salud mental,
- 4), Tienen formas de cobertura legal, al menos parciales.**

De forma global, son riesgos psicosociales de mayor gravedad, aunque pueda existir una amplia variación en función de contextos y de personas. Esta diferencia entre factores de riesgo y riesgo psicosociales no minimiza de ninguna manera los factores de riesgo psicosocial, sino que más bien enfatiza su rol como marcadores e indicadores de la aparición de riesgos más graves. Los factores de riesgo constituyen el terreno abonado en el que aparecen los riesgos más graves. Por otra parte, la prevención e intervención sobre los riesgos laborales no deben actuar sólo sobre los riesgos agudos, urgentes y graves, sino que debe ejercerse igualmente sobre todos aquellos que afectan realmente a la salud de los trabajadores.

De forma todavía más reciente han aparecido los llamados Riesgos psicosociales emergentes, propios de nuestra época actual de economía de servicios, de globalización y de recesión económica. El primer informe oficial sobre el tema apareció en 2007 (EU- OSHA, 2007) y señalaba un listado de 42 riesgos psicosociales en gran parte producidos por la expansión del sector terciario de la producción, el sector de servicios, y el impacto de la globalización en la organización del trabajo y la estructuración de empresas y organizaciones. El informe no presagiaba todavía la “gran recesión” que se iba a producir en los años siguientes y que iba a intensificar los efectos de tales riesgos y ampliar sus consecuencias (Moreno-Jiménez, Rodríguez-Carvajal, 2013).

La misma Agencia Europea, en un esfuerzo por agrupar los riesgos psicosociales emergentes más importantes los centra en 10 grandes grupos que pueden reducirse a cuatro grandes tendencias surgidas de la organización actual del mercado del trabajo: 1) la inseguridad laboral, 2) el conflicto trabajo familia, 3) el trabajo emocional 4) la intensificación y flexibilidad de la tarea. Todos ellos, resultado de la situación política, social y económica de la globalización actual.

La inseguridad laboral. De todos ellos, el más importante sin duda alguna. Es un problema real actual y que ensombrece la situación de quienes, aunque mantienen su trabajo, temen por su pérdida o deterioro; un grupo cada día más ampliamente numeroso. La paradoja, comprobada con datos empíricos repetidamente, es que puede ser más nociva la situación de miedo, ansiedad e incertidumbre de quien teme perder su trabajo que la de quienes de hecho ya están en esta situación (De Witte, Else y de Cuiper, 2013). Esta situación se hace más extensiva cuando se tiene en cuenta que la inseguridad laboral afecta no solo al mantenimiento del trabajo, sino a sus condiciones que debido a las restricciones pueden empeorar.

El conflicto trabajo familia. Es otro de los grandes temas del trabajo actual. (Sanz-Vergel, Demerouti y Galvez, 2013). La Ley 39/1999, de 5 de noviembre sobre conciliación puso unas bases legales, pero no unos hechos reales. Las exigencias laborales, en todos los sentidos, de disposición y ocupación, lastran fuertemente la disposición del tiempo personal, ya sea familiar o individual. Especialmente la capacidad de atender suficientemente a la propia familia y el cuidado de los hijos suele puede ser un problema realmente agudo en no pocas familias. Si bien se habían logrado algunas buenas prácticas en empresas la actual recesión parece haberlas minado sustantivamente.

El trabajo emocional. Consecuencia de la expansión y ampliación continua del mercado de trabajo en el sector servicios (Moreno-Jiménez, Gálvez, Rodríguez-Carvajal y Garrosa, 2010). La importancia se desplaza del diseño de la tarea a las relaciones emocionales con los usuarios, clientes, pacientes o alumnos. La restricción e inhibición de las emociones negativas y la comunicación de emociones positivas obligatorias supone un verdadero esfuerzo que puede llevar al desgaste profesional. Si las relaciones humanas pueden ser un factor de recompensa y satisfacción también pueden llevar al agotamiento.

La intensificación y flexibilidad. Ambas son una secuela inevitable de la globalización y la dinamización y cambio continuo de las organizaciones. La empresa flexible (Toffler, 1990) se ha convertido en el objetivo estratégico de las organizaciones que quieren mantener la capacidad de respuesta ante los vaivenes de los mercados difíciles

de prever y controlar. La empresa flexible se convierte en la tarea flexible y finalmente en el trabajador flexible. La disponibilidad, flexibilidad y dedicación no sólo de actitudes sino de tiempos es la característica más buscada de los trabajadores, de todo tipo, pero con más intensidad mientras mayor es su nivel

Aunque se pueden diferenciar entre los diversos tipos de riesgos psicosociales y distinguir características diferenciales entre ellos, el enfoque básico desde la Salud Laboral es su consideración como riesgos laborales reales. Los riesgos psicosociales, en sus diversas modalidades, son realmente riesgos laborales que afectan a la salud de los trabajadores. Su planteamiento fundamental, como en cualquier otro riesgo laboral, es la evitación del riesgo y la gestión del mismo (LPRL., art.4 y art. 15). Este planteamiento afecta a todos los riesgos laborales por igual.

La definición del concepto de riesgo laboral proviene del marco de desarrollo de la Directiva Europea 89/391/EEC que establece los elementos de probabilidad de su aparición y la gravedad de sus consecuencias como elementos definitorios. Este marco conceptual debe aplicarse igualmente a los riesgos psicosociales. Probabilidad de ocurrencia y gravedad de sus consecuencias definen los diversos tipos de riesgos psicosociales, y la interacción de estos dos criterios es lo que hace que el riesgo psicosocial pueda variar de trivial a grave e intolerable (Gomez Cano, González Fernández, López Muñoz, y Rodríguez de Prada, 1996). Como en el resto de riesgos laborales, todas las combinaciones son posibles y pueden darse tanto riesgos psicosociales triviales, y como otros con un valor grave e intolerable. En este último caso, estaríamos ante riesgos psicosociales con una alta probabilidad de tener efectos graves sobre la salud del trabajador.

Si bien en un determinado momento pudo parecer que las consecuencias de los riesgos psicosociales era un tema menor, sólo complementario en la vigilancia de la salud laboral, hoy no puede mantenerse esta apreciación. Existen suficientes datos empíricos, y repetidamente contrastados, que muestran una influencia real sobre la salud, especialmente cuando se atiende al medio y largo plazo. En la mayoría de modelos explicativos actuales, el estrés relacionado con el trabajo (work related stress) actuaría como el agente psicofisiológico mediador entre los problemas laborales organizacionales y los problemas de salud (Cox, Griffith y Rial González, 2000).

En los últimos años se ha constatado la modificación de los marcadores biológicos básicos asociados a las respuestas de estrés, tales como el aumento de cortisol, la hormona del estrés, cambios de volumen en el hipocampo y alteraciones del sistema de vigilancia inmunosupresora. Son datos objetivos que provienen de marcadores biológicos registrados objetivamente. Los autoinformes sobre la propia salud abundan en la misma dirección. El estudio

de Niedhammer, Tek, Starke y Siegrist (2004) con una alta muestra ha mostrado que un desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa, especialmente cuando hay sobreimplicación, se asociaba a una mala salud autoinformada. Los estudios empíricos con resultados semejantes son múltiples.

Un área de estudio insuficientemente estudiada pero que se está ampliando es la relación entre los riesgos psicosociales y la salud mental, en parte porque la misma salud mental ha sido escasamente estudiada y casi exclusivamente en los casos claros de los trastornos mentales nosológicamente diagnosticados. El meta-análisis realizado por Stansfeld y Candy (2006) ha mostrado que los factores psicosociales de riesgo están asociados a los trastornos mentales. En su estudio, algunos de los factores psicosociales más clásicos como el estrés de rol, la baja autonomía en el trabajo, el apoyo social bajo, las demandas psicológicas altas, el desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa y la inseguridad laboral y contractual eran claros predictores de mala salud mental.

Aunque los resultados sobre la asociación entre riesgos psicosociales y salud sean abrumadoramente aplastantes, este tipo de informe por sí solo, aunque necesario, sigue siendo insuficiente si no se abordan complementariamente sus efectos sobre el bienestar laboral. Con este aspecto de la salud laboral ocurre lo mismo que sucedía anteriormente con el propio concepto de salud laboral, que se minimizaba y se reducía a accidentes y enfermedades profesionales. El bienestar laboral pertenece al propio concepto de salud laboral y expresa su aspecto positivo que no puede ser descuidado y relegado (Moreno-Jiménez y Garrosa, 2013). El planteamiento del bienestar laboral no es un tema reciente o nuevo, sino que hunde sus raíces en la teoría más clásica de las organizaciones como son los trabajos de Argirys (1964), McGregor, (1960) o Herzberg (1959). El enfoque del bienestar laboral unifica por una parte el enfoque objetivante de la calidad de vida laboral con los modelos más subjetivos del desarrollo personal y de carreras, básicos ambos en las organizaciones y en su funcionamiento saludable (Keller y Price, 2013). El bienestar laboral se compone del elemento objetivo determinado por la calidad del contexto como de la experiencia subjetiva satisfactoria.

Sin embargo, no obstante, la acumulación de resultados sobre la importancia de los riesgos psicosociales, sigue siendo un problema y una dificultad la vigilancia, seguimiento e inspección de los mismos. La encuesta European Survey of enterprises on new and emerging risks, (ESENER, 2009) ha puesto de manifiesto a nivel europeo los problemas vigentes en la gestión de los riesgos psicosociales. Entre las dificultades más importantes para atender a tales riesgos están la falta de sensibilidad ante el tema y la ausencia de personal suficientemente capacitado. Los datos indican que los motivos que llevan a intervenir son principalmente no tanto la importancia del tema en sí, sino las obligaciones jurídicas y las exigencias de los trabajadores.

5.1. Los riesgos Psicosociales generales y sectoriales de las EMS

Los factores de riesgos psicosociales y los riesgos psicosociales son múltiples y han quedado descritos anteriormente, así como su diferenciación respectiva. Cuando se han expuesto los factores de riesgo psicosocial no se ha diferenciado suficientemente su agrupación en dos grandes categorías: los factores organizacionales y factores laborales. Los primeros, los organizacionales, son técnicamente mucho menos atendidos. La práctica totalidad de los modelos académicos propuestos para explicar los efectos nocivos sobre el trabajador lo hacen desde el modelo de los factores laborales.

Los modelos de estrés de rol (French y Kahn, 1962), de ajuste persona-entorno (French, Rodgers y Cobb, 1974), de demanda y autonomía (Karasek, 1979), y de esfuerzo-recompensa (Siegrist, 1996), son todos ellos modelos que se plantean desde los factores laborales psicosociales. La mayoría de estudios empíricos, la mayoría de los análisis incluidos en las encuestas de condiciones de trabajo pertenecen a este apartado. Los factores psicosociales organizacionales son considerados con mucha menor frecuencia. Hay una razón para ello, los primeros aluden al puesto de trabajo individual, los segundos se centran en los elementos organizacionales. Los factores organizacionales son complejos de evaluar, más problemáticos para objetivarlos, pero tienen también consecuencias más amplias y, con frecuencia, más a largo plazo. Desde esta perspectiva, es diferente la carga de estrés del puesto de trabajo y la carga de estrés organizacional. La primera puede ser muy baja, y, sin embargo, muy alta la segunda.

Es lo que ocurre con las nuevas empresas y específicamente con las EMS. Hay una diferencia importante, para el tema que aquí se expone, que consiste en que los factores organizacionales de riesgo son los más importantes en las nuevas empresas que se caracterizan por una flexibilidad más amplia en todos los aspectos, y una mayor maleabilidad de sus estructuras y funciones. Las nuevas empresas generalmente cuidan la carga de estrés de los puestos de trabajo por razones técnicas, académicas, oficiales e institucionales, las cuidan incluso con esmero y gran atención, pero no es objeto de su atención la carga de estrés organizacional porque pertenece a su misma configuración como empresa.

Manteniendo las reflexiones expuestas, el siguiente desarrollo de los riesgos psicosociales de las EMS se va a hacer desde un doble enfoque. En un primer momento se expondrán algunos de los factores de riesgos más relevantes que son reconocidos en general para los trabajadores de servicios, especialmente para aquellos que no pertenecen a una plantilla fija. En un segundo momento se hará una exposición de los riesgos psicosociales de los cuatro grandes grupos de las EMS por su facturación y desarrollo: limpieza, vigilancia, mantenimiento y restaura-

ción. En todos y cada uno de estos sectores se va a exponer alguno de elementos más diferenciales que han sido descritos; en todos los casos los factores de riesgo que se describen son factores de riesgo del puesto de trabajo. Atender con una mínima extensión a los factores de riesgo organizacionales de las EMS podría derivar en un enfoque excesivamente teórico y poco contextualizado. En parte ya ha sido hecho al revisar los riesgos ocupacionales comunes a las EMS.

Riesgos psicosociales generales de las EMS

El diseño de carreras y la formación empresarial

En la exposición de los factores y riesgos psicosociales, tabla 14, en el apartado de los factores laborales, casilla de condiciones de empleo, una de las tres formas posibles era el “diseño de carreras”, un aspecto que ha tenido una consideración importante hace años, pero que actualmente está desatendido. Durante un tiempo, el desarrollo de carrera era uno de los puntos críticos que decidían la opción por una u otra empresa. En la actualidad lo es mucho menos; el desarrollo de la carrera lo aseguran pocas empresas. No obstante, sigue siendo un enfoque relevante y necesario, indicativo de los aspectos que señalizan la presencia de un sistema de Recursos Humanos y de atención al personal empleado. Su inexistencia es un factor de riesgo psicosocial.

Una de las manifestaciones de la “corrosión del carácter” (Sennet, 2009) es precisamente la ausencia de propósitos a largo plazo de la empresa sobre sus empleados. En las nuevas empresas, la ausencia del desarrollo de carrera es tan general que no se percibe su inexistencia. Carece de sentido hablar de desarrollo de carrera cuando la vinculación con la empresa en sus múltiples formas es coyuntural, tal como se ha expuesto en el gráfico que expone las múltiples formas de contrato atípicas (figuras 38 y 39). En las nuevas formas de contrato atípicas, como suele ser el caso de las EMS, es un supuesto general. Su presencia en todo caso es más puntual que general.

Si el desarrollo de carreras es una omisión habitual en los nuevos contratos, lo es mucho más obviar completamente su posibilidad en los contratos que se establecen para el desarrollo de una actividad manual y básica, como pueden ser los trabajos de limpieza, mantenimiento, vigilancia y restauración. El supuesto general es que no cabe hablar de desarrollo de carrera, aunque este planteamiento suponga prescindir del valor de la misma actividad que se contrata y, lo que es más importante, de la persona que lo realiza.

Más básico todavía que el diseño de carreras resulta la necesidad de formación técnica y profesional en los propios puestos de trabajo. Las deficiencias y omisiones son en esta área igualmente generales, especialmente cuando se trata de puestos de trabajo básicos. Hay un supuesto laboral, no explícito casi nunca, acerca de que la necesidad de formación es propia de los que ya tienen una formación. La formación en las empresas consiste de hecho en la continuidad de la formación ya recibida, y se supone dirigida a quienes ya tienen estudios. El objetivo consiste en completar y ampliar la formación de quien tiene unas bases previas. La sensibilidad y la programación formativa es menor, casi inexistente, cuando no hay una formación previa, cuando el tipo de trabajo es manual y no exige directamente una formación complementaria. Es un tema de rentabilidad y valor añadido. Cuando existe una formación previa, la formación complementaria es rentable; cuando no la hay, desarrollarla es lento y de poco alcance. Desde las organizaciones, el supuesto debería ser revertido y promover en las organizaciones la misma mejora básica de las capacidades y habilidades laborales de los trabajadores a fin de aumentar el valor añadido del profesional y de la persona.

Tanto la VI EWCS (Eurofund,2017) como la ENCT-2015 (INSHT, 2017a) dedican los correspondientes apartados al tema de la formación en la empresa, lo que indica la importancia concedida al tema.

En la VI EWCS (Eurofund, 2017) se reafirma la formación continua en la empresa como un planteamiento básico, que entronca directamente con la protección a la salud y el desarrollo del bienestar, siendo parte constitutiva de los mismos. La Encuesta Europea considera dos aspectos de la formación en la empresa, la que es pagada por la empresa y la que se recibe dentro de la misma. Atendiendo a este último aspecto, el porcentaje global de quienes han recibido formación en la empresa es del 33 por ciento. La encuesta constata que la formación recibida está asociada al tipo de contrato, siendo mejor para quienes tienen contrato indefinido. Dos datos son relevantes en este contexto. El primero es que la formación que se recibe en la empresa depende del nivel educativo del trabajador. Solo el 18 por ciento de quienes tienen una formación primaria o básica reciben formación en la empresa, frente al 35 por ciento de quienes tienen una formación media o secundaria, y reciben formación el 55 por ciento de los que tienen una formación superior. Otro dato de interés es que son las ocupaciones elementales las que menos formación reciben en la empresa, un 18 por ciento frente al 55 por ciento de las ocupaciones técnicas.

La ENCT-2015 (INSHT, 2017a) dedica el capítulo 8 a la formación. La encuesta resalta que las ocupaciones elementales son las que menos formación complementaria demandan directamente (5%). Son esas mismas ocupaciones elementales las que menos formación reciben pagada por el empleador, un 19% frente al 50% de las ocupaciones

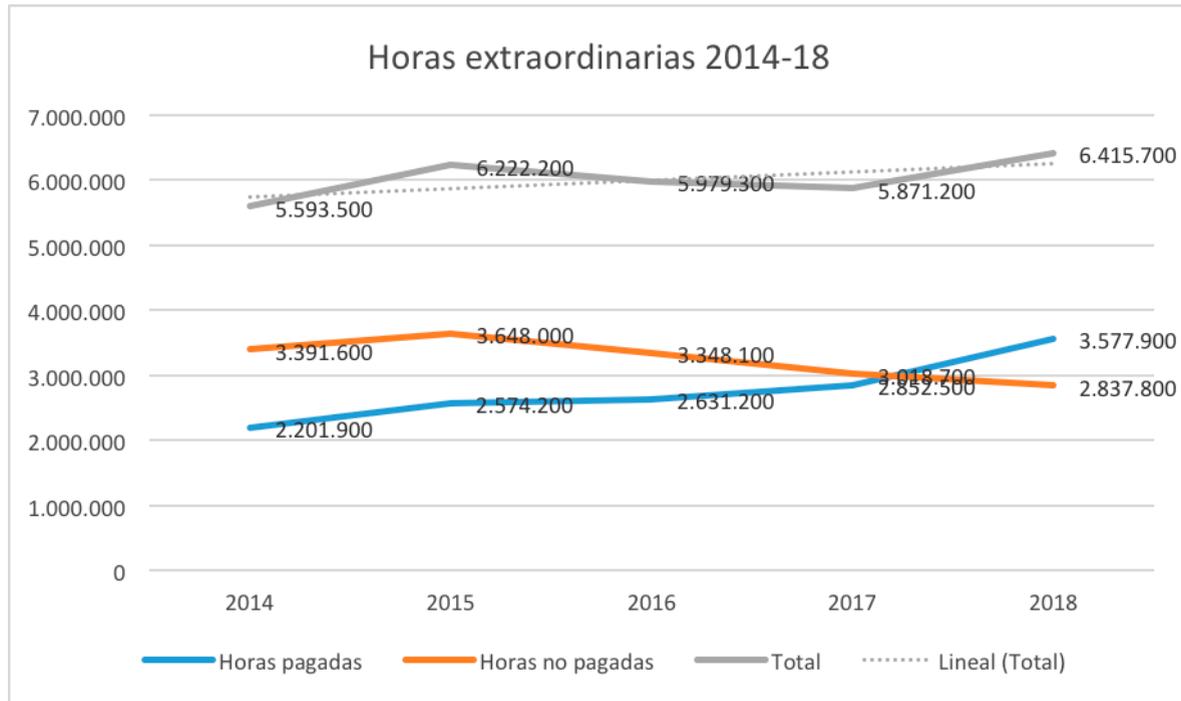
técnicas. Lo mismo ocurre cuando se considera la formación recibida en el puesto de trabajo. Son las ocupaciones más básicas y más asociadas a trabajos manuales, como hostelería (19%), construcción (14%), agricultura (14%), y especialmente otros servicios (7%), los que menos formación en el puesto de trabajo reciben.

Los datos presentados revelan un problema real de no fácil solución. Quienes menos formación básica y educativa tienen son quienes menos reclaman formación empresarial complementaria, y quienes de hecho menos la reciben, pagada o ejercida en la empresa. Se cumple así el principio sociológico del “efecto mateo” que dice que se da más a quien más tiene y menos al más desfavorecido (Merton, 1968). El desarrollo profesional del trabajador y la trabajadora, aunque pueda ser básico y precisamente por ello, requieren formación complementaria como parte del mismo ejercicio profesional. El desarrollo personal, la calidad de vida profesional y la mejora de servicios son otros tantos argumentos que exigen la formación empresarial complementaria. La razón de la formación empresarial complementaria no se agota en la instrumentalidad del trabajo, sino en la mejora del servicio y en el desarrollo profesional. La falta de demanda de formación empresarial complementaria en tales ocupaciones responde en gran medida a la ausencia de perspectivas laborales.

Las horas de trabajo: las horas extraordinarias

Un hecho habitual y extendido en el mundo laboral, y de forma más directa en los empleos no indefinidos, es el aumento de horas trabajo y las horas extraordinarias. Es el complemento normal para alcanzar salarios más desahogados. El aumento de horas extraordinarias ha sido el recurso habitual de los salarios insuficientes, antes de la Gran Recesión (2008-2013), en ella y después de ella. Los datos proporcionados por el INE para los años 2014-2018, fuera ya del periodo de recesión, para los primeros trimestres del año son los siguientes:

Figura 52



Fuente INE. Elaboración propia

Los datos proporcionados por el INE indican una tendencia del aumento del número de horas extraordinarias entre los años 2014-18. Los mismos datos expresan un aumento proporcional del número de horas pagadas que representan en 2014 un 39 por ciento y pasan en 2018 a representar el 55 por ciento. En cualquier caso, un 45 por ciento de horas extraordinarias no pagadas supone un exceso empresarial y una omisión de la inspección del estado.

El dato de la alta tasa de horas extra no pagadas es un dato endémico en el mercado laboral español. El estudio de UGT “Análisis de las horas de trabajo y la jornada laboral en España en el periodo 2008-2014” (UGT, 2014) cons-

tata que el número de horas extra descende en el periodo comprendido 2008-2014. En 2014, el 56 por ciento de los trabajadores que realizan horas extra no las cobran. Por sectores de actividad son los sectores de hostelería (16,3%), comercio (14,8%), y manufactura (13,5%) los que más horas extra realizan.

El estudio de Zarapuz Puertas (2016), realizado sobre las horas extra en España en el periodo 2008-2015 muestra resultados prácticamente idénticos. En 2015, las horas extra no pagadas alcanza la tasa del 56%. El trabajo constata que el sector servicios, en 2015 tiene una tasa similar de horas extra no pagadas al registrado en 2008, lo que muestra la persistencia de un conjunto de prácticas abusivas y la normalización de una práctica no equitativa.

El Informe del Grupo Adecco de 2017 sobre el tema (17/03/2017) registra que un 39% de trabajadores afirma que trabaja más horas de las acordadas, que el 58,7% de ellos no es retribuido económicamente y que el 46,4% considera que no obtiene ninguna forma de compensación por las mismas. Un 30,9% afirma que sus horas extra son pagadas.

Los datos incluidos en los tres informes son similares y registran que, a lo largo de un periodo registrado a partir de 2008, el número de horas extra no pagadas es superior en todos los casos al cincuenta por ciento. Más de la mitad de los trabajadores realizan horas extra que no reciben compensación económica. Los datos directamente extraídos del INE en el periodo 2014-2018 confirman el mantenimiento de este tipo de práctica que considera normalizado el aumento de horas extra no pagadas. Según los datos expuestos, para el periodo 2014-2018 parece existir una práctica consistente en el aumento del número de horas de trabajo, de las cuales se abonan solamente un porcentaje igual o inferior al cincuenta por ciento.

El análisis de Vicente Palacio (2016) sobre los CC empresariales de las EMS recoge que la aplicación de las mismas es de carácter voluntario, aunque se excluye de la voluntariedad el tiempo complementario necesario para terminar el trabajo en la empresa cliente. La compensación de las mismas suele incluir tanto la remuneración económica como las horas de descanso en el 65,2% de los CC. En el 48,9% se fija una retribución económica superior a la hora normal de trabajo.

5.2. Factores generales de riesgo psicosocial

Además de los dos riesgos generales psicosociales de las EMS, falta de formación y acumulación de horas extra, se exponen a continuación, de forma breve y sucinta, algunos riesgos psicosociales que suelen afectar a trabajadores en un sistema de subcontratación o de trabajo temporal. Algunas han sido ya mencionadas, aunque de forma transitoria. Su inclusión en el listado es una forma de acentuar su importancia

Inestabilidad de los espacios laborales. La realización del trabajo en varios centros diferentes puede alterar las condiciones de trabajo al modificar las infraestructuras, los espacios y los medios materiales para su realización.

Inestabilidad de las jornadas de trabajo. Las jornadas de trabajo no se ajustan al número de horas acordado, sino que varía en función de las tareas y cometidos que habitualmente son establecidos acordando máximos deseables.

Insuficiente información de los riesgos laborales. La información que tienen los trabajadores sobre los riesgos laborales es insuficiente por la escasa preparación y formación que han recibido.

Desplazamiento espacial variable. El desplazamiento a diferentes trabajos y el tiempo estimado para ello se hace atendiendo a mínimos, lo que hace aumentar la jornada de trabajo.

Horarios atípicos. Las jornadas laborales y el número de horas son estipulados de forma general y pueden incluir horarios atípicos, como fines de semana y horarios nocturnos.

Disponibilidad continua. Las horas de trabajo establecidas lo son de forma general, y pueden ser establecidas en cada momento, por lo que se exige una disponibilidad continua y un nivel de incertidumbre alto acerca del propio tiempo personal.

5.3. Riesgos psicosociales en el sector limpieza

El sector limpieza es el que, en la mayoría de informes, bien se hable de EMS, de empresas de servicios auxiliares o de “facility services” es referido como el más requerido. Detrás del dato está la necesidad de un trabajo, no muy grato pero que tiene que hacerse, y un tipo de tarea laboral muy básica que, excepto en contadas ocasiones, puede ejecutarse sin más formación previa que las instrucciones básicas para ejecutarlo y alguna habituación a instrumentos muy sencillos. Aun a riesgo de caer en la banalidad, la bayeta y la fregona requieren pocas instrucciones. Esta situación de gran parte de los puestos laborales de limpieza lleva consigo, en la mayoría de las ocasiones, unas relaciones laborales muy precarias y unas condiciones de trabajo adversas. Los puestos de trabajo suelen

ser temporales, a tiempo parcial, mal pagados, con muchas horas de trabajo, con relaciones organizacionales muy verticales, y con trabajo repetitivo que suele exigir esfuerzo físico adicional. La aparente facilidad de ejecución, y la amplia disponibilidad de la demanda de puestos de trabajo de quien no encuentra otro tipo de opciones, suelen conllevar una fácil discriminación en las relaciones laborales que se imponen.

La invisibilidad del trabajo. El síndrome de "las Kellys".

La limpieza suele ser una actividad laboral escasamente visible. Uno de sus objetivos consiste en el que el usuario la encuentre hecha. No molestar e incordiar al usuario es parte de cometido. La invisibilidad del trabajo que se efectúa forma también parte de su vulnerabilidad. No se valora lo que no se observa, menos aun si el trabajo es de tipo manual y no supone complementos tecnológicos notables, sino básicamente cubo, agua, tiempo y fregona.

Prototipo de este trabajo es el grupo laboral conocido como "las kellys". En un lenguaje próximo y coloquial, se denomina "las kellys" al grupo de camareras de habitaciones que trabajan en hoteles. Aunque su grupo ocupacional se encuadre en el sector de hostelería, su trabajo consiste básicamente en una tarea repetida de limpieza. "las-kelimpian" son un ejemplo muy claro y directo de la invisibilidad laboral de múltiples puestos de trabajo que los usuarios encuentran terminados, sin que se vea al trabajador que está detrás. "las kellys" son un emblema de determinados trabajos anonimizados, frecuentemente mantenidos que no suelen recibir ni atención académica ni preocupación social. Es también un emblema del trabajo de la mujer, el marco laboral en el que se visibiliza lo que en otros contextos resta muy poco visible.

El grupo de las kellys agrupa aproximadamente entre 150.000 y 200.000 mujeres (El País, 7/4/2018). Prácticamente no hay hombres. Entre las características más visibles del grupo están:

- **Invisibilidad del trabajo.** Ausencia de reconocimiento, incluso laboral del trabajo que se realiza.
- **Precariedad laboral.** Las condiciones laborales de contratación suelen estar marcadas por la inestabilidad. En buena parte son trabajadoras subcedidas.
- **Contratos temporales o/a tiempo parcial.** Son escasos los contratos indefinidos a tiempo completo. El trabajo a tiempo parcial suele ser involuntario.
- **Jornadas de trabajo largas.** Las jornadas de trabajo son de hecho superiores a 8 horas; aunque legalmente lo sean de menos.
- **Numerosas horas extraordinarias.** Las horas extraordinarias suelen ser frecuentes, al margen del mutuo acuerdo; pueden no ser recompensadas.

- **Ritmo de trabajo acelerado.** El trabajo suele ejecutarse bajo presión temporal, con la obligación de terminar un número mínimos de habitaciones que excede al tiempo disponible.
- **Trabajo físico con riesgo de secuelas.** El trabajo de limpieza acarrea esfuerzos para trasladar objetos de limpieza y para efectuar las tareas de una limpieza completa de las habitaciones.
- **Contactos con sustancias químicas de riesgo.** El manejo de los líquidos de limpieza suele estar unido al contacto con sustancias químicas de riesgo
- **Tienen frecuentes trastornos musculoesqueléticos.** En una tasa aproximada del 90%, las camareras de limpieza de habitaciones suelen tener trastornos como bursitis, epicondilitis, y túnel de carpo.

Las Kellys son un grupo humano en el que se hace patente una serie de problemas del trabajo de la mujer que suelen ser considerados desde los enfoques de la desigualdad y la brecha de género. Son temas más amplios y profundos de lo que suele parecer, y aluden a la misma concepción del trabajo y del género en la sociedad. Es un tema básico de discriminación en el trabajo desde los diferentes aspectos en que puede considerarse.

En la actualidad, el tema de la desigualdad de género es planteado frecuentemente desde una perspectiva del desarrollo de carreras y directivo. El enfoque conocido como “el techo de cristal”, consiste en un bloqueo del desarrollo de carreras de mujeres técnicas y pre-directivas al ascenso definitivo, paralizando su conversión en directivas, o la posibilidad de alcanzar la alta dirección. Es un enfoque habitualmente aceptado de forma conceptual, presente en el debate sobre la brecha de género. También lo está, aunque es menos conocido, el llamado “acantilado de cristal”, que consiste en acudir a la mujer en los momentos más críticos de una organización o empresa para tratar de resolver problemas complicados y de difícil resolución. Con ello se pone a la mujer directiva en contextos que en algunos casos puede ser irresolubles amenazando su imagen profesional y técnica. El “acantilado de cristal” más que una ocasión de crecimiento se plantea como la validación empírica de un estereotipo de incompetencia.

El problema en el sector limpieza está más bien en el reconocimiento profesional de las mujeres que hacen su trabajo, en su capacitación y desarrollo como profesionales de la misma. Consiste en la recuperación profesional de su trabajo y en la consideración correspondiente a sus riesgos ocupacionales relacionados con el contrato y el salario.

La violencia intralaboral. La violencia de tipo 3

Hay muchas formas de exponer la violencia en el trabajo. Un enfoque habitual, consiste en acentuar la violencia física y sus formas, sin embargo, en los últimos años se ha producido un desplazamiento hacia las formas de violencia psicológica (Chapelle y Di Martino, 2006) como consecuencia tanto de su extensión como de la evidencia de sus efectos nocivos sobre la salud. Un hecho que ha acentuado este planteamiento ha sido la constatación que mientras la violencia física suele ser puntual, referida a momentos particulares, la violencia psicológica puede ser más persistente y duradera en el tiempo. En este contexto, interesa aquí adoptar el enfoque que privilegia las relaciones de rol entre agresor y trabajador. Desde este enfoque es habitual referirse a la propuesta de la University of Iowa Injury Prevention Research Center, (2001) que enfatiza tres formas de relación:

- Violencia de tipo I. El asaltante no tiene una vinculación con la organización en la que se comete la agresión o con sus empleados, por ejemplo, el robo.
- Violencia de tipo II. El asaltante tiene algún tipo de relación con la organización en la que se produce la agresión y la violencia se práctica en el ejercicio de algún tipo de interacción con ella. Por ejemplo, pacientes en la acción de ser atendidos en un centro de urgencias.
- Violencia de tipo III. El agresor es un empleado de la organización o empresa. Es el tipo de violencia que aparece entre compañeros o entre trabajadores y sus supervisores.

Sin duda alguna, cualquiera de estas formas puede afectar a las trabajadoras de la limpieza. Pero, aunque los tipos 1 y 2 no son improbables, su mayor riesgo de violencia está en el tipo de violencia que se produce dentro de los propios grupos laborales, dada la invisibilidad que en otros ámbitos tienen. En este caso las formas de violencia pueden ser también múltiples, entre ellas la violencia física, pero, en la ausencia de datos empíricos, es de temer que la violencia recibida por este sector ocupacional se centre en las formas de violencia social.

Son también diferentes las formas de referirse a la violencia psicosocial. Cuando la Encuesta Europea (Eurofund, 2017) se refiere a la violencia, lo hace en términos de violencia física, mental y sexual. Los datos epidemiológicos que presenta de lo ocurrido en los últimos 12 meses son del 2% para la violencia física, 1% para el acoso sexual, y del 5% para el acoso laboral. Aunque son los datos más sobresalientes y globales, es importante resaltar que la misma encuesta destaca una serie de conductas sociales adversas en el mes previo a su aplicación como son el abuso verbal (11%), la atención sexual no deseada (2%), las conductas vejatorias (6%) y las amenazas (4%). Como se puede observar, estos datos, indicadores de conductas agresivas de menor calado, muestran tasas más altas

que los anteriores. Su relevancia para la formación de los contextos y climas sociales y emocionales en las empresas son a veces mayores que los anteriores por su misma continuidad y frecuencia.

La Encuesta Nacional del Trabajo 2015 (INSHT, 2017a) con una muestra de 3364 trabajadores, se refiere a la violencia prácticamente en los mismos términos que la EWCS (Eurofund, 2017), y prácticamente remite a las mismas formas de violencia laboral: Violencia física (1%), Acoso (3%), ofensas verbales (8%), atención sexual no deseada (1%) y amenazas (4%). Es importante anotar que la Encuesta Nacional proporciona información relevante sobre la actividad económica y la ocupación.

Tabla 16. Tasas de violencia en función de la actividad económica y la ocupación

	Actividad económica	Ocupación
Discriminación por edad ⁽¹⁾	Industria (4%) Actividades administrativas, auxiliares y financieras (4%)	-
Violencia física ⁽¹⁾	Salud (5%) Administración pública y defensa (4%)	Trabajadores de servicios y vendedores (3%)
Acoso/intimidación ⁽¹⁾	Salud (7%)	Trabajadores de servicios y vendedores (6%)
Ofensas verbales ⁽²⁾	Salud (15%)	Trabajadores de servicios y vendedores (11%)
Atención sexual no deseada ⁽²⁾	Comercio y hostelería (3%)	Trabajadores de servicios y vendedores (3%)
Amenazas ⁽²⁾	Administración pública y defensa (9%) Transporte (7%) Actividades administrativas, auxiliares y financieras (6%)	Trabajadores de servicios y vendedores (7%)

Fuente INSHT ENCT-2015

Se puede observar en la tabla adjunta, la importancia que tienen tanto el sector servicios como la ocupación de servicios y vendedores, presente en todas las casillas de la ocupación.

De forma más específica, y atendiendo al sector limpieza que nos ocupa, es importante hacer algunas reflexiones relevantes. Cuando se expone el acoso laboral son múltiples las formas de acoso a las que se puede aludir. Una de las más señaladas consiste en la doble diferenciación entre acoso profesional y personal, diferencia que proviene de algunos de los autores más referenciados en el tema.

- **Acoso profesional.** Es el que se centra en las capacidades técnicas y profesionales del trabajador y en su nivel competitivo. Insiste en los aspectos profesionales del trabajador. Es un enfoque principalmente utilizado por los superiores y jefes del trabajador.
- **Acoso personal.** Es el que se centra en las características personales y forma de ser de la persona, así como en sus relaciones, grupos de referencia y formas de pensar, tal como religión o conducta personal. Es un enfoque principalmente utilizado por los compañeros.

Por las mismas características del sector de limpieza, con un recorrido limitado en el desarrollo de competencias profesionales y capacidades técnicas de ejecución, es más probable que el acoso pueda polarizarse en los temas más relacionados con las características personales. No obstante, uno de los disparadores más centrales de las conductas de acoso es la asimetría de poder que existe entre el acosador y su víctima. Ello supone que, a mayor inestabilidad, inseguridad y precariedad en las relaciones laborales, la probabilidad de acoso laboral en cualquiera de sus formas es mayor.

Otro de los riesgos de violencia aludido por ambas encuestas es el acoso sexual y la atención sexual no deseada. Dada la casi completa composición por mujeres del sector limpieza, la probabilidad de algunas de las formas de violencia sexual es alta. Como en el tema del acoso laboral, existe una gradación en la violencia sexual que con frecuencia pasa desapercibida. El chantaje sexual y la agresión sexual son sólo formas extremas de la misma. Los datos empíricos y la investigación sobre el tema son escasos. La publicación reciente del CIS “El acoso Sexual. Un aspecto olvidado de la violencia de género” (Cuenca Piqueras, 2017) expone algunos aspectos que son de interés, así como un marco conceptual amplio. No obstante, las referencias a las encuestas europeas y nacionales constituyen el dato más fiable y seguro en cuanto a las tasas de frecuencia. Es importante anotar que los niveles laborales

son importantes para la visibilidad de la atención sexual no deseada. En el sector limpieza que aquí se expone, la probabilidad de su visibilidad, en cualquiera de sus formas, es muy escasa. El reciente movimiento de reivindicación contra el abuso y chantaje sexual “Me too”, muestra la enorme facilidad de algunas víctimas de alcanzar los medios de comunicación cuando son personajes reconocidos de sus medios respectivos. En el sector limpieza la visibilidad es mucho menor y, probablemente, los datos más alarmantes.

En la EWCS (Eurofund, 2017) se enfatiza las formas menores de violencia laboral. Tienen una gran importancia pues forman la trama de la vida laboral cotidiana. Hay dos formas de violencia laboral que incluso pueden pasar desapercibidas en contextos laborales, aunque han recibido una atención importante a nivel de investigación: el incivismo y el abuso verbal.

Incivismo. El incivismo laboral es una forma leve de agresión que tiene consecuencias negativas para los trabajadores y la organización. Se caracteriza por ser una conducta antisocial de baja intensidad (ruda y descortés) con una intencionalidad ambigua de dañar a la víctima, como tal, viola las normas laborales de respeto mutuo. El silencio que provoca el distanciamiento y la devaluación del trabajador es una de sus formas.

Abuso verbal. Utiliza tanto las formas verbales de comunicación como las no verbales. En su forma verbal insiste en la posición de dominio, jerarquía y superioridad de la persona que habla mostrando la dependencia de quien escucha, tanto por la autoridad personal e institucional de quien habla, como por la situación laboral de quien escucha. En su forma verbal utiliza los tonos y las formas no verbales de comunicación como pueden ser los gestos faciales, manuales y corporales.

Las formas menores de violencia pueden cometerse más fácilmente en los contextos laborales en los que la consideración profesional de los trabajadores es baja, la relación jerárquica marcada y la apreciación se extiende a los aspectos personales. En ambos casos se produce una conducta de desconsideración laboral y un abuso de autoridad. El marco laboral de las trabajadoras de la limpieza reúne las condiciones de trabajo que pueden propiciar estos tipos de violencia.

5.4.- Riesgos psicosociales en el sector mantenimiento

El trabajo de mantenimiento es un trabajo técnico. Con mayores o menores exigencias, es un trabajo que exige formación, y con frecuencia una experiencia previa. No se puede a trabajar en mantenimiento directamente, sin algún tipo de preparación anterior.

El tecno estrés. ¿Y esto cómo funciona?

El tecnoestrés es el estrés proveniente de la tecnología, de sus desarrollos continuos y constantes y de la velocidad de los mismos que dificulta estar actualizado. El nombre proviene de la obra original “Tecnoestrés. El coste humano de la revolución de los computadores” (Brod, 1984) que lo definía como la dificultad para manejar las nuevas tecnologías.

Puede aparecer en cualquier tipo de trabajo, dada la penetración actual de las tecnologías en cualquier tipo de trabajo. Incluso, de forma más amplia, puede aparecer como una constante de la vida actual y del desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). El área de mantenimiento de las EMS es un sector amplio, con una gran profusión de elementos técnicos que incluyen desde la cerrajería y la electricidad, a todo tipo de mantenimiento o reparaciones que van desde los ascensores a las calderas. Los sistemas de funcionamiento de todo tipo que pueden ser incluidos aquí son múltiples. En este tipo de puestos de trabajo se pueden encontrar desde los desarrollos más novedosos e innovadores hasta los más antiguos y primitivos. La pregunta ante muchos de ellos puede ser “¿Y esto cómo funciona?” Es un signo inicial de tecnoestrés. Cuando la misma cuestión se repite con frecuencia, manifiesta el síntoma del tecnoestrés, resultado de la incertidumbre y la preocupación que aparece ante la situación de no saber manejar un aparato que se debe mantener o reparar.

A pesar del impacto de las nuevas tecnologías sobre el trabajo, específicamente el término tecnoestrés no es mencionado ni en la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (INSHT, 2007), enmarcada en la VI Encuesta Europea de Condiciones de trabajo, ni tampoco en esta última (Eurofund, 2017). No obstante, es manifiesta la preocupación por el tema, tanto a nivel académico como a nivel de la preocupación institucional tal como lo muestra la aparición de la Nota Técnica de Prevención 730 del INSHT (Salanova, Llorens y Cifre, 2007), y las monografías “Tecnoestres” (Martínez Selva, 2011) y “Tecnoestrés” (Llorens y col. 2011). La publicación del Anuario Internacional 2016 sobre la prevención de Riesgos psicosociales y calidad de vida en el trabajo (UGT, 2017) incluye de forma específica el trabajo “Tecnoestrés laboral: el estrés derivado de la implantación de nuevas tecnologías” (Martínez

Selva, 2017). El artículo plantea el tema desde una perspectiva laboral y de la salud ocupacional mostrando sus diferentes procesos. Interesan en este contexto dos de ellos. El estrés derivado de los problemas técnicos y el desajuste de las habilidades y los requisitos de la tarea.

El tecnoestrés deriva de un factor continuo como es la innovación continua, pero a un ritmo que dificulta la adaptación, sin que no siempre la innovación suponga una real mejora. Este proceso induce una actitud y disponibilidad para el cambio que exige un sobreesfuerzo que puede llevar al estrés. Desde la perspectiva original de Selye (1956), el estrés es el resultado del cambio. El necesario acomodo laboral que se necesita para afrontar las exigencias continuas de tareas diferentes y novedosas exige un esfuerzo de atención y de análisis continuo, con consiguiente aumento de cansancio y estrés.

La necesidad de resolver el problema en periodo fijados y cortos de tiempo dificulta la misma resolución del problema. Cuando el tiempo para solucionar el problema sobrevenido es suficiente, se produce un proceso de aprendizaje y aumento de las competencias. Cuando el tiempo es mínimo y la solución urge, la presión y la incertidumbre aumentan. La urgencia de resolver el problema y el desconocimiento de instalaciones muy diferentes puede llevar a la disminución de la confianza profesional y al aumento de la inseguridad en su propio trabajo, dos síntomas del tecnoestrés. El problema puede resultar acuciante con la brecha de la edad y la insuficiencia de las competencias suficientes.

La presión temporal. La demanda de resolución inmediata.

La presión laboral ha sido un problema laboral histórico. Está ya presente desde el taylorismo con los primeros análisis del ritmo del trabajo y las exigencias de productividad que pueden exigirse del puesto de trabajo. Desde entonces, las presiones del ritmo de trabajo se han mantenido a lo largo de la historia. Queda constancia de ello en la película “Tiempos modernos” de Charlie Chaplin en la que aparecen los excesos de la cadena de montaje, excesos que han seguido manteniéndose con mayor o menor medida. La presión temporal del ritmo de trabajo es uno de los componentes de los factores psicosociales de riesgo del puesto de trabajo.

Los datos actuales indican que la presión temporal es un dato que se sigue manteniendo. La VI Encuesta Europea (Eurofund, 2017) indica que el 36 por ciento de los trabajadores está siempre o casi siempre obligado a trabajar con tiempos ajustados, y que el 33 por ciento tiene que hacerlo a gran velocidad. Se constata que el ritmo de trabajo en Europa está acuciado por el tiempo. Los datos que recoge la Encuesta Nacional de las Condiciones de trabajo

(INSHT, 2017a) para los trabajadores españoles son muy similares. El 34 por ciento trabaja con plazos ajustados y el 33 por ciento a gran velocidad. Los datos se superponen.

En ambas encuestas hay una información que llama la atención. En el informe europeo, cuando se atiende al grupo poblacional de “instalaciones y máquinas”, al que el grupo de mantenimiento pertenece, el porcentaje aumenta al 46 por ciento para los límites ajustados y al 40 por ciento para la velocidad elevada. Cuando se hace la misma lectura para la población nacional, el porcentaje aumenta, pero en menor proporción, 42 por ciento para plazos ajustados y 37 por ciento para velocidad elevada. Trabajar con instalaciones y maquinaria es un tipo de actividad que conlleva un ritmo de trabajo alto. Tal como en “Tiempos modernos”, el ritmo de la cadena de montaje, el de las tecnologías, imponen finalmente el ritmo de la ejecución. En ambas encuestas, trabajar con instalaciones y máquinas es el grupo poblacional con mayores exigencias de ritmo.

Los técnicos de mantenimiento y reparación suelen encontrarse ante un doble dilema: la naturaleza del problema técnico y la urgencia de su solución en un tiempo breve, pues los usuarios esperan. El plazo ajustado y la velocidad de la tarea en este contexto aumenta al generarse la paralización parcial o total del sistema de funcionamiento, tanto si es una simple tarea de mantenimiento como si consiste en la resolución de un problema o fallo imprevisto. En ambos casos se pide o exige la resolución más rápida posible, si no inmediata.

5.5. Riesgos psicosociales del sector seguridad

Las tareas que prestan los trabajadores de los servicios de seguridad y vigilancia tienen como objetivo el control de las amenazas que puedan aparecer sobre las personas, las propiedades y bienes, el funcionamiento de las instalaciones, el normal desarrollo de las actividades y el funcionamiento de instituciones y organizaciones. Una aproximación al tema se encuentra en los trabajos “La salud laboral en el sector de la seguridad privada” (FES. UGT, 2002) y “Guía de Prevención de Riesgos psicosociales en la Seguridad Privada” (UGT, 2007). Un listado inicial de las actividades que desempeña el sector, atendiendo a los posibles riesgos psicosociales asociados, puede ser el siguiente:

- Control de accesos
- Revisión de personas
- Control de grupos
- Atención al público
- Seguimiento de actividades

- Custodia próxima de personas
- Custodia física de bienes y objetos
- Manejo de armas
- Gestión de emergencias

De tales tareas y objetivos derivan los posibles factores psicosociales de riesgo. Dos de ellos parecen centrales. La alternancia alarma- tedio y la posible aparición de violencia de tipos 1 y 2.

La bipolaridad de la atención: alarma-tedio

La tarea de vigilancia tiene contextos y momentos en los que es necesario una atención mantenida de las posibles amenazas que pueden aparecer. En el proceso de estrés descrito por Selye (1956), aparece siempre una primera fase de alarma. Su desarrollo normal supone su mantenimiento o su desaparición, en función de los elementos que la activan. La tarea de vigilancia consiste, de alguna manera, en mantener activa esta fase, al margen de los elementos e indicadores que normalmente la disparan. Como tarea y objetivo, la disposición del trabajador de seguridad consiste en mantener la atención constante sobre el contexto objeto de su vigilancia. Estos contextos pueden ser múltiples.

Mantener la atención no es una tarea fácil. La atención es fluida y dispersa, tiende a variar recorriendo el campo de las observaciones posibles. La atención varía también en función de la propia memoria y experiencia personal anterior. La atención del vigilante de seguridad consiste en anticipar los indicadores habituales de alarma, dirigir la atención hacia indicadores que los usuarios habituales desatienden. Estar atentos a hechos, conductas y situaciones que de momento no son objeto de alarma, pero pueden producirla. La tarea consiste en activar ininterrumpidamente el proceso de activación-desactivación de la alarma. Un indicador de los niveles de riesgo psicosocial en un puesto de vigilancia consiste en el posible plus de peligrosidad que el contrato puede incluir.

Las conductas y estados de alarma pueden diferir notablemente según las tareas inicialmente listadas. El seguimiento de actividades de empleados y usuarios supone un tipo de alerta distendido, de seguimiento de la normalidad. La carga mental en este tipo de tarea de vigilancia, tan habitual y extendida, no conlleva niveles altos de carga mental. La carga mental aumenta cuando el tipo de vigilancia supone la custodia próxima de una persona, o cuando se tiene que atender a grupos importantes de personas, situaciones multitudinarias o populosas, o contextos de alta imprevisibilidad o cuando se dan contextos o situaciones con probabilidad de atraco o asalto. En todos estos

casos, los niveles de atención, activación, alarma y carga mental son altos y producen cansancio y fatiga. Todos ellos forman parte del continuo del sector vigilancia que oscila entre la alarma y el tedio.

El otro polo lo forman las situaciones en las que la vigilancia consiste principalmente en la aplicación de protocolos de actuación y procedimientos rutinarios y monótonos. Es la vigilancia que se produce en situaciones de soledad y aislamiento. En tales situaciones la vigilancia consiste en comprobar la normalidad de lo previsto. Aparece entonces la probabilidad de que aparezca la forma de estrés caracterizada por el tedio.

Los riesgos del estrés consisten tanto en su exceso como en su defecto. El estrés extremo, manifiesto en sus formas de estrés agudo y postraumático, se caracteriza por situaciones en las que la amenaza y el peligro superan las capacidades de respuesta y aparecen riesgos que amenazan a la integridad de la persona. Es uno de los polos del estrés. El otro polo, menos nocivo, pero igualmente perjudicial, es la ausencia de todo tipo de activación. El organismo humano y el funcionamiento psicológico necesitan determinados niveles de actividad; su ausencia es también perjudicial. La ausencia de los niveles normales de activación y estimulación conducen también al malestar personal, con efectos sobre el estado de ánimo y el decaimiento psicofisiológico. Desde una perspectiva de la investigación psicológica se han estudiado sus efectos sobre la atención (Eastwood et al. 2012), y desde una perspectiva laboral se ha propuesto el término “Boreout”, caracterizado por el tedio y aburrimiento crónico en un tipo de puesto laboral (Rothlin y Werder, 2009). El síndrome propuesto se caracterizaría por infra-exigencia, aburrimiento y desinterés.

Este tipo de respuesta puede estar presente en algunos puestos de trabajo de vigilancia y seguridad en los que el aislamiento, la repetición de los protocolos de seguridad, la repetición monótona de los hechos, la falta de interés y activación de las tareas que se tiene que realizar, se repiten de forma crónica. En estos puestos de vigilancia pueden producirse niveles de activación insuficiente que acaban por afectar la misma eficiencia del trabajo y la satisfacción del mismo. Para evitar este tipo de situación, los protocolos de actuación suelen incluir actividades que obliguen a desarrollar ejercicios de intervención y activación. Los riesgos psicosociales de los puestos de trabajo de seguridad y vigilancia suelen situarse entre uno y otro extremo del continuo. Aunque el estrés y sus consecuencias está en ambos, el polo del extremo por exceso suele ser más frecuente.

La violencia en la seguridad. La violencia de tipo 1 y 2.

Los riesgos psicosociales asociados a la violencia en el trabajo han sido ya expuestos en el sector de limpieza. Se trataba allí principalmente de los riesgos de violencia de tipo tres. En este caso, la violencia laboral que puede ser más frecuente es la que es propia de la violencia de tipo 1 y tipo 2. La violencia del agresor externo al ámbito de trabajo y la violencia que puede proceder de los usuarios.

Conviene en este contexto recuperar la definición de violencia que proporcionan Chapelle y Di Martino (2006), que recoge literalmente la propuesta ofrecida por la OIT en el Encuentro de expertos organizado por la Comisión Europea en 1994: “Incidentes en los que las personas son abusadas, amenazadas o asaltadas en circunstancias relacionadas con su trabajo, suponiendo un reto, explícito o implícito para su seguridad, bienestar y salud”. La propuesta de definición describe de cerca lo que ocurre en la violencia más común en el sector de seguridad y vigilancia.

La violencia de tipo 1 no es infrecuente en este tipo de trabajo. En Estados Unidos el número de empleados asesinados en el lugar de trabajo cada año es mayor que el número del resto de asesinatos en conjunto. Los datos en Europa y en España no son tan desalentadores, pero determinados puestos de trabajo, o trabajar con dinero o materiales valiosos, supone riesgos de violencia por extraños, del tipo atraco o asalto.

La violencia de tipo 2, la violencia de los usuarios no suele tener la fuerza y la carga física de la violencia tipo 1, pero, aun así, suele tener claros efectos negativos al provenir de las mismas personas a quienes se está ofreciendo un servicio. Este tipo de violencia suele originarse en el desequilibrio entre el servicio esperado y el realmente ofrecido, aunque una parte importante puede provenir de factores contextuales y de las características personales de los agresores. El mal servicio, el largo tiempo de espera, la frustración ante los resultados obtenidos son algunos de los disparadores de este tipo de violencia. En este sentido ha sido considerado como una agresión emocional reactiva (Anderson y Bushman, 2002). El trabajador de seguridad y vigilancia puede ser objeto directo o indirecto de este tipo de violencia: o la genera directamente o es testigo y persona interpuesta de la misma. Los datos globales proporcionados por la VI EWCS (Eurofund, 2017) y la EWCS- España (INSHT, 2017a) ya han sido expuestos.

Un modelo general de agresión es el propuesto por Anderson y colaboradores (Anderson et al. 1996) que sugiere que la agresión aparece cuando una situación desencadena sistemas de respuesta que el sujeto tiene como disposiciones de conducta. Sin disposiciones de conducta no habría conductas agresivas, pero sin situaciones activadoras la probabilidad de su aparición sería baja. La agresión como conducta instrumental suele aparecer

en situaciones de conflicto. Un modelo clásico ha sido la asociación entre la agresión y la frustración (Berkowitz, 1993), que propone que la agresión surge cuando la consecución de los propios objetivos se hace imposible por la interposición de otros. Entonces aparecería el enfado y la rabia como emociones, y la conducta agresiva como acción resolutoria. El proceso es tanto más probable cuando la persona considera que estos obstáculos son indebidos e injustos. La respuesta emocional de enfado, disgusto, rabia e ira por la situación que se presenta o por el servicio recibido propicia la aparición de conductas violentas en su demanda de servicios. En cualquier caso, la respuesta de violencia es diferencial. Mientras algunos sujetos rápidamente actuarán con violencia, otros no lo harán prácticamente nunca.

Uno de los datos, repetidamente constatados, es que la violencia, en sus diferentes formas es desigual en función de los sectores de trabajo (EU-OSHA, 2010a, Chapelle y Di Martino, 2006). Según los informes de la British Crime Survey, (Upson, 2004), la profesión que recibe mayor tasa de violencia es precisamente la que proporciona los servicios de seguridad, un 12,6 por ciento, mientras que la segunda, profesionales de la salud y servicios solo alcanza un 3,3 por ciento. La diferencia es notoria. Por tarea y objetivo, el puesto de trabajo de seguridad o vigilancia propicia su presencia y su intervención tanto en la violencia de tipo 1 como en la de tipo 2. En ambos casos, la probabilidad del riesgo psicosocial de violencia es una de las más altas entre los diferentes sectores ocupacionales.

5.6. Riesgos psicosociales del sector de Restauración

El sector de la restauración y catering, como los otros analizados es heterogéneo. Hay muchos tipos de puestos. Interesa aquí el puesto de trabajo que supone una interacción directa con los usuarios. Esa es la gran diferencia con los otros sectores laborales expuestos. En el sector limpieza se produce la invisibilidad del propio trabajo, en el de mantenimiento el manejo de tecnologías que pueden ser desconocida, en el sector de seguridad y vigilancia una interacción que mantiene obligadamente las distancias. A diferencia de los anteriores, en el trabajo de restauración se establece una interacción que supone niveles de comunicación próximos que facilitan y exigen el intercambio emocional. Cuando esto ocurre se está ante el trabajo emocional.

El trabajo emocional

El estudio y el análisis de las emociones en el trabajo ha adquirido relevancia en las últimas décadas. Su consideración ha pasado de estar desatendida a ocupar una primera plaza en las explicaciones y descripciones (Askhanasy y Dorris, 2017). En el trabajo no solo se producen y ejecutan roles funcionales con el objetivo último de la pro-

ductividad. El trabajo es también el escenario de emociones que motivan y desaniman, de emociones positivas y emociones negativas. Las emociones forman parte necesaria de la acción humana y de su experiencia psicológica, en el trabajo y fuera de él (Barsade et al. 2009).

El informe de la Agencia Europea para la Seguridad y la salud en el trabajo “Previsión de los expertos en riesgos psicosociales emergentes relacionados con la seguridad y la salud en el trabajo” (EU-OSHA, 2007), constaba que uno de los nuevos riesgos psicosociales emergentes era precisamente el trabajo emocional. Desde entonces, la importancia recibida ha sido creciente. Sobre un máximo de puntuación de seis puntos, la media que los expertos atribuían al trabajo emocional era de 4,00, la misma puntuación que en esos momentos se indicaba para el tema del conflicto trabajo familia. Desde entonces el reconocimiento de ambos factores ha aumentado.

La VI EWCS (Eurofund, 2017) incluye el trabajo emocional como uno de los indicadores que forman el índice de Intensidad en el trabajo y calidad del trabajo. La EWCS incluye dos aspectos del trabajo emocional: el trato con usuarios insatisfechos y la ocultación o reserva de las propias emociones. Tanto en un aspecto como en otro, los trabajadores de servicios están entre quienes más alto son evaluados.

La Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo 2015 incluye una sección, la 5,2 dedicada a las Exigencias Emocionales. Evalúa en un primer los puestos de trabajo que suponen interacción inmediata con personas. La tasa de quienes tienen que hacerlo en 2015 es del 51%, seis puntos más alta que la obtenida en 2005, indicador del aumento del trabajo de servicios con interacción personal. Hostelería y Comercio es la segunda actividad económica con puntuaciones más alta, solo precedida por Educación. La encuesta nacional trabaja con tres indicadores emocionales, interacción personal, interacción con usuarios molestos y frecuencia de situaciones emocionalmente molestas. La ocultación de emociones personales no es considerada.

Ambas encuestas afrontan el tema del reconocimiento de la presencia de las emociones en el mundo del trabajo, y de la interacción con emociones negativas derivadas de los puestos de trabajo. La EWCS (Eurofund, 2017) hace referencia al aspecto de la obligación de manejar profesionalmente las propias emociones personales. Este planteamiento tiene ya una larga e importante historia que se enmarca en el concepto del trabajo emocional. El trabajo emocional fue estudiado y analizado por primera vez por Hochschild (1983). En la actualidad, se entiende como tal a los requerimientos profesionales que implican mostrar las emociones apropiadas para dar una imagen determinada en el ámbito profesional (Bailey, 1996), así como el esfuerzo, planificación y control necesarios para expresar

en la organización las emociones deseadas en las relaciones interpersonales propias del intercambio comercial (Morris & Feldman, 1996).

La relativa novedad de la formulación teórica del trabajo emocional (TE) como un componente relevante de la actividad laboral, hace que sea aún escaso el acuerdo sobre una formulación única del planteamiento. Aunque las formulaciones varían, puede considerarse que el Trabajo Emocional consiste en una actividad compleja de autorregulación emocional que se presenta en algunas profesiones, principalmente de servicios. Según el planteamiento de Moreno-Jiménez y colaboradores (Moreno-Jiménez et al. (2010) se pueden diferenciar principalmente cinco aspectos en el trabajo emocional:

- **Normas Organizacionales.** Alude a la presencia de normas de la organización o empresa explícita acerca del manejo de situaciones emocionalmente conflictivas o cargadas y que son conocidas por supervisores y trabajadores.
- **Requerimientos emocionales del puesto.** Se refiere a la presencia de un puesto de trabajo que supone interactuar con los estados de ánimo de los usuarios y en parte se es objeto de los mismos.
- **Expresión de emociones positivas.** Se refiere a la conveniencia de que los trabajadores expresen estados de ánimo positivos en su interacción con los clientes y se muestren sonrientes y agradables.
- **Control de emociones negativas.** Supone que las emociones negativas como mal estado de ánimo, malhumor y decaimiento no deben ser expresadas delante de los usuarios y que el trabajador pueda controlar su manifestación.
- **Disonancia emocional.** Manifiesta el contraste entre las emociones que se sienten y las que se expresan de manera que el trabajador se siente obligado a expresar y mantener emociones y actitudes que no experimenta.

El trabajo emocional manifiesta en los puestos de trabajo de restauración uno de los riesgos laborales psicosociales que en otros de los sectores expuestos no resulta tan claro, tal como es la obligación de estar centrado en las conductas, actitudes y emociones que manifiestan los usuarios a los que se atiende. El puesto de restauración, principalmente en sus componentes interactivos de servicios de comidas y bebidas, se centra en la interacción con el cliente, aspecto secundario en los otros sectores analizados. El supuesto común en el sector servicios, en sus múltiples modalidades, es la atención al cliente, pero hay un aspecto que no suele ser tan obvio como es la supeditación al mismo y la necesidad de mantener los esfuerzos necesarios para que el usuario no se sienta molesto. En cientos de contextos, el esfuerzo puede ser considerable. La interacción directa con el usuario habitualmente no es

conflictiva, pero puede serlo. Ocurre cuando el contexto de servicio no resulta propicio, o cuando la relación con el cliente-usuario resulta conflictiva. Suelen ser contextos de presión temporal alta, aglomeración de servicios densa o problemas de comunicación por la naturaleza de la demanda o establecimiento de canales de comunicación. Son contextos de aparición del riesgo de conflicto. El riesgo en el sector de la restauración puede ser alto. El trabajo emocional es un riesgo psicosocial que no se ha atendido suficientemente. Tal como la EWCS (Eurofund, 2017) y la ENCT 2015 (INSHT, 2017a) han expuesto y recogido en sus diferentes aspectos es un riesgo psicosocial emergente que debe ser constatado y evaluado. Con frecuencia no se ha tenido en cuenta y no se atiende al mismo, a pesar de que los datos indican que es un aspecto cada vez más relevante en el perfil de los riesgos psicosociales actuales. Cuando existe una interacción próxima con el usuario, la probabilidad de su aparición aumenta. En esa situación está el trabajo de restauración.



6

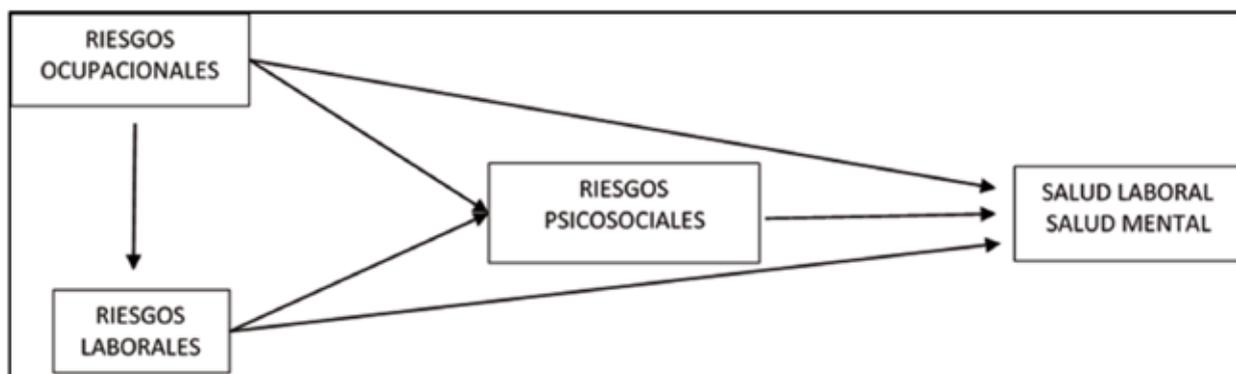
Efectos de los riesgos psicosociales sobre la salud mental

6. EFECTOS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES SOBRE LA SALUD MENTAL

La salud mental en el trabajo es un componente esencial de la salud laboral (OMS, 2001). Como tal está determinada por todos los elementos que intervienen en el problema. Un esquema del proceso ha sido expuesto en el gráfico 37. En el gráfico se observa que tanto los riesgos ocupacionales, lo laborales y los psicosociales actúan como antecedentes y determinantes de los efectos sobre la salud. El modelo clásico y habitual ha insistido sobre la determinación que ejercen los riesgos laborales, las condiciones de seguridad, de higiene y de ergonomía sobre los aspectos físicos de la salud. Los hechos reales indican un efecto conjunto mayor y una interacción entre los diferentes elementos del proceso.

Como se ha expuesto, los riesgos ocupacionales, los que provienen de la relación laboral y la retribución recibida, son los elementos iniciales de todo el proceso de salud y bienestar. Por otra parte, las condiciones materiales de trabajo no son ajenas a los riesgos psicosociales. El contexto físico entraña efectos psicosociales. Los riesgos psicosociales están mediados por las condiciones materiales de trabajo. Tampoco la salud puede ser desglosada de forma cerrada en una salud física y otra mental. Ambos aspectos están interconectados. La salud en el trabajo es un efecto multideterminado por el conjunto de riesgos que comporta. Un modelo más ajustado puede observarse en el siguiente gráfico.

Figura 53. Multideterminación de la salud laboral



Manteniendo la validez del modelo propuesto en la figura 37, la figura 52 indica de forma más precisa que los riesgos psicosociales son los antecedentes y determinantes más próximos de los trastornos de la salud mental laboral. Galvez Herrer y Garrosa Hernández (2013) a partir de una tabla desarrollada por Sanderson y Andrews (2006) proponen la siguiente conexión entre factores organizacionales, puesto de trabajo y trastornos mentales y problemas clínicos.

Tabla 17. Factores Psicosociales y Salud mental

Estudio, País y Años	Muestra	Factores del Trabajo	Evaluación Clínica	Resultados
<i>Canadian National Population Health Survey.</i> Canadá (1994-2000)	N=6806 Servicio doméstico	Control/demandas	CIDI-SF DSM-III-R Depresión	<i>Problemas clínicos relacionados con: bajo nivel de competencias, alta demandas psicológicas, inseguridad laboral y bajo apoyo social percibido.</i>
<i>Whitehall II.</i> UK (1985, 1988, 1989, 1991, 1993)	N=7372 Funcionarios públicos	Control /demandas Esfuerzo/recompensa	GHQ-30	<i>Problemas clínicos asociados a: baja capacidad de decisión, altas demandas laborales y desequilibrio esfuerzo-recompensa.</i>
<i>GAZEL</i> Francia (1993.1996)	N=10519 Compañías de electricidad y gas	Control/demandas	CES-D	<i>Mayor depresión relacionada con altas demandas laborales y bajo apoyo social. Menor si hay posibilidad de toma de decisiones.</i>
<i>Maastricht</i> Holanda (1998-1999)	N=8833 45 empresas	Control/demandas	GHQ-12	<i>Casos clínicos en relación con percepción de altas demandas laborales, bajo apoyo del supervisor/compañeros y altas demandas emocionales.</i>
<i>Work and Health in Finnish Hospital Personnel.</i> Finlandia (1998-2000)	N=3773 10 hospitales	Justicia Organizacional	GHQ-12	<i>Casos clínicos relacionados con baja justicia organizacional percibida.</i>

Fuente Galvez Herrer y Garrosa, 2013

La psicopatología que puede estar presente en el trabajo es múltiple, tal como recogen las exposiciones actuales sobre el tema (Cooper y Quick, 2017; Gatchel y Schultz, 2012; Harder, Wagner y Burlington 2014), pero interesan aquí aquellas que son resultado de una línea causal y actúan como elementos predictores de los problemas laborales y organizacionales relacionados con la salud, tales como las bajas, el absentismo, la rotación y el abandono del trabajo (Niedhammer, Lesuffleur, Algava y Chastang, 2015).

Una forma operativa asumida por diferentes instituciones y grupos de trabajo consiste en reunir las principales consecuencias clínicas y psicopatológicas en tres grandes categorías. Estrés, ansiedad y depresión (HSE, 2017). Conjuntamente forman los tres grandes grupos sintomáticos mentales que aglutinan, directa o indirectamente las consecuencias laborales nocivas. La formulación simplifica y reduce la complejidad de la respuesta mental, pero la centra en sus aspectos más relacionados con los riesgos psicosociales y facilita su manejo. Por otra parte, son los primeros efectos mentales como respuesta a las condiciones de trabajo, su persistencia y mantenimiento puede derivar posteriormente en su agravamiento, o en conductas desadaptativas y conflictivas. En la siguiente tabla se puede encontrar las diferentes nosologías que agrupan:

Tabla 18

PRINCIPALES EFECTOS CLÍNICOS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES	
ESTRÉS	Trastorno de estrés agudo Trastorno de estrés postraumático Trastornos de adaptación Otros trastornos de estrés
ANSIEDAD	Trastorno de ansiedad generalizada Trastorno fóbico Trastorno de ansiedad social Trastorno agorafóbico Trastorno de pánico Trastorno obsesivo compulsivo
DEPRESIÓN	Trastorno depresivo Trastorno distímico Trastorno de desregulación del ánimo

Estos efectos o síntomas no son “enfermedades mentales” (Frances, 2014), ni siquiera en sus respuestas más agudas y graves, sino respuestas o trastornos mentales derivados de la desregulación de los procesos psicológicos normales. Tampoco son siempre graves o acusados. Los efectos clínicos se presentan en una línea de continuidad que va de los más leves a los más claros y manifiestos. Las consecuencias clínicas y psicopatológicas de los riesgos psicosociales están mediadas por las variables personales y sociales del trabajador que pueden actuar tanto como factores compensadores o como factores agravantes. Los factores mediadores y la misma naturaleza de los factores y riesgos psicosociales generan principalmente respuestas psicopatológicas subclínicas. Cuando la gravedad del riesgo psicosocial es mayor y más persistente, aparece entonces el síntoma agudo que puede llevar a los trastornos laborales importantes.

En la EWCS (Eurofund, 2017) la salud mental se caracteriza como estados de fatiga y “burnout”. Sin mayor precisión. La referencia a la salud mental es frecuente, aunque su formulación es mínima. Su evaluación más directa proviene de la inversión de los índices de bienestar psicológico. De forma general se propone que un 16 por ciento de la población trabajadora está afectada por la ansiedad, siendo los gerentes quienes alcanzan niveles más altos en ella (20%). Aunque el término estrés aparece en varios momentos, no se procede en ningún momento a su análisis. El término depresión aparece referido varias veces como efecto de las condiciones laborales, junto con los trastornos cardiovasculares y los trastornos muculoesqueléticos. Tampoco se procede a ninguna indagación ulterior.

En la ENCT 2015 (INSHT, 2017a), el capítulo 9 está dedicado a la salud y al bienestar, apartado en el que se consideran algunos de los aspectos señalados. Dos ellos referidos directamente al nivel de estrés y al estado anímico respectivamente. El porcentaje de trabajadores que responden que siempre o casi siempre están estresado es del 30 por ciento. Cuando se evalúan los problemas de salud, la respuesta es sistemáticamente más alta en todos los indicadores de 2015 que en los de 2010. En la tasa de cansancio general, en 2015 la tasa es del 45 por ciento y la tasa de ansiedad del 17 por ciento. El estado de ánimo se evalúa mediante cinco indicadores de estados de ánimo positivo. En los cinco indicadores el rango de quienes responden que todo el tiempo está entre el 20 % y el 31%, lo que indica niveles altos de los estados de ánimo.

Tal como aparece en el estudio europeo y el nacional existe una tendencia a evaluar preferentemente los aspectos positivos de las condiciones de trabajo, a veces hasta el punto de obviar completamente la evaluación de los efectos negativos, tal como ocurre en la EWCS (Eurofund 2017). El enfoque tiene sus ventajas en el realce de los aspectos positivos de las condiciones de trabajo, pero puede tener una clara desventaja cuando se trata de la prevención

de los riesgos laborales. Para establecer la necesidad de prevención no basta con atender a las puntuaciones o tasas bajas de los aspectos positivos, es necesario evaluar directamente los riesgos como tales.



7

Las buenas prácticas de los sectores principales de EMS

7.- LAS BUENAS PRÁCTICAS DE LOS SECTORES PRINCIPALES DE EMS

Como en el caso de la exposición de los riesgos psicosociales de las EMS, se ha procedido a exponer posibles buenas prácticas de los sectores más representativos, con mayor extensión y facturación de las EMS. La extensión de las EMS es inmensa y abarca la práctica totalidad de las categorías CNAE, por ello elaborar una posible “guía de buenas prácticas” de ellas no resulta posible. Por ello se ha optado por hacerlo de los cuatro sectores que resultan los más activos y con mayor nivel de facturación: limpieza, mantenimiento, seguridad y restauración.

7.1. Buenas prácticas generales en las EMS

Introducción

Las buenas prácticas que siguen no provienen de una recogida de buenas prácticas ejercidas de hecho en las EMS. Aunque, tal como se ha expuesto, las EMS son multiformes y las hay de todo tipo, su característica principal no es el cuidado, la atención y la preocupación por la salud y el bienestar de los trabajadores. Su misma variabilidad estructural y su zigzagueo de actividades continuo dificultan este planteamiento. La exposición de buenas prácticas que se exponen tiene como objetivo ilustrar el campo abierto de las iniciativas posibles en la protección y la promoción de la salud y el bienestar en los ámbitos específicos de riesgos que suelen acompañar a las EMS. Se pueden encontrar diferentes formulaciones y listados de prevención primaria de la salud y de buenas iniciativas para favorecer el bienestar de los trabajadores (Moreno-Jiménez y Báez-León, 2010), pero en su práctica totalidad de tipo genérico, válidos para todo de tipo de organizaciones y empresas. El desarrollo que aquí se hace tiene el objetivo de comenzar a cubrir una serie de riesgos, a veces descuidados, con la exposición de una serie de buenas prácticas que han sido adoptadas para compensar, disminuir o substituir tales riesgos. En este sentido, las buenas prácticas expuestas se enmarcan en los cuatro sectores de actividad más desarrollados en las EMS: limpieza, mantenimiento, seguridad y hostelería y de los riesgos psicosociales que pueden caracterizarlos y que han sido expuestos.

Antes de entrar en materia es importante aclarar el concepto de “buenas prácticas”. Una buena práctica se puede entender como “la actuación puesta en marcha en una empresa, que ha sido efectiva para mejorar realmente las condiciones de trabajo o, cuando menos, para reducir los riesgos en la misma, y que son susceptibles de servir de ejemplo a otras empresas del sector, incluso de otras ramas de actividad” (UGT, 2012, p. 37).

Siguiendo el planteamiento del INSHT (2011), las “buenas prácticas” se pueden entender como aquellas formas de actuación innovadoras que aportan mejoras relevantes en términos de eficiencia (optimización de resultados) o de pertinencia (adecuación a fines) y que son susceptibles de ser transferidas a un ámbito general.

Las buenas prácticas deben basarse en la investigación científica, en la experiencia colectiva y el buen juicio de los posibles destinatarios en sentido amplio, así como en una visión de futuro sobre necesidades.

Aplicando este concepto a las organizaciones, el disponer de criterios explícitos y compartidos de buenas prácticas presenta una serie de ventajas: mejora la calidad global del servicio, mejora las actividades concretas y el funcionamiento de los equipos, evita duplicidades de esfuerzos, minimiza el tener que rehacer trabajos por haber utilizado métodos de baja calidad y, por último, incrementa la productividad y la eficiencia reduciendo costes.

La definición de criterios de buena práctica profesional favorece en general el aprendizaje colectivo y facilita la identificación y el rechazo de las “malas prácticas”.

Antes de presentar ejemplos de buenas prácticas, es importante recordar que previo a cualquier programa de intervención, se debe llevar a cabo una evaluación de riesgos. La identificación de los riesgos puede abordarse utilizando un enfoque de dos vías realizando cambios a nivel individual y de la empresa. Es importante la identificación precisa de los riesgos para que sean abordados correctamente. Los empleados deberían involucrarse no solo en la identificación de riesgos, sino también en el desarrollo y la implementación de soluciones y el apoyo o compromiso de la gerencia se debe asegurar (EU-OSHA, 2008).

Buenas prácticas para la formación general

La formación de los trabajadores de las empresas multiservicios, es un aspecto importante dentro de la protección a la salud y el desarrollo del bienestar de los mismos.

De acuerdo con la NTP 1.044 (INSHT, 2015), dedicada a las buenas prácticas en eficacia preventiva y en responsabilidad social empresarial, las empresas con un nivel alto de excelencia (A) o avanzado (B) sugieren incluir en materia de formación:

Nivel A

- Disponer de un mapa de competencias para cada persona.
- Programa de homogeneización de conocimientos y competencias en materia tecnológica para favorecer que los trabajadores mayores puedan equiparar sus conocimientos teóricos y competencias prácticas a las de los trabajadores más jóvenes de más reciente incorporación.
- Programa de coaching interno para todos los trabajadores.
- Subvencionar hasta un 50% de cualquier formación reglada que los trabajadores por iniciativa propia deseen emprender, no necesariamente relacionada con el puesto de trabajo.

Nivel B

- Subvencionar totalmente la formación que los trabajadores puedan necesitar para su trabajo.
- Establecer como política que las formaciones no pueden ser exclusivamente teóricas. Siempre se deben complementar con prácticas en el puesto de trabajo u ejercicios similares.
- Ofrecer cursos de inglés, aunque no sea requerido para el trabajo.

Ejemplos de buenas prácticas

Aspapel (España). Catálogo audiovisual de situaciones críticas

Dentro de las buenas prácticas mencionadas en la publicación “Trabajos Saludables. Una campaña europea para el mantenimiento seguro” (EU-OSHA, 2011) se menciona una herramienta de formación desarrollada por la Asociación Española de Fabricantes de Pasta, Papel y Cartón (Aspapel) (España), denominada “Catálogo audiovisual de situaciones críticas” en la que se incluye personal de mantenimiento.

En el año 2003 nace el Programa Sectorial de Prevención de Riesgos Laborales promovido por ASPAPEL y las centrales sindicales firmantes del Convenio Colectivo Estatal (FITAG-UGT y FSC-CCOO), con el objetivo de luchar contra la siniestralidad laboral en el sector del papel, que en los años previos había presentado un estancamiento en la reducción de los índices de accidentalidad. Dentro de este programa se han desarrollado una serie de proyectos, concretamente el “Catálogo Audiovisual de Situaciones Críticas y Medidas Preventivas de la Industria Papelera”, una importante herramienta de formación que ofrece la novedad de un formato audiovisual, más el beneficio adicional de haber sido filmado en espacios reales de trabajo.

El “catálogo audiovisual” se enfoca en operaciones con los riesgos más altos en la industria del papel y en situaciones donde ocurren los accidentes más graves. Estas operaciones particularmente peligrosas se agrupan en cinco áreas: trabajo en altura, trabajo en espacios confinados, asignación de equipos para trabajos de mantenimiento y limpieza, trabajo con productos químicos y trabajo en caliente. Se describe en detalle las medidas preventivas que se deben tomar en cada caso para evitar accidentes y enfermedades asociadas con dichas operaciones de riesgo.

Muchas fábricas en el sector (especialmente durante el cierre de mantenimiento anual) contratan empresas externas especializadas para realizar algunos de estos trabajos, por lo que los subcontratistas también están destinados a recibir estos nuevos materiales de formación audiovisual. Se busca garantizar el estricto cumplimiento de los procedimientos de trabajo y garantizar niveles de seguridad iguales, independientemente de si los trabajadores son empleados de la empresa o están subcontratados.

El “catálogo audiovisual”, como su nombre lo indica, se basa en la seguridad representada en imágenes tomadas de un entorno de trabajo estándar. Partiendo de la premisa que dice que “una imagen vale más que mil palabras”, se eligió el formato visual, dado el poder de las herramientas audiovisuales para captar y mantener la atención de la audiencia. El catálogo también incluye los procedimientos para determinar el método para emitir permisos de trabajo para tales operaciones, así como vídeos de formación sobre el tema.

Como instrumento que garantiza la correcta implementación de las medidas preventivas requeridas para completar cualquier operación específica, cada procedimiento incluye todo lo que toca hacer: su propósito y alcance, descripción, administración y cumplimiento, así como una plantilla.

El vídeo de formación utiliza imágenes para definir lo que significa determinado tipo de operación, para especificar qué personas están involucradas, para explicar los detalles del procedimiento de trabajo y los contenidos del trabajo correspondiente, siendo un material altamente personalizado para enseñar a los trabajadores cómo comportarse y actuar en una serie de situaciones críticas que pueden surgir en las fábricas y entornos de trabajo similares a los suyos, mejorando así el aprendizaje y la conciencia.

Los materiales de formación se desarrollaron en seis etapas, que incluyeron la recopilación de información, visitas a las fábricas, el desarrollo de procedimientos y guiones comúnmente acordados, grupos de discusión para ob-

tener los puntos de vista de los trabajadores sobre el material, filmación y postproducción y finalmente talleres de comunicación.

La herramienta se ha presentado en diferentes conferencias con el fin de darla a conocer entre las empresas dedicadas a la industria del papel. Se realizó un foro técnico, con la participación de 75 técnicos en la prevención de riesgos laborales de 40 empresas del sector y se ha convertido en el canal más importante para compartir información, recursos y experiencias en esta materia. De forma paralela, se ha publicado un boletín informativo (14 números hasta la fecha) y se han llevado a cabo diferentes talleres que son de descarga gratuita desde el sitio web de ASPAPEL.

Supermercados masymas (España). Escuela “FORMAS”

Reconocimiento de la Federación Asturiana de Empresarios (FADE, 2010).

La cultura empresarial de Supermercados masymas (Empresa Asturiana de Alimentación) recoge la preocupación por la actualización, mejora y reciclaje de los conocimientos de sus trabajadores. Por ello, desde el año 2002, Supermercados masymas cuenta con una escuela propia de formación “FORMAS” desde la que la dirección junto con el área de formación dentro del departamento de recursos humanos gestiona e imparte formación (inicial, continua y emergente) constante y especializada a la totalidad de la plantilla. A comienzos de cada año, en función de las necesidades detectadas, se hace la programación de los cursos a desarrollar en el mismo:

- Formación colectiva: cursos dirigidos a un nivel, departamento, o sección concreta.
- Formación individual: cursos para un puesto de trabajo concreto.
- Formación en igualdad de oportunidades: cursos dirigidos a miembros de la Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad de la empresa, personal del departamento de recursos humanos, mandos medios, etc.
- Formación en prevención de riesgos laborales y manipulación de alimentos.

La escuela de formación FORMAS se convierte también en un punto de referencia a la hora de contratar personal de nuevo ingreso en la empresa. Las características del sector hacen necesario contar con nuevos empleados, sensibilizados en el contexto operativo, cultura y valores masymas, disponibles ante cualquier evento que se produzca en la organización. FORMAS es un centro colaborador homologado para la impartición de:

- Las especialidades formativas de cajero y dependiente de comercio, enmarcado en el Plan FIP (Plan Nacional de Formación e Inserción Profesional).
- Curso especialista en perecederos (dependiente polivalente), enmarcado en el Plan FORMIC (Programa de Ayudas y Becas en Zonas Mineras del Carbón).
- Curso especialista supermercado, enmarcado en el Programa del Fondo Social Europeo.

Para la impartición de estos cursos, la escuela cuenta con un aula de formación específica. Se trata de una réplica de aquellos puestos de trabajo más significativos en tienda (panadería, frutería, charcutería y caja).

Normalmente se llevan a cabo una media de cinco cursos anuales, con un compromiso de contrato laboral en la empresa de al menos el 60%. Dichos contratos tienen una duración mínima de seis meses, a jornada completa o equivalente.

Mediante esta formación externa (formación antes de contratar), no sólo se consiguen transmitir contenidos y contexto operativo masymas, sino que tiene lugar una auténtica impregnación de la cultura y los valores masymas en los nuevos aspirantes.

La formación en masymas supone un singular aliciente que va a permitir mantener alto el nivel de motivación de la plantilla y generar en el trabajador un sentimiento de crecimiento y desarrollo personal y profesional que sin duda va a redundar en una mejora del clima laboral, un aumento de la productividad empresarial, una mayor permanencia del personal allí formado, así como el conocimiento de las habilidades propias del puesto de trabajo de cada futuro empleado (FADE, 2010).

Buenas prácticas para las horas extraordinarias

En relación a las horas extraordinarias de trabajo, existen ejemplos de buenas prácticas en diferentes sectores que podrían ser tenidos en cuenta y adaptados a las actividades habituales de las EMS.

Ejemplos de buenas prácticas

Alcón Cusí, S.A. (España). Bolsa de horas.

Alcon Cusí S.A. es una empresa multinacional del sector químico farmacéutico que se dedica de forma exclusiva al campo de la oftalmología. En el centro de trabajo de El Masnou (Barcelona, Catalunya), trabajan en la actualidad más de 500 personas.

Después de realizar un proceso de evaluación de riesgos psicosociales con la participación de todas las partes implicadas en la empresa, se identificó la exposición desfavorable a la doble presencia (trabajo asalariado y trabajo doméstico-familiar) como una de las problemáticas más importantes, especialmente en las áreas de I+D y de producción.

Las exposiciones de riesgos vinculados al factor doble presencia se dan en ambos sexos, pero se acentúan en la población femenina (con una prevalencia un 75% superior a la de los hombres); como posibles orígenes de la exposición problemática se identificaron: el reparto diferente y desigual de tareas en el entorno doméstico; los alargamientos de jornadas; la imposibilidad de flexibilidad de ciertos horarios; el margen de autonomía en la ordenación del tiempo; las situaciones de dependencia familiar (hijos, personas mayores, discapacidades, enfermedades y familias monoparentales...). La empresa viene aplicando una serie de medidas para el riesgo de la doble presencia, tales como: en áreas no productivas horario flexible diario y horario intensivo los viernes; acumulación de lactancia con vacaciones; implementación de permisos fuera de convenio; acceso a permisos particulares; facilitación de la movilidad con transporte público hasta la empresa; utilización del servicio de comedor independientemente del turno de trabajo, que ayudan a la disminución de la tensión relacionada con la doble presencia.

Como aspecto novedoso y destacable, se creó una bolsa de horas a disposición del trabajador para reducir la exposición desfavorable a la doble presencia, considerando que así se podía reducir el conflicto que suponen las exigencias simultáneas del ámbito doméstico familiar/personal y el trabajo asalariado. Para ello se decidió cambiar la forma de disfrutar por parte de cada trabajador, de acuerdo con la empresa, de los 3 días de libre disposición. Esos 3 días se convirtieron en una bolsa de 24 horas disponibles que cada trabajador podría utilizar de forma global (8 horas) o fraccionada (4 horas) cuando lo necesitara, previo aviso de 7 días a la empresa. Por otra parte, y en el mismo sentido de ampliación de bolsa de horas a disposición, se planteó introducir en esta bolsa, las horas derivadas de los excesos de jornada y las compensaciones en tiempo derivadas de la ordenación irregular de la jornada

(horas flexibles) u horas extraordinarias. El funcionamiento y los criterios para aplicar esta medida se diseñaron y consensuaron dentro del Comité de Empresa.

Como medidas de acompañamiento se estableció un espacio en la intranet consultable por cada trabajador de forma personal y confidencial con la información de las horas disponibles y las utilizadas y una campaña de información general sobre la normativa interna. Otro aspecto novedoso de esta medida es que el trabajador toma una parte del control sobre su tiempo de trabajo y descanso, especialmente en áreas con horarios fijos. Tradicionalmente los sistemas de flexibilidad de jornada o distribución irregular, así como las horas extraordinarias y prolongaciones, garantizaban al empresario el control no sólo del momento de realización de esas horas sino también de las compensaciones o devoluciones de las mismas en tiempo de trabajo, suponiendo además en muchas ocasiones un incremento de la jornada máxima dada la práctica bastante extendida de la compensación económica de las horas extras. El desarrollo y aplicación del convenio colectivo en esta empresa y en cualquier empresa del sector químico debe suponer un importante avance en la utilización adecuada y a iniciativa de los trabajadores de los sistemas de devolución y compensación de su tiempo de trabajo, facilitando así la conciliación de la vida laboral y personal/familiar y la reducción de las problemáticas de doble presencia (Ramírez, Fuensalida y Montalvo, 2007).

Banco Lån & Spar (Dinamarca). La banca en movimiento.

Galardones a las buenas prácticas 2014-2015 de la campaña “Trabajos saludables”. Gestión del estrés y de los riesgos psicosociales en el trabajo” (EU-OSHA, 2015).

“La banca en movimiento” es un concepto de estilo de vida que Lån & Spar utiliza para preparar a sus empleados para un entorno de gran presión. Bajo dicho concepto, se ha puesto en marcha una gran variedad de actividades en todas las sucursales de la empresa.

El banco estableció el proyecto “Házlo ahora” (Do it now) con el fin de reducir el estrés provocado por las elevadas cargas y exigencias de trabajo. El objetivo de dicho proyecto es mejorar la eficiencia dentro de la empresa, proporcionando a los trabajadores las herramientas para realizar el trabajo de un modo más estructurado y reducir el tiempo improductivo. La organización horizontal y el tono informal del banco, así como la influencia de los trabajadores sobre su jornada laboral, también contribuyen a reducir el estrés. Se han evitado de manera específica las horas extraordinarias sistemáticas, planificadas de forma que las personas no sufran sobrecargas de trabajo y se han introducido pausas obligatorias que implican actividad física.

De forma paralela, se ha introducido una herramienta de diálogo, denominada “Brújula del bienestar” que permite que los trabajadores hablen entre ellos de temas que les afectan en el trabajo, como es la carga laboral, las horas de trabajo, entre otros.

Ante las ausencias por enfermedad de un trabajador que se consideran fuera de lo normal, se realiza una entrevista de asistencia para evaluar si la ausencia fue una consecuencia de las condiciones existentes en el banco y lo que éste puede hacer para ayudar.

Por último, por lo menos una vez al año se realizan entrevistas de evolución de los trabajadores, en las que se evalúan sus capacidades y se elaboran planes de evolución, lo que mejora la satisfacción profesional de los mismos. Estas acciones han llevado a un descenso en el estrés diario y semanal autoevaluado, los trabajadores se sienten satisfechos y muy satisfechos en su lugar de trabajo y la empresa también experimentó un aumento de la productividad, las ganancias y la satisfacción del cliente (EU-OSHA, 2015).

Las buenas prácticas de los sectores principales de EMS

7.2 Buenas prácticas en el sector de actividad Limpieza

Buenas prácticas de reconocimiento del trabajo bien hecho

La UGT (2016) aborda el tema del reconocimiento del trabajo realizado, indicando que es un incentivo para el trabajador, redundando en su motivación y satisfacción laboral, así como en el desempeño. Existen otras formas de reconocimiento, además del económico, que son necesarias porque otorgan significación a lo que se está haciendo.

El reconocimiento en el trabajo es un aspecto importante para la prevención del estrés laboral, por lo que es aconsejable que la empresa muestre su agradecimiento por las prácticas ejemplares y la contribución positiva. Una sincera alabanza del buen desempeño alienta tanto a los dirigentes como a los trabajadores para seguir mejorando y lograr buenas prácticas. Esto será más efectivo si los empleados están involucrados en la planificación e implementación del proceso.

- Como medidas prácticas, la UGT (2016) incluye:
- Alabar el buen desempeño de los trabajadores.
- Reconocer su esfuerzo. Especificar exactamente qué y dónde lo hicieron bien.
- Informar a los empleados sobre las consecuencias de su trabajo.
- Informar sobre los resultados de su trabajo y cómo beneficia a otros y a la empresa en su conjunto.
- Establecer un sistema para premiar las mejoras y logros que resulten de las buenas prácticas.

Según la EU-OSHA (2010b), las estrategias de prevención e intervención en casos de percepción de poco reconocimiento, implicarían a nivel del empleado, un reciclaje y formación vocacional (vocational retraining) y en el caso de la empresa, mejorar la imagen de los trabajadores de limpieza, darles la sensación de ser importantes y proporcionar información sobre su desempeño.

A continuación, se exponen algunos ejemplos de buenas prácticas de reconocimiento de trabajo bien hecho.

Ejemplos de buenas prácticas

Hotel Colón, S.A. (España). Reuniones departamentales

Galardones a las buenas prácticas 2014-2015 de la campaña “Trabajos saludables”. Gestión del estrés y de los riesgos psicosociales en el trabajo” (EU-OSHA, 2015).

A partir de la evaluación de riesgos psicosociales se encontró la falta de reconocimiento en puestos de trabajo sin mando, entre ellos las camareras de pisos.

Se desarrollaron grupos de trabajo compuestos por representantes de todos los niveles de la empresa, incluyendo Personal de Prevención. Dichos grupos intervenían en los métodos de trabajo del hotel, implantando como medida preventiva las “Reuniones Departamentales”, definidas como espacios de información, discusión y decisión sobre el funcionamiento cotidiano e incidencias de un departamento.

En dichas reuniones participaban los mandos y los trabajadores de los distintos turnos y se recogían los temas propuestos por los trabajadores, los cuales posteriormente se discutían y las propuestas se recogían en un acta. La dirección de la empresa, en la reunión de departamento expresaba su respuesta oral a dicha acta. Asimismo,

el grupo de trabajo realizaba un seguimiento de la dinámica de las reuniones y de la implantación de los cambios propuestos por los trabajadores.

Como resultado, se han reducido las exposiciones nocivas a los riesgos psicosociales derivados de la organización del trabajo y se ha mejorado la influencia de los trabajadores en su actividad laboral, su reconocimiento y el apoyo de superiores y compañeros en la realización del trabajo (EU-OSHA, 2015).

Diputación de Alicante (España). Proyecto Disraeli

Premio Cegos con Equipos & Talento 2015 a las mejores prácticas. Categoría Formación y Desarrollo.

Crearon el “Proyecto Disraeli” cuyo objetivo principal fue la identificación y el reconocimiento del talento de los trabajadores (muchas veces oculto), buscando devolver el protagonismo a las personas, poniéndolas en valor, y creando espacios donde pueda fluir libremente la comunicación. En concreto, se eligió a una persona por la excelencia que demuestra en la realización de alguna actividad y aquella debía escoger a otras tres personas para que implantasen esas buenas prácticas y continuar con la cadena (Cegos, 2015).

Mejora de la imagen del sector de la limpieza

La limpieza se considera una profesión de bajo nivel. Son muchos los factores que pueden contribuir a esta percepción generalizada. La mejora de la imagen del sector de la limpieza como profesión, y el aumento de la satisfacción en el trabajo podría conducir a una mayor productividad, gracias a un trabajo de mayor calidad y más saludable (EU-OSHA, 2008).

Existen iniciativas interesantes para mejorar esta situación de percepción social y autopercepción negativa de los trabajadores de la limpieza, que conducen a una mayor comprensión y respeto hacia esta actividad y hacia quienes las llevan a cabo.

Campaña de promoción: el limpiador lo hace posible (Holanda).

Instituciones implicadas: RAS, la Junta para la División de Limpieza de Ventanas y Limpieza de Relaciones Industriales, la Asociación Holandesa de la Industria de la Limpieza y los Servicios Asociados y los sindicatos FNV Bondgenoten y CNV BedrijvenBond.

En 2001, Science & Strategy realizó una investigación sobre la imagen del sector de la limpieza para la Asociación Holandesa de la Industria de la Limpieza y los Servicios Asociados. El grupo objetivo de este estudio fueron los empleados (potenciales). La mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo con el hecho de que el trabajo de la limpieza es duro y desagradable. Entre los propios limpiadores, la imagen del sector de limpieza fue buena, a pesar de que la rotación de personal es relativamente alta. Un gran número de limpiadores veía el trabajo como una entrada al mercado laboral.

El objetivo era cambiar la percepción pública de que el trabajo de limpieza era arduo, poco apreciado y mal pagado. La campaña quería resaltar aspectos como la variedad de trabajo y los avances salariales en los últimos años en el sector. Para enfatizar la relevancia social de la profesión, la campaña utilizó el eslogan “El limpiador lo hace posible”. Después de todo, ¿cómo sería el mundo sin limpiadores?

La realización de esta campaña durará 5 años y consta de tres fases:

- Sensibilización: el propósito de la primera fase es hacer que los limpiadores y sus trabajos sean más visibles. Todos los grupos objetivo deben ser conscientes de la importancia de los limpiadores. Al promover el sector como versátil e interesante, se espera que conduzca a una afluencia de nuevos trabajadores.
- Actitud: la segunda fase se centra en cambiar la actitud de los clientes y consumidores para que reconozcan el trabajo del limpiador como importante y valioso. Deben valorar a los limpiadores porque su trabajo contribuye a su propio bienestar y satisfacción laboral.
- Comportamiento: la tercera fase de la campaña tiene como objetivo lograr un cambio de comportamiento entre los empleados y empleadores potenciales.

Se realizaron varias acciones para apoyar la campaña: se crearon anuncios en diferentes tipos de medios, un sitio web y una revista electrónica, e incluso ropa especialmente diseñada para el sector de la limpieza (se contactó al diseñador de moda más destacado de los Países Bajos para crear nuevas prendas industriales para el sector de la limpieza, creando un diseño fresco y personalizado que es cómodo, funcional y representativo al mismo tiempo). Esta publicidad tuvo dos propósitos: fortalecer el sentido de solidaridad y orgullo entre los limpiadores y mostrar la relevancia social y los aspectos interesantes de este sector.

En septiembre de 2007, el equipo de la campaña organizó una semana de campaña especial: “La semana del personal de limpieza”. Del 10 al 14 de septiembre, se les dio visibilidad a los limpiadores de diferentes formas. Se organizaron jornadas de puertas abiertas, campañas de reclutamiento y actividades divertidas para centrar la atención en las actividades invisibles del sector de la limpieza. A los limpiadores también se les dio la oportunidad de ser nominados como ‘héroe invisible’. Los héroes invisibles son limpiadores que están orgullosos de su trabajo y quieren mostrar esto. Pueden participar en línea ([http:// www.onzichtbareheld.nl](http://www.onzichtbareheld.nl)) (EU-OSHA, 2009b).

Una exposición fotográfica en honor a los limpiadores (Alemania).

Exhibición de fotos de limpiadores en el trabajo y entrevistas que cubren temas como el horario de trabajo, la ropa, la seguridad y la salud, etc. Estas se muestran en los Ayuntamientos y otros lugares concurridos (<http://www.landkreis-wesermarsch.de/>).

Para esta campaña, se utilizó material previamente recopilado por el Distrito Rural de Wesermarsch (Alemania), que muestra fotografías de alta calidad de mujeres que trabajan en la limpieza en diversos entornos laborales. El equipo del proyecto decidió complementar las fotos con entrevistas con los mismos limpiadores, para dar una dimensión adicional a la exposición y dar voz a una categoría de trabajadores que normalmente no reconocimiento.

El objetivo fue hacer el trabajo de los limpiadores más visible con la expectativa de que el público los trate con mayor consideración y tenga más respeto por su trabajo.

El equipo del proyecto identificó los desafíos que enfrentan los limpiadores en su trabajo diario. Estos incluyen temas como el tiempo de trabajo y las condiciones de empleo, que varían considerablemente. Los limpiadores quieren dejar su lugar de trabajo en un estado limpio y ordenado, pero en algunos casos no tienen tiempo suficiente para hacerlo. Esto significa que los trabajadores tienen que lidiar no solo con tener muy poco tiempo para su trabajo, sino también con la frustración de saber que no pueden hacer su trabajo tan bien como deberían. Con frecuencia, también tienen que eliminar la suciedad y la basura, que es arrojada deliberadamente por personas de todas las edades. El equipo del proyecto quería alentar a las empresas y otras instituciones, escuelas y padres a establecer reglas sobre la basura y aplicarlas.

La exposición presenta fotos grandes (90 x 200 cm) de mujeres en el trabajo de limpieza, impresas en lona, bolsas de basura, gamuza y baldosas de PVC. Hay explicaciones en textos (a partir de las entrevistas hechas a limpia-

dores) e ilustraciones sobre temas como: profesionalización y estandarización de la limpieza privada y comercial, limpiadores de oficinas, el desarrollo de equipos de limpieza, caricaturas sobre la limpieza.

Algunos de los titulares dicen lo siguiente: “Tiempo de trabajo: también trabajamos los domingos”, “Ropa de trabajo: no es la mejor”, “Estrés laboral. Las demandas aumentan todo el tiempo”, “Seguridad y salud. Odio trabajar con guantes de cualquier manera”, “Miedo. A veces el edificio se queda muy tranquilo”.

La exposición se presentó por primera vez en el Día Internacional de la Mujer 2003 en Oldenburg. Hasta 2007, se mostró en aproximadamente 20 lugares de Alemania durante aproximadamente cuatro a seis semanas en cada lugar. Los lugares incluyen museos y galerías, pero la exposición es solicitada principalmente por entidades interesadas en temas de género y presentada en los salones de los Ayuntamientos. El lugar más visitado fue la zona de facturación del aeropuerto de Münster/Osnabrück (EU-OSHA, 2009b).

Buenas prácticas contra el acoso intralaboral

El acoso laboral puede verse exacerbado por un clima organizacional/sectorial caracterizado por un entorno con altos niveles de presión, que no cuenta con suficiente personal, sobrecargado con las demandas y expectativas laborales y donde las necesidades del cliente son inmediatas (Rowley y Purcell, 2001). Esto puede llevar a malentendidos y a comportamientos agresivos en un intento de hacer el trabajo; hay evidencia de que los subordinados informan más intimidación cuando sus supervisores están estresados (Mathisen, Einarsen y Mykletun, 2011). La investigación en este sector ha demostrado que las diferentes formas de violencia intralaboral conducen a una reducción del compromiso y la satisfacción en el trabajo, así como una mayor intención de agotamiento y rotación (Kim, Ro, Hutchinson y Kwun, 2014).

Ante situaciones de acoso laboral, para la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA, 2010b) las buenas prácticas a nivel individual (del empleado) implicarían informar de incidentes tales como comentarios y comportamientos inapropiados. A nivel de empresa, se debería informar a los empleados sobre su derecho legal a la protección, investigar las quejas relacionadas con el acoso en el trabajo y tomar las medidas adecuadas. En los casos de acoso psicológico, a nivel de empresa es primordial establecer una política de no aceptación del mismo, una actitud corporativa saludable (se alienta a los individuos a informar sus dificultades), evaluación de riesgos, tomárselo en serio y manejarlo de manera confidencial, establecer un sistema y procedimiento de informes, capacitar a los jefes en manejo de conflictos, entre otros.

Ejemplos de herramientas y buenas prácticas

Diario de incidentes de acoso psicológico (España).

No es fácil acometer el estudio de las conductas de acoso psicológico en el trabajo desde la perspectiva de la prevención de riesgos y verificar la existencia de tales conductas en las organizaciones.

El “Diario de Incidentes de Acoso Psicológico”, es una herramienta creada desde el INSHT (Ferrer, Fidalgo, Gallego, García, Nogareda y Pérez, 2010) que permite ofrecer a los trabajadores la posibilidad de recoger de manera metódica las posibles conductas de acoso dirigidas hacia ellos. Su objetivo es por tanto ayudar a ordenar las ideas y apreciaciones a través de un registro de los acontecimientos conflictivos.

A su vez, ofrece a la empresa la posibilidad de intervención primaria y dar cumplimiento a la legislación, ayudando a la detección precoz de conflictos latentes que podrían ser casos de acoso psicológico, a fin de poder empezar a actuar ante el posible caso desde su inicio y evitar o minimizar al máximo las consecuencias negativas asociadas a las conductas de acoso.

La información recogida en este documento también será de utilidad para el Técnico en Prevención que deba emprender la tarea de identificar la posible presencia de este tipo de conducta. El análisis de los datos anotados por la persona que se siente agredida, facilitará la diferenciación de situaciones de acosos de las que no lo son.

En el Diario se registran conductas relacionadas con el acoso psicológico cada vez que suceden, incluyendo aspectos como fecha, hora, lugar, quién la ha llevado a cabo, personas presentes, otras personas afectadas, qué hago, cómo me afecta. Posteriormente se indica si estas conductas pueden ser indicativas de acoso psicológico, en cuyo caso se recomienda acudir al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales o al Delegado de Prevención de la empresa o institución.

Hospital de Hannover (Alemania). Reducción del acoso sexual

Buenas prácticas de la “Campaña de evaluación de riesgos” (EU-OSHA, 2009c).

Este proyecto fue llevado a cabo por estudiantes de la Universidad de Hanover que realizaban un Máster en Ergonomía para Profesionales. Los estudiantes tenían que llevar a cabo proyectos prácticos, bajo la guía de expertos en

Seguridad y Salud en el Trabajo y profesores del Máster.

El caso estudiado e implementado fue parte de un proyecto y una muestra más amplia de medidas implementadas en el Hospital centradas en la gestión de la seguridad y salud laboral. Como parte del proyecto, trabajaron con el servicio de limpieza con el fin de llevar a cabo un proceso de evaluación de riesgo inclusivo.

A través de un “círculo de salud”, las trabajadoras de la limpieza pudieron expresar sus quejas, encontrar soluciones y desarrollar una mayor conciencia de los problemas de seguridad y salud en el trabajo.

Originalmente se suponía que el círculo debatía sobre riesgos como las posturas de trabajo, el uso de desinfectantes, etc., pero dentro del grupo de mujeres de la limpieza se hizo evidente que la presión psicológica más que los riesgos físicos era la principal preocupación. Las limpiadoras informaron que sufrían de falta de respeto hacia su trabajo y acoso sexual por parte del personal y los pacientes. Su uniforme de trabajo, un vestido corto hecho de fibra sintética, fue identificado como la razón principal para el acoso sexual: cuando limpiaban el suelo y las escaleras o al inclinarse hacia delante, las mujeres se sentían particularmente expuestas a sus colegas masculinos y pacientes. La fibra sintética del vestido alentaba la transpiración intensa, que era otra razón por la cual las trabajadoras se sentían muy incómodas. El diseño y corte del vestido también fue un punto de discusión: tendía a engancharse en el equipo de trabajo, las manijas de las puertas y los pasamanos. Esto se consideró peligroso, ya que podría conducir fácilmente a accidentes en el trabajo.

El círculo de salud estaba conformado por las mujeres limpiadoras del hospital y dos estudiantes mujeres del Máster, quienes fueron las facilitadoras del mismo. Ambas tenían experiencia en dirigirlos en las empresas para las cuales trabajaban. Se creó una atmósfera de confianza para que las trabajadoras sintieran que podían expresar sus inquietudes más fácilmente.

El círculo de salud envió un informe al Comité de Dirección y probó nuevos uniformes que consistían en una blusa de algodón y pantalones. Esta nueva ropa ya no dio lugar a insinuaciones por parte de colegas y pacientes. Eran más como la ropa de las enfermeras, por lo que usar la ropa nueva indicaba la igualdad de las limpiadoras con el personal médico y de salud. Las limpiadoras dijeron que fueron mejor aceptadas por el personal médico que antes y el acoso sexual a causa del uniforme inadecuado también se detuvo.

Las limpiadoras también informaron una mayor solidaridad con las demás compañeras. La experiencia de ser tomados en serio y tener la oportunidad de poner en práctica sus propias ideas también mejoró su autoestima y su interés en cuestiones de seguridad y salud en el trabajo. Una vez finalizado el proyecto, continuaron participando en los círculos de salud.

Uno de los principales factores de éxito fue el trabajo del círculo de salud en un grupo homogéneo. Debido a que el círculo de limpieza incluía solo mujeres, las limpiadoras podían hablar con franqueza sobre sentirse expuestas y acosadas sexualmente por sus colegas y pacientes masculinos. Cuando se enfrentan problemas específicos de género es importante respetar el punto de vista particular del género afectado.

El círculo de salud demostró ser una medida eficaz para involucrar a los propios trabajadores en la evaluación de riesgos y el proceso de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Se mejoró la comunicación interna entre las trabajadoras y entre las trabajadoras y la administración.

Los círculos de salud son fáciles de implementar, pero siempre deben ser guiados por expertos con trayectoria. Debido a su diseño comunicativo, han demostrado ser eficaces para identificar los problemas de grupos específicos, por ejemplo, trabajadores inmigrantes, mujeres, trabajadores más jóvenes o mayores. Su éxito depende de una buena comunicación con la gerencia y la administración general, que debe decidir qué medidas concretas tomar. La gerencia debe estar comprometida con este método, preparada para participar en las discusiones y tomar las medidas que puedan ser sugeridas como resultado. Esto puede significar invertir más en la mejora de la seguridad en el trabajo. Todos los grupos clave de la empresa deben estar representados en la gestión de la seguridad y salud laboral y esta última también debe verse como parte de la gestión general (EU-OSHA, 2009c).

DuPont (Asturias- España). La figura de los “advisors” (consejeros)

La empresa DuPont ofrece un amplio rango de productos y servicios a mercados como la agricultura, la nutrición, la electrónica, las comunicaciones, la seguridad y la protección, el hogar y la construcción, el transporte y la industria.

Para DuPont, su activo más importante son sus empleados. DuPont tiene la firme convicción de que todas las personas deben ser tratadas con dignidad, respeto y equidad. Por ello, su compromiso con uno de los valores cor-

porativos, el respeto por las personas, siempre ha sido el centro de lo que es y de lo que hace, ofreciendo igualdad de oportunidades y fomentando un ambiente de trabajo que valora el respeto y la diversidad.

La gran experiencia de trabajo de DuPont en temas relacionados con el respeto a las personas, ha hecho que se cree, dentro del sistema de gestión de recursos humanos, una red de empleados con responsabilidades específicas para la transmisión y perduración de este valor. Se trata de lo que DuPont denomina “advisors”, voz inglesa que equivale en español a “consejeros”. El día a día y la renovación continua de la cultura de DuPont tiene como consecuencia la redefinición de la figura de los “advisors”. Si bien en sus inicios el “advisor” tenía únicamente una función pasiva, como servicio de apoyo confidencial a los empleados “a demanda” en caso de problemas relacionados con el respeto a las personas, en la actualidad se trata de una figura con un carácter marcadamente preventivo y proactivo, ayudando al liderazgo a prevenir y gestionar aquellas situaciones surgidas en la organización, fruto de las relaciones interpersonales, que atenten, directa o indirectamente, contra el bienestar de los empleados, así como ayudando a implementar planes de mejora enfocados a la excelencia en dicho ámbito.

En su papel pasivo, un “advisor” actúa como primer filtro informal ante la aparición de problemas interpersonales que generen malestar en el trabajador, escuchándole, diferenciando si se trata de un problema organizacional o personal, guiando al trabajador afectado por las diferentes rutas existentes para la gestión de las situaciones conflictivas hasta llegar a la resolución del conflicto, con el fin único de buscar soluciones lo más amistosamente posible. En su papel proactivo, los “advisors” ayudan en la implementación a nivel local de toda una serie de programas corporativos innovadores enfocados a conseguir la excelencia (el nuevo objetivo corporativo ha pasado de ser cero casos de acoso o discriminación, a conseguir un 100% de empleados valorados y comprometidos) como pueden ser entrenamientos presenciales introspectivos para liderar un viaje personal hacia la excelencia, comunicaciones para ampliar los conocimientos y las políticas de gestión existentes a nivel de país.

Los empleados de DuPont cuentan con un espacio en la intranet dedicado exclusivamente a este valor corporativo donde además de encontrar información actual acerca del valor de respeto a las personas y desde el que pueden plantear cualquier sugerencia, inquietud o problemática surgida al respecto de manera confidencial y que es gestionado por el equipo global de la red de respeto a las personas. La orientación de nuevos empleados “First day in DuPont”, entrenamientos para todos los empleados sobre el respeto a las personas (formación, charlas periódicas, conferencias mensuales, etc.), el correo electrónico, una reunión mensual de la red de “advisors”, el trato directo y diario, así como el código de conducta de DuPont, son algunas de las herramientas con las que la dirección junto

con la red de “advisors” cuenta para lograr sensibilizar a sus empleados en este valor corporativo fundamental (FADE, 2010).

7.3.- Buenas prácticas en el sector de actividad Mantenimiento

Es sabido que los riesgos psicosociales de las personas que trabajan en labores de mantenimiento están estrechamente relacionados con el tipo de actividad y el entorno del lugar de trabajo en el que actúan. Este tipo de actividad es muy complejo y las condiciones de emergencia que muchas veces conlleva, representan desafíos particulares en comparación con otros trabajos.

Buenas prácticas para el tecno-estrés

La formación e información como medidas de apoyo

En materia de seguridad laboral, concretamente en el sector del mantenimiento, no sólo es importante prestar atención a los aspectos de diseño de maquinaria y edificios, la creación de sistemas de gestión de la seguridad y el desarrollo de un procedimiento de evaluación de riesgos, sino que además es prioritario que los empleadores se aseguren de que los trabajadores de mantenimiento posean los conocimientos y habilidades adecuados para realizar sus tareas y trabajar de forma segura.

Con el ritmo actual de actualización de la maquinaria y el progreso tecnológico (que están relacionados con el tecnoestrés en este sector), el conocimiento experto es un requisito previo absoluto para que los técnicos puedan trabajar de manera eficiente, segura y constante (EU-OSHA, 2011).

Ejemplos de buenas prácticas

En el informe “Safe Maintenance in Practice” (EU-OSHA, 2010c), se presentan diversos casos de empresas/instituciones que tienen en cuenta la importancia de la formación del personal de mantenimiento.

Mantenimiento seguro del puente de Öresund (Dinamarca).

En el mantenimiento general del puente y del túnel submarino que cruza el estrecho de Öresund, desde Dinamarca hasta Suecia, todos los trabajadores a cargo de las tareas de mantenimiento deben asistir a cursos de seguridad antes de que se les permita trabajar en el sitio. Estos cursos cubren la planificación detallada de todos los trabajos de mantenimiento, incluidos los temas de seguridad. Todos los procedimientos e instrucciones de seguridad se

ponen a disposición de los trabajadores, ya sea a través de Internet o en folletos de seguridad. Hay auditorías y verificaciones frecuentes en el lugar para asegurarse del seguimiento de las reglas discutidas y aprendidas durante la formación. Además, los cursos se adaptan a medida que cambian los puestos de trabajo. Un factor importante en el éxito de la iniciativa, es la cooperación entre el coordinador de salud y seguridad, el personal y el personal de mantenimiento de los contratistas (EU-OSHA, 2010c).

NuovaQuasco (Italia). Protección del asbesto

La organización creó un manual y un CD-ROM para ayudar a los trabajadores de mantenimiento a realizar trabajos que pueden involucrar asbestos, proporcionando información sobre el tema y presentando procedimientos de trabajo seguros. El manual y el CD-ROM presentan información sobre los riesgos, las posibles consecuencias de la exposición y ejemplos de medidas preventivas que deben tomarse cuando existe un riesgo de exposición al asbesto. La misma organización también desarrolló un programa de capacitación para el mantenimiento de áreas de navegación que tiene como objetivo crear conciencia sobre el comportamiento seguro y educar a los trabajadores sobre la prevención de accidentes. Este proyecto en particular estaba dirigido a los diseñadores, gerentes y coordinadores de seguridad laboral de la agencia interregional para el Río Po (EU-OSHA, 2010c).

Berufsgenossenschaft Metall Nord Süd (Alemania). Sistemas hidráulicos

La Asociación de seguros y prevención de accidentes para la industria metalúrgica (Berufsgenossenschaft Metall Nord Süd) publicó “BG Information 5100” (BGI 5100), documentación que contiene información detallada sobre cómo prevenir riesgos al reparar los sistemas hidráulicos y desarrolló un curso de formación relacionado. Un grupo de expertos de la asociación de seguros evaluó el impacto de la publicación y el curso, concluyendo que en los trabajadores de mantenimiento había aumentado el conocimiento de los procedimientos seguros en este campo y se había prestado más atención al mantenimiento preventivo de piezas y sistemas hidráulicos. El grupo también analizó la evidencia reunida hasta el momento y ha incluido instrucciones de seguridad mejoradas en el “BGI 5100”. La familiaridad con los peligros y el conocimiento de sus posibles consecuencias, junto con información sobre los métodos disponibles para eliminarlos o reducirlos, conduce a un mejor cumplimiento de las normas de seguridad y la reducción del número de accidentes y enfermedades laborales. Al mismo tiempo, es importante que los trabajadores que realizan tareas de mantenimiento, a veces muy complejas, sean competentes y que sus habilidades profesionales sean adecuadas (EU-OSHA, 2010c).

Daimler AG. (Alemania). Intervención en ingenieros de mantenimiento

Galardones a las buenas prácticas 2014-2015 de la campaña “Trabajos saludables”. Gestión del estrés y de los riesgos psicosociales en el trabajo” (EU-OSHA, 2015).

La fábrica de vehículos de motor Daimler AG, centró su intervención en los ingenieros de mantenimiento, quienes están especialmente en peligro de sufrir estrés psicosocial. El puesto implica la resolución de problemas complejos en una variedad de máquinas y un alto grado de responsabilidad y de presión del tiempo. Estos trabajadores también se ven expuestos a interrupciones durante las operaciones de mantenimiento causando un aumento de los niveles de estrés.

Para evaluar el estrés psicosocial en puestos de trabajo específicos, Daimler desarrolló un nuevo procedimiento de evaluación del riesgo por estrés psicológico, en el que se incluyen claras distinciones entre los factores externos, las presiones relacionadas con el trabajo, establecidas de forma objetiva y la repercusión interna de dichos factores.

Con el fin de mejorar la situación laboral de los ingenieros de mantenimiento en particular, un equipo formado por analistas, junto con los superiores inmediatos y los titulares de los puestos, evaluó esta área de trabajo utilizando una herramienta de análisis normalizada.

Sobre la base de dicho análisis, se decidió que, en el futuro, los supervisores prevendrían las molestias durante las operaciones de mantenimiento y se reorganizaron los ámbitos de responsabilidad. Además, el servicio médico de la empresa y la unidad de asesoramiento al empleado, junto con los socios internos, lanzaron una campaña multimedia titulada “Hacia la estabilidad interna”. El propósito era implicar a tantos trabajadores como fuera posible de todos los niveles de la organización para sensibilizarlos sobre cuestiones de salud mental personal.

La campaña, que se desarrolló durante un año, se centró en medidas preventivas e incluyó, entre otros, una presencia significativa en la intranet, folletos, carteles y panfletos, un módulo de enseñanza electrónica que promueve la autoevaluación, cursos de salud sobre relajación y prevención del estrés, charlas por parte de expertos y un cuestionario sobre salud (EU-OSHA, 2015).

Buenas prácticas para la presión temporal laboral

Ejemplos de buenas prácticas

Berufsgenossenschaft Metall Nord Süd (Alemania). Reducción del estrés

La Asociación de seguros y prevención de accidentes para la industria metalúrgica "Berufsgenossenschaft Metall Nord Süd" fue llamada por un fabricante de coches alemán, con el fin de reducir los niveles de riesgo relacionados con el trabajo de mantenimiento.

Se diseñó un taller de reducción de riesgos, dirigido a prevenir o reducir la exposición de los trabajadores de mantenimiento a factores de riesgo con efectos adversos en la salud tanto a corto como a largo plazo. Para lograr estos objetivos, era necesario aumentar la conciencia de los trabajadores y sus directivos acerca de los riesgos involucrados y desarrollar soluciones viables.

Durante la primera fase del taller, solo participaron trabajadores de mantenimiento de la empresa de automóviles. Se dio la oportunidad de discutir y analizar los diferentes riesgos a los cuales están expuestos cotidianamente en su trabajo, así como a hacer propuestas de prevención y reducción de los mismos. Los gerentes involucrados fueron invitados a participar en la sesión final del taller durante la cual los moderadores presentaron los resultados de las discusiones de los trabajadores. Luego, a través de una evaluación crítica conjunta que involucraba tanto a los trabajadores como a los gerentes, se discutieron los enfoques propuestos para reducir o prevenir el riesgo.

El taller sensibilizó a los trabajadores sobre los riesgos laborales a los que están expuestos y les dio la oportunidad de discutir y desarrollar estrategias para prevenir o reducir esos riesgos. Los trabajadores indicaron que el trabajo de mantenimiento a menudo es impredecible, lo que implica respuestas rápidas a emergencias técnicas con una presión de tiempo inevitable. A menudo, esto se ve agravado por las difíciles condiciones de trabajo, como el acceso deficiente a las áreas de mantenimiento, el calor, el ruido y el trabajo en espacios confinados.

Al analizar los factores de riesgo con los gerentes responsables del mantenimiento, quedó claro que el comportamiento riesgoso de los trabajadores de mantenimiento, a menudo se puede ver como un comportamiento compensatorio destinado a aliviar las presiones de tiempo. Existen riesgos que se deberían gestionar para que no se sumen a la ya existente presión temporal propia de su trabajo, como la falta de mantenimiento preventivo, escasez de per-

sonal por los recortes, la falta de conocimientos específicos en los proveedores de servicios externos (outsourcing), instrucción insuficiente y las tablas de operación inadecuadas, entre otros.

Finalmente, los trabajadores sintieron que la comunicación y el intercambio de información entre ellos y sus gerentes deberían mejorarse. La mala comunicación se demostró cuando los gerentes se unieron al taller para su sesión final y se hizo evidente que no estaban al tanto de muchos de los riesgos identificados por los trabajadores. Es de suma importancia que tanto los trabajadores como los gerentes estén conscientes de todos los riesgos potenciales. Las presiones de tiempo asociadas con las fallas de la máquina y del sistema no pueden eliminarse, pero pueden reducirse mediante el establecimiento de lo que se conoce como un “plan de mitigación”. En primera instancia, el gerente describe la tarea a realizar en una reunión a la que asisten todos los trabajadores que participarán en el proceso. Las tareas específicas se discuten y las decisiones finales las toman los gerentes para cubrir cada situación que pueda surgir durante el trabajo de mantenimiento. La creación de este plan de mitigación les brinda a los trabajadores la confianza de poder manejar la situación.

La metodología utilizada es fácilmente transferible a cualquier empresa, sector o estado miembro donde se realicen actividades de mantenimiento (EU-OSHA, 2010c).

Acciona Energía (España). Presión temporal en técnicos

Galardones a las buenas prácticas 2014-2015 de la campaña “Trabajos saludables”. Gestión del estrés y de los riesgos psicosociales en el trabajo” (EU-OSHA, 2015).

En Acciona Energía, empresa dedicada a las energías renovables, la evaluación de riesgos psicosociales mostró que uno de los puestos era especialmente peligroso, el de técnico de centro de control. Se identificaron ciertos aspectos de dicho puesto (presión temporal, horario de trabajo, autonomía, carga de trabajo y rendimiento del puesto) como posibles riesgos psicosociales. El plan de acción correspondiente incluía tanto medidas de prevención como de corrección.

Se adoptaron medidas inmediatas, correctivas y específicas a corto plazo para la función de técnico de centro de control. Dichas medidas incluían la aplicación de un protocolo de comunicación, que permite a los trabajadores avisar a la dirección si sienten que tienen un gran volumen de trabajo, así como un nuevo programa informático para controlar la instalación. La nueva herramienta ayuda a reducir la carga de trabajo mental y facilita el trabajo de los

técnicos. También se puso en marcha un nuevo procedimiento para garantizar que la información y las instrucciones son claras y se entienden; al dar el visto bueno se comprueba que los técnicos interpretan correctamente las instrucciones o se realizan aclaraciones adicionales.

Las acciones individuales, que incluyeron talleres de gestión del estrés y de promoción de la salud y aplicaciones informáticas para controlar el estrés, contribuyeron a promover el desarrollo de los trabajadores y a mantenerlos sanos y motivados (EU-OSHA, 2015).

7.4.- Buenas prácticas en la actividad de Seguridad

Buenas prácticas para el estrés por exceso y defecto

Las exigencias del puesto de trabajo deben ser asignadas de una manera equilibrada. La investigación ha señalado que las condiciones de trabajo caracterizadas por mucha exigencia, poco poder decisorio y escaso apoyo social son inductoras de estrés. El rendimiento y bienestar depende de que la carga de trabajo esté ajustada a las demandas y plazos. Una adecuada descripción del trabajo proporcionará conocimientos acerca de las tareas, funciones y responsabilidades. Este conocimiento ayudará a cumplir con los plazos y objetivos (UGT, 2016).

Medidas prácticas para el estrés por exceso o por defecto:

- Descripción de puestos de trabajo.
- Evaluación de la carga de trabajo.
- Definir claramente funciones, tareas y responsabilidades.
- Prevenir demandas excesivas.
- Planificar plazos adecuados.
- Ajustar la carga de trabajo total.
- Evitar tanto la sobrecarga como la infracarga.
- Reorganizar, junto con los trabajadores, la carga de trabajo, compartir tareas difíciles y evitar la sobrecarga en un solo individuo.

Ejemplos de buenas prácticas

Policía Federal Belga (Bélgica). Políticas de manejo del estrés

Los agentes de policía se enfrentan a niveles altos de estrés en su trabajo (están expuestos a peligros, agresiones, situaciones negativas, urgencias, etc.) y en ocasiones están expuestos a eventos traumáticos. Con el fin de enfrentar esta situación, la Policía Federal Belga creó una política de manejo del estrés y un “equipo de estrés” encargado de su implementación. Las misiones de este equipo multidisciplinario son el control del estrés postraumático, la prevención del estrés, la información y la formación.

El “equipo de estrés” es un equipo flexible y multidisciplinario. Consta de un núcleo permanente de 17 personas (oficiales, psicólogos, trabajadores sociales y especialistas en comunicaciones; 10% son policías y 90% civiles), que está en servicio las 24 horas. Dependiendo de las asignaciones que se llevarán a cabo y las circunstancias involucradas, este núcleo puede recurrir a otros especialistas, como médicos, expertos legales, etc. El equipo de estrés trabaja de acuerdo con un doble enfoque: proactivo y reactivo.

Dentro del enfoque proactivo, se encuentran las siguientes actividades:

- Información general: se llevaron a cabo acciones constantes de promoción e información para apoyar el programa de acción.
- Información ocupacional: debido a que los agentes de policía tienen que enfrentar el peligro y “ser un ejemplo”, es importante que todos, de acuerdo con su rol y posición, reaccionen adecuadamente frente a su estrés y el de los demás. En consecuencia, se publicó un folleto informativo sobre la gestión del estrés, así como las acciones y reacciones a seguir en caso de eventos graves (desastres, toma de rehenes, etc.) para manejar el estrés de todas las personas involucradas en la situación.

Gestión institucional del estrés: El equipo de estrés ha elaborado un “instrumento de diagnóstico” diseñado para determinar las causas del estrés en las secciones y unidades. En base a los resultados es posible buscar y definir soluciones a problemas identificados. De igual manera, se ha desarrollado a nivel nacional, diversas políticas para apoyar la política de manejo del estrés (comunicación interna, cambio cultural empresarial, lucha contra el alcoholismo, mejora del ambiente de trabajo, etc.)

Formación en el manejo del estrés individual: se enseñan estrategias para que los empleados manejen su propio estrés a través de un seminario de tres días. Este seminario es coordinado por un psicólogo, un instructor y un médico y aparece en el programa de formación básica continua para todo el personal. Existen sesiones opcionales a nivel individual con el psicólogo, para los participantes que enfrentan un problema en particular.

Dentro del enfoque reactivo, se contempla:

- Manejo del estrés postraumático: en el caso de un evento traumático, el equipo de estrés proporciona ayuda psicológica en tiempo real, las 24 horas del día, para el miembro del personal que está expuesto al evento. Para este propósito, tiene sus propios medios de comunicación y vehículos para intervenir en el lugar. Lo mismo es cierto para casos de depresión grave, intento de suicidio, etc.
- Desde su implementación, muchos servicios policiales en Bélgica y en otros países, han mostrado interés en el equipo de estrés y lo han utilizado como modelo para crear fórmulas similares en sus unidades (EU-OSHA, 2002b).

Centro de Servicios del Ministerio del Interior (República Checa). Proyecto Optima.

Galardones europeos a las buenas prácticas 2016-2017 de la campaña “Trabajos saludables”. Promoción de la vida laboral sostenible (EU-OSHA, 2017).

El trabajo de los agentes de policía, los bomberos y otros miembros de las instituciones que velan por la seguridad pública es exigente tanto física como mentalmente. El Proyecto Optima, aplicado por el Centro de Servicios del Ministerio del Interior de la República Checa, busca aumentar la sensibilización sobre la importancia de cuidar la propia salud. Ofrece formación sobre técnicas de gestión del estrés y otros medios para aumentar la resiliencia física y mental. El proyecto va dirigido a los 70.000 empleados y miembros, de todas las edades, de las instituciones que velan por la seguridad pública en la República Checa.

Medidas adoptadas: el Proyecto Optima se puso en marcha hace 3 años y su aplicación metodológica sigue en curso, en forma de programas de formación práctica, cursos residenciales de dos semanas para rehabilitación y apoyo a la formación permanente. Además de buscar aumentar el interés de los miembros por mejorar su salud, su aptitud y su estabilidad mental, las actividades formativas se centran en los siguientes ámbitos:

- Hábitos de movimiento correcto para reducir el riesgo de lesiones y estrés y para aumentar el rendimiento.
- Relajación.
- Formación exhaustiva sobre la aptitud física.
- Gestión del estrés.
- Ejercicio físico para evitar dolores de espalda, hombros, cuello, rodillas y cadera.
- Prevención de lesiones y refuerzo del sistema inmunitario.
- Rendimiento funcional y resistencia en situaciones reales.
- Sueño de mejor calidad.
- Mejor capacidad de concentración.
- Nutrición.

Gestión del estrés en situaciones extremas.

En colaboración con la compañía de seguros de enfermedad del Ministerio del Interior y con la Facultad de Educación Física y Deportes de la Universidad Carolina, se produjo un DVD titulado “Ejercicios de recuperación y compensatorios para miembros de instituciones de seguridad pública” y hay en curso otros vídeos y materiales metodológicos. Una herramienta clave es el examen de Optima, en el que se evalúa el estado físico, los niveles de estrés y las capacidades motoras utilizando las últimas tecnologías para medir la variabilidad de la frecuencia cardiaca y la actividad eléctrica del cerebro. Y para añadir valor al proceso de formación se utiliza la biorretroalimentación (bio-feedback). El éxito del proyecto ha llevado a tomar la decisión de incluir la metodología, en la formación básica de todas las fuerzas de seguridad del Ministerio del Interior de la República Checa (EU-OSHA, 2017).

Buenas prácticas contra la violencia tipo 1 y 2

El personal de seguridad y otros servicios de protección tienen uno de los mayores riesgos de violencia. Este sector incluye a oficiales de policía que enfrentan riesgos extremadamente altos de violencia, pero otras ocupaciones similares también son vulnerables.

El personal de seguridad y los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley pueden tener un alto nivel de contacto con delincuentes conocidos o sospechosos y la violencia tiende a ocurrir al detener a alguien o al hacer cumplir la ley. Su labor puede consistir en tratar específicamente con personas violentas (por ejemplo, los supervisores de puertas) o proteger a otros empleados o propiedades.

Entre algunos de los trabajadores de este sector, la violencia puede ser considerada como “parte del trabajo”. Por esta razón, muchos incidentes no son informados.

Ejemplos de buenas prácticas

Buenas prácticas para agentes judiciales (Inglaterra)

Los agentes judiciales tienen funciones como: ejecutar embargos, lanzamientos; vigilancia, custodia y porteo; realizar actos de comunicación no encomendados a otros funcionarios, actuar como Policía Judicial, además de otras funciones técnicas.

Por las características de su trabajo, están más expuestos que los trabajadores de otros sectores a situaciones de violencia física, ya que generalmente entran en contacto con la gente cuando otras vías de resolución de la situación han fallado.

De acuerdo con el “Estudio de casos de violencia relacionados con el trabajo “Work-related violence case studies” (Health and Safety Executive [HSE], 2002), existen una serie de aspectos que pueden ayudar a reducir este riesgo psicosocial:

Formación e información: instruir al personal a permanecer imparcial y objetivo. Intentar evitar enfrentamientos, ser cortés y tratar a las personas con comprensión y simpatía. Si alguien se vuelve agresivo, el personal está entrenado para quedarse a una distancia tal que les permite no representar una amenaza para la persona, ni un objetivo alcanzable en caso de que ésta intente agredirle.

Ambiente de trabajo: se debe utilizar ropa protectora (por ejemplo, ante las mordeduras de perros y heridas con jeringuillas), no utilizar corbatas o bufandas que puedan ser agarradas. Asegurarse de que haya vías de escape (por ejemplo, estacionar su coche mirando hacia afuera en una calle sin salida o dejando las puertas entreabiertas).

- Diseño del puesto de trabajo
- Planificación de cada una de las tareas:
- Leer la documentación para asegurarse de está correcta y que les capacita para su intervención.
- Considerar si será necesaria la ayuda de los compañeros.

- Asegurarse de que la persona con la que está interviniendo (demandado), comprende completamente lo que está sucediendo y lo que puede ocurrir en el futuro.
- Si el agente judicial es atacado deberá retroceder inmediatamente y abandonar el lugar.
- El teléfono móvil se utiliza para pedir ayuda y poder ser localizado.
- La visita se realizará conjuntamente con la policía si se prevén problemas.
- El agente judicial llevará encima la menor cantidad posible de dinero.
- Se asegurará de que su oficina o persona de respaldo sepan exactamente dónde están.

Otras recomendaciones:

- Asegurarse de que las inyecciones anti-tetánicas están en buenas condiciones para ser utilizadas en caso de mordeduras de perros.
- Utilizar ropa sin bolsillos externos.
- Utilizar cinturones para llevar los artículos personales.
- En caso de llevar papeles relacionados con el trabajo, utilizar bolsos que se puedan poner cruzados en lugar de en el hombro.
- Configurar números de acceso rápido en el teléfono móvil para poder utilizarlo en caso de emergencia.

Buenas prácticas para vigilantes de seguridad (Inglaterra)

La investigación ha mostrado que los vigilantes de seguridad tienen un riesgo particularmente alto de ser agredidos o de ser víctimas de abusos y amenazas, así como de sufrir robos y daño de los bienes personales. El trabajo a menudo implica la protección de sitios aislados las 24 horas del día.

La HSE (2002), en base a las buenas prácticas de una empresa de seguridad que cuenta con 200 vigilantes en 50 emplazamientos, vigilando fábricas, oficinas y almacenes y que solo han sufrido dos ataques en los 14 años que llevan operativos, sugiere para la reducción de estos riesgos de violencia tipo 1 y 2, tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

Formación e información:

Filtrar el personal inadecuado para este tipo de trabajo en el momento de la selección y formación.

La organización proporciona el paquete de formación “Security Industry Training Organisation” (SITO) para el per-

sonal seleccionado, seguido de 13 semanas de formación en el trabajo, supervisada y estructurada. La evaluación del desempeño incluye el cumplimiento de las rutinas de seguridad personal.

Durante el periodo de formación (tanto formal como en el trabajo), al personal se le indica no tener un enfoque confrontativo. Se les enseñan distintos estilos y técnicas que involucran cortesía, amabilidad, ser firme pero justo, sonriente y servicial.

Se lleva a cabo una supervisión continua del desempeño individual.

Ambiente de trabajo:

- La compañía utiliza equipamientos y procedimientos para mejorar la seguridad de su personal, como una sala de control con supervisión de audio y video de los emplazamientos y del personal, las 24 horas del día
- El cliente debe proporcionar medidas de seguridad adecuadas para el personal. Éstas podrían incluir vallas perimetrales, oficinas o garitas, cobertura de CCTV en áreas remotas, personal adicional, provisión de radios y teléfonos móviles para la comunicación y perros guardianes. El trabajo sólo se acepta si se establecen las medidas de seguridad suficientes.
- El personal dispone de inyecciones contra el tétanos.

Diseño del puesto de trabajo:

- El personal trabaja en parejas o equipos con controles de supervisión aleatorios.
- Se utilizan patrullas móviles como apoyo.
- El personal permanece en contacto regular con la sala de control.
- Otras recomendaciones:
- Provisión de alarmas personales y/o dispositivos electrónicos personales de rastreo.
- Disponibilidad de sesiones de asesoramiento y autodefensa.

7.5.- Buenas prácticas en la actividad de Restauración

Buenas prácticas para el trabajo emocional

El trabajo emocional puede tener consecuencias tanto positivas como negativas para el trabajador y el empleador.

No es algo que deba prevenirse totalmente ya que es una exigencia del trabajo que en determinados contextos es positivo, mejora las relaciones interpersonales, la autoestima y puede influir en una mayor satisfacción personal (Gracia y Martínez, 2004).

No obstante, el trabajo emocional también puede afectar negativamente al trabajador, en tal caso, es importante intervenir sobre la forma de manejar las emociones y en modificar los aspectos organizacionales que sobrecargan al trabajador.

Medidas individuales y organizacionales

Siguiendo la NTP 720 (Gracia, Martínez, Salanova y Nogareda, 2007), existen dos grandes grupos de estrategias para el control de las emociones. Aquellas que están centradas en la organización y las estrategias de carácter individual.

En cuanto a las estrategias de carácter individual, existen diferentes alternativas de control de las emociones que se pueden llevar a cabo. Conforme “más falsa” es la emoción expresada (es decir más disonante con las emociones que está sintiendo el empleado), más efectos perjudiciales provoca tanto para el empleado como para la organización. A continuación, se presentan las principales:

Regulación emocional automática: existen casos donde las emociones requeridas son experimentadas de forma espontánea y genuina (ej. una camarera que siente simpatía por un niño que está atendiendo, no necesita actuar). La emoción en este caso se realiza en “modo automático”, la camarera actúa, pero no a nivel consciente. Esos procesos se perciben sin esfuerzo emocional, se produce la llamada “armonía emocional” (concordancia entre la emoción sentida y la esperada por la organización).

Actuación superficial: se presenta cuando los empleados intentan controlar los aspectos visibles de las emociones expresadas, que se muestran en la superficie y pueden ser detectados durante la interacción con el cliente. En esta estrategia emocional puede existir “disonancia emocional” entre los sentimientos internos y la expresión externa que persiste durante la interacción. Algunas veces es problemática, ya que los clientes/usuarios esperan algo más que la emoción superficial del empleado. Es decir, la conformidad mecánica con las normas de manifestación de las emociones no es suficiente para el receptor del servicio.

Actuación profunda: ocurre cuando los empleados intentan influir para realizar correctamente el rol que se espera de ellos. En este caso, no solo se regula la expresión de la emoción conforme a las normas emocionales, sino también la experiencia de la emoción. Por lo tanto, se necesita invocar pensamientos, imágenes y recuerdos para inducir cierta emoción (ej. pensar en un cliente difícil como si fuera un niño, que no es responsable de su conducta y actuar en consecuencia). Esta estrategia se requiere cuando la actuación superficial es demasiado mecánica para satisfacer las expectativas de los clientes de una relación interpersonal auténtica.

Si como los datos evidencian, la “actuación superficial” sobre las emociones produce disonancia cognitiva que se asocia con agotamiento emocional (Brotheridge y Grandey, 2002; Grandey, 2003; Totterdell y Holman, 2003), el fomento del uso de la “actuación profunda” en las situaciones en las que sea menos costoso cognitivamente, puede aliviar el agotamiento y contribuir a un mayor sentimiento de autenticidad.

Desviación emocional: el empleado no manifiesta la emoción requerida. Puede hacerlo intencionadamente, porque no está de acuerdo con las normas de manifestación organizacional, o no intencionadamente, porque el empleado no es capaz de mostrar la emoción deseada, quizá debido al agotamiento emocional que experimenta.

Otras estrategias a nivel individual que pueden ayudar en el trabajo emocional:

Se ha visto que prácticas personales como la reflexión positiva al final del día y el entrenamiento en mindfulness son efectivas para el bienestar de los empleados y están conceptualmente relacionadas con la “actuación profunda” y la recuperación de recursos regulatorios (Bono, Glomb, Shem, Kim y Koch, 2013; Hülshager, Alberts, Feinholdt y Lang, 2013).

Dentro de las estrategias organizacionales para que el control emocional de sus trabajadores sea lo más efectivo posible se encuentran:

Reclutamiento y selección: algunas organizaciones tienen un criterio explícito de selección de empleados en relación con la expresión de emociones que se ajustan a las normas y expectativas de la empresa (ej. empleados con una expresión de emociones más auténtica, con un estilo de interacción social cercano).

Entrenamiento: se puede brindar formación relacionada con la expresión emocional en la interacción con los clientes. Se trata de un aprendizaje de rutinas preestablecidas para llevar a cabo un control emocional.

La mejora de la capacidad de autocontrol en los trabajadores parece ser una forma prometedora de disminuir la experiencia de tensión del trabajo emocional. Los resultados de Oaten y Cheng (2007) han demostrado que el autocontrol puede aumentar cuando se ejerce repetidamente.

Los entrenamientos que se enfocan en estrategias de regulación ayudan a los empleados a tomar conciencia de su interpretación de las situaciones emocionales a través de la auto-reflexión; cuando estas interpretaciones se hacen conscientes, se les pide que reevalúen su interpretación. Por ejemplo, un camarero puede aprender a evaluar las quejas permanentes de un cliente como un problema del cliente y no de su propio desempeño laboral. Esta evaluación le permitirá permanecer en una condición relajada sin sentir ira o frustración.

Los gerentes también pueden recibir formación que les permita ser sensibles a las necesidades emocionales de sus empleados, apoyarlos de manera efectiva y a su vez, también servir como un modelo positivo que los empleados pueden seguir en términos de despliegue emocional.

Control directo e indirecto: consiste en la supervisión de los trabajadores con el fin de darles feedback sobre su comportamiento. Este puede ser de forma explícita o implícita. Por ejemplo, mediante el análisis de las posibles quejas y la propuesta de posibles alternativas válidas.

Apoyo social de compañeros y supervisores: facilita el afrontamiento de las demandas emocionales y permite liberar estrés al proporcionar recursos. Tanto compañeros como supervisores pueden valer como modelos para el aprendizaje vicario o por imitación de las expresiones emocionales deseadas (Gracia, Martínez, Salanova y Nogareda, 2007).

Cultura organizacional y socialización: la cultura organizacional (adquisición de valores y actitudes de los compañeros) condiciona las experiencias emocionales de los trabajadores. Por ejemplo, mediante la socialización anticipatoria de los distintos colectivos profesionales o la formación que reciben dirigida a controlar sus emociones.

Otras medidas organizacionales recomendadas para el manejo de la “disonancia emocional” asociada al trabajo emocional:

- Fomentar de los descansos y reducir la carga laboral: dado que los datos ofrecen evidencia de que la frecuente expresión de emociones no sentidas favorece la aparición de efectos negativos como el burnout (Hochschild, 1983; Erickson y Ritter, 2001), son oportunas medidas dirigidas a fomentar descansos o a reducir la carga laboral.
- Ajustar las demandas de trabajo emocional: Cheung y Tang (2007) recomiendan a los gerentes “brindar a los empleados la oportunidad de desempeñar sus funciones de manera que permita una libertad razonable para expresar emociones” (p. 84). Por lo tanto, se debe permitir a los empleados expresar emociones de acuerdo con su experiencia emocional real durante al menos parte de su tiempo de trabajo. Esto se puede lograr dando a los empleados la oportunidad de salir de situaciones emocionalmente exigentes de vez en cuando, en las cuales experimentan disonancia emocional. La aceptación de tales “tiempos de pausa” de demandas emocionales, debe implementarse en la cultura y la política de la empresa. Si los empleados muestran problemas específicos para hacer frente a las demandas emocionales, la empresa debe proporcionar formación.

Ejemplos de buenas prácticas

En la publicación “Protección de trabajadores en hoteles, restaurantes y catering” de la EU-OSHA (2008), se mencionan de manera transversal, algunos ejemplos de buenas prácticas relacionadas con el trabajo emocional, poniendo énfasis en la formación y que son reflejo de la importancia que ha ido ganando en las últimas décadas, la atención personal a los clientes en el sector de servicios, hoteles y restaurantes; de igual manera, ha aumentado la conciencia sobre la importancia del comportamiento y las actitudes de los empleados hacia los clientes. Los trabajadores de hoteles y restaurantes necesitan una orientación de servicio al cliente y un enfoque en la satisfacción del cliente. Pero pueden enfrentar demandas excesivas de clientes y clientes que conducen a comportamientos abusivos (Di Martino, Hoel y Cooper, 2003), todo esto relacionado con el trabajo emocional.

Por ejemplo, la institución alemana Berufsgenossenschaft Nahrungsmittel. und Gaststätten (BGN) dedicada a los seguros y prevención de accidentes, tiene asegurados empleados de diferentes compañías del sector de Hostelería, Catering y Restaurantes (HORECA).

BGN como institución de seguro de accidentes se dedica a la prevención de accidentes laborales, enfermedades profesionales y riesgos de salud relacionados con el trabajo; provisión de tratamiento o servicios médicos; reintegración del asegurado en la vida laboral y comunitaria y la compensación en forma de beneficios en efectivo (y pensiones).

Dentro de sus actividades preventivas incluyen la formación en materia de protección de la salud y seguridad en el trabajo, dirigida tanto a empleados, gerentes, especialistas en salud y seguridad, delegados de seguridad, maestros y formadores. Los seminarios siempre están orientados a la práctica y especialmente desarrollados para el grupo objetivo. Por ejemplo, para el sector de HORECA hay temas como “Manejo exitoso de quejas de los clientes”. En Irlanda, la Asociación Irlandesa de Pequeñas y Medianas Empresas, una organización empresarial independiente que brinda servicios de asesoría y programas de formación y desarrollo para sus miembros, Ofrece seminarios como “Atención al cliente” y “Gestión de tiempo y estrés” con contenidos que se aplican tanto a empleadores y empleados en el sector de HORECA.



8

Conclusiones

8. CONCLUSIONES

8.1. El marco económico y empresarial de las EMS

No se pueden analizar los riesgos laborales psicosociales de las EMS al margen del contexto económico y empresarial. Supondría una descontextualización que evidenciaría unos excesos locales, pero dejando de lado aspectos más graves y globales como es la situación actual del trabajo en general y de su lugar en una sociedad de derecho social (Corm, 2012; Laval y Dardot, 2013).

Después de lo expuesto a lo largo de todo el trabajo queda constancia de la gravedad de algunas de las prácticas de las EMS, pero también que el problema central no son los riesgos psicosociales, que ciertamente son un problema, sino, de forma más general, los riesgos ocupacionales que entrañan: riesgos de contrato, salario y seguridad laboral global. Desde una perspectiva amplia, en las EMS ni se producen los procesos de identificación organizacional, ni se dan los procesos de identificación laboral. Desde una perspectiva social, son efectos graves, pero que no son sino manifestaciones de un contexto global. El contexto global importa.

Como se ha expuesto, la historia muestra que el desarrollo económico se produce en un contexto de comercio (Brown, 2017). Sin comercio no se constata. Igualmente, desde los primeros momentos el comercio se asocia a diferentes formas de empresas, con todo tipo de variaciones en su configuración interna y en sus formas de funcionar. La empresa no es sino la unidad formal de establecer intercambios en la sociedad, en los países y en la historia (Micklethwait y Wooldridge, 2003).

Componentes característicos de la empresa actual son la desregulación y la globalización, pero no son fenómenos recientes. Ambos elementos tienen sus raíces en las diferentes formas históricas que la empresa adquirido hasta el momento actual. Una y otra son fenómenos presentes en un largo pasado. La desregulación proviene del continuo esfuerzo por obtener la máxima autonomía posible subordinando a ello otras consideraciones e instituciones. La globalización, la extensión geográfica, se establece sobre las bases de alcanzar la máxima extensión posible (Comín, 2011; Robertson, 2005). Propio de la historia de la empresa es su propensión a actuar según los propios intereses comerciales y económicos y subordinar a ello otros intereses. Ejemplo de ello fue la aparición de las compañías reales holandesa y británica, caracterizadas por su sobredimensionalización y su capacidad para imponerse a los criterios de los propios estados de origen.

En los vaivenes de la constitución histórica de la economía y empresa actual hay sombras y luces. A partir del siglo XIX, quizás antes, se comienzan a elaborar las bases de un estado social que atiende a la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores. Más tarde, terminada la segunda guerra mundial, la geopolítica y la desastrosa experiencia pasada de los regímenes totalitarios, el sufrimiento y la depravación que supusieron, los millones de muertos acumulados en enfrentamientos ignominiosos, despejaron las perspectivas de un estado social, democrático. Con ello se reasentaron los derechos humanos, el equilibrio trabajo capital, el derecho del trabajo y la dignidad de toda ocupación. Se asumió, de hecho, que el trabajo y sus condiciones suponían la mejor de las representaciones posibles de la paz social (Judt, 2006; 2010). Las crisis de los años setenta, los nuevos reasentamientos hegemónicos de las políticas ultraliberales en los años ochenta en Occidente reorientaron los equilibrios políticos, económicos y sociales. La intensificación de la globalización como causa y síntoma (Beck, 2008; Stiglitz, 2002) y la manipulación interesada de sus efectos ha llevado a una inversión de los logros sociales y laborales obtenidos y a un retroceso social, democrático y laboral (George, 2013; Klein, 2007).

Los equilibrios económicos, sociales y políticos, parcialmente obtenidos, se han perdido e incluso invertido, y de ello queda una clara constancia (Fernández-Albertos, 2018; Milanovic, 2017, Tezanos, 2009). Incluso desde una perspectiva estricta y rigurosamente econométrica los trabajos empíricos de Th. Piketty, (2015) han mostrado la imposición de la renta y el capital sobre el desarrollo económico y el componente de trabajo. La nueva situación política y social que se ha creado más que un contexto económico desregulado es una verificación del principio sociológico de Merton que establece el aumento progresivo de quienes más tienen y el deterioro constante de los menos favorecidos (Ariño y Romero, 2016). El riesgo, en parte la constatación, es que los principios e intereses globales de los trabajadores se diluyan, y que se difumine incluso el concepto de grupo unido por necesidades y objetivos (Tarin Sanz y Rivas Otero, 2018). Hay incluso el riesgo de que se elaboren nuevos discursos que justifiquen la situación de clara desigualdad creada y que insistan en la supeditación a la nueva situación instaurada y a su reconocimiento como la única lógica económica posible (Enrique Alonso y Fernández Rodríguez, 2018).

Este es el contexto social, político y económico de la emergencia de las EMS. Su aparición no es fortuita, sino que obedece a la lógica que subyace. En un orden no estrictamente secuencial, la aparición de una economía de servicios es un primer disparador de un tipo de empresas orientada a proporcionar todo tipo de servicios, a particulares y a otras empresas. Otro elemento de la secuencia compleja es el desarrollo de las multinacionales y grandes empresas que progresivamente van recortando estructuras internas y plantillas de trabajadores. Al mismo van sustituyéndolas por un sistema de subcontratación que facilita la flexibilidad interna y disminuye los gastos

estructurales. La subcontratación se convierte rápidamente en un sistema extendido que se aplica a múltiples actividades, independientemente del tamaño de la empresa. La complejidad creciente de la gestión de las organizaciones, y el uso cada vez más intenso de la tecnología innovadora, facilita la generalización del proceso. En este proceso de cambio y desarrollo de las empresas, se produce de hecho la acentuación de un fenómeno presente desde los tiempos más antiguos: la división entre el trabajo manual y el trabajo del conocimiento.

La tercera y la cuarta revolución industrial han cambiado tanto a realidad de nuestro trabajo actual como la perspectiva del mismo (Rifkin, 2011; Schwab, 2016); algunos ejemplos del mismo han quedado expuestos. Hoy no resulta fácil asegurar cual será nuestro trabajo en unos cuantos años. Pero hay un dato que se presenta como seguro, y en parte intimidante, y es el aumento y la extensión del trabajo del conocimiento. La sociedad activa de los próximos años es la “sociedad del conocimiento”, (Noya, Rodríguez Caamaño y Romero Ramos, 2008) y de forma todavía más clara “la organización del conocimiento” (Senge, 1990). El hecho es un signo del desarrollo de la sociedad y de las organizaciones, pero puede conllevar efectos perversos como es la acentuación de la división entre una clase trabajadora manual y una clase trabajadora del conocimiento. La diferenciación entre ambas puede hacerse inaceptable e inadmisibles en un estado social, en una sociedad democrática y en una organización equitativa. Aunque las diferencias sean reales.

En este contexto, el empleo se ha convertido en un mercado. Uno de los elementos sin los cuales no puede entenderse la situación actual del trabajo y el empleo es la aparición, relativamente reciente, de una industria del empleo. Agencias de colocación, empresas de trabajo temporal, empresas multiservicios y otras formas de organización dirigidas a captar y gestionar empleo forman parte de un conglomerado centrado en mantener y desarrollar el mercado del empleo desde múltiples perspectivas. Este mercado del empleo atiende tanto a demandas de alta dirección como a las de trabajos manuales, auxiliares y de bajos requerimientos formativos. Una buena parte de este mercado se establece en el trasiego de empleos manuales y de bajos requerimientos formativos. En las EMS los datos dan constancia de ello. Técnicamente, la industria del empleo supone una optimización del mismo. Tiene también el riesgo de caer en su mercantilización, tanto más mientras menos competencia conlleva el trabajador. La industria del empleo se propone como un factor de ayuda y desarrollo tanto para las organizaciones como para el trabajador, en realidad el criterio de su aplicación y gestión se subordina a sus fuentes de ingreso que son las organizaciones.

La interacción de los dos mecanismos expuestos y desarrollados en el texto, la subcontratación y el desarrollo de la industria del empleo, contextualizan los procedimientos al uso por las EMS y los riesgos que derivan para el trabajador. Las EMS tienen como objetivo facilitar todo tipo de tercerización del trabajo, la subcontratación de todo tipo de servicios, con mayor y con menor nivel técnico, que todo tipo de empresas pueden necesitar. Para ello recurre a las formas y recursos propios de la industria del empleo caracterizados necesariamente por la flexibilidad y la variedad, y de forma inevitable con toda la inseguridad para el trabajador. Tal como ha quedado expuesto, su mayor nivel de negocio lo obtiene con puestos de trabajo básicos, elementales y auxiliares, como lo son los de limpieza, mantenimiento, seguridad y hostelería.

8.2.- Los riesgos laborales de las EMS

Los pocos y escasos datos empíricos acerca de los riesgos en el trabajo de las EMS provienen principalmente de los análisis de los convenios colectivos firmados por las EMS (Esteve Segarra, 2016; Vicente Palacio, 2016; UGT, 2015, UGT FeSMC, 2017). En primer lugar el análisis y exposición de los CC queda constancia de la precariedad de las condiciones generales de trabajo en las EMS. En segundo lugar, aparece de forma clara la diferencia sustantiva entre los CC sectoriales y los de empresa habitualmente practicados por las EMS. Las diferencias son notorias y con frecuencia basadas en la misma ilegalidad de la firma de los mismos.

Cuando se analizan las condiciones de trabajo de las EMS, tanto desde una perspectiva conceptual como empírica, hay un dato que parece imponerse. El problema se origina en los aspectos básicos de contrato y salario. Asociados a ellos van el resto de problemas relacionados con las malas condiciones de trabajo. Eso ocurre con los problemas de riesgos laborales relacionados con la seguridad, con la salud física, con los riesgos ergonómicos y, como no, con los riesgos psicosociales. Todos ellos merecen su atención propia, pero el problema de origen está en las bases contractuales: contrato y salario, una y otra fijadas básicamente a través de los CC.

Este tipo de planteamiento remite al tema de la industria del empleo en la que las EMS se insertan. En el mercado de trabajo, en la fuerza de la economía productiva, en la fluctuación incesante de las contrataciones y subcontrataciones de las empresas, el trabajador carece de capacidad de defensa de derechos y de expectativas, tanto más mientras la formación y el nivel de cualificación es menor. Eso hace que la situación del trabajador con una formación básica y con recursos elementales sea prácticamente de indefensión. Aunque la industria del empleo se contextualiza en un marco de optimización conjunta de beneficios, en realidad, la iniciativa y la resolución de los planteamientos del empleo proviene básicamente de las empresas. Eso supone que la alternativa en la defensa y

mantenimiento de los derechos básicos y de las expectativas correspondientes solo pueda ser jugada desde posiciones grupales y colectivas representativas. De este punto de partida dependen en general las condiciones de trabajo, básicas, y derivadas.

Tal como se ha hecho, eso supone un replanteamiento de los riesgos laborales psicosociales de las EMS. Como en otros contextos laborales, los riesgos psicosociales de las EMS no son autónomos, no pueden ser expuestos al margen del resto de riesgos. Los riesgos psicosociales no pueden ser expuestos al margen del resto de riesgos laborales. Necesitan ser contextualizados. Cuando los riesgos psicosociales se exponen al margen del resto de riesgos laborales se desenfocan y pueden exponerse incluso a una consideración inadecuada.

La consideración de los riesgos psicosociales es un logro en la descripción y análisis de los riesgos laborales. Su desarrollo es reciente y su reconocimiento como factores de salud laboral es importante. Tal como se ha expuesto, su exposición conceptual integral es un proceso actual en vías de realización (Moreno Jiménez, 2014; Moreno-Jiménez y Báez León, 2010; Moreno Jiménez y Garrosa Hernández, 2013). Sin embargo, algunos aspectos de los mismos han sido insuficientemente esbozados. Por lo general se ha insistido su importancia, menos en su diferenciación. Un dato importante es su reconocimiento actual como un factor de riesgo real para la salud y el bienestar del trabajador. Los riesgos laborales psicosociales pueden afectar negativamente salud y bienestar a largo plazo, incluso en la ausencia de otros factores de riesgo laborales. En este sentido son importantes y necesitan su evaluación, prevención e intervención específicas. Los riesgos laborales psicosociales son riesgos laborales a todos los efectos.

Un factor insuficientemente abordado es el aspecto cambiante de los riesgos psicosociales. Los planteamientos de la Agencia Europea han introducido el concepto de riesgos emergentes y propuesto algunos de ellos (EU-OSHA, 2007), pero es un trabajo inacabado, inicial y anterior a la Gran Recesión. Ha carecido de una continuidad necesario. Aspectos allí señalados como inseguridad, conciliación, trabajo emocional y trabajo intensivo han aumentado su problemática y han aparecido otros nuevos como los contratos atípicos y el trabajo para las plataformas en línea. El Parlamento Europeo ha tomado constancia de ello (European Parliament, 2016).

Un aspecto prácticamente ausente en la reflexión sobre los riesgos laborales psicosociales es su función diferencial según la situación laboral organizacional del trabajador. En el entramado de riesgos laborales hay diferentes niveles de prioridad, aunque su orden no sea absoluto. Como en la escala de necesidades de Maslow (Maslow, 1954), hay necesidades que deben ser primero atendidas antes de llegar al nivel de la autorrealización. Algo similar ocurre con

los riesgos laborales, algunos de ellos deben ser atendidos prioritariamente y secuenciar la obtención del resto. Todos ellos importan, pero hay una secuencia natural y conceptual. En este sentido, los riesgos psicosociales no son los primeros. Los riesgos contractuales, los riesgos de seguridad y salud tienen una primacía natural, sin que ello suponga la negligencia de otros riesgos. El planteamiento puede ser importante cuando en determinados empleos se plantean los riesgos psicosociales sin atender a aspectos básicos iniciales.

Pero los riesgos psicosociales importan también en las EMS. Puede haber dos errores cuando se consideran los riesgos psicosociales de las EMS. El primero centrarse en ellos olvidando la pirámide laboral de riesgos. Eso supone desenfocar los mismos riesgos psicosociales al aislarlos de su contexto y habitualmente de sus mismos orígenes. El segundo, considerar que carecen de importancia debido al relieve de los otros riesgos laborales. Los riesgos psicosociales siempre tienen su influencia en la salud del trabajador de forma directa y, en ocasiones, mediante las repercusiones de los otros riesgos laborales. Los riesgos psicosociales pueden agravar el conjunto de las repercusiones de los riesgos laborales.

Este planteamiento debe estar presente cuando se abordan los riesgos psicosociales de las EMS. Los riesgos psicosociales, los factores de riesgo y los riesgos psicosociales emergentes deben atenderse y preocupar, pero en el contexto de una pirámide natural de los riesgos laborales. En texto queda clara constancia tanto de los riesgos contractuales, contrato y salario, como de los riesgos laborales para la salud de los trabajadores de las EMS: seguridad, higiene y ergonomía. Dada la ausencia de datos, se ha procedido o bien a recoger la problemática que incide más directamente en el marco de las EMS, bien a recoger datos procedentes de los CC empresariales y sectoriales que pueden informar de las condiciones de trabajo en las EMS. Los datos son fragmentarios y solo pueden ser considerados como una aproximación al marco de las EMS.

Una exposición posible de los riesgos psicosociales propios de las EMS puede explorarse siguiendo un esquema similar al anterior, siguiendo alguno de los modelos sobre factores de riesgo o riesgos psicosociales (Cox y Griffiths, 1996). Se ha optado por hacerlo a partir del análisis efectuado de las EMS en general y de los sectores de actividades con mayor desarrollo en las EMS: limpieza, mantenimiento, seguridad y hostelería. En este sentido se proponen dos factores de riesgo psicosocial generales propios de las EMS: el diseño de carreras, la formación empresarial y el número de horas de trabajo, las horas extraordinarias. La propuesta de ambos riesgos proviene de la consideración de los sectores de las EMS con mayor desarrollo, sectores todos ellos que suponen personal con una formación básica y con una retribución salarial que deben complementar a partir de horas extraordinarias. En

ambos casos se intensifica y acentúa un problema que es general, pero que en este tipo de empleo se hace más evidente y abusivo. En el tema de la formación empresarial se expone el abandono de la formación en la población laboral que más necesitada puede estar de ella.

8.3.- Los riesgos psicosociales en los sectores principales de las EMS

Una atención especial se ha dedicado a tratar de establecer los factores de riesgo y riesgos psicosociales que pueden estar más relacionados con los sectores más desarrollados de las EMS. Los factores de riesgo y los riesgos psicosociales, como conjunto de elementos nocivos, afectan en su globalidad a la totalidad de las organizaciones, a las EMS como organizaciones, pero cada sector de actividad puede intensificar unos riesgos sobre otros. En este sentido, se ha prestado atención particular a los probables riesgos psicosociales más propios de cada sector de actividad. Este planteamiento no supone dejar de lado la posible incidencia de otros riesgos, sino destacar los que pueden ser más prevalentes para poderlos evaluar, prevenir e intervenir si procede.

El sector de actividad de la limpieza es uno de los más representativos en todos los listados de EMS, empresas auxiliares o “facility services”. Precisamente por ello sus riesgos psicosociales más previsibles o con mayor probabilidad de incidencia son en buena medida extensibles a otros sectores de actividad. El primero de ellos denominado como “invisibilidad del trabajo”, singularizado aquí con un grupo laboral muy particular hace referencia a un riesgo psicosocial muy presente en los trabajos auxiliares más básicos consistente en su devaluación. En el caso del grupo particular aquí expuesto, las trabajadoras de la limpieza conocido como “las kelly”, tiene sus propias características, pero el proceso de base general, la devaluación, es incluso muy extensible a la clase trabajadora manual en su globalidad. Desde una perspectiva laboral cada vez más tecnológica, más focalizada en el “trabajo del conocimiento”, el trabajo manual puede aparecer como carente de valor, lo que puede llevar a la desconsideración de la persona que lo realiza, de su trabajo y de su retribución. La denominación de clase inútil corresponde a esta perspectiva (Jones, 2012; Romero Laullún y Tirado Sánchez, 2016). El segundo riesgo psicosocial expuesto para este grupo, la violencia de tipo 3, en sus modalidades de Incivismo y abuso verbal, describe igualmente la devaluación subyacente de la persona trabajadora.

El sector de mantenimiento es el segundo en desarrollo según la información proveniente de la consultora DBK. Es un sector complejo pues puede incluir desde tareas muy simples a otras más complejas y técnicas, depende del tipo de mantenimiento. En este caso se ha optado por ampliar el contenido de la actividad de forma inclusiva. Los riesgos psicosociales del sector de mantenimiento se tipifican en torno a los riesgos de tecnoestrés y de la

presión temporal. Ambos son propios de un tipo de trabajo cada vez más tecnificado y de una presión temporal cada vez más acuciante. Uno y otro, acumulados en un mismo tipo de empleo, muestran la vinculación cada vez más estrecha a una tecnología que determina los tiempos y los ritmos del trabajo. El riesgo de tecnoestrés muestra que incluso los trabajos auxiliares están influenciados por una carga tecnológica cada vez más intensa. La presión temporal ilustra uno de los riesgos emergentes cada más extendidos como es la ejecución de la tarea en plazos cerrados, incluso en situaciones de incertidumbre acerca de la finalización de la tarea. La presión temporal puede ser más intensa en la medida que se carece de seguridad de continuidad laboral. La presión temporal resulta tanto más opresiva mientras la seguridad contractual resulta menos segura. Este enfoque resulta central en los puestos de trabajo afectados por la temporalidad del trabajo, tal como es habitual en las EMS. La obligación de obtener resultados precisos en tiempos mínimos e insuficientes genera la respuesta de estrés, como respuesta del organismo y como experiencia psicológica. Si el estrés crónico es una respuesta ampliamente extendida en el trabajo actual, el 30% en la muestra nacional, la probabilidad de su presencia en el marco de los empleos de las EMS es sumamente alta. Este tipo de estrés parece especialmente presente en los sectores caracterizados por la presión temporal. El objetivo, en este contexto, no consiste en reducir la respuesta sino su causa, como en el resto de los riesgos laborales.

El sector de seguridad engloba actividades que pueden ser muy heterogéneas, actividades muy pasivas de vigilancia y actividades más activas de vigilancia y asistencia tecnológica. En la mayoría de casos, la vigilancia es pasiva, de seguimiento y verificación de la actividad ordinaria. Si bien el binomio tedio-alarma, la disparidad de estados de atención, genera malestar que puede conducir al estrés, los riesgos psicosociales de esta actividad se centran en los riesgos de los diferentes tipos de violencia. La violencia de los tipos 1 y 2 son las que tienen mayor probabilidad de aparecer, especialmente la de tipo 2, la violencia de clientes. La violencia del cliente puede provenir de variables individuales del cliente, pero, en la mayoría de casos, la violencia del cliente es de tipo contextual, aparece como consecuencia de la interacción de factores situacionales. Los factores ambientales, la falta de normativa explícita, el bloqueo de los objetivos habituales del cliente, suelen ser los factores determinantes. La violencia del cliente no es aleatoria, sino que, como el resto de riesgos laborales, tiene niveles de probabilidad de aparición. La violencia depende igualmente de la preparación de los responsables de seguridad. Los efectos de la violencia de tipo 1 y 2 pueden ser medios o graves. Las respuestas de estrés agudo o traumático pueden derivarse de ella y su recuperación lenta y parcial.

El último sector de actividad considerado, el de hostelería y restauración, un grupo diferenciado por su actividad y riesgos con respecto a los otros grupos. En el sector de limpieza la invisibilidad y sus efectos es el riesgo central, en el sector de mantenimiento el elemento central consiste en la actividad técnica en tiempos fijados con tareas de obtención de resultados, en el sector de seguridad elemento central es el mantenimiento de distancias de efectividad con los clientes, por el contrario, en el sector de hostelería el riesgo central consiste en el trabajo de aproximación emocional a los clientes. El trabajo de hostelería y restauración muestra e ilustra un aspecto ausente en los otros sectores, los riesgos psicosociales procedentes de la interacción y los costes emocionales que ello puede suponer. El trabajo emocional es considerado como uno de los riesgos emergentes actuales (EU-OSHA, 2007). Sus efectos minan los recursos naturales de la persona al romper la cadena normal de la secuencia emocional. La persona, el trabajador, pierde la naturalidad de su sistema expresivo y altera el curso habitual de las emociones positivas y negativas. Cuando sucede de forma prolongada se genera una respuesta de malestar, extrañeza y cansancio que puede llevar al deterioro de los mecanismos de autorregulación emocional y física.

8.4.- Las buenas prácticas en los sectores principales de las EMS

En relación con las buenas prácticas empresariales o institucionales en los principales sectores relacionados con las EMS, tanto a nivel nacional como de la Unión Europea, se pueden identificar algunos aspectos comunes a todas ellas, que permiten entender el éxito en la aplicación de sus propuestas.

Uno de los elementos clave en la mayoría de ellas, es la participación de los trabajadores en los procesos tanto de evaluación de riesgos como en la determinación de medidas y soluciones de prevención efectivas. El promover e integrar la participación de los trabajadores en la gestión y políticas de salud y seguridad ocupacional no tiene que ser complejo, de hecho, a menudo los enfoques y medidas simples pueden ser efectivos. Además, los beneficios de las buenas prácticas no solo recaen sobre el bienestar del trabajador, sino que se hace extensivo a toda la organización.

Otro aspecto a tener en cuenta, tanto en la aplicación de estrategias, métodos, enfoques o instrumentos en determinada empresa, como en una posible transferibilidad de las buenas prácticas, es tener en cuenta la cultura de la organización, sus particularidades, su idiosincrasia. Sin ello, cualquier adaptación de los ejemplos vistos difícilmente será exitoso. De igual manera, una cultura organizacional caracterizada por un compromiso con la seguridad y salud de los trabajadores, va a permitir o facilitar la mejor implantación de cualquiera de las medidas mencionadas.

Es esencial contar con el compromiso y el apoyo de la gerencia en la aplicación de las buenas prácticas, por ejemplo, asignando recursos a las iniciativas de seguridad y salud. La gerencia toma las decisiones finales, por lo que es importante que estén convencidos de la importancia de las iniciativas y aprecien las ventajas que pueden traer. La evaluación de riesgos bien realizada, es un aspecto previo, importante para poder tomar medidas posteriores. Como se mencionaba antes, la participación de los trabajadores es primordial y les permitirá comprender mejor el proceso y realizar su propia evaluación adicional de los riesgos involucrados.

Algunos ejemplos de buenas prácticas, combinan diferentes medidas preventivas, lo cual puede redundar en una mayor probabilidad de éxito. Por ejemplo, en el sector del mantenimiento ante el tecno-estrés asociado a los cambios constantes de maquinaria, podrían aplicarse las evaluaciones de riesgo pertinentes, la implementación de procedimientos de seguridad, algunas iniciativas de seguridad de comportamiento, formación e información, entre otros.

La comunicación continua entre gerentes, empleados, personal de prevención y personal involucrado durante el proceso de evaluación e implantación de cualquier cambio es primordial. De igual manera, la formación ya sea como buena práctica en sí misma o como elemento transversal a la implementación de las buenas prácticas, es otro factor que facilita el éxito de las mismas.

REFERENCIAS

- Adecco Outsourcing (2015). *VI encuesta Adecco Outsourcing*. Disponible en: <https://adecco.es/wp-content/uploads/notas-de-prensa/664.pdf>
- Adecco Monitor (2017). *VI Monitor Anual sobre salarios*. Disponible en: <https://adecco.es/wp-content/uploads/.../NdP-VI-Monitor-Adecco-Salarios.-Parte-I.pdf>
- Alonso, A. & Roz, F. (2016). *Las dos caras de la globalización*. Madrid: BAC.
- Álvarez Cuesta, H. (2008). *La precariedad Laboral*. Jaen: Bomarzo.
- Anderson, C.A. & Bushman, B.J. (2002) Human Aggression. *Annual Review of Psychology*, 53, 27-51.
- Anderson, C.A., Anderson, K.B. & Deuser, W.E. (1996). Examining an affective aggression framework.weapon and temperature effects on aggressive thoughts, affect and attitudes. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 22, 366-376.
- Argyris, Ch. (1964). *Personalidad y organización*. Madrid: Instituto Nacional de la Admisnistración Pública.
- Ashkanasy, N.M. & Dorris, A.D. (2017). Emotions in the Workplace. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4, 67-90.
- Antonio Tapia, J. & Astarita, R. (2016). *La gran recesión y el capitalismo del siglo XXI. teorías económicas, explicaciones de la crisis y perspectivas de la economía mundial*. Madrid: Los libros de la catarata.
- Barsade, S.G., Ramarajan, L., Westen, D (2009). Implicit affect in organizations. *Research in Organizational Behavior*, 29, 135-162
- Beck, U. (2008). *¿Qué es la globalización? Falacias del globalismo. Respuestas a la globalización*. Barcelona: Paidós.
- Bell, D. (1976). *El advenimiento de la sociedad postindustrial*. Madrid: Alianza.
- Benach, J. A. Vives, M. Amable, C. Vanroelen, G. Tarafa, C. & Muntaner (2014). Precarious Employment: Understanding an Emerging Social Determinant of Health. *Annual Review of Public Health*, 35, 29-53.
- Benavides, F.G., Benach, J., Muntaner, C., Delclos, G L, Catot, N. & Amable, M. (2006). Associations between temporary employment and occupational injury: what are the mechanisms? *Occupational environmental Medicine*, 63, 416-421.
- Berkowirz, L. (1993). *Aggression, its causes, consequences and control*. Philadelphia: Temple University Press.
- Blasco Mayor, A. (2002) Las nuevas formas de organización del trabajo derivadas de la descentralización productiva. Incidencia en la seguridad y la salud de los Trabajadores. *Prevención, Trabajo y Salud*, 18, 27-38.
- Bono, J. E., Glomb, T. M., Shen, W., Kim, E. & Koch, A. J. (2013). Building positive resources: Effects of positive events and positive reflection on work stress and health. *Academy of Management Journal*, 56(6), 1601-27.

- Briughton et al. (2016). *Precarious Employment in Europe: Patterns, Trends and Policy Strategies*. Disponible en: <http://www.europarl.europa.eu/studies>
- Brod, C. (1984) *Technostress: The human cost of the computer revolution*. Reading Mass: Addison-Wesley.
- Brotheridge, C.M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of 'people work'. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Brown, P. (2017) Por el ojo de una aguja. *La riqueza, la caída de Roma y la construcción del cristianismo en Occidente (350-550 d. C)*. Barcelona: Acantilado.
- Buunk, B. P., de Jonge, J., Ybema, J. F., & de Wolff, CH. J. (1998). Psychosocial aspects of Occupational Stress. En J.D. Drenth, H. Thierry, & CH. J. de Wolff (Eds.), *Work Psychology*. East Sussex: Psychology Press.
- Cegos (2015). *Premio Cegos con Equipos & Talento 2015 a las mejores prácticas. Categoría Formación y Desarrollo*. Disponible en: <https://www.cegos.es/premios-cegos/galardonados-premios-cegos-con-eyt-2015/>
- Chapell, D. & Di Martino, V. (2006). *Violence at work*. (3th ed.). Geneva, ILO.
- Cheng, H.L. & Chan, D.K. (2008). Who Suffers More from Job Insecurity? A Meta-Analytic Review. *Applied Psychology*, 7, 272-303.
- Cheung, F. & Tang, C. (2007). The influence of emotional dissonance and resources at work on job burnout among Chinese human service employees. *International Journal of Stress Management*, 14, 72-87.
- Comín, F. (2011) *Historia Económica mundial. De los orígenes a la actualidad*. Madrid: Alianza.
- Corm, G. (2012). *El nuevo gobierno del mundo. Ideologías, estructuras Contrapoderes*. Barcelona: Península.
- Cortina, A. (2003). *Ética para una sociedad civil*. Valladolid: Universidad de Valladolid.
- Cox, T. & Griffiths, A. J. (1996). The assessment of psychosocial hazards at work. In M.J.Schabracq, J. A. M. Winubst, & C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of Work and Health Psychology*. (pp. 127-146). Chichester: Wiley and Sons.
- Cox, T., Griffiths, A., & Rial-Gonzalez, E. (2000). Research on work-related stress. Luxembour: Office for Official Publications of the European Communities: European Agency for Safety & Health at Work.
- Cuenca Piqueras, C. (2017). *El acoso sexual. Un aspecto olvidado de la violencia de género*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Davenport, Th. H. (2005). *Thinking for a living. How to get better performances and results from knowledge workers*. Harvard: Harvard Business Review Press.
- De Bono, E. (1990). *El pensamiento lateral. Manual de creatividad*. Barcelona: Paidós.
- De Witte, H., Elst, T.V. & de Cuiper, N. (2013). Inseguridad laboral: revisión general de conceptos, antecedentes, consecuencias y moderadores. En B. Moreno-Jimenez y E. Garrosa Hernández (Eds.) *Salud Laboral. Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral* (pp.83-102). Madrid: Pirámide.

Di Martino, V., Hoel, H. & Cooper G. L. (2003). *Preventing violence and harassment in the workplace*. Eurofound. Luxemburgo: Office for Official Publications of the European Communities.

EAPN (2017). *El estado de la pobreza. Seguimiento del indicador de riesgo de pobreza y exclusión social en España. 2008-2016*. Madrid: EAPN. Disponible en: <https://www.eapn.es/estadodepobreza>

Easterlin, R.A. (1974). Does Economic Growth Improve the Human Lot? Some Empirical Evidence” In: David, R. and Reder, R., Eds., *Nations and Households in Economic Growth: Essays in Honor of Moses Abramovitz*, New York. Academic Press.

Engel, G. (1977). The need for a new medical model: A challenge for biomedicine. *Science*, 196, 129-136.

Enrique Alonso, L. & Fernández Rodríguez, C.J. (2012). *La financiarización de las relaciones salariales. Una perspectiva internacional*. Madrid: Catarata.

Enrique Alonso, L. & Fernández Rodríguez, C.J (2018). *Poder y sacrificio. Los nuevos discursos de la empresa*. Madrid: Siglo XXI.

Enrique Martín, E. & Caballero, R. (2015). *Las bases del big data*. Madrid: Catarata.

Erickson, R. J., & Ritter, C. (2001). Emotional labor, burnout, and inauthenticity: Does gender matter? *Social Psychology Quarterly*, 64(2), 146-163.

Esteve Segarra, A. (2016). *Externalización laboral en empresas multiservicios y redes de empresas de servicios auxiliares*. Valencia: Tirant lo Blanch.

ETUI (2017) *Bad jobs’ recovery? European Job Quality Index 2005-2015*. Disponible en: <https://www.etui.org/Publications2/Working-Papers/Bad-jobs-recovery-European-Job-Quality-Index-2005-2015>

EU-OSHA (2002a). *New forms of contractual relationships and the implications for occupational safety and health*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

EU-OSHA (2002b). *Systems and programmes. How to tackle psychosocial issues and reduce work-related stress*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

EU-OSHA (2007). *Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities. Disponible en: <https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/reports/7807118>

EU-OSHA (2008). *Protecting workers in hotels, restaurants and catering*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

EU-OSHA (2009a). *Encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes (ESENER-1)*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea. Disponible en: https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/.../reports/en_esener1-summary.pdf

EU-OSHA (2009b). *Preventing harm to cleaning workers*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities. Disponible en: <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/TEWE09006ENC>

EU-OSHA (2009c). *Workforce diversity and risk assessment: Ensuring everyone is covered*. Disponible en: <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/TE7809894ENC>

EU-OSHA (2010a). *Workplace Violence and harassment: A European Picture*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities. Disponible en: <http://osha.europa.eu/en/publications/reports/violence-harassment-ERO09010ENC/view>

EU-OSHA (2010b). *E-Fact 51. Managing psychosocial risks with cleaning workers*. Disponible en: <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/e-facts/efact51>

EU-OSHA (2010c). *Safe maintenance in practice*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

EU-OSHA (2011). *Magazine. Healthy workplaces a european campaign on safe maintenance*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

EU-OSHA (2014). *Segunda Encuesta Europea de Empresas sobre Riesgos Nuevos y Emergentes (ESENER-2)*. Luxembourg: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea. Disponible en: <https://osha.europa.eu/es/surveys-and-statistics-osh/esener>

EU-OSHA (2015). *Galardones a las buenas prácticas 2014-2015 de la campaña “Trabajos saludables”. Gestión del estrés y de los riesgos psicosociales en el trabajo*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

EU-OSHA (2017). *Galardones a las buenas prácticas 2016-2017 de la campaña “Trabajos saludables”. Promoción de la vida laboral sostenible*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

Eurofund (2002). *Temporary agency work in the European Union*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Disponible en: <https://www.eurofound.europa.eu/.../temporary-agency-work-in-t>

Eurofund (2017). *European working conditions survey*. (EWCS) Disponible en: <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2016/working-conditions/sixth-european-working-conditions-survey-overview-report>

European Commission (2001). *Employment and social policies: a framework for investing in quality, Communication from the Commission to the Council, The European Parliament, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, COM(2001)313 Final*, Luxembourg. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri>

European Commission (2006). *Promoting decent work for all: The EU contribution to the implementation of the decent work agenda in the world*, Communication for the Commission to the Council, The European Parliament, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, COM (2006)249 Final, Luxembourg.

- European Commission (2016). *Precarious Employment in Europe: Patterns, Trends and Policy Strategies* Brussels: European Union. Disponible en: [www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/.../IPOL_STU\(2016\)587285_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/.../IPOL_STU(2016)587285_EN.pdf)
- FADE (2010). *Guía de buenas prácticas en riesgos psicosociales*. Asturias: FADE. Disponible en: <http://web.fade.es/es/portal.do?IDR=1&TR=A&identificador=2748>
- Fernández-Albertos, J. (2018). *Antisistema. Desigualdad económica y precariado político*. Madrid: Catarata.
- Ferrer, R., Fidalgo, M., Gallego, Y., García, R., Nogareda, C. & Pérez, G. (2010). *Acoso psicológico en el trabajo. Diario de incidentes*. Madrid: INSHT.
- Ferry, L. (2017). *La revolución transhumanista. Como la tecnomedicina y la uberización del mundo van a transformar nuestras vidas*. Madrid: Alianza editorial.
- FIA (2017). *Freelancing in America 2017*. Disponible en: <https://www.upwork.com/i/freelancing-in-america/2017/>
- French, J.R.P. & Kahn, R.L. (1962) A programmatic approach to studying the industrial environment and mental health. *The Journal of Social Issues*, 18, 1-47.
- French, J. R. P., Rodgers, W., & Cobb, S. (1974). Adjustment as person-environment fit. In G.V.Coello, D. A. Hamburg, & J. E. Adams (Eds.), *Coping and adaptation* New York: Basic Books.
- Galbraith, J.K. (1960) *La sociedad Opulenta*. Barcelona: Planeta.
- Galbraith, J.K. (1967) *El estado Industrial*. Barcelona: Ariel.
- Gálvez Herrer, M. & Garrosa Hernandez, E. (2013). Salud mental en el trabajo: la psicología clínica laboral. En B. Moreno-Jiménez y E. Garrosa Hernández (Eds.) *Salud Laboral. Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral* (pp.261-278). Madrid: Pirámide
- García Galindo, M.P. (2015). *Accidentes laborales de los trabajadores cedidos por empresas de trabajo temporal*. Murcia: Instituto de Seguridad y Salud Laboral. Disponible en: <https://www.carm.es/web/integra.servlets.Blob?ARCHIVO...pdf>
- García Ruiz, J.L., Casado Alonso, H., Fatjó Gómez, P. & Núñez Romero-Balmas, G. (2001). *Historia de la empresa mundial y de España*. Madrid: Síntesis.
- Gatchel, Robert J., Schultz, Izabela Z. (Eds.) (2012) *Handbook of Occupational Health and Wellness*. New York: Springer.
- George, S. (2013) *El informe Lugano II. Esta vez vamos a liquidar la democracia*. Bilbao: Deusto.
- Gracia, E. & Martínez, I. (2004). *El control de emociones en el trabajo: una revisión teórica del trabajo emocional*. Jornades de Foment de la Investigació. Disponible en: http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/78950/forum_2004_14.pdf

- Gracia, E., Martínez, I., Salanova, M., & Nogareda, C. (2007). *El trabajo emocional concepto y prevención*. (NTP 720). Madrid: INSHT.
- Grandey, A. A. (2003). When “the show must go on”: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46, 86-96.
- Haggstrom, O. (2016). *Aquí hay dragones. Ciencia, tecnología y futuro de la humanidad*. TEELL editorial.
- Harder, H.G., Wagner, Sh., & Rash J.A., (2014). *Mental illness in the workplace: psychological disability management*. London: Routledge.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart. The Commercialisation of Human feelings*. Los Angeles, CA: University of California Press.
- Hosbsbawm, E. (1995). *Historia del siglo XX*. Barcelona: Crítica.
- HSE (2002). *Work-related violence case studies Managing the risk in smaller businesses*. Disponible en: <http://www.hse.gov.uk/pubns/priced/hsg229.pdf>
- Hülshager, U.R., Alberts, H.J., Feinholdt, A. & Lang, J.W. (2013). Benefits of mindfulness at work: The role of mindfulness in emotion regulation, emotional exhaustion, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 98, 310-325.
- INE, AROPE (2016). *Riesgo de pobreza y/o exclusión social (estrategia Europa 2020). Indicador AROPE*. Disponible en: www.ine.es/ss/Satellite?L=es_ES&c=INESeccion_C&cid...p...pagename
- INSHT (2011). *Criterios de buena práctica profesional en actividades preventivas*. Madrid: INSHT.
- INSHT (2015). *Eficacia preventiva y responsabilidad social empresarial (II): buenas prácticas*. (NTP 1.044). Madrid: INSHT.
- INSHT (2017a). *Encuesta nacional de Condiciones de trabajo 6 EWCS-España*. Madrid: INSHT. Disponible en: www.insht.es/portal/site/insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?...
- INSHT (2017b). *Seguridad y salud laboral de trabajadores de empresas de trabajo temporal (ETT). Buenas prácticas en coordinación empresarial y formación*. Madrid: INSHT. Disponible en: www.insht.es/portal/site/insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?...
- INSHT (2017c). *Informe anual de Accidentes de trabajo en España*. Madrid: INSHT. Disponible en: www.oect.es/Observatorio/.../Ficheros/Informe%20Anual%202016.pdf
- INSHT (2018). *Siniestralidad de los trabajadores cedidos por empresas de trabajo temporal*. Madrid: INSHT. Disponible en: [www.oect.es/.../siniestralidad%20de%20los%20trabajadores%20de%20ETT/.../ETT%](http://www.oect.es/.../siniestralidad%20de%20los%20trabajadores%20de%20ETT/.../ETT%20)
- Jones, O. (2012). *Chavs. La demonización de la clase obrera*. Madrid: capitán swing.

- JRC (2018). *Platform workers in Europe*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Judt, T. (2006). *Postguerra. Una historia de Europa desde 1945*. Madrid: Taurus.
- Judt, T. (2010). *Algo va mal*. Madrid: Taurus.
- Julià, M., Vanroelen C., Bosmans K., Van Aerden K., Benach J. (2017) Precarious Employment and Quality of Employment in Relation to Health and Well-being in Europe. *International Journal of Health Services*, 47 (3)389-409.
- Kalimo, R. (1988). Los factores psicosociales y la salud de los trabajadores: panorama general. En R. Kalimo, M.A., El-Batawi, M., & Cooper, C. L. (Eds.), *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud* (pp.3-8). Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- Karasek, R.A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- Kim, G., Ro, H., Hutchinson, J., & Kwun, D, J. (2014). The effect of jay-customer behaviors on employee job stress and job satisfaction. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 15 (5), 394-416.
- Klein, N. (2007). *No Logo*. Barcelona: Paidós.
- Klein, N. (2013). *La doctrina del shock. El auge del capitalismo del desastre*. Barcelona: Paidós.
- Langford, P. (1994). *A Polite and Commercial People*. Oxford: Oxford Editions.
- Lapavistas, C. (2013). The financialization of capitalism. Profiting without producing. *City*, 17, 6, 792–805.
- Laval, Ch. & Dardot, P. (2013). *La nueva razón del mundo. Ensayo sobre la sociedad neoliberal*. Barcelona: Gedisa.
- Laszlo, K., Pikhart, H., Kopp, M., Bobak, M., Pajak, A., Malyutina, S. & Marmot, M. (2010). Job insecurity and health: A study of 16 European countries. *Social Science Medicine*. 70 (6-3), 867–874.
- Llorens, S. Salanova, M. & Ventura, M. (2011). *Tecnoestrés. Guías de intervención*. Madrid: Síntesis.
- Luis Mora, V. (2006). *Pangea. Internet, blogs y comunicación en un mundo nuevo*. Sevilla: Fundación Jose Manuel Lara.
- Lundberg, U. & Cooper, C.L. (2011). *The Science of Occupational Health*. Oxford: Wiley-Blackwell.
- Martínez Selva, J.M. (2011). *Tecnoestrés. Ansiedad y adaptación a las nuevas tecnologías en la era digital*. Barcelona: Paidós.
- Martínez Selva, J.M. (2017). Tecnoestrés laboral. El estrés derivado de la implantación de las nuevas tecnologías. En *Anuario Internacional 2016 sobre Prevención de riesgos psicosociales y calidad de vida en el trabajo*. (pp. 123-156) Madrid: Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT.
- Maslow, A. (1954). *Motivación y Personalidad*. Barcelona: Sagitario.
- Mathisen, G.E., Einarsen, S., & Mykletun, R. (2011). The relationship between supervisor personality, supervisors' perceived stress and workplace bullying. *Journal of Business Ethics*, 99, 637-651.

- McGregor, D. (1960). *The Human Side of Enterprise*. New York: McGraw-Hill.
- Micklethwait, J. & Wooldridge, A. (2003). *La empresa: historia de una idea revolucionaria*. Barcelona: Mondadori.
- Milanovic, B. (2017). *Desigualdad mundial. Un nuevo enfoque para la era de la globalización*. Mexico: Fondo de cultura Económica.
- Mill, S. (1878). *Principios de economía política: con algunas de sus aplicaciones a la filosofía social*.
- Moreno-Jiménez, B. (2014). Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio-económico. *ORP Journal*.
- Moreno-Jiménez-B. & Báez León, C. (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, Formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid: INSHT.
- Moreno-Jiménez, B. Gálvez Herrer, M., Rodríguez-Carvajal, R., & Garrosa Hernández, E. (2010). Emociones y salud en el trabajo: análisis del constructo “trabajo emocional” y propuesta de evaluación. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42, 63-73.
- Moreno-Jiménez, B., & Rodríguez Carvajal, R. (2013). Sociología de la salud Laboral. En B. Moreno-Jiménez y E. Garrosa Hernández (Eds.) *Salud Laboral. Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral* (pp.51-66). Madrid: Pirámide.
- Moreno-Jiménez, B. & Garrosa Hernández, E. (2013). Salud Laboral. Factores y riesgos psicosociales En B. Moreno-Jiménez y E. Garrosa Hernández (Eds.) *Salud Laboral. Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral* (pp.31-50). Madrid: Pirámide.
- Niedhammer, I., Lesuffleur, T., Algava E, & Chastang J.F. (2015) Classic and emergent psychosocial work factors and mental health. *Occupational Medicine*, 65 (2), 126-34.
- Niedhammer I., Tek M.L., Starke D., & Siegrist J. (2004). Effort-reward imbalance model and self-reported health: cross-sectional and prospective findings from the GAZEL cohort. *Social Science Medicine*, 58, 1531-1541.
- Noya, J., Rodríguez Camaño, M. & Romero Ramos, H. (2008) *Sociedad del conocimiento y capital social en España*. Madrid: Tecnos.
- Oaten, M., & Cheng, K. (2007). Improvements in self-control from financial monitoring. *Journal of Economic Psychology*, 28, 487-501.
- OECD (2015). *Measuring and assessing Job Quality*. Paris: OECD Publishing.
- Olsthorn, M. (2014). Measuring precarious employment: A proposal for two indicators of precarious employment based on set-theory and tested with Dutch labor market-data', *Social Indicators Research*, 119 (1), 421–441.
- OMS (2001). *The world health report 2001 - Mental Health: New Understanding, New Hope*. Geneva: World Health Organization Press. Disponible en: www.who.int/whr/2001/en/

- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1986). Factores psicosociales en el trabajo. Reconocimiento y Control. Ginebra: OIT.
- Organización Internacional del Trabajo OIT (1998). *Enciclopedia de la Seguridad y la Salud en el Trabajo*. Madrid: Instituto Nacional Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1999). Trabajo decente. Memoria del Director General a la 87ª reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo. Ginebra: OIT.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2014). *World of Work 2014: Developing with jobs*. Disponible en: www.ilo.org/global/research/global-reports/world-of-work/2014/lang.../index.htm
- Organización Internacional del Trabajo OIT (2016). *El empleo Atípico en el mundo*. Disponible en: http://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_534522/lang--es/index.htm
- Piasna, A. (2018). *Where Do We Stand With “More and Better” Jobs In Europe?* Disponible en: <https://www.social-europe.eu/where-do-we-stand-with-more-and-better-jobs-in-europe>
- Piketty, Th. (2015). *El capital en el siglo XXI*. Barcelona: RBA libros.
- Probst, T. M., & Jiang, L. (2017). European flexicurity policies: Multilevel effects on employee psychosocial reactions to job insecurity. *Safety Science*, 100(Part A), 83-90.
- Quick, J. C. and. Cooper, C. L (Eds.), *Handbook of stress and health: A guide to research and practice*. London and New York: Wiley.
- Quick, J.C., Quick, J.D., Nelson, D.L. & Hurrell, J.J. (1997). *Preventive Stress Management in Organizations*. Washington, D.C.: American Psychological Association.
- Ramazzini, B. (1743). *Tratado sobre las enfermedades profesionales*. Venecia.
- Ramírez, H., Fuensalida, E. & Montalvo, L. (2007). Incrementar el control sobre el tiempo de trabajo para reducir la doble presencia. En: ISTAS (Ed.), *V Foro de Salud Laboral: Organización del trabajo, factores psicosociales y salud. Experiencias de Prevención* (pp. 159-171). Madrid: Paralelo Edición, S.A.
- Rick, J. & Briner, R. B. (2000). Psychosocial Risk Assessment: Problems and Prospects. *Occupational Medicine*, 50, 310-314.
- Rifkin, J. (2011). *La tercera Revolución industrial*. Barcelona: Paidós.
- Rifkin, J. (2014). *La era del acceso*. Barcelona: Paidós.
- Robertson, R. (2005). *3 olas de globalización. Historia de una conciencia global*. Madrid: Alianza.
- Rodgers, G. (1989). *Precarious jobs in labour market regulation: the growth of atypical employment in Western Europe*: Seminar on precarious and vulnerable forms of work: Selected papers. Geneva: International Institute for Labour Studies.

- Romero Laullun, R. & Tirado Sánchez, A. (2016). *La clase obrera no va al paraíso. Crónica de una desaparición forzada*. Madrid: Akal.
- Roozeboom, M. B., Houtman, I., & Van den Bossche, S. (2008). Monitoring psychosocial risks at work. I. In S.Leka & T. Cox (Eds.), *The european framework for psychosocial risk management: PRIMA-EF* (pp. 17-36). Nottingham: I-WHO.
- Rowley, G. & Purcell, K. (2001). As cooks go, she went: Is the labour churn inevitable? *International Journal of Hospitality Management*, 20, 163–185.
- Salanova, M., Llorens, S. & Cifre, E. (2007) *NTP 730: Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial*. Madrid: INSHT.
- Sanderson, K., & Andrews, G. (2006). Common mental disorders in the workforce: Recent findings from descriptive and social epidemiology. *Canadian Journal of Psychiatry*, 51 (2), 63-75.
- Sanz-Vergel, A.I, Demerouti, E. & Gálvez Herrer, M. (2013). La conciliación de la vida laboral y familiar. En B. Moreno-Jiménez y E. Garrosa Hernández (Eds.) *Salud Laboral. Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral* (pp.419-436). Madrid: Pirámide.
- Schumpeter, J.A. (1939). *Business Cycles: A theoretical, historical and statistical analysis of the Capitalist process*. New York: MacGraw Hill.
- Schwab, K. (2016). *La cuarta revolución industrial*. Barcelona: Debate.
- Sehnbruch, H., Burchell, B., Nurjk Agloni, N. & Piasna, A. (2015). Human Development and Decent Work: Why some Concepts Succeed and Others Fail to Make an Impact. *Development and Change*, 46 (2), 197–224.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw Hill.
- Senge, P. (1990). *The Fifth Discipline: the art and the practice of the learning organization*. New York: Double Day Currency.
- Sennett, R. (2000). *La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*. Barcelona: Anagrama.
- Sennet, R. (2003). *El respeto. Sobre la dignidad del hombre en un mundo de desigualdad*. Barcelona: Anagrama.
- SHRM (2010). *Employee Job Satisfaction and Engagement. Revitalizing a Changing Workforce*. Disponible en: <https://www.shrm.org/hr...surveys/.../2016-Employee-Job-Satisfac..>
- Siegrist, J., (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions', *Journal of Occupational Health and Psychology*, 1, 27–41.
- Stansfeld, S. y Candy, B. (2006). Psychosocial work environment and mental health - a meta-analytic review. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 32, 443-462.

- Stiglitz, J. E. (2002). *El malestar en la globalización*. Madrid: Taurus.
- Stuckler, D. & Basu, S. (2013). *Por qué la austeridad mata: el coste humano de las políticas de recorte*. Madrid: Taurus.
- Sverke, M., Hellgren, J., & Näswall, K. (2002). No security: a meta-analysis and review of job insecurity and its consequences. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 242-64.
- Taibbi, M. (2015). *La brecha. La injusticia en la era de las grandes desigualdades económicas*. Madrid: Capitán Swing.
- Tamames, R. & Rueda, A. (2008). *Estructura Económica de España*. Madrid: Alianza Editorial
- Tarin Sanz, A. & Rivas Otero, J.M. (2018) *La clase trabajadora. ¿Sujeto de cambio en el siglo XXI?* Madrid: Siglo XXI.
- Tezanos, J.F. (2009). *La sociedad dividida. Estructura de clases y desigualdades en las sociedades tecnológicas* Madrid. Biblioteca Nueva.
- Therborn, G. (2015). *La desigualdad mata*. Madrid: Alianza Editorial.
- Toffler. A. (1990). *La Empresa Flexible*. Barcelona: Plaza Janes.
- Totterdell, P., & Holman, D. (2003). Emotion regulation in customer service roles: Testing a model of emotional labour. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8, 55-73.
- UGT (2007). *Guía de Prevención de riesgos psicosociales en la Seguridad privada. Observatorio Permanente de Riesgos psicosociales*. Madrid: Comisión confederal.
- UGT (2012). *Guía. Buenas prácticas sindicales en evaluación de riesgos psicosociales*. Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT-CEC. Disponible en: http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2012_Guia_BPS_en_ERPS.pdf
- UGT (FES UGT, 2012). *La salud laboral en el sector de la seguridad privada: factores de riesgo psicosocial y estrés en los vigilantes de la seguridad privada*. Madrid: FES.
- UGT (2014). *Análisis de las horas de trabajo y la jornada laboral en España en el periodo 2008 □ 2014*. Madrid: Gabinete Técnico confederal.
- UGT (2015). *Condiciones salariales de una muestra de convenios de empresa multiservicios*. UGT: Gabinete Técnico confederal. Disponible en: www.ugt.es/.../Condiciones%20salariales%20CC%20multiservicios%2024%20julio.pdf.
- UGT (2016). *Guía de buenas prácticas empresariales en gestión del estrés laboral. Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT-CEC*. Disponible en: http://www.ugt.es/sites/default/files/node_gallery/Galer-a%20Publicaciones/Guia%20Gestion%20Estres%20WEB.pdf

- UGT, FeSMC (2017). *Análisis de empresas multiservicios*. UGT, FeSMC: Servicio Técnico. Disponible en: www.cantabriafesmcugt.es/analisis-las-empresas-multiservicios-2017-version-reducida
- UGT, FeSMC (2018). *Análisis de empresas multiservicios*. UGT, FeSMC: Servicio Técnico. Disponible en: www.fesmcutg.org/archivos/elementos/2018/analisis_empresas_multiservicios_2018.pdf
- UGT (2017). *Condiciones laborales en las empresas multiservicios. Actuaciones para combatir la precarización*. Gabinete Técnico: UGT Navarra.
- Upson, A. (2004), *Violence at Work: Findings from the 2002/3 British Crime Survey*. London: Home Office.
- Vicente Palacio, A. (2016). *Empresas multiservicios y precarización del empleo. El trabajador Subcedido*. Barcelona: Atelier.
- Vilanova, N. & Ortega, I. (2017). *Generación Z*. Barcelona: Plataforma editorial.
- Virtanen M., Nyberg S.T., Batty, G.D., Jokela, M., Heikkilä, K., Fransson, E.I., Alfredsson L., Bjorner, J.B., Borritz, M. (2013) Perceived job insecurity as a risk factor for incident coronary heart disease: systematic review and meta-analysis. *British Medical Journal*, 347, 47-46.
- Vives, A., Vanroelen, C., Amable, M. et al. (2011). Employment precariousness in Spain: prevalence, social distribution, and population-attributable risk percent of poor mental health. *International Journal Health Services*, 41, 625-46.
- Von Gozycki, R., Ulrici, W., & Rojo T. (1998). *Los trabajadores del conocimiento*. Madrid: Fundación Universidad-Empresa.
- Warren, N. (2010). Psychosocial and work organizational risk factors for work related musculoskeletal disorders. En W. Karwowski (Ed.), *International Encyclopedia of Ergonomics and Human factors* (pp. 1299-1302). Oxford: CRC Press.
- Wilkinson, R., & Pickett, K. (2009). *Desigualdad. Un análisis de la (in)felicidad colectiva*. Madrid: Turner.
- Williamson, J. (1990). *What Washington Means by Policy Reform*. Washington D. C.
- Zarapuz Puertas, L. (2016). *Las horas extras no pagadas, explotación laboral más allá de la precariedad*. Madrid: Secretaría de Acción sindical CCOO.
- Zimmerman Verdejo, M. & Pinilla García, F.J. (2009). *Estudio de los sectores económicos en los que se recurre habitualmente a la contratación y subcontratación de obras y servicios*. Madrid: INSHT.



observatorio
de riesgos psicosociales
UGT