

ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES
EN EL TRABAJO ENTRE LAS/OS TRABAJADORES
DE LIMPIEZA, HOSTELERÍA Y SEGURIDAD
EN LA UNIVERSIDAD DEL PAÍS VASCO/
EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA

ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES
EN EL TRABAJO ENTRE LAS/OS
TRABAJADORES DE LIMPIEZA,
HOSTELERÍA Y SEGURIDAD EN LA
UNIVERSIDAD DEL PAÍS VASCO/
EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA

Ángel Elías, Javier Cerrato, Íñigo Apellániz,
Itziar Ugarteburu, Eider Larrazabal,
Antón Borja, Jon Iradi y Celia García

eman ta zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

A R G I T A L P E N
Z E R B I T Z U A
SERVICIO EDITORIAL

© Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco
Euskal Herriko Unibertsitateko Argitalpen Zerbitzua

ISBN 978-84-XXXX-XXX-X

Depósito Legal / Lege gordailua: BI-XXXX-09

Fotocomposición / Fotokonposizioa: Rali, S.A.
Particular de Costa, 8-10 - 48010 Bilbao

Impresión / Inprimatzea: Itxaropena, S.A.
Araba Kalea, 45 - 20800 Zarautz (Gipuzkoa)

ÍNDICE

0. LABURPENA	11
1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS	15
2. ESTUDIO PSICOSOCIAL	21
2.1. Estudio cualitativo I	23
2.1.1. Consideraciones previas	23
2.1.1.1. Presentación	23
2.1.1.2. Objeto de estudio	24
2.1.1.3. Metodología	25
2.1.1.4. Resultados	26
2.1.2. Riesgos laborales	27
2.1.2.1. Contextualización	27
2.1.2.2. Evolución de la prevención de Riesgos Laborales	28
2.1.2.3. Tipología de Riesgos Laborales	29
2.1.2.4. Parcelación de Riesgos Psicosociales	29
2.1.2.5. Sublimación del concepto «Riesgo Laboral»	30
2.1.3. Riesgos Psicosociales	30
2.1.3.1. Percepción de los Riesgos Psicosociales desde la empresa	31
2.1.3.1.1. Falta de objetivación del concepto	31
2.1.3.1.2. Reducción del imaginario al Mobbing	34
2.1.3.1.3. Ausencia de casuísticas, dificultad de identificación	35
2.1.3.2. Políticas generales de funcionamiento interno	35
2.1.3.2.1. Modelo de comunicación interna	36

ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

2.1.3.2.2. Política de personal.	38
2.1.3.2.3. Condiciones Laborales	39
2.1.3.3. Situaciones potenciales de Riesgo Psicosocial.	40
a) Sector seguridad	40
b) Sector hostelería	41
c) Sector limpieza	42
2.1.4. Conciliación y Subrogación.	43
2.1.4.1. Conciliación laboral	44
a) Hostelería.	44
b) Seguridad.	45
c) Limpieza	45
2.1.4.2. Subrogación	46
a) Avances	47
b) Retrocesos	47
2.1.5. Conclusiones del estudio cualitativo I	49
2.1.5.1. Inmadurez cognitiva y desconocimiento de casuísticas. .	49
2.1.5.2. Delegación en causas exógenas de los Riesgos Psicosociales	50
2.1.5.3. Concepción del/la trabajadora	51
2.1.5.4. Ausencia de desarrollo de políticas preventivas.	52
2.2. Estudio cualitativo II	53
2.2.1. Consideraciones previas.	53
2.2.1.1. Objeto de estudio	53
2.2.1.2. Metodología	53
2.2.2. Resultados	54
2.2.2.1. Diagnóstico general	54
2.2.2.1.1. Concepto de trabajo	55
2.2.2.1.2. Ejes analíticos	56
2.2.2.1.2.1. Convenios	56
2.2.2.1.2.2. Encrucijada relacional.	58
2.2.2.1.2.3. Estigmatización social	59
2.2.2.1.2.4. Subrogación.	60
2.2.2.1.3. Conclusiones	61

ÍNDICE

2.2.2.2. Diagnósticos sectoriales	63
2.2.2.2.1. Sector seguridad	63
2.2.2.2.1.1. Convenios	63
2.2.2.2.1.2. Encrucijada relacional.	65
2.2.2.2.1.3. Estigmatización social	67
2.2.2.2.1.4. Subrogación.	68
2.2.2.2.1.5. Diagnóstico específico	69
2.2.2.2.2. Sector limpieza	71
2.2.2.2.2.1. Convenios	71
2.2.2.2.2.2. Encrucijada relacional.	72
2.2.2.2.2.3. Estigmatización social	75
2.2.2.2.2.4. Subrogación.	76
2.2.2.2.2.5. Diagnóstico específico	76
2.2.2.2.3. Sector hostelería	78
2.2.2.2.3.1. Convenios	78
2.2.2.2.3.2. Encrucijada relacional.	79
2.2.2.2.3.3. Estigmatización social	80
2.2.2.2.3.4. Subrogación.	80
2.2.2.2.3.5. Diagnóstico específico	81
2.2.2.2.4. UPV/EHU: Como destino de trabajo de los se- ctores.	81
2.2.2.2.5. UPV/EHU: como entidad cliente que tracciona el mercado.	84
2.2.2.3. Responsabilidad de la empresa.	89
2.2.2.4. Riesgos laborales y psicosociales.	95
2.2.2.4.1. Diagnóstico desde lo que se percibe que hace la empresa	95
2.2.2.4.2. Diagnóstico desde el vivencial del/la trabajadora	99
2.2.2.4.2.1. Escenario laboral concurrido de abusos y situaciones vejatorias	100
2.2.2.4.2.2. Problemática psicosocial como riesgo laboral.	100
2.2.2.4.2.3. Atribución de responsabilidad del riesgo psicosocial a elementos sec- toriales.	101
2.2.2.4.2.4. Estrategias personales de autoges- tión.	101

2.2.2.4.2.5. Dificultades de desarrollar proyectos vitales y conciliar la vida familiar	102
2.2.2.4.2.6. Elementos catalizadores de los riesgos psicosociales	104
2.2.2.5. La subrogación	105
2.2.2.5.1. Subrogación versus Seguridad	107
2.2.2.5.2. Subrogación versus Limpieza	107
2.2.2.5.3. Subrogación versus Hostelería	108
2.2.2.5.4. El reverso tenebroso de la subrogación	108
2.2.3. Conclusiones del estudio cualitativo II	115
2.3. Estudio cuantitativo	117
2.3.1. Objetivos y Modelo conceptual	117
2.3.2. Metodología: Instrumento y Muestra	119
2.3.2.1. Instrumento de recogida de datos	119
2.3.2.2. Muestra	122
2.3.3. Resultados	124
2.3.3.1. El efecto del contenido del trabajo	125
2.3.3.2. El efecto de las condiciones de empleo sobre el estrés	131
2.3.3.3. El efecto de las variables sociodemográficas y sociofamiliares sobre el estrés	136
2.3.3.4. Opiniones sobre las subrogaciones	138
2.3.4. Conclusiones del Estudio cuantitativo	140
3. ANÁLISIS ECONÓMICO-ORGANIZATIVO	147
4. ESTUDIO JURÍDICO	159
5. INTERVENCIÓN	171
6. BIBLIOGRAFÍA	183
7. ANEXOS	185
Anexo I: guión entrevistas en profundidad	185
Anexo II: guión grupos de discusión	191
Anexo III: cuestionario	197
Anexo IV: Protocolo de coordinación empresarial	237

0. LABURPENA

Enpresetan pertsonen lan egiten duten heinean, enpresen giza-izaera onartu beharra dago. Giza-izaera hori ez onartzeak arrisku psikosozial batzuen sorrera dakar. Gaur egun arrisku mota horiek, pertsonen osasun eta ongizatearengan duten eragina izugarria izanagatik ere, ez dira behar beste kontutan hartzen.

Zer dira arrisku psikosozialak? lan-antolakuntzarekin, lanaren edukiarekin eta zereginaren burutzapenarekin zerikusia duten lan-baldintzen ondoriozko arrisku zehatz batzuk dira eta langilearen ongizatean zein osasunean izan dezakete eragina.

Europako Agentziak orain dela gutxi egindako ikerketa batek EBko langileen %25a estresak jota dagoela eta bajen %60a trastorno horrek eragindakoak direla adierazten du.

Gaur egun lan-antolamendu osasuntsuei buruz egiten diren ikerketek, banakako langilearen maila gaituz, antolakuntza-egiturengan aldaketak bideratzearen aldeko apustua egiten dute.

Aurkeztzen den hurrengo ikerketak arrisku psikosozialei eskaintzen zaien atentzio ezari erantzuna emateko helburua dauka; aldi berean, ikerketak negozioazio kolektiboaren edukiaren baitan arazo honi zuzendutako neurri eraginkorrak barneratzeko xedea du.

Gauzak horrela, EHUn lan egiten duten enpresetako, baina bertoko plantilla propioak ez diren langileengan aipatutako arriskuen existentzia aztertzen da; zehazki, garbiketa, segurtasuna eta ostalaritza-zerbitzuetan aritzen diren langileengan zuzendu da ikerketa.

Ikerketa, osagarriak eta beharrezkoak diren bi zati ezberdinetan banatu da: ikerketa psikosoziala eta arlo juridikoko ikerketa.

Ikerketa psikosoziala: metodologia kualitatiboa jarraituz, sakoneko elkarrizketak eta taldeko eztabaidak gauzatu dira; metodologia kuantitatiboa berriz,

galdetegi bidez gauzatu da. Horretarako, AMIGO ereduak eskaintzen duen marko teorikoan eta PREVENLAB metodologian oinarritu gara.

Arlo juridikoko ikerketa: aztergai diren sektoreetako hitzarmen kolektiboak aztertzearekin batera proposamen zehatzak egiten dira, hitzarmen horien edukia aberastu eta arrisku mota hauen prebentzioa sustatzearren.

Ikerketari sarrera orokor baten bidez ematen zaio hasiera, ikerketaren xede nagusia zein den adieraziz.

Ondoren, ikerketa psikosozialak hartzen du lekua, ikerketa horretan bi ikerketa bereizten direlarik: kualitatiboa eta kuantitatiboa. Ikerketa kualitatiboan bi ikerketa bereizten dira; bata, enpresetako arduradunekin sakonean buruturiko hiru elkarrizketez osatuta dago eta besteak, eztabaida-taldeen metodologia jarraitzen du (hiru eztabaida-talde egin dira, sektore bakoitzeko langileekin bana hain zuzen ere). Ikerketa kuantitatiboa aldiz, langile-lagin bati banatutako galdetegi baten bidez burutu da.

Azterketa psikosoziala alde batera utzita, antolaketa-ekonomikoko azterketari bide ematen zaio. Azterketa horretan, arrisku psikosozialen pertzepzioa, ematen diren arrisku psikosozialen faktoreak, komunikazio-bideak, lana eta familiaren arteko bateragarritasuna eta subrogazioa jorratzen dira. Puntu horietan guztietan atzematen diren arazoei aurre egiteko eta arrisku psikosozialak ekiditearren, langileen parte hartzea eta inplikazioa sustatzen duen lan-antolamendu kulturaren aldeko proposamena egiten da.

Arlo juridikoko ikerketa da hurrengo pausua; egoeraren ikuspuntu juridiko batetatik abiatuta hiru sektore hauetako hitzarmen kolektiboen azterketari ekiten zaio, ondoren proposamen zehatz batzuk plazaratuz. Proposamenek, bai hitzarmen kolektiboek edukia baita, bai EHUK jarraitzen duen kontratazio ereduaren baita aldaketa eragiteko izaera dute. Aldarrikapen nagusia EHUK hiru sektore hauetan lan egiten duten pertsonak plantilla propiotzat harrezagutzea da; hala ere, egoera hori errealitate bilakatu arte, epe bat pasa behar dela aintzat hartuta, trantsizio garai horretan ere langile hauen egoera hobetzeari bideraturiko beste hainbat neurri subsidiario aurkeztu dira.

Hurrengo atala eskuhartzeari buruzkoa da. Lehenik lehen mailako, bigarren mailako eta hirugarren mailako prebentzioaz ari da oro har, ondoren eskuhartze proposamen zehatz batzuk plazaratuz; ondoren, talde, pertsona edota instituzioen erantzukizunetaz hitz egiten da: enpresako zuzendaritza, prebentzio-zerbitzuena, segurtasun eta osasun-batzordea, administrazioa, komunikabidea, formazio-zentroa eta pertsona ororena.

Ikerketari amaiera ondorio orokorrek ematen diote.

Azkenik, gure eskerrik beroenak ikerketa honetan parte hartu duzuen guztioi, zuen parte hartzea gabe ikerketa ezinezkoa izango zelako. Eskerrak ere aurkezten zaizuen ikerketa honek isladatzen dituen ondorioetaz jabetuta, proposatzen diren neurri eta hobekuntzen alde egiten saiatuko zareten guztioi, zuen parte hartzea gabe ezinezkoa izango zelako hiru sektore hauetako langileek pairatzen dituzten arrisku psikosozialak ekiditea eta, aldi berean, beraien ongizatea hobetzea.

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

El hecho de que en las empresas trabajen personas implica aceptar que las empresas tienen un componente social. Sin embargo, la no aceptación del componente social conlleva la aparición de una serie de riesgos psicosociales que, apenas se tienen en cuenta y que, en cambio, tienen una gran repercusión en la salud y bienestar de la personas.

Hoy día prácticamente todos los agentes empresariales circunscriben los riesgos laborales al ámbito de la salud física, de manera que en la evaluación de los riesgos laborales de los puestos de trabajo en las empresas apenas se tienen en cuenta los factores de riesgo psicosocial. Los riesgos laborales se identifican casi únicamente con los riesgos físicos, es decir, con aquello que es «visible». Los factores de riesgos psicosociales pasan en cierto modo inadvertidos, lo que quizás viene propiciado por la existencia de una legislación poco precisa acerca de los riesgos psicosociales y por la subjetividad de los conceptos que rodean a los riesgos psicosociales, ya que los riesgos psicosociales «no se ven». En definitiva, existe una mayor concienciación y actuación por parte de las empresas sobre los riesgos físicos que sobre los riesgos psicosociales.

En cambio los factores de riesgo psicosocial están en el origen de errores humanos presentes en los accidentes de trabajo. Por tanto un/a trabajadora que se encuentra bajo factores de riesgo psicosocial tiene más riesgo de sufrir o provocar accidentes.

Pero, ¿qué se entiende por riesgos psicosociales? Se consideran riesgos psicosociales en el trabajo a todos aquellos factores o elementos del contexto o del contenido laboral y organizacional que actúan como potenciales fuentes de presión, como estresantes o como desencadenantes del estrés laboral (Cox et al. 2000). El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo define los riesgos psicosociales como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con la capacidad

para afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud del/la trabajadora (Rodríguez et al., 2007).

Los factores de presión psicosocial pueden tener graves repercusiones tanto a nivel del/la trabajadora, como del grupo de trabajo y de la organización en su totalidad (Peiró, 1999).

Una persona con buena «salud» implica ser una persona motivada, cuyos conocimientos, dedicación y aptitudes revierten de forma positiva tanto en ella misma, como en la propia organización.

Según la Agencia Europea el 25% de los/as trabajadoras de la UE está afectado por el estrés y cerca del 50% de las bajas producidas están relacionadas con dicho trastorno. Asimismo el coste económico en materia de salud, sin incluir costes relacionados con la falta de productividad, es alrededor de 20 billones de euros. Es decir, los factores de riesgo psicosocial apenas se tienen en cuenta y, en cambio, tienen una gran repercusión en la salud y bienestar de la personas, así como en la productividad de las organizaciones.

Por tanto, los factores psicosociales no pueden considerarse como elementos secundarios para la seguridad y la salud laboral; son factores principales, y probablemente cada vez lo serán más debido a la creciente importancia de los factores organizacionales en las estructuras actuales.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995, de 8 de noviembre, en adelante LPRL) que tiene por objeto la determinación del cuerpo básico de garantías y responsabilidades preciso para establecer un adecuado nivel de protección de la salud de los/as trabajadoras frente a los riesgos derivados de las condiciones de trabajo, y ello en el marco de una política coherente, coordinada y eficaz de prevención de los riesgos laborales, debiera ser una herramienta para hacer frente a los riesgos psicosociales desde el momento en que éstos pueden afectar negativamente tanto al bienestar como a la salud de las personas trabajadoras.

Hoy día, en las nuevas organizaciones los factores psicosociales tienen mayor importancia, ya que se han reducido las demandas físicas y, al incrementarse la complejidad del ambiente laboral, han aumentado a su vez las demandas psicosociales. Las/os trabajadoras, por el hecho de serlo, sufren una serie de riesgos psicosociales (estrés, *mobbing* y *burn-out*) que, en caso de no ser controlados, pueden derivar en patologías como el absentismo, la depresión, la siniestralidad o comportamientos violentos, entre otras. La investigación actual sobre organizaciones de trabajo saludables supera la mera intervención atomizada a nivel del/la trabajadora individual y apunta hacia intervenciones

que favorezcan los cambios en la estructura organizacional, los procedimientos y políticas, el clima y la cultura organizacionales para mejorar tanto el bienestar de las/os trabajadoras como su desempeño laboral, tratando de conciliar la efectividad organizacional con el diseño de puestos psicológicamente satisfactorios (Sauter, Hurrell, Murphy y Levi, 2001).

Las empresas que se van a analizar en este estudio son empresas de servicios, donde el componente social toma más relevancia que en las empresas industriales, y además son empresas contratadas por la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU), es decir, realizan actividades que la Universidad externaliza.

Se analizarán por una parte cuáles son las características de las empresas de servicios y a continuación, de forma somera, la externalización de actividades.

La calidad de un servicio depende de aspectos no tan formales como en el ámbito industrial; depende más de actitudes, de sensaciones y valores que tiene el cliente (Coulson, 1997). En las empresas de servicios la interacción que se produce entre el cliente y el personal de contacto con el cliente es fundamental; así, el servicio es la resultante de la interacción entre el cliente, el personal en contacto y el soporte físico utilizado en la prestación del servicio (Eiglier et al. 1989):

- Cliente: Es la persona que consume el servicio y que siempre está implicada en la realización del servicio.
- El personal en contacto: Es la persona/personas de la organización de servicios cuyo trabajo requiere estar en contacto directo con el cliente.
- El soporte físico: Se trata del material que es necesario para la realización del servicio y del que se sirve el personal en contacto.

Por tanto, a la hora de diferenciar una empresa industrial y la empresa de servicios hay que tener en cuenta el modo en que se producen, consumen y evalúan los productos/servicios (Zeithaml, 1990):

- Los servicios son intangibles: los criterios que utilizan las/os usuarios del servicio para evaluar el servicio pueden ser muy complejos y difíciles de establecer.
- Los servicios son heterogéneos: en la prestación del servicio la interacción entre las personas es muy alta y, por tanto, la prestación de un servicio puede variar significativamente.

A diferencia de lo que ocurre con un producto, la calidad de los servicios se produce durante la prestación del servicio. Las/os usuarios del servicio se

encuentran donde se produce el servicio, observando y evaluando el proceso de prestación del servicio a medida que experimentan el mismo.

La externalización productiva tiene un auge creciente en los últimos 20 años, al que no es ajena nuestra sociedad ni la UPV/EHU, a cuyo ámbito se centra nuestra investigación. La externalización está ligada a la descentralización productiva mediante la cual una empresa encomienda a otra que realice parte de su proceso productivo buscando diversas finalidades y, entre otras, la de reducir costes de producción.

En nuestro caso la externalización se manifiesta en el hecho de que en los sectores de limpieza, hostelería y seguridad de la UPV/EHU, cuyo número de trabajadores/as en los últimos años ronda el medio millar, unas/os mismos trabajadores pertenecientes a sucesivas empresas contratadas y ajenos a la plantilla de la UPV/EHU, realizan de forma ininterrumpida esos servicios.

En el presente estudio se analiza si la contratación de servicios, donde el factor humano es muy importante, cuando deriva en una presencia continuada en el propio centro de trabajo de trabajadoras/es pertenecientes a la empresa contratada, incide en los riesgos de tipo psicosocial, satisfacción laboral y nivel de estrés profesional.

El estudio se ha dividido en dos partes diferenciadas, pero complementarias y necesarias para realizar una aproximación de la situación/conocimiento que hay de los riesgos psicosociales en los sectores anteriormente mencionados.

- Estudio psicosocial, mediante la combinación de una metodología cualitativa, utilizando entrevistas en profundidad y grupos de discusión, y cuantitativa, mediante cuestionario, a fin de comprobar de qué manera las variables organizacionales de gestión y las condiciones de empleo pueden afectar al grado de estrés, satisfacción laboral y bienestar psicosocial de las/os trabajadoras, su satisfacción laboral y su nivel de estrés profesional. Se ha tratado de dar una visión de conjunto de manera que este estudio psicosocial recoge tanto el punto de vista de los mandos, a través de entrevistas en profundidad, como de las/os trabajadoras, mediante grupos de discusión y datos de encuesta.
- Estudio del ámbito jurídico: donde se realiza un análisis de los diferentes convenios que regulan los sectores en estudio, precedido por un análisis económico-organizativo, especialmente en todo lo relacionado con el fenómeno de la subrogación.

En lo que se refiere al estudio psicosocial, nos basamos en el marco teórico proporcionado por el modelo AMIGO (modelo de Análisis Multifacético para

la Intervención y Gestión Organizacional) (Peiró, 1999, 2000, 2003) y la metodología PREVENLAB, según la cual los riesgos psicosociales en el trabajo están determinados por múltiples factores que abarcan desde las condiciones de empleo y las características del trabajo hasta variables organizacionales de gestión y estructurales propias de la entidad en que se desarrolla el trabajo, pasando por las características personales específicas de cada trabajador/a.

Hemos adoptado la triangulación como forma de aproximación metodológica al estudio de los riesgos psicosociales en el trabajo. El hecho de utilizar las metodologías cuantitativa y cualitativa de forma complementaria nos permite combinar dos tipos de datos que son complementarios: el cuantitativo para constatar la «magnitud» de la realidad de los riesgos psicosociales en el trabajo y el cualitativo para explicar o comprender el fenómeno en toda su extensión, tanto a nivel del/la trabajadora individual como de la organización en su totalidad.

A nivel cualitativo, se han realizado cuatro grupos de discusión compuestos por trabajadores/as, uno por sector y un cuarto con delegadas/os y el Presidente del Comité de Empresa del Personal Laboral de la UPV/EHU, así como tres entrevistas en profundidad a otros tantos responsables o gerentes de cada uno de estos sectores, con el fin de incorporar el punto de vista de todos los niveles implicados en los riesgos psicosociales en el trabajo, y buscar una posible relación entre ellos. Situándonos en el modelo AMIGO, en estos estudios cualitativos se abordan las variables organizacionales y de gestión que pueden afectar a los riesgos psicosociales, tanto desde el punto de vista de los mandos que las diseñan y aplican, como de las/os trabajadoras que se regulan en función de ellas, además de otras variables sociales y grupales que afectan a los riesgos psicosociales, sin hacer referencia a los aspectos más individuales, articulados en el estudio cuantitativo.

A nivel cuantitativo, mediante un cuestionario suministrado a trabajadoras/es de limpieza, seguridad y hostelería que trabajan en la UPV/EHU, hemos tratado de constatar la relación entre contenidos del trabajo y condiciones de empleo con el grado de estrés y satisfacción laboral. Es decir, basándonos en el modelo AMIGO, en este estudio se ha abordado la articulación entre variables individuales del/a trabajador/a (estrés, satisfacción, salud, género, edad, etc.) con las variables estructurales de organización y gestión laboral (condiciones de empleo, liderazgo, contenidos del trabajo etc.).

En lo que se refiere al ámbito jurídico se han analizado los diferentes convenios que regulan estos sectores y se han realizado una serie de propuestas dirigidas a favorecer una mejor prevención de los riesgos psicosociales.

2. ESTUDIO PSICOSOCIAL

La realización de un buen diagnóstico de los factores psicosociales requiere disponer de un modelo teórico que permita una visión integrada de los fenómenos organizacionales, grupales e individuales que ayude a identificar los riesgos existentes y a elaborar planes de intervención y/o prevención específicos sobre los mismos.

A este respecto el modelo AMIGO constituye una alternativa a los modelos existentes actualmente para el diagnóstico e intervención en los riesgos psicosociales en el trabajo, centrados fundamentalmente en torno a la figura del/a trabajador/a y del puesto de trabajo dejando de lado las dimensiones estructurales y/o las políticas de gestión y liderazgo de la organización. Este modelo considera como facetas los distintos componentes de la organización, lo que permite resaltar su carácter global, incidiendo en el hecho de que las distintas facetas sólo se comprenden adecuadamente si se tiene una perspectiva del sistema en su conjunto (Rodríguez et al., 2007).

Las principales facetas contempladas en el modelo AMIGO son:

- La misión y objetivos generales de la organización.
- El ambiente en el que opera la organización.
- La estrategia y políticas de la organización.

El modelo AMIGO ha servido como base para el desarrollo de la metodología PREVENLAB-PSICOSOCIAL elaborada por la Unidad de Investigación de Psicología Organizacional y del Trabajo (UIPOT) de la Universidad de Valencia dirigida por el profesor J.M. Peiró. Los distintos aspectos que este modelo toma en consideración para llevar a cabo una intervención adecuada sobre los riesgos psicosociales en el trabajo son:

1. La complejidad de los factores psicosociales implicados en los trastornos psicosociales en el trabajo: organizacionales, grupales e individuales.

2. La necesidad de que la evaluación de riesgo sea precisa y dé lugar a intervenciones eficaces y eficientes, para lo cual es necesario el uso de técnicas e instrumentos de medida fiables y válidos, así como la intervención de profesionales cualificados a este nivel.
3. Es una aproximación multinivel que se centra en el diagnóstico e intervención al nivel donde se detecten los factores de riesgo: a nivel de política y forma gestión, a nivel de grupo o a nivel del/a trabajador/a individual.
4. Implica un análisis diferenciado en función de la especificidad del trabajo, es decir, se ajusta a las peculiaridades de las distintas ocupaciones.

De este modelo se desprende la premisa que se asume en este estudio y en la que se basa la metodología utilizada: existe una relación causal potencial entre factores organizacionales, sistemas de trabajo y condiciones de empleo (en interacción con otros factores individuales) por una parte, y trastornos psicosociales del/a trabajador/a, por otra.

Utilizando una metodología correlacional de campo se realizaron tres estudios de carácter complementario, dos de tipo cualitativo y uno cuantitativo.

- Uno de los estudios cualitativos se realizó mediante tres *entrevistas en profundidad* individuales a gerentes o responsables de empresas pertenecientes a los sectores de limpieza, hostelería y seguridad que desempeñan su labor en la UPV/EHU. La finalidad de este estudio era la de recoger datos sobre las creencias, actitudes y sensibilidad existente entre los mandos en relación a los riesgos psicosociales, y de esa forma profundizar en los procedimientos de gestión y de organización del trabajo para buscar una posible relación entre estos procedimientos y los riesgos psicosociales.
- Para el segundo estudio cualitativo se utilizó la metodología de los grupos de discusión, concretamente la *entrevista grupal de campo formal* (Frey y Fontana, 1993; Valles, 1997) o *grupo focalizado* (Morgan, 1988). En este tipo de grupo de discusión el investigador/a plantea al grupo una serie de preguntas formales. Sobre la base de las respuestas que los miembros del grupo van realizando individualmente se genera una interacción que el investigador/a trata de moderar, de acuerdo a un guión establecido, con el fin de reproducir una realidad social determinada y obtener datos sobre ella.

Se realizaron cuatro grupos de discusión, uno con trabajadores/as de hostelería, otro con trabajadores/as de seguridad y otro con trabajadores/as de limpieza., así como un cuarto en el que participaron delegados sindicales de estos sectores y también el Presidente del Comité de Empresa del Personal Laboral de la UPV/EHU. La finalidad de este estudio fue

la de obtener datos sobre las creencias, conocimientos, actitudes y propia experiencia de los riesgos psicosociales (estrés, mobbing, burnout, etc.) tal y como son expresados por los/as propios/as trabajadores/as, así como la de constatar su percepción de la relación entre dichos riesgos y las formas de gestión, las actitudes de los mandos y las características organizacionales de su empresa.

- El tercer estudio es de tipo cuantitativo y se realizó mediante la aplicación de un cuestionario autoadministrado a una muestra de trabajadores/as de los tres sectores implicados en los anteriores estudios cualitativos. Su finalidad es constatar si las condiciones de empleo y el contenido del trabajo están relacionados con los riesgos psicosociales, concretamente con los niveles de estrés, y con la satisfacción laboral.

Esta metodología combinada, denominada *triangulación* (Denzin, 1975), nos permite manejar de forma combinada datos pertenecientes a diferentes paradigmas en el estudio de un mismo fenómeno, en este caso los riesgos psicosociales en el trabajo, lo cual aumenta la fiabilidad de los datos recogidos. El estudio cuantitativo nos indica la extensión o magnitud del problema estudiado, mientras que los datos cualitativos nos proporcionan una explicación o comprensión tanto del problema en sí como de su extensión en términos de cantidad.

Esta aproximación multimetodológica es necesaria si lo que pretendemos es ir más allá del análisis cuantitativo del dato puramente individual sobre el nivel de riesgo psicosocial de cada trabajador/a, e incorporar al análisis otro tipo de variables de tipo colectivo u organizacional que contemplen otro tipo de factores implicados como las prácticas y políticas organizacionales o el estado de la cuestión sobre la normativa jurídica al respecto.

2.1. Estudio cualitativo I: visión empresarial de los riesgos psicosociales

2.1.1. Consideraciones previas

2.1.1.1. Presentación

Ante la aparición de la nueva Ley que protege a los/as trabajadores/as de los posibles Riesgos a los que se enfrenta en el desempeño de su actividad laboral, surgen nuevas necesidades a tener en cuenta en la protección de las condiciones de trabajo y por ende de los/as trabajadores/as.

La evolución y desarrollo de teorías en el ámbito de la prevención de Riesgos Laborales, dejan al descubierto el descuido que han sufrido a lo largo de

la historia las condiciones de los/as trabajadores/as, por lo que en la actualidad resultan un importante foco de atención en las mejoras laborales.

Si ya los riesgos de carácter físico estaban debidamente legislados hasta el momento y, sin embargo, seguían registrándose condiciones laborales poco acordes con la seguridad, riesgos como los que resultan objeto de este estudio pasaban inadvertidos para la mayor parte de las empresas.

Se aborda por tanto, desde un punto de vista psicosocial, el tratamiento que desde las empresas se les da a los riesgos laborales, para poder conocer el punto de vista de quien debe poner en marcha las políticas preventivas y realizar un estudio de necesidades sobre el bienestar de sus propios/os trabajadores.

Paso a paso, se intentarán desgranar los principales riesgos a los que se enfrentan las/os trabajadoras, conociendo las necesidades generales de todas/os los trabajadores y las particularidades que se registran en cada uno de los sectores a analizar.

2.1.1.2. Objeto de estudio

El objetivo del siguiente estudio consistirá en delimitar y fijar de un modo preciso la «apreciación desde el punto de vista de la empresa de los riesgos psicosociales y medidas que se toman al respecto».

El estudio se centra en conocer las particularidades que se registran en cuanto a Riesgos Laborales, en las empresas que dispensan servicios a la UPV/EHU en los sectores de limpieza, hostelería y seguridad.

Si bien los Riesgos Laborales en general, son preocupación de las empresas que ocupan en esta ocasión el universo (limpieza, seguridad y hostelería de la UPV/EHU), por medio de este estudio se pretende conocer la sensibilización del empresariado ante los riesgos psicosociales a los que se enfrentan sus trabajadores/as, y la capacidad, disposición y acciones concretas existentes para paliar estos posibles riesgos.

Es por ello que se centra el objeto de estudio en unos riesgos laborales que en un principio podrían parecer tratados como aspectos periféricos dentro de la prevención de riesgos laborales. Por tanto, para confirmar o rechazar la tesis que se presenta, se realizará una investigación cualitativa, como se detalla en el siguiente punto.

2.1.1.3. Metodología

A continuación se expone el diseño metodológico llevado a cabo para recabar la información necesaria para el estudio.

Como se señalaba en el anterior punto, para el desarrollo del «*objeto de estudio*» antes expuesto, se procederá a la puesta en marcha de una metodología cualitativa.

Se estima conveniente la realización de 3 entrevistas en profundidad a personas relacionadas con la gerencia o gestión de personal de empresas que cuentan con la concesión de actividades de hostelería, seguridad y limpieza de los distintos centros de la UPV/EHU y cuyos nombres mantendremos en el anonimato por requisitos metodológicos.

Para la realización de dichas entrevistas se llevó a cabo el siguiente proceso:

Entrevistas en profundidad

Se realizan las 3 entrevistas en base a un guión semiestructurado testado con anterioridad.

- El contacto de las personas a entrevistar se facilita desde el departamento de psicología social de la UPV/EHU.
- Se lleva a cabo la grabación de las entrevistas para poder tratar la información posteriormente, de forma anónima y sin personalizar en ningún momento en las informaciones obtenidas.
- Finalmente se procede al análisis de la información obtenida y la redacción del presente informe, como informe parcial de una investigación con un radio de acción mayor.

Con la metodología presentada, se aspira a cumplir el objetivo de comprender la situación y el grado de desarrollo de aquellos aspectos relacionados con la prevención de los riesgos psicosociales en las empresas que cuentan con la concesión de los servicios de limpieza, seguridad y hostelería de la UPV/EHU.

Cada una de las entrevistas se centró en diferentes aspectos que a continuación se detallan:

- Empresa de limpieza: Se trata de una empresa con un alto número de trabajadores (en torno a los 70.000) y diversas ramas de negocio entre

las que se encuentra la limpieza como un apartado más de servicio integral a las empresas. La reunión se realiza con el Jefe de RR.HH.

- Empresa de Hostelería: Empresa de servicios de hostelería y catering que cuenta con la concesión de uno de los comedores de la UPV/EHU. La entrevista se realizó con la jefa de personal del mismo centro.
- Empresa de seguridad: La entrevista se realizó con el Director de RRHH. Es una empresa con dos vertientes (seguridad y servicios auxiliares), aunque la entrevista se centró principalmente en las necesidades y riesgos a los que se enfrentan las/os agentes de seguridad en general y las particularidades con las que cuentan aquéllos/as que trabajan destinadas en la UPV/EHU.

2.1.1.4. Resultados

Antes de comenzar a adentrarse en el análisis de los datos obtenidos por medio de las entrevistas realizadas, deseamos agradecer la participación de todas/os aquéllos que atendieron nuestra petición para conocer aspectos casi privados de las respectivas empresas, aun habiendo manifestado con sinceridad que se trata de aspectos poco desarrollados en la actividad laboral, así como en el imaginario de la empresa.

Es importante destacar que si bien los riesgos laborales de carácter físico han vivido en los últimos años un desarrollo teórico y legal muy importante, no ha ocurrido así en el plano de los riesgos psicosociales, que han quedado relegados a un segundo plano.

La escasa implementación de políticas relacionadas con la prevención de riesgos psicosociales viene dada principalmente por un desarrollo embrionario del concepto, así como de las causas a las que puedan deberse o las consecuencias que estos mismos riesgos puedan representar para el/la trabajadora de forma más personal y para la empresa desde un punto de vista más funcional.

Todo ello debe verse, no como un obstáculo en la investigación, sino como una circunstancia a tener en cuenta en el momento de valorar y comprender el desarrollo de las medidas y políticas que se hayan implementado en las empresas muestra del estudio, así como en la madurez del discurso que se desarrolle desde la gestión de Recursos Humanos respecto a las medidas a tomar en el momento de gestionar todo lo referente a riesgos laborales psicosociales.

2.1.2. *Los riesgos laborales*

Con el objetivo de comprender de forma más clara el objeto que nos ocupa en la investigación, en el siguiente epígrafe se pretende explicar de forma sencilla el término «riesgo laboral».

Para facilitar la comprensión del/la lectora, se comienza la introducción a los riesgos laborales con una contextualización que intenta situar en la Ley que respalda y vela por las condiciones de las/os trabajadoras, continuando con una breve explicación de los conceptos a utilizar a lo largo de la exposición.

Después se realiza un breve recorrido en la evolución de la prevención de los riesgos laborales y la tipología existente, que al menos viene protegida y amparada por la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de 1995.

Finalmente se tratará de analizar el hecho de que los riesgos psicológicos y, en general, los riesgos laborales son fagocitados por el concepto de riesgos físicos.

El presente epígrafe, por tanto, tiene por objeto abrir en cierto modo el camino hacia lo que serán los resultados más analíticos del informe.

2.1.2.1. Contextualización

El 8 de Noviembre de 1995 se aprobó la Ley de Prevención de Riesgos Laborales por vez primera, y desde entonces ha sufrido varias modificaciones, rectificaciones y mejoras hasta 2003, lo que parece situarnos ante una temática a la que se le supone un alto grado de complejidad en la definición de sus términos y límites. Aún así, para consensuar la utilización de los términos, se hará referencia a las definiciones utilizadas por la Ley en vigor, en torno a la cual girará la contextualización del siguiente apartado:

Para comprender y situar los términos que se utilizarán a continuación, resulta necesaria la definición de los mismos:

- Riesgo Laboral: La posibilidad de que un trabajador/a sufra un determinado daño como consecuencia del trabajo. Para calificarlo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo. Se considerarán daños del trabajo, las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo o causa del trabajo («Ley de Prevención de Riesgos Laborales», 31/1995).

- Prevención de Riesgos Laborales: Conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de la actividad laboral con el fin de evitar o disminuir los Riesgos derivados del trabajo («Ley de Prevención de Riesgos Laborales», 31/1995).
- Estrés Laboral: Situaciones relacionadas directamente con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con la capacidad para afectar tanto el desarrollo del trabajo como la salud del/la trabajadora.
- Subrogación laboral: Se entiende por subrogación el proceso en el que se sustituye o reemplaza la empresa, contratando con otra los mismos servicios y con la obligación de mantener las/os trabajadoras que realizaban la tarea y sus condiciones, si no son mejoradas (Fuentes: Propias).
- Conciliación laboral-familiar: Proceso mediante el cual se favorece la compatibilidad entre la actividad laboral y la vida familiar, ya sea mediante la reducción del horario o bien desde su adecuación a las necesidades.

2.1.2.2. Evolución de la prevención de Riesgos Laborales

Es importante destacar que hasta 1995, como ya se dijo en el apartado anterior, no había ninguna Ley que hiciese referencia directa o que obligase a proteger a las/os trabajadoras de riesgos laborales determinados y los derechos de las/os trabajadoras como tal. Es por ello que es un tema en el que incluso hoy en día (diciembre de 2008) se ha ahondado poco, por lo que en ocasiones parecen existir imprecisiones en la determinación de los límites de la misma Ley.

La concienciación del empresariado en torno a la problemática de los riesgos laborales ha generado una nueva cultura en lo referente a la calidad de vida en el trabajo, la seguridad y las condiciones en las que se desempeña la actividad diaria. Este proceso de sensibilización y la presión ejercida por la Ley 31/95 han traído como consecuencia la creación de departamentos de Prevención que antes no existían y que velan por las condiciones en las que se encuentran las/os trabajadoras en todos los aspectos.

Los avances que se han experimentado han supuesto mejoras notables en las condiciones de trabajo, y una preocupación mayor por las necesidades de las/os trabajadoras.

2.1.2.3. Tipología de Riesgos Laborales

Desde la perspectiva de las/os empresarios a los que se ha consultado durante la investigación, parece clara la diferencia entre los Riesgos físicos y los Riesgos psíquicos.

El empresariado asume como propia la responsabilidad de hacer frente y velar por la seguridad en las condiciones de trabajo de sus empleadas/os, bien por sensibilización, bien por presión legal.

Aún viendo que el empresariado considera su obligación velar por dichas condiciones laborales, llama la atención la dificultad de visualización a la que se enfrentan al situarse ante una definición de aquellos riesgos que escapan a los límites físicos.

Esta situación convierte a los riesgos psicosociales en un sector de las condiciones laborales mucho más difuso en comparación con el universo imaginario que genera por sí mismo el término «riesgos laborales físicos».

De todos modos, y aún frente a las dificultades de comprensión a las que se presenta el término «riesgos psicosociales» por parte del empresariado, se muestran sensibilizadas/os en gran medida y dispuestos a tomar medidas que consigan paliar situaciones que fomenten la posibilidad de aparición de riesgos laborales.

*«Estamos haciendo un estudio desde Fremap
para ver los Riesgos psicológicos de los trabajadores,
pero todavía no sabemos nada.»*

Responsable de empresa de seguridad

2.1.2.4. Parcelación de los Riesgos Psicosociales

Quizás por la necesidad actual de racionalizar, cuantificar y determinar «Causas» y «Efectos», los riesgos psicosociales no se perciben en ocasiones como tales.

La imprecisión y dificultades en la identificación de sus síntomas, convierten a los riesgos laborales psicosociales en conceptos que muchas veces se pierden en abstracciones, llegando a no actuar sobre ellos o incluso, a no tener una percepción de su existencia.

Esta circunstancia hace que debido a la imprecisión a la que se enfrentan, se pierdan en la identificación de sus síntomas.

La inercia de parcelación de los hechos genera la necesidad de realidades medibles y cuantificables, «traducir soluciones *tipo* a casos *tipo*», situaciones frente a las que es imposible identificar los riesgos psicosociales, de un carácter mucho más intangible e imprecisa a la hora de determinar sus causas e identificarlos como consecuencias de las condiciones laborales.

En definitiva, la empresa en la actualidad se ve desprovista de políticas transversales de prevención de riesgos psicosociales, y se alude a soluciones *ad hoc*.

2.1.2.5. Sublimación del concepto «riesgo laboral»

Como ya se ha apuntado hasta el momento, desde la aparición de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, se ha ido capitalizando el concepto de riesgo laboral por el de aquellos riesgos de carácter físico.

Esta situación de capitalización de los riesgos laborales por los riesgos físicos, oculta en cierto modo la visión de aquéllos relacionados con un aspecto más psicológico, como son los riesgos psicosociales, que traspasan la barrera de lo cuantificable, convirtiéndose en riesgos que el empresariado no consigue identificar como derivados de la actividad diaria de la empresa o de las condiciones en las que se desempeñan las labores diarias.

Por esta característica que convierte casi en INVISIBLES a los riesgos psicosociales, parecen resultar relegados a un segundo plano tanto en la forma de entender los riesgos como en la implementación de políticas para minimizarlos.

2.1.3. *Riesgos psicosociales*

Tras realizar una contextualización de lo que se entiende por Riesgos Laborales de un modo más general, el objeto del siguiente epígrafe es acercar al lector a la visión del empresariado de los riesgos psicosociales, las opiniones y conceptualizaciones de los mismos.

De los datos obtenidos se intentará extraer un análisis que arroje luz ante la situación de la protección de los riesgos laborales psicosociales a los que se enfrentan las/os trabajadoras de las empresas de hostelería, seguridad y limpieza de la UPV/EHU.

Resulta interesante conocer la concepción que tienen las/os empresarias en torno a los riesgos laborales psicosociales, con qué lo relacionan, con qué situaciones particulares se enfrenta cada uno de los sectores y las herramientas específicas que han podido desarrollar o no para prevenir situaciones de riesgo potencial.

A continuación se explican varias premisas que convierten los riesgos psicosociales en un concepto algo obtuso, de escaso desarrollo teórico, situación que deriva en casuísticas difíciles de comprender en el imaginario existente acerca de los riesgos laborales.

- Por un lado la percepción que tiene la empresa respecto de lo que suponen los Riesgos Psicosociales.
- En segundo lugar, las políticas generales de funcionamiento interno que puedan generar Riesgos Laborales generales
- Por último, la proyección desde el empresariado de los riesgos psicosociales a los que se enfrentan sus empleados/as.

2.1.3.1. Percepción de los riesgos psicosociales desde la empresa

Para realizar el análisis del objeto de estudio fijado, se debe hacer referencia en primer lugar a varias premisas que dificultan la comprensión del concepto de riesgo psicosocial, lo que obstaculiza del mismo modo la puesta en marcha de medidas de prevención, así como la visualización clara por parte del empresariado de las casuísticas que pueden afectar a sus propias/os empleadas.

Nos encontramos ante los siguientes obstáculos frente a los Riesgos Psicosociales:

- Ausencia de objetivación del concepto.
- Concentración del imaginario en el *Mobbing*.
- La ausencia de casuísticas, dificulta la conceptualización.

Para un mejor desarrollo, se pasa a analizar en los siguientes puntos, uno por uno, los límites antes citados que dificultan el desarrollo de un imaginario y políticas efectivas para combatir las situaciones.

2.1.3.1.1. Falta de objetivación del concepto

Enfocar las dificultades con las que se encuentra la empresa ante la definición de los riesgos laborales puede resultar un indicador de las ambigüedades que surgen en el desarrollo del concepto.

Como bien se apuntaba en el punto 2.1 Contextualización; la definición de estrés laboral resulta en sí misma complicada de acotar:

«Estrés Laboral»: Situaciones relacionadas directamente con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con la capacidad para afectar tanto el desarrollo del trabajo como la salud del/a trabajadora.»

La propia definición deja en el aire conceptos y situaciones que el marco teórico no aclara y que dificultan aún más la comprensión de los límites que comprenden los riesgos psicosociales.

El análisis de las entrevistas realizadas ha venido a confirmar lo que ya se ha dicho; las empresas se encuentran ante una dificultad añadida a la hora de definir, limitar e implementar políticas, a fin de poner remedio a aquellas situaciones que, desde un punto de vista psicosocial, puedan resultar de riesgo para las/os empleadas.

Tras el estudio de los datos obtenidos, se revela evidente el desconocimiento que existe por parte del empresariado acerca de estos temas.

Se trata de un tema incipiente que cuenta con un escaso desarrollo teórico, es por ello que las dificultades se multiplican de forma exponencial. Debido al carácter tremendamente subjetivo de los casos y las situaciones «tipo» que no resultan útiles para objetivar la realidad en un tema en el que la casuística en sí misma es subjetiva y difícil de clasificar.

Por todo ello, se ha percibido un discurso poco formado y con un carácter más actitudinal que efectivo desde el empresariado, al hacer referencia a los riesgos psicosociales.

«Es un campo totalmente nuevo, hay muy pocas empresas que han empezado a tocar esto.»

Responsable servicio seguridad

«Hemos empezado hace un mes o dos y tampoco tenemos mucho.»

Responsable servicio de seguridad

Este desconocimiento con el que nos encontramos ha sido el causante de un cierto retraimiento por parte de las/os entrevistadas, a quienes les resulta complicado reconocer que existen lagunas en torno a este punto, ya que se trata

de algo en desarrollo y con lo que debieran de estar informadas/os. Muestran algunas reticencias a la hora de hacer una valoración:

«No soy técnico y no le podría decir nada que tenga una mínima fundamentación objetiva, pero si usted me lo viene a preguntar dentro de seis meses...»

Responsable servicio de seguridad

La pregunta que cabe hacerse es el por qué de este desconocimiento. Es posible que el causante de este discurso sea la falta de objetivación y normalización de los riesgos psicosociales. El empresariado apunta a que no han recibido información y asesoramiento para conocer una nueva obligación de la empresa para con sus empleadas/os. Consideran que nadie les ha explicado qué son los riesgos psicosociales o lo que implican, y en qué circunstancias pueden aparecer.

Cabe esperar que no sean capaces de diferenciar entre problemas endógenos del/la trabajadora, no ligados con las condiciones laborales, y aquellas situaciones o problemas psicosociales que surgen como consecuencia de situaciones estresantes en el entorno laboral.

Esta falta de empirismo posiblemente se deba a que las herramientas que han sido creadas por parte de la Administración para prevenir situaciones de riesgo, como es la Ley de Prevención de Riesgos, no estén lo bastante desarrolladas en torno a este aspecto y no han conseguido concienciar lo suficiente a las empresas.

«De las disciplinas que contempla la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, seguridad, higiene, salud, economía y riesgos psicosociales, normalmente el 80% de las empresas se para en economía.»

Responsable servicio seguridad

«Para contemplar todo el amplio espectro que contempla la propia Ley de protección de Riesgos Laborales nos decidimos a hacer un estudio, pero no te obliga nadie.»

Responsable servicio de seguridad

Nos encontramos por lo tanto con que el que una empresa tome o no medidas para atajar la problemática psicosocial depende de consideraciones subjetivas y de la «buena fe» con la que una empresa quiera obrar.

2.1.3.1.2. Reducción del imaginario al Mobbing

Si ya resultaba complicado concretar lo que suponen los riesgos psicosociales en la definición general de los riesgos laborales y parecían ser fagocitados por los riesgos físicos situándose en un segundo plano de relevancia, la concreción dentro de los propios riesgos psicosociales se torna una tarea harto complicada.

La cultura empresarial sobre los riesgos psicosociales, se revela escasa. Ayudada por la dificultad de objetivación de conceptos ha provocado que el único elemento que algunas empresas reconocen como un posible factor de riesgo psicosocial resulte ser el *mobbing*.

Se comprende mejor el concepto, si se tiene en cuenta que cuando se plantean los riesgos psicosociales a las/os entrevistados, es el Mobbing el único elemento reconocible como modo de presión y estrés laboral.

*«Por Riesgos Psicosociales,
¿Te refieres al mobbing, al acoso?»*

Responsable de limpieza

Es llamativo el hecho de que el concepto de *mobbing* se entiende siempre desde un aspecto de jerarquización, asociada a una relación de poder entre el mando superior y el/la trabajadora, entendida como la presión que un mando superior puede ejercer sobre un/a subordinada.

No parece asumirse una concepción diferente de los riesgos a los que el/la trabajadora se pueda enfrentar. No se concibe otro tipo de riesgo que se aleje de la imposición jerárquica, como el propio acoso entre compañeras/os.

*«Aquí vienen muchas personas llorando
muchas veces, dicen que están sufriendo acoso,
que están sufriendo mobbing y que les está acosando
la encargada, y lo único que ha hecho
ha sido darle una orden».*

Responsable servicio de limpieza

*«Riesgos psicológicos,
¿Eso es lo del mobbing, no?»*

Responsable servicio hostelería

Esta situación puede generar una situación de incomodidad desde la empresa, generando un sentimiento de culpabilidad que no les resulta grato, sintiéndose criminalizados en cierto modo y afrontando la temática desde una postura defensiva.

Esta percepción tiene una consecuencia clara: provoca una dinámica de enfrentamiento en la comprensión de los riesgos psicosociales, de modo que la empresa se siente en cierto modo atacada mediante la proyección de una imagen culpabilizadora, colocando al/la trabajadora en una situación de victimismo.

Dicha situación no debería identificarse en modo alguno con la realidad, pero genera una situación de incomodidad a la empresa que hace que en ocasiones no se tomen las medidas preventivas necesarias para poner freno a situaciones de riesgo.

2.1.3.1.3. Ausencia de casuísticas, dificultad de identificación

La ausencia de tradición y desarrollo teórico en el marco de los riesgos psicosociales genera una sensación de lejanía desde la visión empresarial.

Resulta un tema ajeno a la problemática de la empresa, por lo que cuando se pregunta a las/os responsables de personal por los riesgos psicosociales que se registran en su entorno laboral, en su mayoría no son capaces de identificar situaciones o casuísticas relacionadas con riesgos psicosociales.

La inexistencia de casos relacionados con los riesgos psicosociales en el imaginario colectivo genera un desapego hacia la problemática, aduciendo a causas externas aquellos problemas que se registren en el plano psicosocial de las/os trabajadoras.

*«No sé qué Riesgos psicológicos
pueden tener mis trabajadores.»*

Responsable de empresa seguridad

2.1.3.2. Políticas generales de funcionamiento interno

Ante la aparición o toma de conciencia de riesgos que traspasan aquellos de carácter puramente físico, nace la necesidad de adoptar medidas en lo que respecta a la organización interna del trabajo.

Para conocer la situación de los sectores objeto de estudio (limpieza, seguridad y hostelería de la UPV/EHU) dentro de la protección de los riesgos psicosociales, es preciso conocer la organización interna, en relación al trato que reciben las/os empleados como parte humana de la empresa, y no sólo como elementos orgánicos.

Con este fin, se hace referencia a tres aspectos relevantes en la organización interna, cuya gestión puede actuar como catalizadora de Riesgos Psicosociales:

- Modelo de comunicación interna en la empresa
- Política de personal aplicada
- Situación de las condiciones laborales de las/os trabajadoras

Mediante el análisis de estos tres aspectos, se pretende conocer de un modo más claro, el funcionamiento interno de las empresas, en aspectos de gestión que pueden actuar como tractores de riesgos, a fin de reducir y prevenir los Riesgos Psicosociales a los que las/os empleados se ven expuestos.

*«Ninguna charla, ni tríptico, pero yo siempre
comento cuando hago las entrevistas que el cliente
siempre tiene la razón entre comillas (...).»*

Responsable de empresa de hostelería

*Podríamos cambiarle de puesto,
si existe la posibilidad,
si no, habría que aguantarse.»*

Responsable servicio de hostelería

2.1.3.2.1. Modelo de comunicación interna

Se valora de forma positiva el hecho de que en una empresa, la comunicación tanto vertical como horizontal se realice de forma fluida, de modo que las/os empleados se sientan parte importante y decisoria de la empresa.

Un modelo de comunicación fluida entre departamentos, así como la relación con mandos superiores, fomenta las relaciones interpersonales y mejora el ambiente laboral. Por ello, se quiere conocer dicho aspecto en aquellas empresas objeto del análisis.

Según se ha podido conocer en las entrevistas realizadas, no existe ningún canal establecido como medio de comunicación interna, de modo que en ocasiones, las/os trabajadoras no cuentan con vías claras para dirigirse a sus superiores y poder trasladar sus inquietudes en el terreno laboral-personal.

Esta situación provoca que en ocasiones, los mandos directivos, no lleguen a conocer determinadas situaciones que puedan convertirse en riesgos de carácter psicosocial en el desarrollo de la actividad laboral.

«En general somos 400 o 500 personas, pero aquí en este centro tienen una confianza, que me ven todos los días, entonces, vendrían donde mí y me dirían, pero no hay un canal establecido.»

Responsable servicio de hostelería

«Mira, tengo que comentarte una cosita, quedamos, tal día, entonces concertaríamos una cita y sin ningún problema me comentarían lo que les surja o lo que les pasa.»

Responsable servicio de hostelería

Quizás por el alto número que conforma la plantilla de trabajadoras/es, la comunicación toma un carácter fuertemente jerarquizado y unidireccional, enfocado claramente a la consecución de objetivos de producción más que a la comunicación interpersonal de las/os trabajadoras.

Mediante este sistema, resulta poco probable que el/la trabajadora pueda sentirse partícipe de los objetivos y visión general de la empresa o tomar parte de la formulación de la misma.

De la misma forma que no se favorece por distintas razones la comunicación de «arriba hacia abajo»; debido a la inercia diaria, la comunicación entre las/os propios compañeros es prácticamente nula, creando un clima individualista en el funcionamiento diario de la empresa.

«Hay gente que trabaja en distintos turnos, igual ni se conocen.»

Responsable empresa seguridad

La particularidad de no desempeñar las labores diarias en un centro de trabajo común genera un desapego entre trabajadoras/es, así como entre éstos y los mandos superiores de la empresa.

2.1.3.2.2. Política de personal

Cabe destacar también el trato que reciben las/os empleados, ya que resulta relevante tener en cuenta la posibilidad de promoción interna a la que puedan acceder, así como los incentivos que favorecen su motivación.

Este tipo de políticas internas consiguen mantener un clima laboral propicio al desarrollo de las capacidades de las/os trabajadores, que generan una mejora continua en ellos, enfocada a la mejora de las condiciones laborales. Puede resultar un límite en las empresas consultadas el hecho de que la promoción interna resulte escasa.

Los sectores a los que se hace referencia, requieren en su mayoría una cualificación escasa, por lo que la promoción dentro de la empresa viene limitada *per se*. Se trata, en general de puestos ejecutores con un nivel de responsabilidad enfocado exclusivamente al desempeño satisfactorio de sus funciones, por lo que las/os trabajadores no toman parte en la organización interna, procesos de decisiones, etc.

*«Yo creo que aquí es bastante difícil
el tema de la promoción.»*

Responsable servicio de hostelería

*«Hay un escalafón, pero normalmente
los vigilantes de seguridad que son muy buenos
pueden llegar a inspector, incluso a jefe de servicios,
pero vamos, que eso es difícil.»*

Responsable servicio de seguridad

*«Yo lo único que quiero es que
no me den problemas.»*

Responsable servicio de limpieza

Ante tal situación, al menos en los sectores consultados, la posibilidad de empoderamiento de las/os trabajadores, de modo que se sientan una parte im-

portante y decisoria de la empresa, se encuentra limitada por las características de los puestos, definiendo a las/os trabajadoras como una parte orgánica de la empresa.

Por tanto, aún considerando las características propias de los sectores estudiados, se puede afirmar que existe cierto riesgo de rutina en las tareas y frustración de las/os trabajadoras, ante la imposibilidad o reducido margen de mejora dentro de las funciones desempeñadas dentro de la empresa.

2.1.3.2.3. Condiciones Laborales

Es importante resaltar la estabilidad laboral como uno de los factores a tener en cuenta a la hora de valorar los riesgos psicosociales a los que se enfrentan las/os trabajadoras. La mayor parte de las/os entrevistadas apuestan por la estabilidad laboral, aunque no se tiene en cuenta la importancia del tipo de contratación en lo referente al estrés laboral que puede sufrir el/la trabajadora.

En el momento de la contratación los riesgos psicosociales pasan una vez más inadvertidos, pues desde los mandos directivos suele fomentarse la contratación por obra o servicio; situación que puede generar una mayor inseguridad en el/la trabajadora y trasladando a la empleada la responsabilidad de ganar su propia estabilidad.

*«La estabilidad la consiguen
los trabajadores.»*

Responsable servicio de limpieza

*«La posibilidad de quedarse es sólo
del que está ahí enfrente.»*

Responsable servicio de limpieza

La inestabilidad laboral parece resultar muy similar en los tres sectores, tanto por los ciclos de trabajo existentes en la Universidad, como por los modelos de contratación a nivel interno de cada empresa.

*«No se va nadie. La mayor temporalidad
es por la gente que está estudiando.»*

Responsable servicio de hostelería

*«En verano esto cierra, la gente te pregunta
si tienes alguna otra cosa...
pero compensa por el horario.»*

Responsable servicio de hostelería

*«Solemos hacer mucho contrato por fin de obra.
Pero no con idea de echar...»*

Responsable servicio de seguridad

2.1.3.3. Situaciones potenciales de riesgo psicosocial

En el siguiente punto, se vislumbran algunos riesgos a los que se infiere por parte de las/os entrevistados, pudieran estar expuestas las/os trabajadoras de dichas empresas. Es importante destacar, que se trata de suposiciones por parte de las/os entrevistados, y no de situaciones sobre las que se tomen medidas correctoras.

A continuación se muestra un breve resumen de las particularidades por cada uno de los sectores, en cuanto a posibles riesgos psicosociales se refiere.

a) **Sector seguridad:**

Diagnóstico:

Comenzando a analizar el sector de la seguridad, tanto en la UPV/EHU como en el resto de destinos (no cuenta con particularidades). En el sector de la seguridad son percibidos como situaciones potencialmente catalizadoras de riesgo psicosocial:

Casística:

A continuación se hace referencia a los Riesgos Psicosociales a los que, desde la visión empresarial se infiere que pudieran verse expuestos sus trabajadores/as:

- Servicio jornadas laborales muy extensas.
- Monotonía en el puesto de trabajo.
- Aislamiento causado por la dispersión de los puestos.
- Escasa interrelación entre compañeros/as.
- Imposibilidad de promoción dentro de la empresa.

*«Puede que uno esté en un servicio
y otro esté en otro servicio y no se conocen
de nada, y son de la misma empresa.»*

Responsable servicio de seguridad

*«Es que a veces pueden agobiarse
porque es un trabajo en el que no tienen
nada físico que hacer.»*

Responsable servicio de seguridad

Conclusión:

El entrevistado hace referencia a las necesidades que considera pudieran hacer frente sus empleados/as y por las que en la actualidad se encuentran realizando un estudio de diagnóstico de necesidades.

b) Sector hostelería:

Diagnóstico:

Los servicios de hostelería de la UPV/EHU cuentan con particularidades que no existen en otros destinos de trabajo dentro de la misma empresa, resultando el sector más beneficiado por mejoras laborales que favorecen situaciones laborales de menor riesgo en el plano psicosocial.

Casística:

Por un lado, se hace referencia a la particularidad de los horarios. Se organizan muy en sintonía con los horarios de las clases, lo que genera una situación privilegiada para las/os trabajadoras de la universidad en el sector de la hostelería, en comparación con el resto, lo que mejora sustancialmente su situación en cuanto a la conciliación con la vida familiar, etc.

*«Lo bueno que tiene la uni es el horario,
la gente quiere trabajar aquí.»*

Responsable servicio de hostelería

Sin embargo, el hecho de trabajar en comedores con un alto número de clientes, convierten la atención al público en un riesgo importante en el aspecto de los riesgos psicosociales.

*«Estar tú ahí ante 300 personas...
puede ser el punto que más tensión crea.»*

Responsable servicio de hostelería

*«Muchas veces tienes que aguantar
a gente que no te trata bien.»*

Responsable servicio de hostelería

Del mismo modo, la escasa cualificación necesaria para desempeñar los puestos que se ofertan, así como la formación de las/os trabajadoras, limita en gran medida las posibilidades de promoción dentro de la empresa, lo que merma los incentivos en el tiempo. Situación que puede generar frustración en las/os trabajadoras con un largo recorrido en la empresa.

Conclusión:

Se puede afirmar que si bien deben hacer frente a situaciones incómodas de atención al público, se trata del sector con unas condiciones ostensiblemente mejores que las que disfrutaban sus compañeros/as de gremio en cualquier otro destino.

c) Sector limpieza:

Introducción:

Al igual que en los sectores antes citados, la limpieza no cuenta con una política específica en reducción de riesgos laborales de carácter psicosocial. Es por ello, que las principales variables de posibles riesgos vienen indicadas por una percepción subjetiva de las/os responsables consultados.

Casística:

Así, se revelan 2 aspectos que pueden resultar relevantes en el análisis de los riesgos a los que se enfrentan:

- Machismo.
- Actividad infravalorada socialmente.

El hecho de que la mayor parte de las/os trabajadoras que desempeñan trabajos de limpieza sean mujeres parece convertirlas en un foco más proclive a sufrir manifestaciones de machismo.

«Te puedes encontrar con personas machistas, puedes haber escuchado comentarios de gente que ha menospreciado su condición de mujer.»

Responsable servicio de limpieza

Por otro lado, aunque necesaria en el desarrollo de las actividades diarias, la limpieza resulta ser un sector algo infravalorado socialmente, por lo que pueden sufrir riesgos de carácter psicosocial.

«Hay personas que piensan que ellos son el último mono, el último escalón de la cadena. (...) La limpieza, aún siendo necesaria, quizás esté menos valorada.»

Responsable servicio de limpieza

2.1.4. Conciliación y subrogación

En los epígrafes anteriores se ha pretendido analizar los aspectos laborales que mayor fuerza pueden presentar como generadores de riesgos psicosociales y el tratamiento que se les da en los sectores de limpieza, hostelería y seguridad de la UPV/EHU.

La incompatibilidad de la vida laboral y familiar, así como la inestabilidad del puesto de trabajo, aún siendo tractores de riesgos psicosociales, no son considerados como tal, lo que supone que se les otorga una mayor relevancia.

Tras este análisis, se ha creído necesario dotar de un análisis específico a la conciliación y subrogación presente en estos sectores por las características diferenciadas que presentan respecto de los temas tratados anteriormente.

A diferencia de la política de personal, organización y comunicación interna de las empresas, aspectos de funcionamiento puramente internos, la conciliación y la subrogación cuentan con una mayor repercusión mediática.

Ambas medidas (conciliación y subrogación), son consideradas logros y avances de los sindicatos, como mejoras en los derechos de las/os trabajadoras, por lo que trascienden de la esfera interna de las empresas para convertirse en avances sociales.

2.1.4.1. Conciliación laboral

El hecho de contar con unas características diferenciadas dentro de los riesgos psicosociales y una mayor presencia en las políticas de empresa, hace que conforme por sí mismo un epígrafe propio.

Se puede afirmar que la incompatibilidad del trabajo con la vida personal puede resultar una situación catalizadora de riesgos psicosociales, es por ello que se le otorga un tratamiento diferenciado en el estudio.

La conciliación laboral definida como «Proceso mediante el cual se favorece la compatibilidad entre la actividad laboral y la vida familiar, ya sea mediante la reducción del horario o bien desde su adecuación a las necesidades», ha gozado de un tratamiento especial en el desarrollo de políticas de prevención. Tanto es así, que no se asume como una política de prevención de riesgos, sino como un derecho adquirido por las/os trabajadoras, concienciación empresarial y un logro de los sindicatos.

Es preciso destacar que la introducción de medidas de carácter conciliador con la vida laboral, han supuesto la puerta de entrada a un panorama laboral más humanizado que aquél cuya única preocupación resultaba ser el rendimiento productivo del/la trabajadora.

Se puede considerar la conciliación laboral como la primera puerta de entrada desde el plano laboral al plano emocional del/la trabajadora.

Se trata de un avance en el modo de entender al/la trabajadora de una forma integral, que debe poder compaginar su vida profesional con la personal.

Acercándose a la realidad de las empresas que son objeto de estudio, se puede afirmar que la conciliación es un tema a tener en cuenta principalmente en la hostelería, sector en el que normalmente los horarios son poco compatibles con la vida familiar, y donde el caso de la UPV/EHU resulta innovador:

a) *Hostelería:*

Se apunta a la implantación de un horario continuo y un cierre de locales temprano junto con las facultades, que permita una flexibilidad a sus trabajadores/as.

Por otro lado, el calendario laboral coincide con el universitario, lo que favorece en gran medida la conciliación con los calendarios escolares, para aquellas personas que tengan hijos/as en un sector en el que las mujeres son mayoría:

«La conciliación con la vida familiar es bastante buena (...). Aquí tenemos todas las vacaciones que tienen los estudiantes».

Responsable servicio de hostelería

b) Seguridad:

La situación no resulta tan halagüeña en el caso del sector de la seguridad. En este caso no cuentan con diferencias con el resto de compañeros/as destinadas en otros lugares, debido a que sus funciones no se diferencian del resto.

La rigidez de turnos dificulta sobremanera la implantación de políticas de conciliación con la vida personal, aunque es destacable que se intentan adaptar horarios en los casos que se solicitan y en la medida de lo posible, si este cambio no supone un trastorno para el correcto funcionamiento del entorno laboral.

«Los turnos son así, puedes cambiar con tu compañero, pero los horarios hay que cumplirlos, no puedes modificarlo todo.»

Responsable de seguridad

Los datos indican que el sector de seguridad cuenta con una mayor proporción de hombres en plantilla, por lo que las demandas de conciliación laboral son mucho menos numerosas.

«Bueno, ahora los permisos son por paternidad también, pero normalmente no se dan. No es que no se den, es que no se piden.»

Responsable servicio de seguridad

c) Limpieza:

En el caso de la limpieza, la casuística es muy similar a la registrada en hostelería; la mayor parte de los/as trabajadoras son mujeres, (la mayoría de quienes piden conciliación laboral, son mujeres) por lo que la flexibilidad horaria resulta mucho más importante y se hace uso de ella para poder conciliar de una forma más cómoda, la vida laboral y la vida personal o familiar.

*«Casi todas somos mujeres,
y miras por la conciliación laboral.»*

Responsable de servicio de limpieza

*«La mayor parte de nuestro personal
es femenino, con lo que conlleva de problemas
de cuidados de hijos, maternidad, etc.;
la posibilidad de que se concilie la situación laboral
con la situación personal, propiciando que el
trabajador pueda acogerse a unos horarios concretos,
entrar más tarde, salir antes... va a cumplir sus horarios,
pero con una flexibilidad mayor.»*

Responsable de servicio de limpieza

En definitiva, se puede afirmar que existe una importante sensibilización respecto a la conciliación laboral en los sectores estudiados, lo que significa que las empresas de limpieza, hostelería y seguridad de la UPV/EHU aplican políticas de prevención de riesgos laborales en este sentido, aunque es preciso destacar de nuevo, que no son consideradas como tal.

2.1.4.2. Subrogación

También el caso de la subrogación, dada su relevancia, se ha considerado oportuno tratarlo con un mayor detenimiento mediante un epígrafe propio.

Se define la subrogación, como «el proceso en el que se sustituye o reemplaza la empresa, contratando con otra los mismos servicios y con la obligación de mantener las/os trabajadoras que realizaban la tarea y sus condiciones, si no son mejoradas», como un avance que ha conseguido mejorar la estabilidad de ciertos sectores más afectados por la eventualidad que experimentan.

Esta situación hace posicionarse al colectivo empresarial afectado por la subrogación, en una situación de asunción de la misma como algo que se les es dado de *facto* y, por lo tanto, no sienten una responsabilidad directa ante los riesgos psicosociales que se puedan ocasionar.

Mediante la puesta en marcha de medidas como la subrogación, se pretende paliar situaciones negativas para las/os trabajadoras, generadas por la temporalidad de los puestos de trabajo y que derivan en una inestabilidad económica.

Puede entenderse la subrogación como una medida de prevención de riesgos psicosociales en el que como en cualquier discurso puede apreciarse una doble lectura:

a) ***Avances de la subrogación:***

INESTABILIDAD — FIN DE TEMPORALIDAD: Como se apuntó más arriba, se entiende como forma de paliar la inestabilidad económica generada por la temporalidad laboral y, como consecuencia transversal, una forma de favorecer la estabilidad emocional de las/os trabajadoras.

De este modo es entendida por el empresariado, que entiende que resulta realmente beneficioso para las/os trabajadoras el hecho de garantizar su estabilidad laboral, aunque cambie la empresa con la que se han contratado sus servicios.

«Creo que lo subrogación es un factor de estabilidad y de seguridad de tu puesto de trabajo. (...) Para ellos es muy positivo, de hecho, es una condición que figura en el convenio a petición de los sindicatos.»

Responsable servicio de seguridad

b) ***Retrocesos:***

INSEGURIDAD — SUBROGACIÓN: Por otro lado, el cambio de empresa a la que se pertenece como consecuencia de una subrogación genera en sí mismo una inseguridad en el/la trabajadora, por desconocimiento de las condiciones a las que se deberá enfrentar en la nueva empresa.

Para paliar este tipo de situaciones se propone la creación de períodos de adaptación para tomar contacto con la nueva empresa, el nuevo funcionamiento y la gestión.

«La inmensa mayoría de los trabajadores no tienen problema en cuanto a la subrogación, lo tienen en cuanto a cómo les van a supervisar su trabajo.»

Responsable servicio de limpieza

«El 80% son subrogados de empresas anteriores, por el proceso este. Normalmente es gente que ya viene de sucesivas contrataciones.»

Responsable servicio de seguridad

La situación generada por la concepción de la subrogación como una medida ajena a la empresa, hace que desde el empresariado no se plantee la necesidad de incorporar políticas de carácter integrador para aquellas personas que llegan a la empresa como consecuencia de un proceso de subrogación, que hagan frente a los posibles riesgos psicosociales a los que se enfrentarán las/os empleadas.

Consecuencias de la subrogación

Es importante destacar las consecuencias que puede tener para el/la empleada, por ende, para el correcto funcionamiento de la empresa el hecho de que lleguen a la empresa por medio de una subrogación y no se apliquen medidas integradoras o protocolos de bienvenida.

Esta situación puede generar débiles lazos de unión entre el/la propia empleada y la empresa, lo que podrá repercutir y reflejarse en la implicación para con la tarea a desarrollar en su puesto de trabajo.

La misma desvinculación provocada por la inexistencia de protocolos de bienvenida que hagan al/la empleada sentirse parte integrante de la misma, puede generar un sentimiento de rutina en la ejecución de las labores, así como de desapego emocional para con la empresa.

Por último, el sentimiento que puede experimentar el/la trabajadora de «concepción funcional» de la empresa, y no como parte integrante; esto es, que como consecuencia de su subrogación a otra empresa, el/la trabajadora se siente una «pieza más en el engranaje» de la empresa, donde debe limitarse a cumplir su función, una situación que puede generar frustración en las/os trabajadoras.

Se puede afirmar por tanto que desde el empresariado la subrogación se percibe como un elemento positivo que aporta estabilidad y tranquilidad a las/os subrogadas, aunque es destacable que se limita la visión económica del/la trabajadora.

Del mismo modo, se entiende desde el empresariado que resultando una demanda y logro de los sindicatos, en un principio no tiene porqué generar problemas a las/os empleadas, más allá que pura gestión administrativa de contratación; y en caso de ser así, no se entiende como una responsabilidad que deban asumir ellos.

2.1.5. Conclusiones

El presente epígrafe tiene como objetivo realizar un breve resumen de los temas analizados anteriormente, de este modo se intentará crear una visión general de los temas tratados.

Se ofrece una visión de la situación de los riesgos laborales y psicosociales a los que debe enfrentarse el/la trabajadora de la limpieza, hostelería y seguridad en la UPV/EHU y, por ende, el empresariado que teóricamente debe ser el responsable de aportar soluciones a dichas situaciones.

Se hará referencia a los conceptos que se desprenden de la visión empresarial acerca de los riesgos psicosociales a los que se enfrentan las/os empleadas en la cotidianidad de sus puestos de trabajo:

- Inmadurez conceptual y desconocimiento de casuísticas.
- Delegación en causas exógenas de los riesgos psicosociales.
- Concepción del/la trabajadora en la empresa.
- Ausencia de desarrollo de políticas preventivas.

Por medio del análisis de las anteriores premisas se aportará, por tanto, una visión general de la situación actual de los riesgos laborales que han resultado objeto del estudio: los riesgos psicosociales.

2.1.5.1. Inmadurez cognitiva y desconocimiento de casuísticas

A continuación se presentan las claves detectadas a lo largo del estudio en lo referente al desarrollo de un marco teórico que sitúe a las/os empresarias ante una realidad clara de los riesgos psicosociales.

Como ya se ha expuesto anteriormente, el citado desarrollo teórico aún se encuentra en una fase embrionaria que dificulta el posicionamiento empresarial ante unas casuísticas poco definidas de los riesgos a los que puedan enfrentarse sus empleados/as.

Como se ha podido observar, el desarrollo de las políticas de prevención en riesgos físicos goza de un buen desarrollo frente al que queda al descubierto una falta de concreción, en términos comparativos, de la prevención en los riesgos psicosociales.

Al contrario de lo que ocurre con los riesgos físicos, en el caso del aspecto psicosocial pasa en cierto modo inadvertido. Esta situación viene propiciada

quizás por la existencia de una legislación poco precisa acerca de este tipo de riesgos, ayudada en gran medida por la subjetividad de los conceptos que rodean a los riesgos psicosociales.

Todo ello hace que si bien se implantan de forma cada vez más habitual políticas relacionadas con la prevención de riesgos laborales de carácter físico, la imprecisión que rodea los riesgos psicosociales los deja desprovistos de dichas políticas.

La dificultad añadida se encuentra en la identificación de los casos de riesgos laborales y las consecuencias que estos generan en las/os empleados.

Como se ha venido apuntando, al empresariado le resulta realmente complicado identificar causas y consecuencias de dichos riesgos en el terreno laboral, por lo que no conciben la posibilidad o necesidad de implementación de políticas claras de prevención al respecto.

Como consecuencia de la escasa profundización en los conceptos al respecto, así como de la ausencia de casuística ya reflejado anteriormente, se muestra un desarrollo con un recorrido superficial en lo referente a los riesgos psicosociales que deja muchos aspectos a la interpretación personal y sensibilización de quien competa la formulación de dichas políticas.

2.1.5.2. Delegación en causas exógenas de los Riesgos Psicosociales

Quizás abocado por las causas tratadas en el punto anterior, el escaso desarrollo teórico, y la dificultad de identificación de casuísticas, generan la sensación en el empresariado de no sentir la obligación de responsabilizarse de ciertas situaciones experimentadas por sus trabajadores/as.

Aquellas/os trabajadores que experimentan algún tipo de enfermedad psicosocial se ven en la dificultad de ser reconocida como una consecuencia de los riesgos a los que se ven expuestos en el desempeño de su actividad laboral.

La situación que se desprende de la exposición de las/os empresarios, lejos de identificarse como una dejación de sus obligaciones para con sus trabajadores/as, se ve ligada a la concepción que se maneja de la problemática psicosocial.

Todos aquellos problemas que se alejan de los riesgos físicos, son identificados por el empresariado como características intrínsecas de ciertos individuos, más sensibles o con menor tolerancia hacia ciertas situaciones de presión. Se atribuyen por tanto, a dolencias ajenas a la empresa.

El mundo de lo emocional aparece desligado del contexto laboral, quedando relegado al ámbito de lo privado, de la esfera individual del/la trabajadora, sigue siendo ésta la principal responsable de su estado emocional y los problemas que pueda sufrir.

«Yo creo que aquí no tenemos una presión constante con el trabajador, yo creo que igual son temas más personales, que cada persona tiene su mundo.»

Responsable servicio de hostelería

«El riesgo psicológico, el mobbing, depende de la fortaleza mental de cada persona.»

Responsable servicio de limpieza

La imposibilidad de objetivar las causas de este tipo de dolencias genera incertidumbre respecto al tipo de cobertura con la que contarán en el marco de la empresa.

«Si se sienten mal porque les manden hacer cosas, igual es que no sirven para estar en este puesto.»

Responsable servicio de limpieza

Finalmente, las características que definen los riesgos psicosociales acaban generando una falta de asunción de responsabilidades por parte de las empresas que atribuyen a causas externas los problemas psicosociales a los que se enfrenten las/os empleados.

2.1.5.3. Concepción del/la trabajadora

En este punto se hace referencia a la concepción que se tiene del/la trabajadora desde la visión empresarial.

Es importante partir de la premisa de que el paradigma de trabajador/a como pieza de un engranaje en la ejecución de su función dentro del sistema, no ha cambiado demasiado con el paso del tiempo y el desarrollo de las relaciones laborales y derechos sindicales.

Es destacable que en la realización del estudio se pone de manifiesto una concepción más clásica del/la trabajadora, como pieza orgánica de la empresa en la que desarrolla una función que debe generar un producto. El/la trabajadora se entiende como parte orgánica de la empresa.

Se deja en cierto modo a un lado su concepción como individuo cuya vida no gira en torno al trabajo sino que se nutre de diversas experiencias dentro y fuera de su actividad laboral, y ésta condiciona en gran parte su modo de vida y repercute en ella, tanto de forma beneficiosa, como negativa.

Llama la atención el condicionante al que aluden las empresas; el hecho de que se trate de un/a trabajadora que cumpla satisfactoriamente su función dentro de la empresa, hace que los problemas que pueda experimentar en el mismo, o fuera de él, sean tratados de forma diferenciada.

*«Si es un trabajador que cumple,
si tiene cualquier problema, no te preocupes,
arréglalo, y cuando esté, vuelves y hablamos.»*

Responsable de empresa de limpieza

En este punto se hace referencia a la concepción de soluciones «tipo» para problemas coyunturales, de modo que se aplican desde la empresa a aquellas/os trabajadores que cumplen los objetivos fijados por la empresa y con los que ésta realiza acciones a título individual en el caso de que surja algún problema fuera de lo que se entiende como puramente funcional.

Se puede afirmar, por tanto, que la concepción tradicional del/la trabajadora no ha cambiado sustancialmente, por lo que las políticas que tienen en cuenta al/la trabajadora como algo más allá que un «engranaje» de la empresa, o que trascienden del ámbito de los riesgos físicos, deben hacer frente a una entrada complicada en el funcionamiento diario de la empresa.

2.1.5.4. Ausencia de desarrollo de políticas preventivas

Como último punto, se hace referencia a la ausencia o situación embrionaria en la que se encuentran todas las políticas referentes a los riesgos psicosociales en la empresa.

En cuanto a la legislación existente acerca de la prevención de riesgos psicosociales, en la actualidad, se trata de una legislación con carencias en cuanto al aspecto psicosocial lo que propicia un desarrollo limitado de políticas claras en

las empresas. La implementación de políticas referentes a los riesgos psicosociales acaba en la concienciación o en la política de buena fe que pueda tener o no, la directiva empresarial, así como de haberlos los medios de los que disponga el departamento de recursos humanos y riesgos laborales de la empresa.

«Nosotros estamos haciendo un estudio de riesgos psicosociales, porque queremos, que nadie nos obliga.»

Responsable de empresa de seguridad

Para terminar, es importante señalar, que aunque las/os entrevistados no se han referido en ningún momento a la existencia de políticas en vigor para hacer frente a los posibles riesgos psicosociales, en el sector de la Seguridad se está realizando en la actualidad un Diagnóstico de necesidades y riesgos laborales de la mano de FREMAP para conocer los riesgos psicosociales a los que deben hacer frente a diario sus trabajadores/as.

2.2. Estudio cualitativo II: visión y experiencia de las/os trabajadores

2.2.1. Consideraciones previas

2.2.1.1. Objeto de estudio

El objeto del estudio que se describe en este apartado es la «Apreciación y experiencia desde el punto de vista de las/os trabajadores de los riesgos psicosociales en el trabajo y de las medidas que se toman al respecto»

El estudio se centra en conocer las particularidades que se registran en lo referente a los riesgos laborales desde el discurso de las/os trabajadores de los sectores de la hostelería, limpieza y seguridad. En este sentido, resulta interesante el análisis del discurso de las/os delegados sindicales, ya que con él se obtiene una visión más panorámica de esta temática.

2.2.1.2. Metodología

Para el desarrollo del «*objeto de estudio*» antes expuesto, se ha procedido a la puesta en marcha de una metodología cualitativa.

Se ha estimado conveniente la realización de 4 grupos de discusión con personas empleadas en los tres sectores de actividad (hostelería, limpieza y seguridad).

Para la realización de estos grupos de discusión se llevó a cabo el siguiente proceso:

Se realizaron los 4 grupos de discusión en base a un guión semiestructurado testado previamente.

La captación de las personas asistentes a los grupos de discusión se realizó, por un lado a través de una captadora que contactó con las/os trabajadoras pertenecientes a los sectores de limpieza, seguridad y hostelería; y por otra parte, desde la Universidad del País Vasco se facilitó el contacto de las personas asistentes al grupo formado por delegadas/os sindicales.

Dichos grupos de discusión se fijaron en el siguiente calendario:

Grupos de discusión	Fecha
Trabajadoras/es sector limpieza	11 noviembre 2008
Trabajadoras/es sector seguridad	12 noviembre 2008
Trabajadoras/es sector hostelería	13 noviembre 2008
Delegadas/os sindicales	17 noviembre 2008

- Se lleva a cabo la grabación de los grupos de discusión para poder tratar la información posteriormente, de forma anónima y sin personalizar en ningún momento en las informaciones obtenidas.
- Finalmente se procede al análisis de la información obtenida.

Con la metodología presentada, se aspira a cumplir el objetivo de comprender la situación y el grado de desarrollo de aquellos aspectos relacionados con la prevención de los riesgos psicosociales desde el discurso de las personas empleadas en los sectores de la hostelería, limpieza y seguridad.

Es importante remarcar que en la selección de las personas asistentes a los grupos de discusión se tuvo en cuenta que parte de ellas fuesen trabajadoras subrogadas y parte trabajasen en la Universidad de País Vasco.

2.2.2. Resultados

2.2.2.1. Diagnóstico general

El objetivo del siguiente epígrafe consiste en mostrar la situación vivencial que comparten los tres sectores que han participado en este estudio: hostelería,

limpieza y seguridad. Se pretende profundizar en el entorno laboral en el que están ubicados estas/os trabajadoras desde una perspectiva general, ya que su discurso muestra que, si bien es cierto existen situaciones laborales específicas en cada sector, también comparten contextos laborales. El análisis que se presenta a continuación ahonda en estas realidades compartidas por las/os trabajadoras de estos sectores así como en sus respectivas especificidades sectoriales.

2.2.2.1.1. Concepto de trabajo

El estudio de la situación vivencial de las/os trabajadoras requiere realizar previamente una breve revisión del concepto de trabajo. La intención es hacer al/la lectora consciente desde el principio de la repercusión que tiene el trabajo en la vida cotidiana de las personas.

En nuestra sociedad, el trabajo tiene un rol central en la vida de las personas, entre otras cosas por la cantidad de horas que se está en el lugar de trabajo. Se comparten más horas diariamente con las/os compañeros de trabajo que con la familia o amigos, por eso, el sistema de relaciones que se va generando ocupa un lugar muy relevante en la vida personal. Los lazos vinculantes que se generan en el entorno laboral tienen una influencia determinante en la conformación del carácter social de las/os trabajadoras.

El hecho de pasar la mayoría de las horas trabajando convierte al trabajo en un eje estructurador del tiempo. Son las horas de trabajo las que delimitan el tiempo libre del que dispone el/la trabajadora. Cuantas más horas se trabaje, menos tiempo de ocio, y viceversa. Por ello, el trabajo puede considerarse un elemento generador de ocio. Pero no sólo delimita el tiempo de ocio sino que otorga la capacidad para disfrutar del mismo, pues a través del trabajo pueden conseguirse los recursos necesarios para el disfrute de ese tiempo de ocio. Puede ocurrir que se disponga de tiempo de ocio pero que el trabajo no otorgue los recursos económicos necesarios para poder disfrutar de él; o al contrario, puede que se disponga de esos recursos pero no del tiempo para disfrutarlos.

En este sentido, el trabajo puede considerarse un mecanismo importante para la integración social, pues por un lado provee al/la trabajadora de la retribución económica que le proporciona un poder adquisitivo, y por otro le facilita el aprovechamiento útil del tiempo libre. Hoy en día, la limitación del tiempo de ocio frente a las largas jornadas de trabajo, convierten el tiempo libre en un bien muy apreciado. Es ésta la razón de que lo que se haga con él sea evaluado socialmente. De esta manera, para ser reconocido/a socialmente

debes disponer de suficiente tiempo libre e invertirlo en actividades socialmente prestigiosas.

Si partimos de la premisa de que el trabajo es uno de los pilares fundamentales en la construcción de la identidad, la desestructuración de éste puede acarrear consecuencias en nuestra forma de organizar la vida y de construir nuestra personalidad.

Las situaciones laborales deficitarias fomentan el desapego y hacen que se desvanezcan valores tradicionales como la confianza, lealtad y compromiso mutuo. Esta problemática repercute en las claves identitarias de las/os trabajadoras, construyendo así identidades desfragmentadas y débiles.

2.2.2.1.2. Ejes analíticos

Del análisis realizado se puede extraer que, aunque cada sector tiene sus particularidades como se verá en epígrafes posteriores, existen ejes analíticos comunes a través de los cuales se puede profundizar en la situación vivencial de los sectores estudiados. A continuación se pretende exponer las consecuencias provocadas por cada uno de estos cuatro ejes, aunque cabe tener en cuenta que en muchas ocasiones son efecto de la acción sinérgica de todos ellos.

2.2.2.1.2.1. *Convenios*

Uno de los elementos que ha sido más destacado por el conjunto de los sectores analizados tiene que ver con las tablas salariales. Las/os trabajadoras perciben unos salarios bajos que repercute en la calidad de su vida, pues no les permiten satisfacer debidamente sus necesidades. Esta situación genera en el/la trabajadora una ansiedad económica.

«En la limpieza los salarios son muy bajos.»

Trabajadoras/as sector limpieza

*«El sueldo grande lo tiene mi marido,
el mío es para extras, no puedo
mantenerme ni yo sola.»*

Trabajadoras/as sector hostelería

Esta ansiedad económica parece generar un circuito retroalimentado, ya que los bajos salarios que perciben estas/os trabajadoras les conducen a la necesidad de trabajar más horas para aumentar sus ingresos.

*«El sector está mal por el tema
de las horas, la gente tiene que meter
horas para poder subsistir.»*

Trabajadores/as sector seguridad

Como consecuencia de las jornadas de trabajo alargadas se vuelve difícil conciliar la vida laboral y la personal, pues el trabajo es un elemento que estructura nuestro tiempo de ocio, y el alargamiento de las horas de trabajo disminuye nuestro ocio lo que deriva en un menor disfrute del mismo. En este sentido, resulta difícil desarrollar una vida al margen del trabajo. Estas/os trabajadoras, fagocitados por su trabajo, ven anulada su proyección social y personal.

*«Si trabajas 8 horas no ganas bien,
tienes que trabajar más horas,
con lo cual tienes que descansar.»*

Trabajadores/as sector seguridad

Esta conciliación también resulta ardua dependiendo de los horarios del/la trabajadora. La jornada laboral a turnos y la inflexibilidad de los horarios son obstáculos muy contundentes en el intento por conciliar vida laboral y vida personal.

*«En seguridad trabajamos a tres turnos,
sábados, domingos, días de fiestas,
Noche Buena, Noche Vieja...
somos básicamente las 24 horas del día.»*

Delegados/as sindicales

*«Yo trabajo de mañana pero no puedo llevar
nunca a mi hijo al colegio. Yo le tengo que dejar
a dormir en casa de mi hermano, mis padres
o buscarme una señora.»*

Trabajadores/as sector limpieza

2.2.2.1.2.2. *Encrucijada relacional*

El marco laboral que envuelve a las/os trabajadoras de estos sectores no puede considerarse un marco convencional, pues posee un sistema de relaciones muy diferente al habitual. En el marco convencional se establece una relación entre la empresa y el/la trabajadora. En cambio, surge un nuevo entorno laboral en el que el/la trabajadora se relaciona no sólo con la empresa sino también con el cliente de la empresa, con el/la usuaria del cliente y con la plantilla propia del lugar de trabajo donde le destinen.

En este nuevo entorno de interacción múltiple, las relaciones que el/la trabajadora mantiene con el resto de agentes se tornan verticales y directivas. Todos los agentes se sienten capacitados para ejercer su autoridad sobre el/la trabajadora y la ejercen. Esto sitúa al/la trabajadora en una encrucijada relacional, pues se siente presionada por todos los agentes que interactúan con ella.

Surge un cierto desconcierto en el/la trabajadora, ya que considera normal que en su relación con la empresa surjan ciertos elementos de jerarquía. Sin embargo, en este nuevo entorno estos elementos aparecen en las distintas relaciones que mantiene con el resto de figuras de su escenario laboral.

Las relaciones marcadamente verticales que se entablan en este contexto disponen al/la trabajadora en una situación de subordinación, pues el resto de agentes que conviven en este entorno adquieren un rol directivo sobre las/os empleadas de estos sectores.

*«En el centro me presionan todos,
desde el jefe, las monjas, el administrador,
la última limpiadora, hasta el último mono.
Todos mandan sobre mí.»*

Trabajadoras/as sector limpieza

La principal consecuencia de esta encrucijada relacional es el aislamiento laboral al que se ve sometido el/la trabajadora. Está presionada por tantas figuras que le resulta complicado vincularse a ninguna, y por su parte, los agentes que ejercen esa presión no se sienten en la obligación de fomentar un vínculo con el/la trabajadora. Esta situación carente de lazos vinculantes provoca que el/la trabajadora esté aislada, sin un referente claro al que acudir si le surge algún problema.

2.2.2.1.2.3. *Estigmatización social*

La sociedad establece unos medios para categorizar a las personas, y entre ellos el trabajo ocupa un lugar muy importante. La clasificación social en base al trabajo se apoya en dos criterios: la relevancia social de la profesión y los recursos adquiridos mediante la misma.

Existen profesiones que poseen más prestigio social que otras. Éste suele estar asociado a la necesidad de superar determinados periplos formativos para poder desempeñar estas profesiones.

En este sentido, socialmente se considera que para desempeñar las funciones de estos tres sectores no es necesario superar una formación determinada. Un ejemplo claro puede observarse en la elección que las/os niños suelen hacer de sus trabajos de futuro; quieren ser astronauta, médico, abogado..., pero rara vez eligen dedicarse a tareas propias de la limpieza, la seguridad o la hostelería.

Por su parte, el poder adquisitivo de las personas es un factor muy importante en la clasificación social. Este poder adquisitivo depende principalmente de los recursos económicos que proporciona el trabajo. De esta manera, cuanto mayor sea el salario recibido, mayor reputación social se posee. Una dotación económica cuantiosa facilita acceder a actividades reconocidas socialmente.

Estos estigmas sociales ubican a las/os trabajadores de estos sectores en un círculo vicioso del que resulta complicado salir. La dificultad se encuentra en que normalmente profesión y salario están íntimamente relacionados. De modo que aquellas personas que desempeñen una profesión socialmente prestigiosa, van a recibir mejores salarios que aquéllas que no lo hacen. En este sentido, las/os trabajadores de estos sectores realizan tareas socialmente poco valoradas, lo que conlleva a que sus salarios no sean elevados.

Todo esto conduce a una fuerte estigmatización social de la figura de las/os trabajadores de estos sectores que desencadena un problema de autoestima en el/la trabajadora, tanto a nivel social como personal.

En este sentido resulta interesante observar como estos estigmas influyen en el entramado de relaciones laborales al que se ve envuelto el/la trabajadora. La autoridad que ejerce la empresa, el/la cliente de la empresa, el/la usuaria del cliente y la plantilla propia del lugar de trabajo sobre el/la trabajadora evidencia la estigmatización social de estos sectores. El bajo prestigio social que les rodea favorece la verticalidad de esta trama relacional.

2.2.2.1.2.4. *Subrogación*

En un escenario oscilante en el que la relación contractual entre el/la cliente y la contrata no era muy perdurable, la subrogación surgió con el objetivo de garantizar a las/os trabajadoras su puesto de trabajo al margen de estos cambios. Así, si la empresa cliente cambiaba de contrata, las/os trabajadoras no perdían su puesto. Es de este modo como la subrogación suscita una relación laboral en torno al mantenimiento de trabajo, el resto de condiciones laborales quedan en segundo plano.

*«La subrogación no evita problemas,
pero te asegura el puesto
que es muy importante.»*

Trabajadoras/as sector limpieza

Sin embargo, la seguridad de mantener su puesto de trabajo, y por lo tanto tener asegurados unos ingresos, no evita que las/os trabajadoras no estén satisfechas con sus condiciones de trabajo. Reconocen que una gran virtud de la subrogación es la garantía que les ofrece de tener su puesto de trabajo, pero son conscientes de que no se encuentran en las mejores condiciones laborales.

Las virtudes y las carencias de la subrogación provocan cierta ambivalencia en la apreciación que éstas/os tienen de la subrogación.

*«Si tú lo ves desde el punto de vista
que trabajas en una subcontrata,
no es una putada porque te da una garantía;
si lo miras desde el punto de vista de embellecer
las condiciones, sí es una putada porque
esos trabajadores no son fijos
de la plantilla de la universidad.»*

Delegados/as Sindicales

Esta modificación del marco laboral convencional, psicológicamente, supone un constante desgaste del/la trabajadora, que debido a los continuos cambios de contratas, está sometida incesantemente a cambios relacionales y organizacionales en su entorno laboral.

2.2.2.1.3. Conclusión

Este panorama repercute en la manera del/la trabajadora de encarar sus relaciones con todas las personas que concurren en su marco laboral. En el marco laboral convencional se entablan relaciones verticales entre la empresa y el/la trabajadora, y relaciones horizontales entre las/os trabajadoras. Sin embargo, este nuevo escenario da lugar a relaciones que divergen de las convencionales. La complejidad de estas relaciones desorienta al/la trabajadora, que había naturalizado el marco laboral convencional. Ahora se enfrenta a una diversidad de relaciones que no tiene muy claro cómo encararlas, pues le resulta complicado hacerlo desde la lógica convencional.

Una de las repercusiones más inmediatas del cambio de marco laboral se aprecia en la gestión y resolución de conflictos en el puesto de trabajo, ya que los mecanismos convencionales en este nuevo entorno no son muy efectivos. Así, el surgimiento de un entorno laboral diferente al convencional demanda nuevos mecanismos para la gestión y resolución de conflictos.

La distante relación que se establece entre el/la trabajadora y el resto de agentes de su marco laboral hace que los procesos de negociación utilizados convencionalmente para solucionar conflictos laborales se tornen complicados. Las/os trabajadoras tienen que buscar mecanismos alternativos como es el de la denuncia.

Del discurso de las/os trabajadoras puede inferirse que en torno a esta nueva forma de resolución de los conflictos se ha generado una «cultura de la denuncia». En este sentido, las/os trabajadoras consideran la denuncia como medio para comunicar sus quejas a los mandos directivos, pues en el nuevo entramado relacional los mecanismos convencionales no son útiles.

*«Las empresas no son las que suben
las categorías a los trabajadores,
sino que es el propio trabajador
bajo una denuncia el que la consigue.»*

Trabajadores/as sector limpieza

*«Para que se cumplan las normas de higiene,
medidas de ventilación... tienes que ir al comité
o inspección de trabajo y denunciar
al cliente o a la empresa.»*

Trabajadores/as sector seguridad

La progresiva transformación del marco laboral tradicional también ha contribuido a mitigar la acción sindical. Un ambiente laboral estable despierta en el/la trabajadora una constante inquietud para luchar por la mejora de sus condiciones laborales. Sin embargo, la situación de inestabilidad en la que viven estas/os trabajadoras les frena a la hora de llevar a cabo acciones colectivas.

El/la trabajadora se encuentra en una situación de desamparo, pues aunque parezca paradójico, a pesar de la múltiple relación que mantiene con los agentes que forman su marco laboral, desconoce qué tiene que hacer a la hora de manifestarse como trabajador/a. A este sentimiento de desamparo, debemos añadirle la ausencia de un sentimiento de pertenencia en su entorno laboral, lo que agrava su desgana a la hora de actuar de forma colectiva.

*«Es mucho mejor no protestar
y no hacer nada.»*

Trabajadores/as sector limpieza

*«Nosotras hacemos reuniones
donde la gente puede hablar
y explayarse, y no habla.
La gente no quiere posicionarse.»*

Trabajadores/as sector limpieza

El/la trabajadora es consciente de la rudeza del escenario en el que se encuentra y de los efectos del mismo sobre su persona. Del mismo modo intuye que todos los agentes que participan en su marco laboral reconocen y se aprovechan de esta situación. Este panorama genera un proceso de infravaloración común a los tres sectores desde distintas perspectivas:

- Desde una óptica legal, estos sectores carecen de un sistema de leyes que les ampare y mejore su situación laboral. Esto puede deberse a que el reciente surgimiento de un nuevo marco laboral no ha permitido aún que se profundice en él desde esta perspectiva.
- A nivel empresarial, el entramado relacional que caracteriza el marco laboral de estos tres sectores conduce a las/os trabajadoras a una situación de inferioridad.
- Desde una visión sindical, las acciones sindicales se ven obstaculizadas por la inexistencia de una visión diáfana de las/os trabajadoras como personal de contrata. Además, los continuos cambios de contratas interrumpen constantemente la acción sindical.

- Desde una perspectiva social, la actividad que desempeñan estas/os trabajadoras y el entorno laboral que les rodea hace que soporten una fuerte estigmatización social.
- A nivel personal, todo este escenario conduce a que las/os trabajadoras no valoren su propia figura.

2.2.2.2. Diagnóstico sectorial

Tras realizar una contextualización de la situación vivencial compartida por los tres sectores analizados, el objeto del siguiente epígrafe es profundizar en las especificidades de cada sector.

El análisis realizado en el epígrafe anterior se ha estructurado a través de cuatro ejes analíticos que son los convenios, la encrucijada relacional, la estigmatización social y la subrogación. La vertebración del estudio a través de estos cuatro ejes ha permitido exponer que los tres sectores se enfrentan a unos convenios deficitarios, a una diversidad de relaciones laborales, a unos estigmas sociales y a las controversias que provoca la subrogación.

A continuación, se pretende mostrar cuáles son las particularidades de los convenios de cada sector, cómo se establecen el sistema de relaciones en los distintos entornos laborales, cuáles son los estigmas sociales que se asocian a estas profesiones y cómo afecta la subrogación a estos tres sectores. Además, es interesante exponer ciertas situaciones específicas de cada nicho profesional que son exclusivas del mismo.

2.2.2.2.1. Sector seguridad

El sector de la seguridad presenta un diagnóstico especialmente duro respecto al resto de segmentos. La distribución del trabajo en este sector provoca que la conciliación de la vida familiar y personal sea casi imposible. Además, la jerarquización de relaciones que se generan en su marco laboral provoca sentimientos desencontrados en los trabajadores de este sector.

2.2.2.2.1.1. *Convenios*

El sector de la seguridad es probablemente el más azotado por las exigencias del horario laboral. Las restricciones económicas hacen ineludible el alargamiento del horario laboral fijado.

*«Es uno de los sectores más perjudicados
con el tema de dignificar el salario
de un trabajador, por eso, los turnos
se hacen excesivos, la gente tiene que
meter horas a discreción.»*

Trabajadores/as sector seguridad

A la necesidad de las/os trabajadoras de alargar sus jornadas laborales para cubrir sus necesidades, se le suma la obligación de hacerlo por exigencia de la empresa. Las empresas se ven beneficiadas con las prolongadas jornadas laborales porque forma parte de su estrategia para afianzar su relación con el/la cliente. La empresa quiere darle el mejor servicio a su cliente y una vía de conseguirlo es que sus trabajadoras/as hagan horas extras.

*«El cáncer de este sector son las horas,
beneficia a la empresa; mientras más horas metas,
las empresas más ganan. Y no puedes decir
que no porque estás acabado.»*

Trabajadores/as sector seguridad

El trabajo a turnos y las ineludibles horas extras complican el intento de las/os trabajadoras por conciliar su vida laboral y personal. Las/os trabajadoras de este sector se encuentran en una situación extrema en cuanto a conciliación se refiere. El intento por compatibilizar vida laboral y personal se vuelve imposible. Podría considerarse que son trabajadoras/es «sin vida», ya que la peculiaridad de los horarios de este sector minimiza considerablemente su tiempo de ocio y les obliga a trabajar muchas veces cuando el resto de su entorno tiene tiempo libre.

*«Como vas a conciliar tu vida
personal-familiar con el trabajo si trabajas
por la noche y duermes por el día.»*

Trabajadores/as sector seguridad

Las/os trabajadoras de este sector son conscientes de que las exigencias horarias tienen repercusiones muy directas en su vida personal. Reconocen abiertamente que en este sector son muy comunes los divorcios y las separaciones, incluso hablan del suicidio como suceso frecuente.

«En este sector, el índice de divorcios y separaciones es muy alto, especialmente por los turnos y por las horas, estás muchas horas fuera de casa.»

Trabajadores/as sector seguridad

«Se puede hablar hasta de supervivencia..., en este sector hay muchos suicidios.»

Trabajadores/as sector seguridad

2.2.2.2.1.2. Encrucijada relacional

Lo distintivo del sistema de relaciones laborales que se establecen en el marco laboral del sector de la seguridad es la relación que mantienen el/la cliente y el/la trabajadora.

El/la cliente adquiere un rol directivo con el/la trabajadora, estableciéndose entre ambos una relación muy similar a la que habitualmente se establece entre la empresa y el/la trabajadora.

Así, el/la cliente asume el rol de jefe del/la trabajadora, pues es quien desempeña las funciones directivas. Las órdenes que recibe el/la trabajadora vienen por parte del/la cliente, estableciéndose así una relación directa entre ambos, sin ningún tipo de mediador/a.

«Dependemos mucho del cliente.»

Trabajadores/as sector seguridad

El/la trabajadora percibe que el/la cliente asume el rol de jefe pero sólo en el sentido directivo, ya que ésta no siente ningún tipo de responsabilidad con el/la trabajadora. El/la cliente demanda una serie de obligaciones a la trabajadora, pero no asume ninguna hacia ella. El/la cliente no siente la responsabilidad de negociar con el/la trabajadora en caso de que ésta lo necesite, pues piensa que esa obligación es de la empresa ya que es su trabajador/a. En este sentido, se produce una descompensación de la relación entre ambas figuras, pues el/la trabajadora tiene que satisfacer las necesidades del/la cliente de forma unilateral, ya que ésta no siente ningún tipo de compromiso con el/la trabajadora.

*«Si ha habido una agresión por algo,
el primero que tiene que respaldarte
es el cliente y no lo hace.»*

Trabajadores/as sector seguridad

*«El cliente es inhumano, lo único que le interesa
es su beneficio y cubrir lo que necesita,
no le importa la situación de las personas
que van a estar bajo su responsabilidad.»*

Trabajadores/as sector seguridad

El/la trabajadora es quien soporta la imagen del/la cliente, pues es la responsable de su seguridad, que constituye uno de los elementos más importantes en la generación de la imagen del cliente. Así, un buen sistema de seguridad proyecta una buena imagen del cliente.

La función del vigilante de seguridad es mediar en las situaciones de conflictos que se producen entre el/la usuaria y el/la cliente. Sin embargo, se produce una situación paradójica, pues en el momento en que el vigilante de seguridad tiene que solucionar algún tipo de conflicto, el/la cliente recela de su actuación pues percibe este conflicto como un elemento perjudicial para su imagen.

Cuando se produce un altercado entre el vigilante de seguridad y cualquier usuario/a del/la cliente, inevitablemente se proyecta cierta mala imagen al resto de las/os usuarios. Las/os usuarios se sienten un tanto violentos cuando ocurre algún tipo de conflicto, incluso brota un sentimiento de inseguridad. Parece contradictorio, pues el vigilante de seguridad está haciendo su trabajo, es decir, dar seguridad, pero el ambiente que se genera produce cierta inseguridad. Todo esto deviene en que el/la cliente perciba al/a trabajador/a como la responsable de esa situación quedando la persona que ha originado el conflicto en un segundo plano.

*«Llevas ocho horas trabajando,
tienes follón con alguno de los usuarios
y llega el jefe y te echa el chorreo.»*

Trabajadores/as sector seguridad

Todo esto suscita una desconfianza profesional hacia el/la trabajadora, pues la función del vigilante de seguridad es mediar si se produce un conflicto, pero

cuando lo hace, el/la cliente recela de esta acción. Por esto, el/la trabajadora se convierte en un foco de recelo para el cliente, siendo lo más recomendable que el/la vigilante de seguridad no tenga que entrar en acción, pero si estuviese obligada a intervenir se produciría una controversia porque su acción ejecutiva podría dañar la imagen del/la cliente.

2.2.2.1.3. *Estigmatización social*

La figura del/la vigilante de seguridad socialmente puede considerarse como una figura respetada. Desde una perspectiva estética, es evidente que la apariencia física del/la vigilante provoca en el/la usuaria cierto respeto. Normalmente, los vigilantes de seguridad son personas robustas que proyectan una imagen impositiva de ellas mismas. Esta imagen se soporta también en el vestuario y los complementos de estas/os trabajadoras.

*«La ropa te da un cuarto de imagen,
le da fuerza a la imagen del vigilante.»*

Trabajadoras/as sector seguridad

Las/os usuarias del/la cliente sienten respeto por el/la vigilante de seguridad no sólo por su estética sino también por lo que su figura representa. Es un/a agente que vela por la seguridad de su cliente, por tanto, si se produce algún tipo de conflicto es la mediadora entre usuario/a y cliente.

*«Hay mucha gente que te ve
y se retira un poco.»*

Trabajadoras/as sector seguridad

Aunque las/os trabajadoras reconocen que la labor que desempeñan es respetada por las/os usuarias de/la cliente, se sienten un poco frustrados por la falta de apreciación de su figura. Las/os trabajadoras sufren un proceso de cosificación por parte de las/os usuarias, ya que éstos ignoran al personal de seguridad, hasta el punto de llegarse a sentir las/os trabajadoras como parte del mobiliario del lugar de trabajo.

*«Los usuarios del metro pasan al lado del vigilante
en una estación y eres como un armario.»*

Trabajadoras/as sector seguridad

El/la trabajadora sufre así una invisibilización virtual, pues las/os usuarios perciben su presencia, pero no se establece ningún tipo de interacción entre el/la usuaria y el/la trabajadora. Del discurso de las/os trabajadores puede deducirse que esta invisibilización virtual es una forma sutil de estigmatización social.

2.2.2.2.1.4. Subrogación

En el sector de la seguridad, la subrogación se ha convertido en un proceso muy acusado. Una prueba de ello son los procesos de recusación. Estos procesos demuestran el poder que puede ejercer el/la cliente sobre el/la trabajadora. Este término es utilizado en Derecho para referirse al hecho de impedir legítimamente la actuación de un tribunal, juez, perito, etc. en un proceso o juicio. El proceso de subrogación se ha apropiado de este término y lo ha adaptado a sus necesidades. De modo que el/la cliente puede prescindir del/la trabajador sin que la empresa ponga ningún tipo de obstáculo.

*«Recusar es quitar a uno y poner
a otro sin ningún motivo.*

*No tienen motivo para echarte
pero como no les gustas, te mueven de sitio.»*

Trabajadores/as sector seguridad

La recusación supone una incoherencia en el marco de la subrogación, pues impide garantizar a las/os trabajadores su puesto de trabajo. En este sentido, la garantía de mantener su puesto de trabajo está supeditada a la decisión del/la cliente.

Este proceso de recusación es asumido como natural por las/os trabajadores, que lo conciben como algo que forma parte de sus condiciones laborales. Son conscientes que si no satisfacen al/la cliente, ésta tiene suficiente poder para recusarles en cualquier momento y que la empresa no va a intervenir en ese proceso. La empresa no quiere incomodar al/la cliente, por tanto, se limita a reubicar al/la trabajadora en otro puesto de trabajo.

*«Lo primero tienes que ganarte al cliente,
porque si te ganas al cliente,
no te quitan de allí.»*

Trabajadores/as sector seguridad

Todo esto repercute directamente en el/la trabajadora tanto a nivel laboral como personal. A nivel laboral, la recusación le convierte en un/a «descalificada laboral», pues el/la cliente al prescindir de esa persona, está desvalorizando el trabajo que desempeña. Y a nivel personal, el/la trabajadora soporta directamente la insatisfacción del/la cliente con su persona.

2.2.2.2.1.5. *Diagnóstico específico*

El sector de la seguridad se enfrenta a una concepción abstracta de su trabajo. Resulta difícil delimitar las funciones de un/a vigilante de seguridad. El objetivo de las/os trabajadoras de este sector es dar seguridad, pero sus funciones concretas son muy difíciles de precisar. Esta abstracción de su trabajo deviene en una adulteración de sus funciones. El entorno laboral del/la trabajadora aprovecha la imprecisión de su profesión para asignarle tareas que no son propias de su profesión y se convierte así en un «chico para todo».

*«El cliente puede ser alguien
que no tenga ni idea de seguridad,
quiere que hagas de portero, de bedel,
de repartidor de cartas...
Cree que soy un chico que voy a estar
aquí para todo. Si les dejásemos,
seríamos el chico de los recados.»*

Trabajadores/as sector seguridad

La falta de conocimiento por parte de las empresas y el/la cliente en torno al ejercicio profesional de la seguridad provoca en el/la trabajadora un sentimiento de inseguridad. Las/os trabajadoras de este sector afirman que las empresas y las/os clientes deberían tener en cuenta ciertas reglas básicas de seguridad para no situarles en situaciones de riesgo.

*«En la uni, cuando fueron años activos
teníamos que ir al servicio en parejas
porque era inseguro. Ahora no lo contempla
ni la empresa ni el cliente. No les interesa nada
la seguridad del trabajador.»*

Trabajadores/as sector seguridad

Además, a esta falta de conocimiento se le añade la incesante preocupación de las/os clientes por proyectar una buena imagen. El/la cliente antepone su imagen a las normas de seguridad.

*«Hay muchos clientes que ponen
por encima de todo la imagen.
Un sábado a la noche lo que se utilizaba
era un uniforme de campaña y perros
que era más serio. Llega el cliente y
dice que eso es una imagen agresiva
para los usuarios
y que hay que quitarlo.»*

Trabajadores/as sector seguridad

Por su parte, la falta de profesionalidad de los mandos intermedios que contratan las empresas y las/os clientes es otro aspecto a tener en cuenta. Las/os trabajadores señalan que entre los mandos intermedios existe cierto grado de desconocimiento y preparación específica que le ubica en una situación de inseguridad.

*«Si el jefe de seguridad
sabría algo de seguridad,
cambiaría muchos conceptos.»*

Trabajadores/as sector seguridad

*«Cuando estuve trabajando en el hospital,
el jefe de seguridad era un bedel;
y en Sarriko una persona
de mantenimiento, no tenían ningún
conocimiento de seguridad.
Se da una situación de inseguridad.»*

Trabajadores/as sector seguridad

Cabe señalar que el sector de la seguridad es depositario de otras trayectorias profesionales frustradas, pues muchas personas que trabajan en este segmento previamente han aspirado a otro tipo de profesiones. Sin embargo, no han podido alcanzar sus expectativas y han terminado trabajando en el sector de la seguridad.

2.2.2.2. Sector limpieza

El sector de la limpieza probablemente es el más afectado por los prejuicios sociales. Éstos provocan que la sociedad tenga una imagen un tanto deteriorada de este nicho profesional.

2.2.2.2.1. Convenios

El sector de la limpieza puede considerarse un sector incubado por las mujeres, pues hace años eran sólo mujeres las que se dedicaban a esta profesión. Poco a poco, los hombres se han ido incorporando a este sector, pero sigue siendo un sector donde la presencia de la mujer es mayor.

Sin embargo, a pesar de que las mujeres lleven más años en esta profesión y por tanto tengan más experiencia que los hombres, son éstos los que en su mayoría ocupan los puestos de especialistas y encargados.

«En mi centro hay unos doce chicos, todos especialistas aunque lleven tres, cinco o seis años. Yo llevo treinta y dos años, y nunca soy especialista.»

Trabajadoras sector limpieza

«Todos los encargados nuevos que han salido son chicos. Ha puesto encargados jovencitos y nosotras que llevamos ochenta mil años, no te valoran.»

Trabajadoras sector limpieza

En este sector las mujeres encuentran muchas dificultades para promocionar. Del discurso de las trabajadoras puede deducirse que la promoción en este sector no depende de los años de experiencia, sino que más bien está guiado por un criterio sexista, pues a pesar de una experiencia de muchos años, es muy complicado que las mujeres ocupen mandos intermedios como lo están haciendo hoy en día los hombres en este sector.

«Soy limpiadora peón y yo nunca voy a cobrar el 20% más de especialista.»

Trabajadoras sector limpieza

Los obstáculos con los que se encuentra la mujer en este sector para promocionar son la razón principal de que se esté luchando por fijar criterios profesionales que regulen y amparen la paridad en el sector. Entre otras acciones, los sindicatos están trabajando para que los ascensos de categoría se generen a partir de criterios de antigüedad.

«Van a salir unos puestos, peón especialista, y va a ser por riguroso orden de antigüedad, que es lo que hemos conseguido en el convenio.»

Trabajadores/as sector limpieza

Parece existir una doble concepción de la limpieza: por un lado la clásica, aferrada a una limpieza convencional, y por otro la moderna, que apela a limpiezas más sofisticadas e industriales. La convencional engloba todas aquellas funciones que no requieran ningún tipo de formación como limpiar despachos, habitaciones de hospital, etc., mientras que las más sofisticadas requieren previa instrucción para la manipulación de ciertos productos.

Tras esta doble concepción se esconde un criterio sexista que vincula a la mujer con la limpieza convencional y al hombre con las limpiezas más sofisticadas. La concepción clásica, al no demandar ningún tipo de formación, se considera como algo inherente a la trabajadora. Es por ello que se vincula con la mujer, pues tradicionalmente se concebía que limpiar era algo natural en la mujer, y aunque esa visión se ha ido superando con el paso de los años, aún tiene cierta influencia en este sector. Es de esta manera como las limpiezas sofisticadas se asocian a los hombres que deben instruirse para desarrollar las funciones propias de este sector ya que, socialmente, no son funciones inherentes al sexo masculino.

«El barrendero hace el mismo trabajo que hacemos nosotras y ese barrendero tiene una especialización.»

Trabajadoras sector limpieza

2.2.2.2.2.2. Encrucijada relacional

El/la trabajadora de este sector satisface las necesidades del/la cliente a través del servicio directo que presta a sus usuarios/as, pues se ocupa de man-

tener limpio los lugares que ellos ocupan como pueden ser las habitaciones de hospital, los despachos de las/os profesores, las aulas de las/os alumnos, etc.

Si bien las/os usuarios perciben positivamente este servicio, no les agrada ver cómo se realiza este trabajo. Quieren que las/os trabajadoras de este sector sigan haciendo su labor, pero sin que coincidan físicamente con ellos/as. Por ello, el trabajo de este sector se complica, tienen que distribuir sus tareas para no concurrir con las/os usuarios del/la cliente. Esta situación deviene en una invisibilización física de las/os trabajadoras, ya que deben prestar su servicio sin ser vistos/as.

*«Tenemos que ser invisibles,
no estorbar, no les gusta vernos.
Dicen que hace feo las bolsas de basura
y la señora de la limpieza por allí.
Han cambiado los turnos para no molestar.»*

Trabajadoras/as sector limpieza

El sector de la limpieza es el sector donde la concurrencia con las/os trabajadoras de la plantilla parece mayor. En el entorno laboral de estas/os trabajadoras conviven trabajadoras/es contratadas directamente por el/la cliente y trabajadoras/es subcontratados. Conocer las condiciones laborales del personal de la plantilla hacen conscientes a las/os trabajadoras subcontratados de los agravios a los que están sometidos.

*«Las del Gobierno Vasco siempre tienen más;
más productos, más días libres,
más horas a disposición... tienen una serie
de mejoras sociales que no tienen
los trabajadores de contratas.»*

Trabajadoras/as sector limpieza

En ocasiones, estos agravios comparativos pueden provocar cierta tensión entre las/os trabajadoras, ya que el personal subcontratado percibe que quienes pertenecen a la plantilla tienen mejores condiciones laborales.

*«A la hora de elegir vacaciones
como son del Gobierno Vasco tienen prioridad.»*

Trabajadoras/as sector limpieza

Tampoco en este sector suele existir una relación directa entre la empresa y el/la trabajadora, pues resulta bastante común en este sector que el/la encargada actúe como mediadora entre ambas partes (empresa y trabajador/a). Su función es facilitar la comunicación entre la empresa y el/la trabajadora. Debe transmitir todo tipo de información, bien de la empresa al/la trabajadora, bien de ésta a la empresa.

Sin embargo, las/os trabajadoras no perciben a este agente como un intermediario sino como un vigía, pues sienten que la relación sólo se establece de una forma vertical. Las/os trabajadoras consideran que el/la encargada no cumple su función de mediadora, ya que no promueve la negociación entre las/os trabajadoras y la empresa, sino que su función es vigilar al/la trabajadora para que realice bien su trabajo.

Esto provoca dificultades en la relación que se establece entre la empresa y el/la trabajadora. Esta situación de continua vigilancia es percibida por las/os trabajadoras como un mecanismo que utiliza la empresa para ejercer presión.

*«Yo no puedo tropezar con mi compañera
y decirle ¿qué tal te va el día?,
porque automáticamente va a venir
mi encargado y me va a decir
¿qué pasa, que aquí no se trabaja?»*

Trabajadoras sector limpieza

Además, la relación entre la empresa y el/la encargada genera cierta desconfianza hacia la empresa por parte de las/os trabajadoras, ya que ésta siempre actúa en beneficio del/la encargada.

*«El encargado siempre está protegido
por la empresa. La empresa dice
que lo que diga el encargado es lo que vale.
Nunca se ponen en contra de él.
Los trabajadores rasos nunca tienen la razón.»*

Trabajadores/as sector limpieza

Por otra parte, la relación que mantienen las/os trabajadoras de este sector con el/la cliente es en muchas ocasiones buena. Incluso a veces el/la cliente parece convertirse en la empresa, pues, en alguna ocasión, les ha ofrecido determinados derechos que debieran ser otorgados por la empresa y no por el/la cliente.

*«Se agradecen las botellitas de champan
que nos dan siempre, la lotería y el calendario.»*

Trabajadores/as sector limpieza

*«El encargado quiso que después de ir
al lunch fuésemos a trabajar. Yo le llamé
al rector y se lo comenté, y él llamó a la empresa
para que no tuviésemos que trabajar.»*

Trabajadores/as sector limpieza

2.2.2.2.3. Estigmatización social

Si bien es cierto que los tres sectores estudiados están estigmatizados socialmente, éste es el que más estigma social soporta. Esta situación puede deberse a la fuerte presencia de la mujer en este sector, pues si bien es cierto que paulatinamente se ha ido superando la visión tradicional de la mujer como un ser inferior al hombre, aún quedan retazos que repercuten en la visión que tiene la sociedad de este sector. De este modo, el sector de la limpieza, al ser un sector mayormente representado por mujeres, se convierte en un sector depreciado, dados los estigmas sociales de la mujer en la sociedad.

*«La especialidad se la ha reconocido
la empresa porque es hombre,
mientras que a las mujeres
no nos lo reconoce.»*

Trabajadoras sector limpieza

El hecho de que muchas mujeres hayan trabajado y sigan trabajando en economía sumergida influye en la percepción de la sociedad sobre esta profesión. La economía sumergida infravalora el trabajo que realizan las mujeres y esto deviene en la depreciación de este sector.

A estos estigmas se debe añadir la presunción de no formación para el desarrollo de estas funciones. Socialmente se considera que las/os trabajadoras de este sector no poseen ningún tipo de formación y que no es necesaria para desarrollar sus funciones. Consideran que este sector es un recipiente de fracasos académicos o profesionales.

Otro factor importante de estigmatización es la presencia de mano de obra inmigrante. Al estigma de la inmigración, hay que añadirle el de la presunta no formación. La sociedad cree que las personas inmigrantes no poseen ningún tipo de estudios, por ello tienen que trabajar en este sector.

La incorporación de hombres al sector, el requerimiento de ciertas habilidades, la formación para manipular ciertos productos, etc., son claves que han elevado la imagen del sector de la limpieza. En cambio, el tradicionalismo sigue pesando a la hora de entender este sector.

Este sector sigue luchando por derribar estos estigmas. En el trasfondo de esta lucha se percibe una lucha por dignificar la condición de la mujer.

2.2.2.2.4. *Subrogación*

Del discurso de las/os empleados del sector de la limpieza puede inferirse que el proceso de subrogación no tiene especial incidencia en este segmento profesional.

La subrogación es un proceso menos acusado que en el sector de la seguridad. Según afirman las/os trabajadores, además de no estar tan extendida como en otros nichos profesionales, la subrogación en el sector de la limpieza está mejor regulada. Al parecer este proceso no supone apenas cambios en los convenios, éstos se respetan independientemente de los cambios de contrata.

En este sentido, cabe señalar que en el discurso de las/os trabajadores de este sector puede apreciarse que dan especial importancia al mantenimiento de su puesto de trabajo. Ellas/os reconocen que cuando son subrogados pierden algunos derechos, pero les compensa porque les garantiza una estabilidad económica.

«El convenio sí lo cumplen pero algunos derechos que nosotras tenemos adquiridos los perdemos, pero nos beneficia para el puesto de trabajo.»

Trabajadoras sector limpieza

2.2.2.2.5. *Diagnóstico específico*

El trabajo desempeñado por el sector de la limpieza es un trabajo socialmente poco valorado. Esta falta de apreciación de esta profesión se traduce en la depreciación de las personas que trabajan en este sector.

El sector de la limpieza se ve castigado por la falta de confianza en el personal. Esta falta de confianza traspasa la barrera del/la trabajadora, pues es una falta de respeto hacia la persona. La vulnerabilidad de este sector se debe en cierto modo a que sus labores las desempeñan mayoritariamente en los lugares de trabajo de los/as usuarias (despachos, oficinas de comisaría, consultas del hospital, etc.), en los cuales el/la trabajadora tiene a su alcance los materiales propios del trabajo del/la usuaria.

*«Yo estoy viendo papeles y documentaciones
que son importantes y no debería verlo.
Yo no tengo ni tiempo ni ganas
de ponerme a buscar, ni a mirar papeles.»*

Trabajadores/as sector limpieza

Otro factor desencadenante de esta desconfianza es la fuerte presencia en este sector de un grupo socialmente estigmatizado como son las/os inmigrantes.

*«Me he encontrado un billete debajo
de los papeles a medio esconder.
Te lo han escondido y te están haciendo
una prueba, si te vas a llevar el dinero o no.»*

Trabajadores/as sector limpieza

*«Si se rompe algo, ha sido la de la limpieza.
No hace falta ni pruebas, la de la limpieza
tiene la culpa de todo.»*

Trabajadoras sector limpieza

Por otra parte, esta falta de apreciación de este nicho profesional también deviene en una depreciación laboral, pues la infravaloración de las labores desempeñadas en este sector provoca que las/os trabajadores tengan que soportar, en muchas ocasiones, trabajos abusivos.

Además, a diferencia del sector de seguridad en el cual las funciones eran un tanto abstractas, en este sector las tareas están muy definidas. En este sentido, en un escenario donde la delimitación de las tareas es tan clara resulta discordante que se produzca un reparto desigual de las mismas. Sin embargo, del discurso de las/os trabajadores se infiere que pese a la clara delimitación de las tareas, éstas habitualmente son repartidas de forma desigual. Las/os

trabajadores afirman que aún ocupando el mismo puesto de trabajo, unas/os trabajadoras tienen más volumen de trabajo que otros.

*«Hay dos comedores iguales
en la universidad, un comedor lo hacen
dos mujeres y otro lo hago yo.»*

Trabajadores/as sector limpieza

Las/os trabajadoras afirman que el reparto de las tareas muchas veces no se realiza de forma objetiva, sino que la subjetividad de la persona encargada entra en juego. De modo que el reparto de las tareas en muchas ocasiones depende de la afinidad que tenga la persona que reparte el trabajo con el/la trabajadora. Cabe señalar que este reparto desigual muchas veces lo hacen las/os encargadas a quienes las empresas dotan de suficiente autonomía como para que sean ellos quienes distribuyan el trabajo.

*«Tengo mucho trabajo porque
me lo ha dado mi encargado.
Él decide que trabajo da.»*

Trabajadores/as sector limpieza

2.2.2.2.3. Sector hostelería

El sector de la hostelería presenta un diagnóstico más laxo que el resto de nichos profesionales, ya que las/os trabajadoras de este sector viven una situación laboral deficitaria, pero quizás no tan aguda como la del resto de los sectores.

2.2.2.2.3.1. Convenios

Si bien es cierto que el sector de hostelería no cuenta con el mejor de los convenios ya que se reconocen carencias, a través del discurso de las/os trabajadoras no se aprecian situaciones especialmente críticas.

*«Comparando con otras cosas
no es que me considere bien pagada,
pero estoy bien.»*

Trabajadoras sector hostelería

El horario es valorado positivamente por las/os trabajadoras. Las/os trabajadoras señalan que el horario que tienen les permite conciliar su vida laboral y personal. Hacen especial hincapié en el horario continuo como favorecedor de esta conciliación. Cabe señalar que este discurso respecto a los horarios cambia mucho cuando el destino es la universidad, pues hacen una valoración muy positiva de los horarios que tienen quienes trabajan en la universidad.

*«El horario me compagina con los críos.
Entré porque podía compaginar mi vida
de casa con mi vida laboral.»*

Trabajadores/as sector hostelería

*«El horario continuo es importante,
con horario partido no haces vida.
Tienes más vida social.»*

Trabajadores/as sector hostelería

2.2.2.2.3.2. *Encrucijada relacional*

En el sector de la hostelería, se genera una relación directa entre el/la usuaria del/la cliente y el/la propia trabajadora. Esta intensa relación representa un foco de tensión potencial entre ambas figuras.

*«Yo tengo niños complicados
y no es que tenga que aguantar
sólo a los niños, tengo que aguantar
a la familia, a la amama...»*

Trabajadores/as sector hostelería

En ocasiones el/la usuaria del/la cliente obliga al/la trabajadora a desarrollar ciertas dimensiones de trabajo que en principio no le corresponden. Es una relación gratuita por parte del/la usuaria hasta el punto de colocar al/la trabajadora en situaciones que por la naturaleza de su trabajo no le corresponden.

*«Tienes que dar de comer a los niños,
te toca enseñarles a comer y acordarte
de quien ha comido y quien no
porque luego la madre me pregunta.»*

Trabajadores/as sector hostelería

Las/os trabajadores son quienes proyectan una imagen del/la cliente, pues es con ellos con quien las/os usuarios mantienen una relación directa. El/la trabajadora es consciente de que su trabajo influye de forma decisiva en la imagen del/la cliente y lo asume como una responsabilidad de su trabajo.

*«Tienes responsabilidad porque tienes
que dar de comer a mucha gente
e imagínate si le pasa algo a alguien...»*

Trabajadores/as sector hostelería

2.2.2.2.3.3. Estigmatización social

El sector de la hostelería puede considerarse el sector menos estigmatizado de los tres sectores analizados. Esto se debe a que al/la trabajadora de este sector se le asocia cierta formación para desarrollar sus funciones. Se le concibe como una persona formada, con unos determinados conocimientos en torno a su trabajo, lo que supone un mayor reconocimiento por parte de la sociedad.

Las/os usuarios del/la cliente, además de reconocer la valía de esta profesión a nivel de formación, también valoran positivamente el propio servicio. Aprecian de una forma muy especial que las/os trabajadores de este sector trabajen a diario para cubrir una de las necesidades de los seres humanos como es comer.

2.2.2.2.3.4. Subrogación

La subrogación aparece en este sector de una forma más tangencial y se vive de forma menos crítica que en otros sectores. En el discurso de las/os trabajadores ha surgido la subrogación como un proceso muy esporádico, muy determinado, que no afecta de forma decisiva a su marco laboral. Puede que los convenios por los que se rige el sector de la hostelería hayan disipado la subrogación.

*«Me subrogaron, no sufrí nada.
Se asume que una empresa deja
de estar contigo y lo coge otra,
tú no te enteras, cambia sólo la nómina.»*

Trabajadores/as sector hostelería

2.2.2.3.5. *Diagnóstico específico*

La presión que soportan las/os trabajadoras de este sector se debe especialmente a las puntas de trabajo que aparecen en su jornada laboral. Reconocen que su jornada laboral no se distribuye de una forma equitativa, pues se producen cargas de trabajo en horas punta.

*«La presión es que tienes que tener
la comida para una hora,
y te vienen todos juntos.»*

Trabajadores/as sector hostelería

Existe en la sociedad una imagen de contrata más nítida y diáfana que en otros sectores. La gente es consciente que las/os trabajadoras del sector de la hostelería son un agente externo, porque no es habitual que concurran trabajadoras/es propios de la plantilla y trabajadoras/es subcontratados en el mismo ámbito profesional. El servicio de hostelería casi siempre es un servicio subcontratado por el/la cliente, no formando parte habitual de la plantilla propia. La claridad de esta figura ante la sociedad dota al/la trabajadora de una mayor autonomía identitaria.

El discurso de las/os trabajadoras evidencia que la universidad es un buen destino. Las condiciones laborales de este sector se optimizan notablemente cuando el destino es la UPV/EHU, especialmente en lo que a horarios se refiere.

*«Buscaba este tipo de trabajo por el horario.
Me interesaba que no interfiriera
en la vida de mi familia.»*

Trabajadores/as sector hostelería

2.2.2.4. UPV/EHU: Como destino de trabajo de los sectores

La UPV/EHU, a juicio del conjunto de las/os trabajadoras de los tres sectores, presenta una serie de particularidades que la convierten en un destino preferencial.

Cada segmento profesional destaca diferentes características del marco universitario. Desde la hostelería, especialmente, se insiste en lo óptimo e, incluso, privilegiado de un horario y tiempo de vacaciones que permite a las/os

trabajadores del sector disfrutar de una mayor conciliación con su vida personal y familiar, especialmente por parte de quienes tienen hijos.

«El funcionamiento es en un horario muy normal, no se trabaja sábados, ni domingos, ni fiestas.»

Delegados/as sindicales

«Tenemos vacaciones como en los colegios. En mi caso que tengo críos, tengo un horario acorde con ellos.»

Trabajadores/as sector hostelería

En el sector de seguridad se destaca el marco académico como un entorno plácido, donde el trabajo de las/os agentes resulta menos intenso y escasean los factores de riesgo. El mundo universitario representa un marco intelectual donde sus usuarias/os, principales instigadores de la actuación de las/os profesionales de seguridad, tienden a comportarse de forma ordenada. En este sentido, se reconoce el clima más atemperado que rodea al campus en los últimos años, que ha aligerado la tradicional tensión y conflicto que históricamente ha rodeado al entorno universitario y que, ahora, facilita la labor de seguridad.

Desde el sector de la limpieza no se aprecian tantas diferencias significativas respecto a otros posibles destinos, aunque el marco académico propicia un entorno más amable que otros, tanto por el tipo de personas usuarias que concurren en él como por el tipo de trabajo a desarrollar.

En todo caso, la inmensa mayoría de las/os trabajadoras de los tres sectores, reconocen que el marco académico es un entorno que actualmente les proporciona cierta tranquilidad y seguridad. No sólo porque al personal docente, fundamentalmente, se le atribuya una actitud y comportamiento de especial respeto hacia el/la trabajadora profesional de cualquiera de los tres sectores, sino porque el propio destino universitario ofrece unas condiciones objetivas comparativamente mejores que otros emplazamientos: por ejemplo, desde el segmento de la seguridad se aprecia, incluso, las condiciones físicas en las que desarrollan su trabajo o desde la hostelería se reconoce que el trabajo, sobre todo, se concentra en momentos álgidos concretos, pero que la jornada laboral en su globalidad no resulta especialmente dura.

«No es lo mismo estar trabajando con público homogéneo más o menos culto, que en un sitio en el que entra de todo. Si llevas muchos años en la uni y ves que la gente te empieza a respetar... Estás más arropado.»

Trabajadores/as sector seguridad

Además, se reconoce que la existencia de acuerdos y convenios universitarios que, de forma directa o indirecta, tienden a favorecer y mejorar comparativamente el marco laboral en los tres sectores. Dicho de otro modo, el desarrollo de estos trabajos en otros emplazamientos no cuenta con ciertos beneplácitos que en el contexto universitario se pueden dar.

«En la Universidad llegas a acuerdos y te riges por normativas y convenios. Estás mejor que otras compañeras que igual limpian en oficinas privadas y punto...»

Trabajadores/as sector limpieza

Por otra parte, la Universidad, más que otro tipo de destinos, evidencia la encrucijada relacional de la que se hablaba en epígrafes anteriores; sobre todo, al concurrir en un mismo marco laboral personal propio con el de las contratas. Esta situación provoca una continua comparación entre las condiciones laborales de ambos tipos de trabajadoras/es, que casi nunca es favorable al personal de limpieza, seguridad u hostelería de las empresas contratadas por el ente académico.

«Hay contratas y gente de personal de la casa. Entre unas y otras siempre hay enfrentamientos, no enfrentamientos directos sino que a la hora de que manden los pedidos, las de contratas siempre tienen más.»

Trabajadores en un mismo marco laboral sector limpieza

De esta forma, se aprecia un discurso dual entre el personal de los tres sectores analizados que tienden a compararse continuamente con otras/os compañeros que, a diferencia de ellas/os, integran la plantilla de la Universidad del País Vasco/EHU, aún pudiendo, incluso en ocasiones, realizar un

trabajo muy similar, lo que contribuye a un cierto efecto esquizofrénico en su propia autoimagen.

Esta realidad laboral donde se evidencia, más que en otro destinos, la concurrencia de trabajadoras/es propios de la institución con otras/os externos a la misma, concentra la atención de estos últimos en intentar equiparar sus condiciones a la de sus homónimos/as. La falta de paridad que se detecta acusa la confusión y depreciación en las/os trabajadoras de las contrata que sienten el peso del agravio y la injusticia.

Muchas veces, el discurso y exigencia de los trabajadores de seguridad, limpieza y hostelería de las empresas contratadas por la Universidad del País Vasco/EHU se confronta con el de las/os propios trabajadores de la entidad pública y surge un aparente choque de intereses entre la propia comunidad de trabajadoras/es. De todo ello, parece que el personal de contrata se percibe como una especie de «infra-trabajador/a» que siente, al margen de la realidad objetiva que acompañe el marco laboral de unas/os y otros/as, que su situación es sensiblemente más deficitaria.

En definitiva, esta concurrencia de trabajadoras/es, propios y de contrata, parece que tiende a distorsionar la autopercepción de estos últimos al punto de orientar, muchas veces, sus demandas hacia el propio grupo de trabajadores/as de la Universidad del País Vasco y, no tanto, hacia su empresa o cliente destino.

2.2.2.2.5. La UPV/EHU: Como Entidad Cliente que fracciona el mercado

Pero al margen de las condiciones objetivas que rodean al emplazamiento universitario, lo que más llama la atención del discurso de las/os trabajadoras de los tres sectores en relación a la Universidad del País Vasco/EHU es lo que tiene que ver con su función y responsabilidad como demandante de ciertos servicios, marcada, fundamentalmente, por el carácter público de la institución.

La entidad académica no es meramente un cliente sobre el que dirigir algunas de las principales demandas de las/os trabajadoras de la contrata, sino que su rol público le aboca a una cierta exigencia que el/la trabajadora reclama y demanda activamente.

En este caso, más que en otros en donde también sucede, gran parte de las demandas de las/os trabajadores se orientan hacia el/la cliente y no hacia la empresa. No es sólo que el/la trabajadora reconozca que su esfuerzo empático

lo realiza más con el/la cliente que con la empresa, sino que la propia naturaleza de aquélla le persuade del derecho y respaldo legal de su exigencia.

*«Si ha habido una agresión por algo,
el primero que te tiene que respaldar es el cliente,
y en la universidad debería ser más aun...»*

Trabajadores/as sector seguridad

*«Es pública, tiene por qué hacer cosas
para que todo esté mejor.»*

Trabajadores/as sector seguridad

Sin embargo, el escenario que reconoce el personal de las contratas está muy lejos de su marco de exigencia. Se advierte que el juego laboral es entre empresa (contrata) y cliente, y el/la trabajadora es un mero instrumento funcional que, como una máquina, lo que importa es que cumpla y no dé problemas.

*«La empresa no quiere meter ruido,
mientras menos ruido al cliente
le dé la empresa, mejor.»*

Trabajadores/as sector limpieza

De esta forma, la institución académica se comporta como un cliente más. Espera un cumplimiento eficaz del trabajo y no se atribuye responsabilidad alguna sobre las garantías del/la trabajadora ajena. La responsabilidad compete a la empresa adjudicataria. Al margen de que las/os asistentes a los grupos dirijan una atención especial al cliente universitario, constatan que éste se desenvuelve como un beneficiario más de su trabajo y no advierten un trato diferencial.

Sin embargo, a la UPV/EHU además de por su condición de cliente, también por ser una entidad pública, se le atribuye cierta responsabilidad en la situación de las/os trabajadores de estos sectores.

Más allá de una relación cordial y de respeto, atribuible a todo tipo de clientes, a la entidad académica se le presume capacidad y obligación de preservar las condiciones laborales de sus trabajadores/as, propias y/o ajenas que se encuentren a su servicio.

*«Tratarte con respeto y dignidad, eso todos...
Y, hombre los de la uni, es que además,
no tienen que andar sacando
todos los años plicas... es que no lo entiendo
si somos los mismos trabajadores...
¿eso contribuye al sector, pregunto yo?»*

Trabajadores/as sector seguridad

Además de reclamar un cambio en el tono de las relaciones, casi siempre verticales, que se generan entre el/la cliente y el/la trabajadora y de denunciar un uso excesivamente arbitrario y gratuito de su poder (que no necesariamente autoridad), sobre el/la profesional de la contrata se reclama que la universidad favorezca los intereses de las/os trabajadoras.

En este punto, una de las peticiones más comunes tiene que ver con el propio cumplimiento de los convenios que el/la cliente puede exigir, como institución pública, a sus empresas adjudicatarias.

*«Hemos exigido el cumplimiento de convenios.
Tenemos una especie de acuerdo sobre
subcontratación por parte de la universidad.
Se pidió que a tareas iguales, salarios iguales.
Conseguimos un básico de la escala que
para las empresas subcontratadas
era el cumplimiento de convenios
y las primas de subrogación.»*

Delegados/as sindicales

Se adivinan varias y efectivas posibilidades de actuación al ente universitario para evitar, especialmente, la progresiva depreciación de estos convenios, incrementando, por ejemplo, los mínimos económicos de las ofertas licitantes o no fomentando, precisamente, a aquellos pretendientes que presenten condiciones económicas «sospechosamente» bajas que tienen siempre en el/la trabajadora su principal damnificada.

*«La universidad tiene
todas las ofertas de las
contratas y coge la más barata.»*

Trabajadore/as sector seguridad

Tampoco se entiende el afán de la Universidad de aplicar contratos tan cortos en el tiempo que lejos de preservar la situación del/la trabajadora y permitir una regulación al alza de los sectores profesionales, les obliga a una lucha encarnizada por abaratar sus propuestas, lo que pauperiza las condiciones laborales.

En último término se trata de preservar el espíritu de la subrogación, evitando los concursos anuales e impulsando contratos de larga duración para evitar su abuso, que finalmente se vuelve contra el/la propia trabajadora.

«La UPV, normalmente cambia de empresa de seguridad cada uno o dos años, ¿por qué? ¿si los trabajadores son los mismos? Se podría regular que no se haga todos los años sino cada cuatro años.»

Delegado/as sindicales

Además, la fórmula del concurso público permite un abanico de actuación que no pasa inadvertido para el trabajador/a de los sectores de seguridad, limpieza y hostelería. Por ejemplo, varias voces instan a que se recoja como un punto importante a promocionar en la decisión adjudicataria final la constatación de una evaluación de riesgos laborales (integrando una acepción integral que recoja factores psicosociales, amén de los relativos a la integridad física), así como estrategias y acciones preventivas alrededor de los mismos.

«Las evaluaciones son muy superficiales y de riesgos psicosociales nada. Si tuviésemos una voz especializada en las evaluaciones psicosociales que puedan poner encima de la mesa los problemas que hay en materia de integración y qué soluciones pueden paliar.»

Delegados/as sindicales

En última instancia, la mayor parte del personal de las contratas demanda al cliente universitario la asunción e implementación de un rol responsable y comprometido, que dignifique la situación laboral de las/os empleados a su servicio y, por ende, de los propios sectores afectados.

Además, el/la cliente puede preservar el trato y el valor del/la profesional de la contrata haciendo más paritaria su situación con la del personal de la

propia plantilla. En este sentido, se apunta la conveniencia de que el/la trabajadora de las contratas tenga las mismas oportunidades y presencia de actuación sindical y colegial que otras/os compañeros directamente vinculados a la Universidad del País Vasco.

*«En Madrid han hecho huelga
porque quieren equivaler
los sueldos de ertzainas y municipales.»*

Trabajadores/as sector seguridad

*«Tú te sientes de la UPV porque llevas aquí
trabajando un montón de años,
pero como eres de contrata,
no eres de la UPV, no tienes derecho
a ir al gimnasio u otros servicios de la UPV.
Te sientes discriminado.»*

Delegados/as sindicales

*«No hay una relación estable entre
trabajadores de limpieza, comité de empresa
y la propia universidad. Sólo sabemos
de vosotros cuando hay un problema,
somos estamentos muy diferenciados.
Realmente falta comunicación.»*

Delegados/as sindicales

Finalmente, se apela a la propia voluntad de la Institución Académica para buscar la máxima igualdad en las condiciones laborales del conjunto de profesionales, propios o no, a su servicio. Ya no es sólo un tema ligado al derecho y a la normativa, sino a la propia política y estrategia de personal de la UPV/EHU que debe recoger la intención y consecución de un clima laboral justo y motivante para el conjunto de las/os trabajadoras que concurran en la misma.

*«En la UPV pagan un plus
por encima del convenio
para motivar a los trabajadores.»*

Delegados/as sindicales

Por lo tanto, a la Universidad del País Vasco se le suma, a su obligación con el personal de las contratas, su deber y oportunidad como institución pública de favorecer unas condiciones laborales dignas:

- Impulsando contratos de más larga duración con las empresas adjudicatarias.
- Promocionando ofertas que integren una evaluación y política de riesgos laborales (físicos y psicosociales).
- Preservando y garantizando el cumplimiento de las condiciones de los convenios.
- Facilitando acuerdos que permitan una paridad en las condiciones de trabajo del personal propio y el de las contratas.
- Permitiendo y promoviendo la participación sindical del personal de las contratas dentro de los entramados laborales.

2.2.2.3. La responsabilidad de la empresa

A pesar de que de forma espontánea la dirección e intensidad de las reclamaciones de las/os trabajadoras se dirijan más hacia el cliente que hacia la propia empresa (lo que ya denota la referida adulteración del marco laboral convencional), también se atribuye, como no podía ser de otra manera, responsabilidad sobre quien capitaliza el vínculo jurídico con el/la trabajadora.

La relación que se genera entre empresa y trabajador/a se asemeja a la que se establece entre un/a trabajadora y una Empresa de Trabajo Temporal. La empresa, del mismo modo que una ETT, parece que se limita a ceder la mano de obra a su cliente.

De esta forma, se genera un vacío de responsabilidades. La empresa aparece, a lo lejos, con una responsabilidad subsidiaria sobre la garantía profesional del/la trabajadora. La empresa entabla una relación esencialmente administrativa con el/la trabajadora. Ésta percibe a aquélla como el agente con quien firma el contrato, de quien percibe mensualmente la nómina y quien le dota, cuando lo hace, de los recursos y equipamientos necesarios para su trabajo, como puede ser el vestuario, materiales, etc. Más allá de estas situaciones no se advierte ligazón alguna con la empresa.

*«Sabes quién te paga, pero no sabes dónde está.
Tuve que coger la baja y tuve que preguntar
dónde estaba la oficina.»*

Trabajadores/as sector seguridad

*«La empresa es quien te tiene
que suministrar la ropa de trabajo.»*

Trabajadores/as sector seguridad

Esta relación genera un desentendimiento recíproco entre la empresa y el/la trabajadora, que repercute en todas las esferas del trabajo. La relación distante que se establece entre ambas partes no sólo deviene en unas condiciones laborales carenciales sino que tiende a provocar en el/la trabajadora un sentimiento de desmotivación que se refleja, finalmente, en la propia calidad de sus funciones.

*«La motivación es tan escasa
que la gente no quiere ni trabajar.»*

Trabajadores/as sector seguridad

No es sólo que la empresa apenas tenga presencia relacional con el/la trabajadora, sino que ésta llega a comprender de forma natural la ausencia de relación y a desatender a su propia empresa. Este desapego entre empresa y trabajador/a tiende a propiciar en el cliente, depositario del profesional, una actitud de mera exigencia funcional desprovista de cualquier otra prebenda o miramiento con el/la trabajador que no le pertenece.

Al final, empresa y cliente transaccionan con unos servicios en donde el/la trabajadora es el soporte instrumental de los mismos. La satisfacción de las partes poco tiene que ver con la del propio profesional y sí, en cambio, con la cobertura de unos servicios concretos. De esta forma, sólo cuando concurren problemas o dificultades el/la trabajadora adquiere entidad propia y es destinataria, muchas veces de una forma exclusiva, de una responsabilidad fatal.

De esta forma, la empresa no tiende a depositar su atención tanto en las cualidades de las/os trabajadoras sino en el cumplimiento del servicio en relación a las expectativas de las/os clientes. De tal suerte, que cualquier contingencia se tiende a resolver primando el interés del/la cliente en detrimento de la confianza sobre el/la propia trabajadora.

Esta situación de desapego y desatención entre empresa y trabajador/a (que los procesos de subrogación no hacen sino acusar en mayor medida) genera un entramado relacional inexistente y, muchas veces, meramente directivo, que se aprecia en toda la estructura organizacional.

La dirección empresarial se convierte en directiva y jerárquica. Más aún, la falta de relación se pervierte en desconfianza entre las partes. De esta forma, el/la

trabajadora advierte que gran parte de los esfuerzos organizacionales de sus empresas se orientan a generar estructuras de control y supervisión que preserven a las empresas sobre sus propias/os trabajadoras ante la mirada del/la cliente.

Como «el/la cliente siempre tiene la razón» (aunque sea, básicamente, una razón económica) los entramados relacionales sitúan a las/os trabajadoras en un umbral de sospecha constante ante cualquier circunstancia crítica que acontezca en el desarrollo de la actividad profesional. De esta manera, las/os asistentes a los grupos denuncian a los mandos intermedios como meros «vigías y chivatos» apegados a los intereses de la empresa y con los que resulta muy difícil establecer sinergias laborales. Con todo ello el estilo o liderazgo de la empresa se presume más autoritario que democrático.

La empresa no establece un marco relacional con el/la trabajadora, pues se limita a tramitar con el/la cliente la cesión de su mano de obra. De esta forma, no se llevan a cabo procesos de recepción de las/os nuevas trabajadoras, ni se advierten periplos formativos más allá de sintéticos aprendizajes protocolarios, muchas veces, poco operativos y meramente formales.

*«Una presentación, yo soy tal de seguridad,
si tenéis algún problema aquí estoy,
presentarme a los trabajadores...
un acercamiento.»*

Trabajadoras/as sector seguridad

La ausencia de un marco de relaciones en estos sectores obliga, cuando el/la trabajadora lo requiere, a usar mecanismos de interacción menos convencionales. Por eso, no es de extrañar el uso ciertamente extendido y generalizado que se confiesa de la denuncia, al menos en ciertos sectores y en determinadas controversias.

*«Yo he denunciado a mi empresa
como mil veces, y a mi sindicato
también, para que veas»*

Delegadas/as Sindicales

La denuncia no parece tanto un instrumento jurídico, como un canal de interacción interpelador al que el/la trabajadora se siente abocada sólo en circunstancias, normalmente, críticas. Incluso, algunas voces, no acusan tanto la efectividad del mecanismo como la relevancia que logran alcanzar en sus

prerrogativas, lo que denota el carencial relacional en el que se desenvuelven las/os trabajadoras de estos sectores con sus empresas.

La definición de roles y puestos de trabajos viene predeterminada por el conjunto de funciones que el/la cliente adjudica y traslada al puesto en cuestión. Tampoco se adivina en este punto una acción proactiva de la empresa. Tal vez, sea un indicio de la falta de apreciación de la propia entidad del trabajo a realizar o sea consecuencia de que se atribuye al/la trabajadora el control y la capacidad de manejar suficientemente bien la situación laboral. En todo caso, y por defecto, termina delegándose gran parte de esta potestad en el/la cliente.

De tal manera, que el/la cliente concentra un gran número de roles y funciones que superan y trascienden su aparente y más evidente papel de simple beneficiaria del servicio.

Esta nueva ausencia de la empresa también se deja sentir en las posibilidades de promoción, autonomía y participación del/la trabajadora. Se reconoce un evidente estancamiento en las profesiones. El margen de promoción es mínimo. La relación laboral se circunscribe y agota en el puesto de trabajo. Su mantenimiento se vuelve en el único estímulo del que disfruta el/la trabajadora.

Las posibilidades de mejora tienen más que ver con las condiciones laborales que con las categorías profesionales. La batalla no se sitúa en la búsqueda de la mejor categoría profesional posible sino, descende varios peldaños, fajándose simplemente por el reconocimiento del/la profesional de cada uno de los tres sectores analizados. En este sentido, se advierte cierto toque diferencial en el sector de la limpieza, donde la discriminación sexista está propiciando el diseño y aplicación de estrategias de reconocimiento y promoción de la mujer trabajadora en relación a sus méritos laborales.

Por lo que respecta a la autonomía y posibilidades de participación del/la trabajadora se relegan a su esfera laboral más personal, donde la empresa apenas tiene protagonismo. Gran parte de las/os trabajadoras asistentes a los grupos reconocen sentirse con cierta capacidad de maniobra para operar en el entramado laboral y ajustar sus funciones a sus maneras, procedimientos e intereses. No tanto porque la empresa o el/la cliente lo permita sino, una vez más, por la ausencia de relación y la cosificación de la acción profesional.

La experiencia y la posible buena relación con otras/os compañeros (que no siempre es posible, ni ocurre) posibilita cierto margen de actuación libre al/la profesional de la seguridad, hostelería y limpieza, siempre y cuando su puesto de trabajo y las funciones correspondientes queden cubiertas.

En este entorno, las/os trabajadoras reconocen que la autonomía que poseen es más bien por dejadez de la empresa o el/la cliente. El desentendimiento de la empresa y el/a cliente con su trabajador/a fomenta en muchas ocasiones que las/os trabajadoras tengan suficiente independencia en el trabajo como para trabajar sin necesidad de cumplir ningún tipo de orden directiva.

Por otra parte, los procesos de formación que lleva la empresa a cabo para estas/os trabajadoras son escasos. La formación que reciben las/os trabajadoras, aunque insuficiente, suele ser sobre aprendizajes muy concretos de la profesión, como puede ser la manipulación de alimentos en hostelería o la manipulación de productos en limpieza. Cuando las/os profesionales hablan de la formación recibida por parte de la empresa, la mayoría indica que han recibido ciertas nociones básicas sobre la prevención de riesgos laborales.

«La formación que te dan ahora es prevención de riesgos.»

Trabajadoras/as sector limpieza

En este punto, conviene destacar la proyección que realizan las/os trabajadoras sobre las necesidades formativas. Sus reclamaciones tienen como protagonistas más a los propios clientes y mandos intermedios (encargados, supervisores...) que a ellas/os mismos, que consideran su adiestramiento (y experiencia) suficiente.

El hecho de que en el discurso del/la trabajadora se insista en la necesidad de que el/la cliente, o quién ésta asigne, debe formarse en el desempeño de las funciones de las/os trabajadoras de la empresa de seguridad, limpieza u hostelería contratada es un reconocimiento de la función directiva de la empresa depositaria y, sobre todo, un reconocimiento a la dejación de funciones del/la titular que ofrece el servicio.

Por otra parte, se acusa a la empresa del/la trabajadora de seleccionar mandos intermedios que no tienen la capacidad formativa necesaria, técnica ni emocional, para discernir y valorar el trabajo de las/os empleados. En este sentido, llama la atención como no sólo se apela a cuestiones mecánicas sino también se evidencia la necesidad de aprender y manejar criterios relacionales y psicológicos, que permitan comprender e interactuar mejor con el/la trabajadora. En cierta forma es una constatación de la importancia de la salud emocional en este tipo de trabajos.

El entorno laboral se caracteriza por la vinculación, casi exclusiva, al puesto de trabajo. La empresa desaparece de la ecuación de vínculos, de tal suerte

que ya no es tanto una dejadez de aquélla en las/os trabajadores sino también de éstos en aquélla.

*«A mi la empresa me da igual,
me la trae floja.»*

Trabajadores/as sector seguridad

El desapego emocional que caracteriza a las/os trabajadores de estos sectores es tal, que dificulta hasta la propia interacción entre las/os compañeros, por no decir que casi inhabilita a la acción sindical.

La ausencia de relación con la empresa provoca un nulo desarrollo de todo sentimiento de pertenencia a un órgano colegial directivo. La negación de la empresa conlleva cierta negación de interacción de sus trabajadores/as, que no sienten una identidad colectiva a la que sumarse. El mantenimiento del puesto de trabajo individualiza al/la trabajadora, le vuelve egoísta, no porque no preste atención a intereses colectivos, sino porque su atención se concentra en preservar su puesto de trabajo. En este sentido, la subrogación ha sido un fenómeno que ha capitalizado el interés del/la profesional de estos sectores hacia la defensa y protección de su actual destino.

Sólo las deficiencias estructurales asociadas a estos sectores parecen unir al/la trabajadora, no tanto en un frente común de intervención, sino en un diagnóstico carencial del que se sienten damnificadas y con escasa capacidad de cambio.

El débil marco relacional en el que se sitúan las/os trabajadores también deriva en relaciones frágiles y puntuales entre las/os propios compañeros. La conciencia de grupo brilla por su ausencia. Tampoco la propia autoestima ayuda demasiado. El/la profesional de estos sectores se siente bastante desprotegida y evita, sobre todo, cualquier circunstancia que pueda propiciar una pérdida de trabajo porque no se siente muy segura de rehacerse profesionalmente y reconoce preferir *«lo malo conocido que lo bueno por conocer»*.

*«Si mañana convocas una manifestación
es que no te va ni un trabajador...
te van 30 de 300... La gente lo que quiere
es trabajar, su puesto de trabajo
y que no le digan nada...»*

Trabajadores/as sector seguridad

2.2.2.4. Riesgos laborales y psicosociales

En este epígrafe se intenta desgranar los principales riesgos laborales a los que se enfrentan las/os trabajadoras, profundizando así, tanto en las necesidades de todas/os las trabajadoras como en las especificidades que se registran en cada uno de los sectores a analizar.

2.2.2.4.1. Diagnóstico desde lo que se percibe que hace la empresa

Los riesgos laborales se han convertido en la actualidad, y lo llevan haciendo desde hace ya un tiempo, en un importante foco de atención para las empresas.

Antes, las condiciones laborales de las/os trabajadoras habían pasado más inadvertidas hasta que en 1995, año en el que se aprueba la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, se incide normativamente de forma directa en la necesidad de regular la integridad (física y emocional) del/la trabajadora en el marco laboral. El propósito del legislador era dotar de un marco de seguridad y prevención con la intención de paliar los riesgos inherentes al desempeño de las funciones profesionales y reducir, en lo posible, la siniestralidad laboral.

La aprobación de esta ley ha promovido no sólo la concienciación del empresariado en torno a la problemática de los riesgos laborales, sino también ha suscitado la creación de departamentos específicos de prevención que velan por las condiciones en las que se encuentran las/os trabajadoras. De esta manera, los riesgos laborales se han asentado de forma nuclear en el tejido empresarial, aunque con desigual grado de desarrollo operativo.

Aunque las/os trabajadoras reconocen que estos avances han supuesto ciertas mejoras en sus condiciones laborales y, sobre todo, una reestructuración organizativa en empresas medianas y grandes, no aprecian estrategias relevantes en torno a la problemática de los riesgos laborales.

No se percibe tanto una política de prevención sino la implementación de acciones puntuales. Es como si las empresas detectaran ciertas necesidades en materia de prevención de riesgos e intentaran cubrirlas.

En todo caso, no parece un afrontamiento global ni sistémico, pues se descuidan muchos aspectos de las condiciones laborales de las/os trabajadoras. Es por esta razón que las/os trabajadoras demandan que las acciones preventivas de las empresas no sean acciones aisladas *ad hoc* que cubran situaciones con-

cretas, sino que respondan a un diagnóstico detallado del conjunto de riesgos que pueden poner en peligro la salud, física y mental, del/la trabajador.

Al final, las acciones de la empresa obedecen a circunstancias que se van sucediendo y no tanto a una planificación previa que preceda a una estrategia y operativa concreta. De tal suerte que al final, más que una actuación previsoras se advierte una sensibilidad en el tratamiento de lo que acontece en torno a la salud del/la trabajadora.

*«Hay que hacer una valoración
de riesgos puesto de trabajo
por puesto de trabajo, no genérica.»*

Delegados/as sindicales

Una muestra evidente de la ausencia de estrategia preventiva, es que el esfuerzo que las empresas realizan en materia de prevención de riesgos laborales se supedita a una casuística muy concreta de focos potenciales de riesgo físico. Las empresas enfocan sus acciones a la prevención de la influencia de los elementos catalizadores de riesgo físico detectado, mientras que los factores psicosociales no forman parte de la acción preventiva y siguen siendo relegados a una esfera meramente privada que concierne únicamente al/la trabajadora y a su personalidad y circunstancias.

De esta manera, puede apreciarse cómo la prevención que llevan a cabo las empresas parece más una actuación desarticulada e incompleta, que una planificación preventiva de enfoque sistémico.

*«Te dan para prevenir riesgos unos zuecos,
guantes, mascarilla...Te dicen cómo tienes
que coger los pesos, cómo tienes
que lavarte las manos...»*

Trabajadores sector hostelería

Se vuelve a insistir en la dificultad de objetivar y cuantificar los riesgos psicosociales y de demostrar la atribución de su responsabilidad al entorno laboral. Al/la empresaria le resulta complicado identificar estos riesgos como riesgos derivados del propio entorno laboral. No son capaces de diferenciar entre los problemas endógenos del/la trabajadora y aquéllos que se derivan de situaciones laborales. Pero es que al/la propia trabajadora le sucede en cierta forma lo mismo.

«El acoso es muy difícil de demostrar.»

Trabajadores/as sector limpieza

*«Esto va con el sueldo, el que se mete
en esto ya sabe cómo es...»*

Trabajadores/as sector seguridad

Aunque el/la trabajadora evidencia claramente un panorama psicosocial bastante caótico en este tipo de sectores profesionales y anuncia un gran número de patologías y trastornos emocionales, tiende a digerirlos, en gran medida, como parte inherente de su trabajo, aunque reconozca la necesidad de su tratamiento y la responsabilidad de empresas y clientes, como agentes víricos y vacuna al mismo tiempo, de muchos riesgos psicosociales.

La coartada de la empresa se ubica en su desconocimiento. A diferencia de los riesgos físicos que cuentan con un largo y preciso recorrido teórico y legal, los riesgos psicosociales apenas han sido desarrollados. Además, la ausencia de un marco teórico que respalde la premisa de que los riesgos psicosociales puedan ser generados por determinadas situaciones laborales, deviene en desatención y finalmente irresponsabilidad empresarial. La dificultad del/la empresaria a la hora de visualizar de forma clara las casuísticas que pueden afectar a las/os trabajadores obstaculiza la implementación de políticas de prevención de riesgos psicosociales.

Por su parte, las/os trabajadores reconocen que les resulta casi imposible hacer llegar a la empresa sus problemas psicosociales. Cuando un/a trabajador transmite a su empresa que sufre estrés, ansiedad o depresión, ésta percibe que estos problemas tienen un origen meramente particular y personal.

De esta forma, la empresa parece indemne a lo psicosocial, pues lo sitúa básicamente en la esfera personal. Si ya hay cierta resistencia por parte de las/os trabajadores a reclamar situaciones de baja, el asunto se recrudece con los riesgos psicosociales que, junto con el desgaste físico que provocan las jornadas de trabajo prolongadas y continuadas, son uno de los principales causantes de las bajas.

*«Si tuviéramos que coger una baja cada vez
que estamos hechos polvo o nos encontramos mal,
no iríamos a trabajar nunca... y si le dices que es
que estás estresado, ni te cuento...»*

Trabajadores/as sector seguridad

En relación a lo psicosocial todo se complica. No es sólo cuestión de demostrar la patología, sino de atribuir la responsabilidad y valor (desde una óptica laboral) suficiente como para ocasionar (y remunerar) una baja del/la trabajadora. Y en estos sectores, especialmente depreciados, cuesta más valorizar los estados carenciales que puedan presentar las/os trabajadoras.

*«La enfermedad laboral
no te la reconocen.
No te dan la baja por nada.»*

Trabajadores/as sector limpieza

En este escenario el/la trabajadora se siente obligada muchas veces a proceder a la denuncia como medio para que la empresa reconozca sus riesgos laborales, tanto físicos como psicosociales. Las/os trabajadoras conciben la denuncia como un mecanismo de presión a la empresa a través del cual pueden conseguir el reconocimiento legal de su situación.

*«Llevo cinco años de delegada
de prevención. Encontramos muchas
deficiencias que trasladamos
a prevención, pero es a base
de denuncias cuando empiezan
a hacer algo.»*

Trabajadores/as sector limpieza

Hasta el discurso sindical se ve afectado por la difícil objetivación de lo psicosocial. Las mejoras en horarios y salarios, fagocitan casi todo lo demás en la hora de la negociación del convenio. Más aún en un escenario donde la empresa se invisibiliza y el/la trabajadora centra su lucha en el mantenimiento de su puesto de trabajo.

En todo caso, el diáfano y ampliamente desarrollado discurso emocional y psicosocial que exhibe el/la trabajadora de estos sectores cuesta trasladarlo a la esfera sindical, donde los sindicatos parecen haber dado prioridad a otros temas aparentemente más graves e inminentes.

En este sentido, se intuye la necesidad de que las/os propios trabajadoras trasladen a sus representantes y organizaciones sindicales su diagnóstico emocional, para que forme parte de la acción colectiva organizada de las/os trabajadoras.

«Los riesgos psicosociales tienen que estar bien determinados, y ese nivel de asunción ni el empresario ni los sindicatos lo tienen en pie.»

Delegados/as sindicales

De esta forma, en la actualidad en el tratamiento de los riesgos psicosociales se observa más una actitud, que una acción responsable. De tal suerte, que el hecho de que se tomen, y en qué sentido y con quién, medidas en relación a la problemática psicosocial depende más de consideraciones subjetivas que de criterios objetivos. Esta subjetividad sigue siendo uno de los principales enemigos en la apreciación y valorización de los riesgos psicosociales.

Por eso el «*mobbing*» alcanza una notoriedad diferente y hegemónica respecto al conjunto de situaciones de riesgo psicosocial. Se trata en estos momentos del único factor psicológico que ha dado un salto cualitativo por su objetivación, presencia mediática y sensibilidad social. El conjunto de agentes sociales y laborales se pone en alerta solo con su nombramiento.

Este fenómeno, al menos, ha propiciado una presentación social (y laboral) de los riesgos emocionales al/la profesional y ha originado una actitud más receptiva y activa de la empresa ante esta problemática.

Así lo que se presenta como «*mobbing*» adquiere una entidad y valor que la empresa parece sentirse abocada a tratar, porque de lo contrario entra en sospecha.

En todo caso, no se trata de un concepto especialmente manejado en el vivencial del/la trabajadora de estos sectores. Aparece una variante más integral en la percepción del/la trabajadora que es la vejación de su persona y dignidad. La multitud de riesgos psicosociales a los que se sienten sometidas las/os trabajadoras de estos sectores parecen fruto de estrategias relacionales claramente deficitarias por parte de empresas y clientes.

El problema es que este enfoque más holístico no parece beneficiar su tratamiento, sino volverlo más difuso. Llamarlo «*mobbing*» y asociarlo a una situación concreta de acoso parece mucho más efectivo que denunciar un tratamiento vejatorio y desconsiderado en términos generales.

2.2.2.4.2. Diagnóstico desde el vivencial del/la trabajadora

Se trata de focalizar la atención en la forma y manera que el/la propia trabajadora digiere y articula los riesgos psicosociales desde su perspectiva más íntima.

2.2.2.4.2.1. *Constatación de un escenario laboral concurrido de abusos y situaciones vejatorias que atentan contra la dignidad del/la profesional y la persona*

El/la trabajadora de estos sectores parece muy consciente de la controversia emocional, más que física, que rodea el desarrollo de sus funciones profesionales. De esta forma se anuncia un amplio y variado abanico de situaciones que generan ansiedad, depresión o malestar.

El/la trabajadora, por lo tanto, no es ajena sino todo lo contrario a la controversia emocional, dura e intensa, que le atenaza, al punto de reconocer evidentes y profundas consecuencias.

«En este sector hay más divorcios y suicidios que en ningún otro ámbito profesional.»

Trabajadores/as sector seguridad

Entre los principales causantes de daños emocionales se encuentra el trato humillante y vejatorio que reconocen sentir y sufrir por parte de todas las personas y agentes con quienes interactúan y que derivan en humillaciones, falta de crédito, desconfianza, etc.

Además, en el sector de la seguridad se incide en dos elementos especialmente reseñables que tienen que ver con el propio trabajo: el aislamiento y la inseguridad.

Se advierte que la propia tipificación del trabajo y muchos de sus posibles destinos abocan al profesional a una actuación aislada y/o en entornos de cierto conflicto donde su propia integridad, física y psicológica puede sentirse dañada.

De ahí, que de una manera más evidente y directa, las/os profesionales de este sector reclamen servicios de apoyo psicológico como absolutamente necesarios para preparar y asistir, en lo que resulte necesario, al/la profesional y preservar, también, la calidad de su propio trabajo.

2.2.2.4.2.2. *Dificultad propia para distinguir la problemática psicosocial como riesgo laboral*

Aunque la mayoría de las/os trabajadoras de estos sectores manifiestan, de forma diáfana y abierta, una amplia gama de situaciones y circunstancias labo-

rales que cuestionan su salud física y emocional, no terminan de denunciarlas como riesgos laborales.

Es como si la denuncia adquiriera más un tinte social que una reclamación laboral; se pone más énfasis en la necesidad de apreciar al/la profesional de estos sectores, que en responsabilizar a quien corresponda sobre posibles causas y consecuencias.

2.2.2.4.2.3. Atribución de responsabilidad del riesgo psicosocial a elementos sectoriales con especial protagonismo de la figura del/la cliente por encima de la propia empresa

La ausencia de la empresa en el marco relacional del/la cliente le inhibe de una responsabilidad inicial en lo que acontece al/la trabajadora. Posteriormente, ésta recuerda a la empresa como agente responsable que debe mostrar una disposición mucho más activa con su propio/a trabajadora de lo que hace gala.

En todo caso, el primer foco de atención a la hora de enunciar mejoras relacionales que optimicen y valoricen la figura del/la profesional de estos sectores se sitúa en el/la cliente de la empresa. Es una forma, como otras que se han ido indicando anteriormente, de evidenciar la asunción de roles y funciones de los agentes beneficiarios de los servicios de las/os profesionales de la seguridad, hostelería y limpieza de otras empresas.

Sobre el/la cliente se depositan, por lo tanto, las demandas y reclamaciones que tienen que ver con un mejor trato personal y un mayor respeto profesional que derive, todo ello, en un mayor crédito del/la profesional de estos sectores.

La propia empresa aparece en un segundo lugar en las quejas y en los umbrales de mejora de las/os trabajadoras.

2.2.2.4.2.4. Desarrollo de estrategias personales de autogestión de las problemáticas psicosociales

Muchas veces el/la profesional de estos sectores anuncia la necesidad de una autogestión de los problemas psicosociales como estrategia de supervivencia en el sector.

«Te tienes que hacer fuerte o estás perdido.»

Trabajadores/as sector seguridad

*«Depende como te lo tomes,
yo soy enemigo del estrés pero con los años
ya sabes lo que te pide el trabajo.
Cuando me preguntan,
digo que está todo bien y ya está.»*

Trabajadores/as sector seguridad

*«Si tengo estrés, pues tengo estrés.
Estás preparado.
En hostelería así es la ley.»*

Trabajadores/as sector hostelería

Este tipo de afrontamientos no parecen contribuir a externalizar la responsabilidad de los riesgos psicosociales y, mucho menos, a ubicarlos en dinámicas sindicales ni reivindicativas. Por el contrario, terminan, sin pretenderlo, avalando al individuo trabajador/a como principal responsable, gestor autárquico, del entramado psicosocial que le rodea en su actividad laboral.

2.2.2.4.2.5. Constatación de la dificultad de desarrollar proyectos vitales y conciliar la vida familiar

La incompatibilidad del trabajo con la vida personal es una de las principales situaciones catalizadoras de riesgos psicosociales. Cabe destacar que en estos sectores, la conciliación de vida laboral con el resto de las esferas personales, especialmente la vida familiar, se vuelve una tarea de reconocida dificultad, que en el segmento profesional de la seguridad se tiende a tornar en imposible.

*«Es complicado por los horarios...
tienes que madrugar mucho,
entonces te metes pronto en la cama...»*

Trabajadores/as sector limpieza

*«Tienes que meter horas
para que te llegue, y además no somos
de horario oficina...»*

Trabajadores/as sector hostelería

*«Es imposible, directamente
es que no tienes vida.»*

Trabajadores/as sector seguridad

Horarios poco convencionales y jornadas alargadas, por el hecho de alcanzar una retribución más solvente, convierten a las/os trabajadoras de estos sectores en trabajadoras/as «sin vida».

Estas contingencias horarias desequilibran la vida personal del/la trabajadora y pueden llegar, incluso, al punto de anularla. Algunas voces recuerdan que sus tiempos de ocio son tan «extravagantes» que parecen transeúntes errantes que no tienen la posibilidad de compartir su tiempo libre con sus iguales significativos.

*«Igual tienes libre un martes a la mañana
que andas por ahí perdido porque
todo el mundo anda trabajando...
No sabes ni qué hacer.»*

Trabajadores/as sector hostelería

El drama no alcanza solo el aspecto concreto de la compatibilidad de la dimensión familiar con la laboral, sino que dificulta sobremanera el desarrollo de la propia persona, al margen de su condición laboral.

Como ocurría con el «*mobbing*», el esfuerzo articulado, sobre todo por organizaciones que alientan la igualdad y dignidad de las mujeres trabajadoras, de evidenciar el conflicto de intereses que se produce entre la familia y el trabajo, ha llevado la conciliación laboral y familiar a un primer plano mediático, que encuentra respuesta progresiva en las empresas. Muchas veces sigue siendo una actuación más puntual que planificada y, aunque adolece de muchas carencias, se reconocen ciertos avances y mejoras.

En todo caso, éste es un tema que directamente se atribuye a la empresa y recuerda al/la trabajadora su vinculación jurídica. Es decir, se reconoce el margen de maniobra que las organizaciones empresariales no ejercen a la hora de facilitar claves conciliadoras del/la trabajadora con sus esferas personales y familiares.

Básicamente, el diseño consensuado de los horarios laborales podría facilitar jornadas laborales más adecuadas a las necesidades y requerimientos de cada caso particular, amén de un protagonismo que actualmente no tiene el/la

trabajadora en la organización empresarial y una visión global y necesidad de coordinación con las/os compañeros.

Finalmente, el/la trabajadora queda expuesta a una nueva necesidad de autogestión ante la dejación que constata en la empresa. De esta manera se insiste en casos donde las/os compañeros de un mismo destino, siempre y cuando obre entre ellos una buena relación, intercambian horarios con la tranquilidad de que en la medida que el puesto de trabajo quede cubierto y no acontezcan problemas a la empresa y al cliente no les preocupa.

*«Yo, como me llevo bien
con mi compi, pues nos hacemos
nuestros propios horarios...
¿Decírselo a la empresa?, ¿para qué?...»*

Trabajadores/as sector seguridad

2.2.2.4.2.6. Visión para fijar atribuciones de los elementos catalizadores de riesgos psicosociales en diversos agentes y elementos que conforman el entramado laboral

- Los convenios deficitarios que caracterizan los sectores analizados obstaculizan la conciliación entre la vida laboral y la personal. El bajo salario que perciben estas/os trabajadoras les obliga a alargar sus jornadas laborales, reduciendo de este modo sus horas de disfrute y el desarrollo de su esfera personal y familiar.
- Respecto a la empresa a la que pertenece, el/la trabajadora siente sobre sí misma una concepción funcional y no integral que le aboca a una identidad cosificada; siente que es una pieza más en el engranaje de la empresa, donde debe limitarse a cumplir su función, lo que frustra cualquier otro tipo de aspiración en el/la profesional. Además, la figura de mandos intermedios como vigías, más que supervisores de su trabajo, agrede su credibilidad y autoestima.
- El/la cliente, por su parte, en muchas ocasiones adultera las funciones de las/os trabajadoras de estos sectores y se excede en el trato y funciones que atribuye a estos puestos de trabajo, al punto que pretende que desempeñen tareas que no son propias de su ejercicio profesional. Además, la recusación es un arma que directa y personalmente cuestiona y degrada la capacitación del/la trabajadora en el caso del sector de la seguridad.

- La acción sindical en la empresa cliente no presta atención especial a la situación de las/os trabajadoras que operan en sus centros de trabajo a través de contrataciones realizadas por sus empresas. Sin pretenderlo, esta desatención parece crear una nueva subcategoría de trabajadoras/es que, a diferencia de otros, ni tan siquiera encuentran refrendo en sus propias organizaciones.
- Las/os trabajadoras perciben una falta de apreciación de su trabajo por parte de las/os usuarias del/la cliente. Las/os trabajadoras de estos sectores consideran que la labor que realizan, además de cubrir las necesidades del cliente, benefician a sus usuarias (les proporcionan seguridad, les mantienen limpios sus lugares de trabajo, les dan de comer...). Sin embargo, éstos no valoran el servicio que les proporcionan estas/os trabajadoras. El/la usuaria del cliente también influye, aunque de forma más indirecta, en la falta de apreciación de las/os trabajadoras de estos sectores. La referida invisibilización, física o virtual, es un signo de depreciación que también siente el/la trabajadora de estos sectores y que le sitúa en una situación de constante vulnerabilidad e inferioridad.
- Siguiendo con el punto anterior, el personal de contrataciones de esos sectores se siente agraviado con otros colectivos de trabajadoras/es con los que tampoco encuentra lazos de solidaridad.
- Por su parte, la sociedad también desencadena riesgos psicosociales en las/os trabajadoras, ya que el desprestigio social que soportan estos tres sectores provocan que el/la propia trabajadora se infravalore tanto a un nivel laboral como personal.
- Finalmente, el fenómeno de la subrogación, a pesar de reconocerse y apreciarse como un mecanismo que pretende, y logra en muchos casos, afianzar y dar estabilidad al/la trabajadora al preservar su puesto de trabajo de ciertas oscilaciones y cambios, también desencadena una serie de efectos contraproducentes. Además, lejos de mejorar las condiciones de trabajo de los sectores, la subrogación puede esconder varios efectos perversos que no trata ni resuelve.

2.2.2.5. La subrogación

Como ya dijimos, la subrogación es el proceso en el que se sustituye o reemplaza la empresa, contratando con otra los mismos servicios y con la obligación de mantener a las/os trabajadoras que realizaban la tarea y sus condiciones laborales, si no son mejoradas. La subrogación pretende garantizar el puesto de trabajo de las personas empleadas en sectores que son muy afectados por la eventualidad de los servicios, dotando de estabilidad y seguridad al/la trabajadora.

*«La subrogación se creó
hace muchos años para garantizar
el puesto del trabajador.»*

Delegados/as sindicales

*«La subrogación es un mecanismo
para que las contratas no se deshagan
del personal cada vez que cambien de empresa.»*

Trabajadores/as sector seguridad

La subrogación parece un mecanismo que intenta paliar la situación de indefensión de las/os trabajadoras de ciertos sectores especialmente sensibles a constantes oscilaciones y cambios y favorecer, también, una mayor tranquilidad y equilibrio emocional de aquéllos.

*«Cuando me contrató, le pedí estabilidad y me dijo
que me podía quedar allí hasta jubilarme.
No me siento inestable, como ya me han hecho
tres contratos hasta fin de obra,
es lo mismo que un fijo discontinuo.»*

Trabajadores/as sector hostelería

En todo caso, el mecanismo no alcanza las mismas dimensiones ni aparece igualmente regulado en todos los sectores. Mientras algunas/os trabajadoras parecen más sensibles a avalar las virtudes que acompañan a la subrogación, otros colectivos profesionales inciden más en las contraindicaciones que encuentran.

Todas/os ellos reconocen que el mecanismo no es suficiente ni garante de una mejora significativa de las condiciones laborales y que muchas veces «embellece una situación que sigue resultando precaria».

*«La subrogación yo la veo
como un arma de doble filo.
Nos inventamos la subrogación
para embellecer una situación
muy precaria de un colectivo trabajador.
Les da algunas garantías
y tienen un montón de debilidades.»*

Delegados/as sindicales

2.2.2.5.1. Subrogación versus Seguridad

El sector de la seguridad es donde los procesos de subrogación resultan más extendidos, menos regulados y donde se constata una menor contribución del mecanismo a la mejora de las condiciones laborales de las/os trabajadoras.

Gran parte de las/os asistentes a los grupos atribuían a la subrogación una importante responsabilidad en la precarización, incluso, de los entramados laborales y condiciones de trabajo de las/os profesionales de la seguridad.

La subrogación evidencia el aislamiento y desamparo del/la trabajadora respecto a su empresa y lo sitúa directamente en manos del/la beneficiaria del servicio. Esta circunstancia en un sector tan particular como el de la seguridad se vuelve especialmente dramática en el discurso del/la trabajadora.

Una actividad difusa y etérea, donde la mejor intervención parece la ausencia de actuación, y expuesta a un público que tiende a no apreciarla de forma relevante, tiende a generar una controversia inherente que el/la trabajadora no encuentra respaldo en la empresa.

Además, la subrogación ha debilitado la imagen social del/la profesional y lo ha vuelto más vulnerable a juicio del/la propia trabajadora del sector.

Además, la posibilidad de recusación por parte de la empresa cliente propicia una relación de poder desproporcionada, donde el/la profesional muestra toda su inferioridad y apenas maneja posibilidades de réplica. Junto a la inhabilitación profesional en ese destino supone un golpe crucial a la identidad personal del/la trabajadora.

Finalmente, se apunta a que en este sector de la seguridad, la subrogación no está convenientemente regulada y resulta excesivamente arbitraria, al punto de anular derechos que el/la trabajadora pueda acumular o tener adquiridos.

*«En seguridad te subrogan y no te respetan las vacaciones...
te finiquitan y ¡hala!, puedes estar años sin vacaciones,
como te subrogan constantemente.»*

Trabajadores/as sector seguridad

2.2.2.5.2. Subrogación versus Limpieza

Es un sector donde la subrogación parece, de entrada, algo menos extendida pero, sobre todo, mucho más regulada para evitar situaciones de abuso que desde sectores como la seguridad se denunciaban.

El personal de limpieza se manifiesta mucho más agradecido a la subrogación. Se intuye que sus puestos de trabajo resultaban anteriormente más inestables por lo que el mecanismo de la subrogación ha propiciado una estabilidad donde apenas existía. Tal vez, en el sector de seguridad, el punto de partida no fuera tan evidente y la necesidad de consolidar los puestos de trabajo menos apremiante.

Por otra parte, se reconoce que la subrogación no ha supuesto una pauperización de las condiciones previas del sector, algo que en el sector de seguridad queda en entredicho y, además, tampoco supone la negación de ciertos derechos que el/la trabajadora pudiera ostentar.

En cierta forma, se infiere una mayor centralidad a la subrogación en el discurso laboral, lo que en este punto puede anunciar una acción sindical más proactiva y beneficiosa para el colectivo de trabajadores/as.

2.2.2.5.3. Subrogación *versus* Hostelería

Probablemente es el sector menos afectado por los procesos de subrogación y donde no se advierte ninguna incidencia especial, salvo la ratificación del mecanismo como un elemento facilitador de la estabilidad del/la trabajadora en su puesto de trabajo.

2.2.2.5.4. El reverso tenebroso de la subrogación

Aunque muchas/os de los trabajadores de estos sectores están satisfechos con la estabilidad económica y emocional que les proporciona la subrogación, también reconocen que es un proceso que no tiene demasiada incidencia real sobre las condiciones laborales.

*«No es para mejorar, es para que la empresa
entrante y saliente no despidan a los trabajadores.
No es algo que mejora la calidad de trabajo.
Simplemente es para que las empresas
entrantes y salientes cumplan unos requisitos
y el trabajador esté en cierto modo protegido.»*

Trabajadores/as sector limpieza

Por lo tanto, en ningún caso la subrogación es comprendida como una acción reparadora ni que haya supuesto un hito cualitativo en favor de la condi-

ción laboral de las/os trabajadoras de los sectores afectados. Más bien, tienden a insistir sobre los efectos nocivos de la subrogación entre los que destacan los siguientes:

a) *Puede suponer, indirectamente, una perpetuación a la baja de las condiciones de los convenios*

Muchas/os trabajadoras alertan sobre el marco de connivencia que se genera en torno a la subrogación. El mantenimiento de los puestos de trabajo parece otorgar al sector una estabilidad y tranquilidad que puede propiciar el abuso de ciertas situaciones en torno a la contratación de servicios externos ligados a la seguridad, limpieza y hostelería.

Tal vez no resulte justo atribuir a la subrogación las consecuencias de una constante sucesión a la baja en las condiciones económicas de las contratadas que, evidentemente, se refleja en un ajuste restrictivo en las condiciones salariales de las/os trabajadoras. En ocasiones parece que el hecho de preservar los puestos de trabajo con las/os mismas trabajadoras sirviera de excusa para no mejorar las condiciones de los mismos sino prorrogarlas en su precariedad.

b) *Los procesos de subrogación generan un importante umbral de incertidumbre*

Probablemente se trata de la consecuencia más evidente e íntimamente ligada a la subrogación. Todas/os las trabajadoras reconocen que el cambio de empresa conlleva una serie de interrogantes e incógnitas que abren un período de zozobra y cierta ansiedad. Sólo las experiencias de subrogación tienden a atemperar las angustias y a ponderar el ánimo del/la trabajadora.

De todas maneras, conviene insistir en la denuncia que trasladan las/os trabajadoras a las empresas sobre su escasa comunicación proactiva del proceso de subrogación que sitúa a las/os trabajadoras en una situación de total desinformación a la espera de su consumación.

El cambio de empresa a la que se pertenece genera un sentimiento de inseguridad en el/la trabajadora. Ésta desconoce las condiciones a las que se va a enfrentar en la nueva empresa.

«La subrogación en general produce una incertidumbre muy grande porque no sabes quién va a venir, quién va a ser la empresa y en qué condiciones va a venir.»

Delegados/as sindicales

Su entorno laboral cambia por completo. Enfrentarse a una nueva empresa supone adaptarse a nuevos mandos directivos. Además, el cambio de empresa también supone la reorganización del trabajo, pues, cada empresa tiene una forma de trabajar que es a la que el/la trabajadora tiene que amoldarse.

*«Tienes que amoldarte a los encargados
y empezar de nuevo otra vez.»*

Trabajadores/as sector limpieza

*«La organización del trabajo cambia también.
Depende el que llegue aprieta al encargado
más o menos, cambia totalmente.»*

Trabajadores/as sector limpieza

c) La subrogación supone en ciertos sectores una interrupción en los derechos laborales

Desde el sector de la seguridad se insiste en los efectos perversos sobre los derechos de las/os trabajadoras que genera el proceso de subrogación. Mientras que los otros dos sectores reconocen una regulación más respetuosa, las/os profesionales de la seguridad denuncian la anulación de muchas de sus prerrogativas por ser trabajadoras/es subrogados.

Concretamente, se incide en que la subrogación provoca que la empresa saliente finiquite al/la trabajadora de tal manera que la nueva empresa no contrata con aquélla ningún tipo de compromiso más allá del mantenimiento del puesto de trabajo. De esta forma, muchas/os trabajadoras, por ejemplo, reconocen que la subrogación puede propiciar estar trabajando durante muchos años sin derecho legal a disfrutar de vacaciones.

De esta forma, se alerta de lo dañino de un proceso sobre la propia condición jurídica y legal del/la trabajadora, que se vuelve una pieza mecánica que se intercambia entre las empresas sin atender a sus derechos previamente contraídos.

En resumen, la subrogación puede suponer la ruptura con los derechos adquiridos hasta el momento. El/la trabajadora lucha por conseguir una serie de derechos como son días festivos, pluses en el convenio, vacaciones, etc., pero cuando se produce un cambio de empresa muchas veces parte de cero.

*«Yo tengo conseguido hasta aquí
unos privilegios y ahora vas a venir tú
y me los vas a quitar.»*

Trabajadores/as sector limpieza

Un ejemplo muy evidente del desvanecimiento de sus derechos es la pérdida del derecho a las vacaciones. Cuando el/la trabajadora es subrogada, pierde el derecho a disfrutar de las vacaciones que le pertenecían con la empresa anterior.

*«Yo conozco trabajadores
que en 5 años no han cogido vacaciones
porque te liquidan y ya.»*

Trabajadores/as sector seguridad

d) *La subrogación dificulta la acción colectiva y sindical*

El cambio constante de empresas focaliza la atención del/la trabajadora en su destino (empresa cliente) y en su puesto de trabajo (afrontamiento individualizado de su condición de trabajador/a) y complica sobremanera cualquier estrategia colectiva.

El/la trabajadora se acostumbra al cambio y apenas presta atención a una estrategia sindical o a una interacción con la empresa porque confía que pronto su vinculación administrativa puede cambiar.

El concepto de plantilla apenas alcanza sentido en este tipo de sectores, porque se reconocen piezas de un entramado laboral que les supera y les dirige.

El/la subrogada es un tipo de trabajadora a quien no le interesan demasiado las relaciones que traspasan el marco de su puesto de trabajo porque saben, que en cierta manera, no le pertenecen ni es protagonista relevante de ellas. Esta indolencia provoca un escaso apego e interés por sus iguales, la conciencia colectiva apenas existe, y la acción sindical se vuelve, incluso, ajena a sus intereses.

Cualquier intento de estrategia y actuación sindical se supedita más al interés y actitud personal de ciertos trabajadores/as, que no a unas condiciones laborales subrogadas que tienden, objetivamente, a distraerles de las mismas.

Por lo tanto, la acción sindical de estas/os trabajadoras también sufre cambios. La subrogación supone la interrupción de la acción sindical, ya que el

cambio de empresa conlleva un cambio de delegados/as sindicales. El cambio de empresa supone no sólo conseguir nuevas/os delegados sindicales, sino empezar a luchar por sus derechos como si con la otra empresa no hubiesen hecho nada. Todas las mejoras conseguidas por los sindicatos anteriores parecen desvanecerse.

«Nosotras tenemos unos delegados en la universidad, de repente sale la empresa y nos quedamos sin delegados. Cuando conseguimos algún delegado, tenemos que empezar desde el minuto uno a pelearlo otra vez todo.»

Trabajadores/as sector limpieza

e) Conlleva un importante desgaste emocional

Desde el punto de vista psicosocial se trata de una de las derivadas más trascendentes y, sin embargo, más sutiles en relación a la subrogación.

Cada incorporación a una nueva empresa supone, en cierta manera, un renacimiento para el/la trabajadora. Por muy mecánico y estandarizado que resulte el proceso no deja de suponer una «vuelta a empezar» para el/la profesional de estos sectores. Un nuevo vestuario, unos nuevos mandos y unas nuevas maneras y procederes vinculados a cada organización empresarial requieren un esfuerzo, por mínimo que sea, de reciclaje y aprendizaje, que siempre supone esfuerzo.

Si este esfuerzo se repite con cierta asiduidad termina resultando ciertamente erosionante. Las personas, por experiencia vital, están acostumbradas a procesar las situaciones y a asentarse y madurar sobre ellas lo que tiende, por definición, a crear entornos familiares y significativos donde los individuos se reconocen y sienten parte de los mismos.

La subrogación impide los procesos de asentamiento y aboca a constantes procesos de digestión que no encuentran continuidad. Es como si tras una buena comida se volviera a comer y no se esperase a que el cuerpo se asentara y, en cierta manera, disfrutara de la necesidad saciada. Una cierta reiteración de comidas copiosas terminan provocando ardores e indigestiones, porque no permiten al organismo completar su ciclo digestivo. Algo similar ocurre con la subrogación.

El/la trabajadora reconoce que son procesos que desgastan sus energías y que, además, parecen no tener fin y acontecer continuamente, abocando al/la profesional a un constante y sacrificado proceso de adaptación.

*«Te quedas otra vez en cero y tienes
que empezar a pelear desde el minuto
uno todo lo que habías peleado
con lo anterior. Nosotros empezamos
de nuevo cada cuatro o cinco años,
cuando decide la universidad.»*

Trabajadores/as sector limpieza

f) Incide en la identidad personal e individual del/la trabajadora en detrimento de una conciencia colectiva

Cada trabajador/a subrogada se convierte en un caso único vinculado a un puesto de trabajo y a un destino. Además, el hecho de que en ciertos sectores se permita la posibilidad de la recusación no hace sino aislar más a cada persona concreta.

En la propia definición de la subrogación se advierte el afrontamiento individual que puede propiciar la subrogación. «La obligación de mantener a las/os trabajadores realizando las tareas» es una forma de poner el acento en cada caso particular, valdría decir en cada contrata particular, y no tanto en las condiciones laborales del conjunto de personas que trabajan en una empresa de seguridad, hostelería o limpieza.

g) Dificulta las estrategias de promoción

El cambio continuo de empresa no favorece la posibilidad, de por si complicada en estos sectores, de permitir procesos de promoción. La subrogación, pretendiéndolo o no, concentra la atención en el mantenimiento del puesto de trabajo y no en la calidad aspiracional del/la profesional. En cierta forma, reduce sus expectativas a preservar su condición y no tanto a mejorarla.

El/la profesional de estos sectores, que puede aspirar a mejorar sus condiciones y ocupar puestos de mayor rango, encuentra en la subrogación un obstáculo que le impide «crecer» dentro de una misma empresa. Muchas voces entre las/os asistentes a los grupos reconocen que han abandonado cualquier intento o deseo de cambiar de puesto de trabajo porque se han rendido a la inercia de la subrogación.

*«Tú llevas trabajando en una empresa
un montón de años y eres fija.
Yo como estoy sometido a la ley
de la función pública, no soy fijo.»*

Delegados/as sindicales

h) Evita el desarrollo de lazos emocionales y sentimientos de pertenencia con la empresa

La subrogación adiestra al/la trabajadora que termina volviéndose apática con su empresa. Su centro de interés se sitúa lejos de su organización empresarial, concretamente en el destino de su puesto de trabajo.

De esta manera, el/la trabajadora termina sintiéndose mucho más ligada a ese destino que a quien manda jurídica y administrativamente sobre él.

Muchas veces, la subrogación se comprende como una constatación del escaso grado de afectividad de las empresas con sus propias/os trabajadores. También sería justo reconocer y confirmar que tampoco el/la trabajadora siente nada especial y dice haber aprendido a reconocer a su empresa a través, meramente, del uniforme que pueda vestir o el anagrama que pueda acompañar a ciertos documentos, nóminas o certificados.

De esta forma, su rol se reduce a una cumplimentación de funciones y no representa ninguna vinculación orgánica con la empresa. Simplemente se reconoce como una pieza más. Aprende a sentirse cosificado.

*«Aunque podemos cambiar de empresa
todas las veces que quieran, estamos
en un centro y dependemos de ese centro.
A mí a veces me preguntan en qué empresa estoy
y tengo que pensarlo. No me importa la empresa
porque soy fijo de un centro.»*

Trabajadores/as sector seguridad

i) Genera una nueva subcategoría de trabajadores/as que tiende a acusar cierta estigmatización propia

El/la subrogada se reconoce una especie autóctona con un grado de discriminación especial. A veces, parece un/a trabajadora en minúsculas. Su escaso o nulo apego a la empresa anula el marco laboral más evidente que ampara a un/a trabajadora.

El ejemplo de la ETT se revela hasta escaso. Mientras que una empresa de trabajo temporal puede suponer una puerta de entrada que encuentra en el traspaso a la condición de miembro de la plantilla una lógica aspiracional, el/la subrogada no encuentra un estadio superior al de su condición.

Además, le predispone en desventaja con otras/os compañeros a los que percibe más protegidos y apreciados. Muchas veces, el/la subrogada se reconoce miembro de un paquete donde lo que menos importa es quién desempeña las funciones que el puesto conlleva.

j) *Se revela, en ocasiones, un proceso incompleto y con fisuras importantes*

Finalmente, a veces, los procesos de subrogación no logran garantizar completamente la preservación de los puestos de trabajo, de forma que se producen situaciones y/o revisiones que terminan con profesionales sin trabajo.

*«La subrogación tiene su trampa.
Hemos tenido un problema real con la subrogación
en la hostelería. La cafetería se ha cerrado,
esos trabajadores se han ido a la calle;
no hay empresa, no se puede subrogar.»*

Delegados/as sindicales

2.2.3. Conclusión

Entre las/os asistentes a los diferentes *focus group* se anunciaron una serie de posibles medidas y actuaciones en favor de una mayor dignificación, tanto de la condición laboral como personal de las/os trabajadoras de estos sectores. Entre las posibles medidas a adoptar, destacan las siguientes:

1. *Cumplir la ley de prevención de riesgos laborales*

Se trata, fundamentalmente, de exigir a las empresas la realización de evaluaciones de riesgos laborales, incluyendo los psicosociales que tanta afección tienen en estos sectores objeto del presente análisis, para detectar, prevenir y actuar sobre los mismos a favor de la calidad de sus trabajadoras/as.

En este sentido, se reclama una mayor proactividad a los agentes que interactúan en el entorno laboral (sindicatos, comités de empresa, Administración, etc.) para forzar a las empresas a una rigurosa y completa inversión de recursos en la salud, física y mental, de sus trabajadoras/as.

2. *Mejorar los convenios sectoriales*

Se trata de contener la tendencia, muchas veces decreciente, que termina precarizando progresivamente a estos sectores. En este punto, además del esfuerzo sindical en mejorar las tablas salariales, se insiste en la necesidad de supervisar los criterios de adjudicación de los contratos para no premiar a las ofertas más baratas que, finalmente, amparan condiciones a la baja para sus trabajadoras/as.

3. Equiparar las condiciones de las/os trabajadores de las contratas a los miembros de la plantilla de las empresas que se beneficien de sus servicios

Se trata de evitar los agravios comparativos. Es una demanda que se asocia más al cliente que a la propia empresa. En el caso de la Universidad del País Vasco, como entidad pública, la demanda adquiere un tono de responsabilidad y compromiso social.

De alguna manera, la concurrencia de trabajadores en ciertos destinos parece obligar a una cierta paridad de sus situaciones al margen de las condiciones particulares de sus contratos y convenios. Especialmente cuando la concordancia puede ser tal que coincidan profesionales de unos mismos sectores haciendo un mismo tipo de trabajo, pero presentando diferentes vinculaciones jurídicas empresariales.

En este punto, también se incide en la necesidad de que tenga un mayor protagonismo la acción colectiva y sindical del personal de las contratas.

4. Regular los procesos de subrogación

Al margen de sus efectos ambivalentes, se trata de evitar un uso indiscriminado y anómalo de su figura. Básicamente, se recomienda una regulación que ordene estos procesos y garantice los derechos de las/os trabajadoras.

Aparecen, básicamente, tres líneas de actuación: fomentar procesos de contratación con una mayor duración en el tiempo; mantener los derechos adquiridos por las/os trabajadoras; y, realizar procesos de recepción e integración por parte de las nuevas empresas a sus trabajadoras/as subrogadas.

5. Diseñar e implementar procesos de formación técnica y psicológica tanto a las/os trabajadoras como a los mandos intermedios o responsables de las empresas y de los/as clientes

Es una forma de reconocer y apreciar el trabajo de las/os profesionales de estos sectores y de dignificar el trato que reciben.

Es una de las demandas más sentidas por las/os propios trabajadores que entienden puede contribuir a valorar sus profesiones y a reconocer las aptitudes que les son necesarias para ejercerla de forma efectiva y solvente. Además, el/la profesional sitúa esta necesidad, sobre todo, en los mandos intermedios, de empresa y cliente, que tienden a ningunear el esfuerzo del/la trabajadora, desde la falta de apreciación o desconocimiento operativo de sus funciones.

6. Desarrollar un marco teórico y legal que describa y ampare las situaciones de riesgo laboral, físico y psicosocial, derivadas de las condiciones laborales

Más que una demanda específica de las/os trabajadoras se trata de una conclusión analítica. Se trata de objetivar y desarrollar conceptualmente el concepto de riesgo laboral e integrar en el mismo los elementos psicosociales, al tiempo que vincularlo con situaciones laborales potencialmente catalizadoras de las mismas.

El propósito estratégico se centra en evitar que el problema emocional se adscriba a la esfera privada del/la trabajadora y se propicie una autogestión del mismo. Se trata de comprobar el efecto de las condiciones laborales en las contingencias psicosociales y atribuir a las empresas y a la Administración un tratamiento, cobertura y respuesta en las mismas condiciones que se derivan de accidentes laborales, que vulneran la integridad física de las/os trabajadoras.

2.3. Estudio cuantitativo

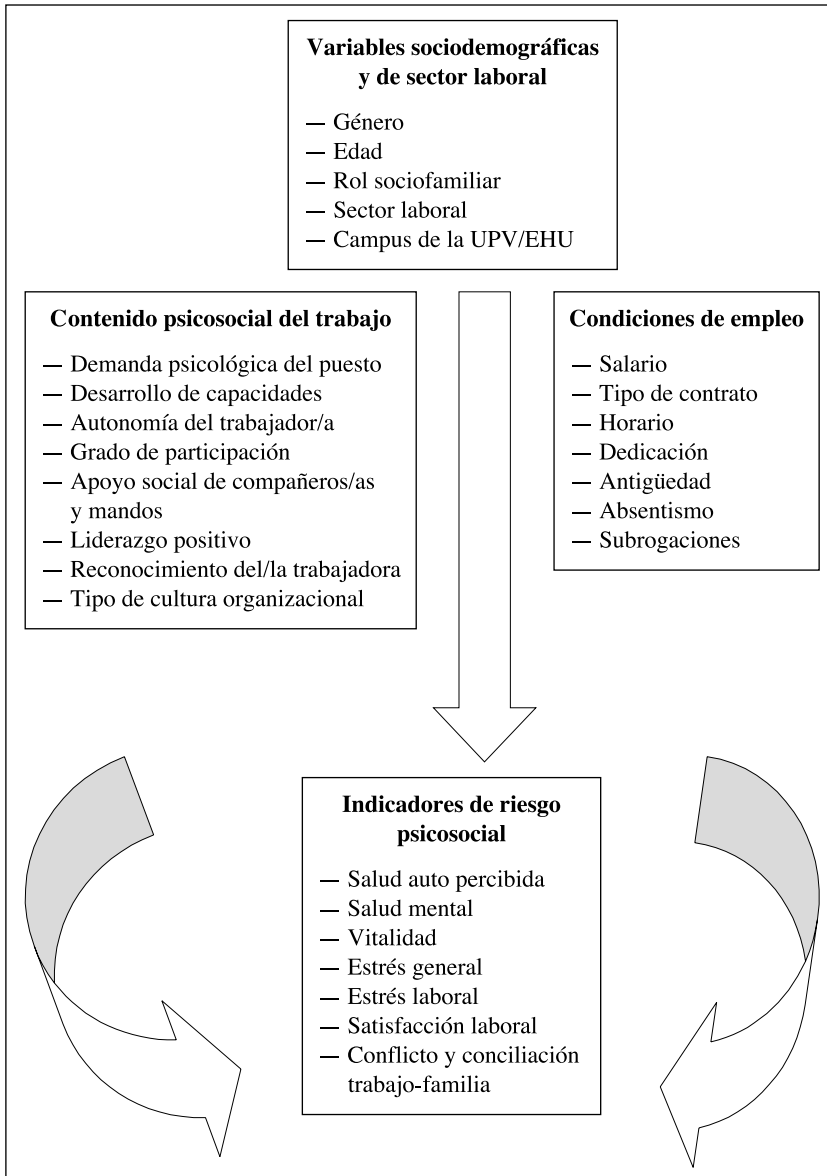
2.3.1. Objetivos y Modelo conceptual

El objetivo del estudio cuantitativo es el de cerrar la *triangulación* como forma de aproximación metodológica a este estudio sobre riesgos psicosociales en el trabajo que, siguiendo el modelo AMIGO, trata de considerar conjuntamente las variables organizacionales, grupales e individuales implicadas en esta problemática. Ello nos ha permitido constatar la «magnitud» de la realidad de los riesgos psicosociales en el trabajo entre las/os trabajadoras de los sectores de limpieza, hostelería y seguridad de la UPV/EHU.

Una vez que a través de los estudios cualitativos anteriormente descritos hemos tratado de explicar o comprender los riesgos psicosociales en toda su extensión, tanto a nivel del/la trabajadora individual como de la organización en su totalidad a través de sus mandos, en este estudio cuantitativo nos centramos en el análisis individual del nivel de riesgo psicosocial entre las/os trabajadoras a través de indicadores como su salud auto percibida, el grado de estrés general y laboral, su satisfacción laboral y el nivel de conciliación y conflicto trabajo-familia.

Basándonos en el modelo AMIGO, en esta parte del estudio se ha abordado desde un punto de vista cuantitativo la articulación entre variables individuales del/la trabajadora (estrés, satisfacción, salud, género, edad, etc.) con las variables estructurales de organización y gestión laboral: condiciones de empleo, contenidos psicosociales del trabajo y factores sociodemográficos y de sector laboral, tal y como se ilustra en el siguiente modelo gráfico conceptual:

**Modelo de riesgos psicosociales en el trabajo:
influencia del contenido psicosocial del trabajo,
las condiciones de empleo y los factores sociodemográficos**



2.3.2. Metodología: Instrumento y Muestra

A continuación pasamos a describir el instrumento (cuestionario) utilizado para la recogida de datos, así como la muestra a la que fue aplicado.

2.3.2.1. Instrumento de recogida de datos

La recogida de datos se realizó mediante cuestionario autoadministrado en una doble versión castellano-euskera (incluido en el ANEXO III de este trabajo). En este cuestionario se operaron mediante un conjunto de escalas y preguntas las variables que constituyen el modelo cuantitativo de riesgos psicosociales señalado en el apartado anterior. A continuación se describen estas escalas, indicando su fiabilidad y validez, así como el resto de preguntas, agrupadas por tipos de variables.

Salud, estrés y satisfacción laboral

- Para estudiar el nivel de salud auto percibida de las/os trabajadoras se utilizó la versión española de la escala de salud general del cuestionario SF36 (Alonso, Prieto y Antó, 1995) (pregunta II del cuestionario). El índice de fiabilidad de la escala fue satisfactorio, con un coeficiente Alfa de Cronbach= .724. También se utilizó una escala de clasificación de un solo ítem en la que los sujetos debían de realizar una evaluación general de su salud percibida (pregunta I del cuestionario).
- Para estudiar el grado de salud mental y de vitalidad auto percibida (pregunta III) también se utilizaron sendas escalas del cuestionario SF36. El nivel de fiabilidad de ambas escalas fue excelente, con unos Coeficientes Alfa de Cronbach respectivos de .851 y .837. La vitalidad se ha incluido como una medida de riesgo psicosocial que suele correlacionar negativamente con el nivel de *burnout* (sentirse quemado), y se incluye en procedimientos de diagnóstico de riesgo psicosocial como ISTAS 21.
- Para estudiar el nivel de estrés se utilizaron dos tipos de medidas: una medida de estrés general y otra medida de estrés laboral.
 - La medida de estrés general (pregunta IV) se realizó mediante la escala de Setterlind y Larson (1995) de estrés psicosocial. Se utilizaron tres de las cuatro subescalas comprendidas en ella, todas ellas con índices de fiabilidad satisfactorios: sintomatología conductual de estrés

(Coeficiente Alfa= .772), sintomatología somática (Coeficiente Alfa= .720) y sintomatología cognitiva (Coeficiente Alfa= .877), excluyendo la escala de sintomatología emocional. También se obtuvo una medida global de estrés, resultado de la puntuación media global, considerando conjuntamente los ítems de las tres escalas (Coeficiente Alfa= .891).

- Para medir el estrés laboral (pregunta V) se utilizó la Escala de House & Rizzo (1972) (Pregunta V), cuyo índice de fiabilidad fue satisfactorio, con un Coeficiente Alfa= .718.

La validez convergente entre la medida global de estrés y el estrés laboral fue satisfactoria, con un Coeficiente de Correlación de Pearson $R_{xy} = .560$.

- Para el estudio de la satisfacción laboral (pregunta XXXII) se utilizó la escala de Warr, Cook y Wall (1978), obteniéndose un índice de fiabilidad muy alto, con un coeficiente alfa= .878.

Contenido del trabajo y dimensiones psicosociales

Para estudiar el contenido y los factores psicosociales del trabajo se utilizó la Escala de Contenido del trabajo de Karasek, Pieper y Schwartz (1993). Esta escala está dividida en las siguientes subescalas:

- Subescala de demanda o exigencia psicológica del trabajo. Al tratarse de una escala dicotómica el coeficiente Alfa es medio-bajo (.367), pero el coeficiente χ^2 de Cochran fue estadísticamente significativo, con un valor de 330.634 ($p \leq .0000$), lo que indica una buena fiabilidad. (Pregunta XXVI).
- Subescala de desarrollo de habilidades y capacidades: escala dicotómica con un coeficiente Alpha= .609 y un índice χ^2 de Cochran= .487 estadísticamente significativo ($p \leq .0000$) siendo, por tanto, una escala fiable. (Pregunta XXVII).
- Autonomía sobre el contenido del trabajo: al tratarse de una escala dicotómica el coeficiente Alfa es medio-bajo (.325), pero el coeficiente χ^2 de Cochran fue estadísticamente significativo, con un valor de 280.592 ($p \leq .0000$), lo que indica una buena fiabilidad. (Pregunta XXVIII del cuestionario).
- Participación en la toma de decisiones: al tratarse de una escala dicotómica el coeficiente Alfa es medio-bajo (.386), pero el coeficiente χ^2 de Cochran fue estadísticamente significativo, con un valor de

9.061 ($p \leq .011$), lo que indica una buena fiabilidad. (Pregunta XXVIII del cuestionario).

- Apoyo social de compañeras/os: escala dicotómica con un coeficiente Alfa medio (.495) y un coeficiente χ^2 de Cochran estadísticamente significativo, con un valor de 545.099 ($p \leq .000$), lo que indica una buena fiabilidad (pregunta XXVIII del cuestionario).
- Apoyo social de los mandos: escala dicotómica con un coeficiente Alfa elevado (.723) y un coeficiente χ^2 de Cochran estadísticamente significativo, con un valor de 189.302 ($p \leq .000$), lo que indica una buena fiabilidad (pregunta XXIX del cuestionario).

Junto con estas subescalas se incluyeron otras dos utilizadas en el cuestionario ISTAS 21 sobre contexto psicosocial del trabajo:

- Liderazgo constructivo: subescala con un índice de fiabilidad excelente, siendo el coeficiente Alfa = .895. (Pregunta XXX).
- Reconocimiento en el trabajo: subescala con un índice de fiabilidad satisfactorio, siendo el coeficiente Alfa = .878. (Pregunta XXXI).

Finalmente, también se incluyó una medida de la cultura organizacional (innovadora-participativa *versus* centralizada-tradicional), concretamente la escala de Bonavia y Quintanilla (1996), con un índice de fiabilidad satisfactorio (Alfa = .604).

Condiciones de empleo y de trabajo

De todas las preguntas incluidas en el cuestionario (ver ANEXO III) sobre condiciones de empleo y características del puesto de trabajo las que se utilizaron para ser relacionadas con los datos sobre estrés, satisfacción laboral, salud, contenidos del trabajo y aspectos psicosociales fueron las siguientes (preguntas VIII a XX):

- Antigüedad en el puesto de trabajo.
- Tipo de contrato.
- Dedicación a tiempo parcial o completo.
- Horario laboral (partido, turno de mañana, turno de tarde).
- Si ha cogido alguna baja el año anterior.
- Salario.
- Valoración del salario.

- Subrogaciones: percepción del/la trabajadora sobre como el hecho de trabajar en la Universidad del País Vasco en un servicio subrogado afecta a diferentes dimensiones del desempeño de su trabajo y de la gestión de la empresa a la que pertenece.

Doble presencia y conflicto trabajo-familia

Para estudiar la doble presencia trabajo-familia se utilizaron dos escalas que se incluyen en el cuestionario ISTAS 21 y que miden los siguientes aspectos:

- Rol familiar del/la trabajadora (pregunta XXXIV).
- Conflicto trabajo-familia, con un índice de fiabilidad satisfactorio (Alfa de Crombach= .619) (pregunta XXXV).
- Además de las anteriores escalas se incluyó una escala de clasificación de un solo ítem (elaboración propia) para medir el grado de conciliación percibida trabajo-familia (pregunta XXXVI).

Variables sociodemográficas y de sector laboral

De las preguntas sobre datos sociodemográficos y de sector laboral incluidas en el cuestionario, en el análisis final se tomaron en consideración las siguientes:

- Género.
- Edad.
- Sector de actividad (seguridad, limpieza, hostelería y mantenimiento).
- Campus de la UPV/EHU donde se trabaja (Araba, Bizkaia, Gipuzkoa).

2.3.2.2. Muestra

La muestra estudiada está compuesta de 251 trabajadores/as pertenecientes a empresas que prestan sus servicios en la UPV/EHU bajo la fórmula de la subrogación. La edad media es de 46 años, siendo el 84.1% mujeres (211 trabajadoras) y el 7.6% hombres (19 trabajadores). Por intervalos de edad el 31.8% de las/os trabajadoras tiene entre 25 y 40 años, el 35.5% entre 41 y 50 y el 28% entre 51 y 64. El 99.1% no son inmigrantes.

La recogida de datos tuvo lugar entre los meses de diciembre de 2008 y febrero de 2009.

La distribución de la muestra por sector de actividad es la siguiente:

- Limpieza: 225 trabajadores/as (89.6% del total de la muestra). Se distribuyeron 440 cuestionarios, siendo por tanto la tasa de respuesta de aproximadamente el 50%.
- Seguridad: 5 trabajadores (2% del total de la muestra). Se distribuyeron 100 cuestionarios, siendo por tanto la tasa de respuesta del 5%.
- Hostelería: 13 trabajadores (5.2% del total de la muestra). Se distribuyeron 25 cuestionarios, siendo la tasa de respuesta aproximadamente del 50%.
- Mantenimiento: 2 trabajadores (8% del total de la muestra). Se distribuyeron 25 cuestionarios, siendo por tanto la tasa de respuesta del 8%. Este grupo de trabajadores pertenece a la plantilla de la UPV/EHU, por lo que constituían un criterio de comparación excelente respecto a las/os trabajadoras de limpieza, seguridad y hostelería (todos ellos servicios subrogados) en relación a los riesgos psicosociales en función de la variable subrogación. Sin embargo, el bajo número de trabajadores/as de este sector que contestaron al cuestionario impidió realizar tal comparación estadística..

La distribución por Campus de la UPV/EHU es la siguiente:

- Bizkaia: 45.3% (110 trabajadores/as).
- Gipuzkoa: 35.4% (86 trabajadores/as).
- Araba: 18.9% (46 trabajadores/as).

La distribución por salario neto al mes es la siguiente:

- El 11.5% cobra entre 300 y 601 euros.
- El 22.6% cobra entre 602 y 900 euros.
- El 41.0% cobra entre 901 y 1200 euros.
- El 20.2% cobra entre 1201 y 1500 euros.

El 73.6% de las/os trabajadoras opina que su trabajo está bien pagado, mientras que el 26.4% restante opina que no lo está.

En cuanto al grado de absentismo, el 38% de las/os trabajadoras de la muestra ha cogido alguna vez la baja durante el año 2008, mientras que el 61.8% restante no ha cogido ninguna baja.

2.3.3. Resultados

Los resultados del diagnóstico de riesgo psicosocial global en base a los indicadores de riesgo considerados están indicados en la Tabla 1. En términos generales el nivel de riesgo es medio-bajo, dependiendo del tipo de indicador: el índice de salud auto percibida es medio-alto (3.7 en una escala de 1 a 5), y el de salud mental y vitalidad es alto (4.5 y 4.0 respectivamente en una escala de 1 a 6); los niveles de estrés global son bajos (en torno a 2 en una escala de 1 a 6), siendo también bajo el nivel de estrés laboral (2.0 en una escala de 1 a 7); el grado de satisfacción laboral es medio (3.1 en una escala de 1 a 5); por último, el grado medio de conflicto trabajo-familia es medio-bajo (2.7 en una escala de 1 a 5) y el grado de conciliación medio-alto (3.8 en una escala de 1 a 5).

Tabla 1. Puntuaciones medias globales en los indicadores de riesgo psicosocial estudiados

Indicador de riesgo psicosocial	Puntuación media	Rango de la escala
Salud auto percibida	3.7	1-5
Salud mental auto percibida	4.5	1-6
Vitalidad	4.0	1-6
Síntomas conductuales de estrés	2.2	1-5
Síntomas somáticos de estrés	1.9	1-5
Síntomas cognitivos de estrés	1.9	1-5
Síntomas globales de estrés	2.0	1-5
Estrés laboral	2.0	1-7
Satisfacción laboral (global, aspectos intrínsecos, extrínsecos y sociales)	3.1	1-5
Conflicto trabajo-familia	2.7	1-5
Conciliación	3.8	1-5

A continuación pasaremos a analizar, siguiendo el modelo establecido en el punto 2.3.1, las diferencias existentes entre las/os trabajadoras de la muestra en estos indicadores de riesgo globales: sus niveles de salud y estrés global y laboral auto percibido, su satisfacción laboral y su nivel de conflicto trabajo-familia y de conciliación en función de tres grupos de factores o variables independientes:

- Tipo de cultura organizacional, contenido del trabajo y factores psicosociales (demanda o exigencia psicológica del puesto, desarrollo de habilidades, autonomía, participación, apoyo social de compañeras/os y mandos, liderazgo constructivo y reconocimiento).
- Condiciones de empleo: jornada laboral, horarios (turnos), antigüedad, absentismo, opinión sobre salario, sector laboral y campus de la UPV/EHU en el que se trabaja.
- Variables sociodemográficas y sociofamiliares: género, edad y rol familiar.

Las tablas en las que se exponen estos resultados representan *análisis de varianza* que nos indican las diferencias entre las puntuaciones medias de las/os trabajadoras en sus niveles de estrés, satisfacción laboral y conflicto trabajo-familia en función de esos tres grupos de variables. En ellas se incluye la *F* de Fisher, coeficiente que nos indica de acuerdo a unos criterios estadísticos predeterminados, si las diferencias en esas puntuaciones medias son o no relevantes y dignas de consideración en términos estadísticos. Es el valor de la significatividad estadística (Sig.) de ese índice *F* el que nos indica ese grado de relevancia. Sólo se incluyen los datos relativos a las diferencias que son estadísticamente significativas.

En un cuarto y último subapartado se describen los resultados sobre la opinión de las/os trabajadoras respecto a como las subrogaciones afectan al desempeño de su trabajo y a la gestión de su empresa.

2.3.3.1. El efecto del contenido del trabajo, los factores psicosociales y la cultura organizacional sobre el estrés, la satisfacción laboral y el conflicto trabajo familia.

La cultura organizacional tiene efectos claros sobre el nivel de salud auto percibida, el estrés laboral y la satisfacción laboral. Un tipo de cultura innovadora-participativa esta relacionado significativamente con un nivel más alto de salud auto percibida (se comprueba en la tabla 2 un valor del 3,1 frente al 2,9 de la cultura centralizada-tradicional), niveles más bajos de estrés laboral y una mayor satisfacción laboral, tanto en general, como en relación a los aspectos extrínsecos del trabajo y las relaciones sociales (Tabla 2).

Por el contrario, un tipo de cultura centralizada-tradicional está relacionada con peores niveles de salud, mayor estrés laboral y menor satisfacción laboral.

Tabla 2. Diferencias estadísticamente significativas en los niveles de estrés, satisfacción laboral y conflicto trabajo-familia en función del tipo de cultura organizacional

	Cultura centralizada-tradicional	Cultura innovadora-participativa	F	Sig.
Escala de salud auto percibida	2,9	3,1	4,220	,042
Estrés laboral house	2,4	1,7	4,843	,029
Satisfacción laboral	2,8	3,3	15,272	,000
Satisfacción aspectos intrínsecos del puesto	3,0	3,5	14,246	,000
Satisfacción aspectos extrínsecos condiciones del puesto	2,7	3,3	21,346	,000
Satisfacción relaciones sociales en el trabajo	2,8	3,2	7,361	,008

La demanda o exigencia psicológica del puesto tiene consecuencias para el estrés laboral, la satisfacción laboral y la conciliación trabajo-familia. Cuanto mayor es la demanda del puesto mayor es el estrés laboral, menor la satisfacción laboral, tanto en general como en relación a los aspectos intrínsecos, extrínsecos y sociales del puesto, y menor es la conciliación trabajo-familia (Tabla 3).

Tabla 3. Diferencias estadísticamente significativas en los niveles de estrés, satisfacción laboral y conflicto trabajo-familia en función de la demanda-exigencia del puesto

	Baja demanda	Demanda media	Alta demanda	F	Sig.
Estrés laboral	1,4	2,3	2,7	10,084	,000
Satisfacción laboral	3,3	3,0	3,0	4,129	,018
Satisfacción aspectos intrínsecos del puesto	3,5	3,2	3,1	5,278	,006
Satisfacción aspectos extrínsecos condiciones del puesto	3,3	3,0	2,8	5,975	,003

.../...

.../...

	Baja demanda	Demanda media	Alta demanda	F	Sig.
Satisfacción relaciones sociales en el trabajo	3,3	2,8	3,0	4,720	,010
Conciliación entre familia y trabajo	3,9	3,6	3,7	2,783	,064

En cuanto a la autonomía que permite el puesto de trabajo al trabajador cuando ésta es media o alta la satisfacción laboral global, intrínseca y extrínseca es mayor que cuando es baja (Tabla 4).

Tabla 4. Diferencias estadísticamente significativas en los niveles de estrés, satisfacción laboral y conflicto trabajo-familia en función de la autonomía en el trabajo

	Baja autonomía	Media o alta autonomía	F	Sig.
Satisfacción laboral	3,1	3,3	4,074	,045
Satisfacción aspectos intrínsecos del puesto	3,2	3,5	3,258	,073
Satisfacción aspectos extrínsecos condiciones del puesto	3,0	3,2	5,121	,025

Una participación media o alta genera niveles significativamente más bajos de estrés laboral y más altos de satisfacción laboral tanto global como a nivel de los aspectos intrínsecos del puesto, extrínsecos y de relaciones sociales (Tabla 5).

Tabla 5. Diferencias estadísticamente significativas en los niveles de estrés, satisfacción laboral y conflicto trabajo-familia en función de la participación en la toma de decisiones

	Baja participación	Media o alta participación	F	Sig.
Estrés laboral	2,2	1,6	5,575	,019
Satisfacción laboral	3,0	3,3	9,697	,002

.../...

.../...

	Baja participación	Media o alta participación	F	Sig.
Satisfacción aspectos intrínsecos del puesto	3,2	3,4	3,953	,048
Satisfacción aspectos extrínsecos condiciones del puesto	2,9	3,2	9,356	,003
Satisfacción relaciones sociales en el trabajo	2,9	3,2	7,471	,007

El mayor o menor soporte social de las/os compañeras genera únicamente diferencias estadísticamente significativas en relación a la satisfacción laboral relativa a los aspectos sociales del trabajo, aumentando cuando el apoyo social es percibido como alto (Tabla 6).

Tabla 6. Diferencias estadísticamente significativas en los niveles de estrés, satisfacción laboral y conflicto trabajo-familia en función del apoyo social de compañeras/os

	Bajo apoyo social compañeras/os	Alto apoyo social compañeras/os	F	Sig.
Satisfacción relaciones sociales en el trabajo	2,9	3,2	3,669	,057

En lo referente al apoyo social de los mandos, cuando éste es percibido como alto el nivel de salud mental autopercebido es también más alto, el estrés laboral más bajo y la satisfacción laboral global, intrínseca, extrínseca y en relación a los aspectos sociales del trabajo es mayor (Tabla 7).

Tabla 7. Diferencias estadísticamente significativas en los niveles de estrés, satisfacción laboral y conflicto trabajo-familia en función del apoyo social de los mandos

	Bajo apoyo social mandos	Alto apoyo social mandos	F	Sig.
Escala de salud mental	4,2	4,4	2,859	,092
Estrés laboral	2,3	1,3	12,032	,001

.../...

.../...

	Bajo apoyo social mandos	Alto apoyo social mandos	F	Sig.
Satisfacción laboral	3,0	3,5	23,369	,000
Satisfacción aspectos intrínsecos del puesto	3,2	3,5	3,000	,085
Satisfacción aspectos extrínsecos condiciones del puesto	2,9	3,2	6,442	,012
Satisfacción relaciones sociales en el trabajo	2,9	3,6	43,623	,000

Las diferencias en función del liderazgo integrador-participativo bajo o alto son paradójicas. Mientras un alto nivel de liderazgo percibido como integrador-participativo está relacionado significativamente con una menor sintomatología conductual, somática y cognitiva de estrés, sin embargo parece también estar relacionado con un mayor nivel de estrés laboral y una menor satisfacción laboral (Tabla 8).

Tabla 8. Diferencias estadísticamente significativas en los niveles de estrés, satisfacción laboral y el conflicto trabajo-familia en función del liderazgo integrador-participativo

	Bajo	Alto	F	Sig.
Síntomas conductuales de estrés	3,9	3,7	3,520	,062
Síntomas somáticos de estrés	4,3	4,0	13,169	,000
Síntomas cognitivos de estrés	4,3	3,9	14,366	,000
Síntomas globales de estrés	4,2	3,9	10,669	,001
Estrés laboral	1,2	2,5	27,958	,000
Satisfacción laboral	3,5	2,8	39,259	,000
Satisfacción aspectos intrínsecos del puesto	3,6	3,1	15,983	,000
Satisfacción aspectos extrínsecos condiciones del puesto	3,3	2,8	24,938	,000
Satisfacción relaciones sociales en el trabajo	3,6	2,7	76,239	,000

Algo igualmente paradójico ocurre con el reconocimiento del/la trabajadora: aunque un reconocimiento alto frente a un reconocimiento medio está relacionado significativamente con una menor sintomatología conductual, somática y cognitiva de estrés, sin embargo también está relacionado con un mayor estrés laboral y una menor satisfacción laboral a todos los niveles (Tabla 9).

Tabla 9. Diferencias estadísticamente significativas en los niveles de estrés, satisfacción laboral y el conflicto trabajo-familia en función del reconocimiento

	Reconocimiento medio	Reconocimiento alto	F	Sig.
Síntomas conductuales de estrés	3,9	3,6	5,241	,023
Síntomas somáticos de estrés	4,4	3,9	22,774	,000
Síntomas cognitivos de estrés	4,3	3,9	9,755	,002
Síntomas globales de estrés	4,2	3,8	15,115	,000
Estrés laboral	1,5	2,5	13,128	,000
Satisfacción laboral	3,4	2,8	28,649	,000
Satisfacción aspectos intrínsecos del puesto	3,6	3,0	20,536	,000
Satisfacción aspectos extrínsecos condiciones del puesto	3,4	2,8	23,281	,000
Satisfacción relaciones sociales en el trabajo	3,5	2,7	45,346	,000

Tabla 10. Diferencias estadísticamente significativas en los niveles de estrés, satisfacción laboral y el conflicto trabajo-familia en función del desarrollo de capacidades

	Desarrollo Bajo	Desarrollo Medio	Desarrollo Alto	F	Sig.
Estrés laboral	2,1	2,3	1,5	2,720	,068
Satisfacción laboral	3,1	3,0	3,5	5,502	,005

.../...

.../...

	Desarrollo Bajo	Desarrollo Medio	Desarrollo Alto	F	Sig.
Satisfacción aspectos intrínsecos del puesto	3,2	3,3	3,7	5,597	,004
Satisfacción aspectos extrínsecos condiciones del puesto	3,0	2,8	3,3	4,158	,017
Satisfacción relaciones sociales en el trabajo	3,0	3,1	3,4	5,426	,005
Conflicto trabajo-familia	3,1	3,2	3,7	6,864	,001

El efecto del nivel de desarrollo de habilidades que permite el puesto de trabajo es más positivo cuando es alto que cuando es medio o bajo, puesto que un alto nivel de desarrollo está relacionado significativamente con un menor nivel de estrés laboral y una mayor satisfacción laboral a todos los niveles. Sin embargo, cuando ese nivel de desarrollo es bajo o medio el conflicto trabajo-familia también es más bajo, lo que indica una cierta incompatibilidad entre un alto desarrollo de habilidades y una conciliación no conflictiva entre el trabajo y la familia (Tabla 10).

2.3.3.2. El efecto de las condiciones de empleo sobre el estrés, la satisfacción laboral y el conflicto trabajo-familia

Las personas que han tenido un mayor número de bajas laborales durante el último año muestran un grado de estrés laboral significativamente más elevado que aquellas que han tenido menor número de bajas.

En este mismo sentido las personas con mayor número de bajas laborales muestran una satisfacción laboral global significativamente inferior, más específicamente en relación a la satisfacción con el puesto de trabajo, con las condiciones laborales y con las relaciones sociales en el trabajo (Tabla 11).

En lo relativo a la antigüedad o tiempo trabajado en la empresa los análisis estadísticos realizados muestran que son las personas con una antigüedad superior a los 5 años y a los 10 años quienes tienen unos niveles estadísticamente significativos superiores de estrés laboral que aquellas personas con una antigüedad en la empresa inferior a los 5 años.

Tabla 11. Diferencias estadísticamente significativas en los niveles de estrés, satisfacción laboral y el conflicto trabajo-familia en función de haber estado o no de baja en el trabajo durante el último año

	No	Si	F	Sig.
Estrés laboral	1,7	2,4	7,373	,007
Satisfacción laboral	3,2	3,0	3,397	,067
Satisfacción aspectos intrínsecos del puesto	3,4	3,1	5,576	,019
Satisfacción aspectos extrínsecos condiciones del puesto	3,1	2,9	5,949	,016
Satisfacción relaciones sociales en el trabajo	3,2	2,9	4,208	,042

De igual modo son las personas con una antigüedad superior a 5 años las que muestran un nivel de satisfacción laboral, y más específicamente de satisfacción con las relaciones sociales, significativamente inferior a aquellas otras con una antigüedad inferior a los 5 años (Tabla 12).

Tabla 12. Diferencias estadísticamente significativas en los niveles de estrés, satisfacción laboral y el conflicto trabajo-familia en función del tiempo trabajado en la empresa

	Menos de 30 días	Entre 1 mes y hasta 6 meses	Más de 6 meses y hasta 2 años	Más de 2 años y hasta 5 años	Más de 5 años y hasta 10 años	Más de 10 años	F	Sig.
Estrés laboral	0,5	1,1	2,0	1,1	2,4	2,2	2,780	,019
Satisfacción laboral	4,0	3,5	3,4	2,9	2,9	3,1	2,871	,016
Satisfacción aspectos intrínsecos del puesto	4,0	3,7	3,5	3,2	3,0	3,3	2,073	,070
Satisfacción aspectos extrínsecos condiciones del puesto	4,0	3,3	3,2	3,0	2,8	3,0	1,922	,092
Satisfacción relaciones sociales en el trabajo	4,0	3,6	3,4	2,9	2,9	3,0	2,976	,013

Las personas que trabajan a tiempo completo muestran unos niveles que, siendo tendencialmente significativos, son superiores en cuanto al grado de satisfacción con las condiciones de su puesto de trabajo y con las relaciones sociales en el trabajo que las personas que trabajan a tiempo parcial (Tabla 13).

Tabla 13. Diferencias estadísticamente significativas en los niveles de estrés, satisfacción laboral y el conflicto trabajo-familia en función del tipo de jornada

	A tiempo parcial	A tiempo completo	F	Sig.
Satisfacción aspectos extrínsecos condiciones del puesto	2,9	3,2	3,293	,071
Satisfacción relaciones sociales en el trabajo	2,9	3,2	3,406	,066

En cuanto a los turnos de trabajo (horario laboral), entre los que se contemplan: la jornada partida (mañana y tarde), el turno fijo de mañana, y el turno fijo de tarde, no se observan diferencias estadísticamente significativas en relación a las variables psicosociales estudiadas a excepción de la variable relativa a la conciliación entre vida familiar y vida laboral. En este sentido son las personas que trabajan en el turno fijo de tarde quienes presentan mayores dificultades de conciliación entre familia y trabajo (Tabla 14).

Tabla 14. Diferencias estadísticamente significativas en los niveles de estrés, satisfacción laboral y el conflicto trabajo-familia en función de los turnos de trabajo

	Jornada partida (mañana y tarde)	Turno fijo de mañana	Turno fijo de tarde	F	Sig.
Conciliación entre familia y trabajo	4,0	4,0	3,6	3,068	,007

En cuanto al valor que se otorga al propio salario, valor salarial, vemos que aquellas personas que consideran que su trabajo está mal pagado tienen un nivel superior de estrés laboral que las personas que consideran que su trabajo está bien pagado. Del mismo modo las personas que consideran que su trabajo está mal pagado muestran un nivel de satisfacción laboral global significativamente inferior, tanto en satisfacción relativa a los aspectos

intrínsecos e extrínsecos del puesto de trabajo como en satisfacción relativa a las relaciones sociales en el trabajo, al que muestran las personas que consideran que su trabajo está bien pagado. Sin embargo, las personas con una mejor percepción de su salario muestran unos niveles de estrés global, y más específicamente síntomas conductuales de estrés y síntomas somáticos de estrés, que las personas con una percepción menos favorable de su nivel salarial (Tabla 15).

A este respecto es necesario destacar que en lo relativo al salario neto de las personas encuestadas no se evidencian diferencias entre los diversos grados retributivos y las variables de riesgos psicosociales estudiadas. Cabe señalar a este respecto que no existen grandes diferencias salariales entre las personas encuestadas, la mayoría de ellas se enmarcan en los niveles salariales más bajos de la escala retributiva.

Tabla 15. Diferencias estadísticamente significativas en los niveles de estrés, satisfacción laboral y el conflicto trabajo-familia en función de la opinión personal sobre si el trabajo que realizan está bien pagado

	Sí	No	F	Sig.
Síntomas conductuales de estrés	3,9	3,7	4,670	,032
Síntomas somáticos de estrés	4,3	4,0	7,649	,006
Síntomas globales de estrés	4,1	3,9	3,910	,049
Estrés laboral	1,3	2,5	25,998	,000
Satisfacción laboral	3,4	2,9	34,670	,000
Satisfacción aspectos intrínsecos del puesto	3,6	3,0	29,061	,000
Satisfacción aspectos extrínsecos condiciones del puesto	3,5	2,7	61,530	,000
Satisfacción relaciones sociales en el trabajo	3,3	2,9	12,762	,000

En lo referente al sector laboral la mayoría de las/os trabajadoras de la muestra estudiada pertenecen al sector de la limpieza. Debido al escaso número de sujetos pertenecientes a los sectores de seguridad y mantenimiento

no podemos considerar los datos comparativos obtenidos para estos dos últimos grupos.

No obstante, teniendo en cuenta los datos referentes al sector de limpieza y de hostelería, observamos unas diferencias significativas entre estos dos sectores en cuanto a la satisfacción laboral global y, más específicamente, en la satisfacción en las relaciones sociales, siendo ésta superior en el sector de hostelería que en el de la limpieza (Tabla 16).

Tabla 16. Diferencias estadísticamente significativas en los niveles de estrés, satisfacción laboral y el conflicto trabajo-familia en función del sector laboral

	Seguridad	Limpieza	Hostelería	Mantenimiento	F	Sig.
Satisfacción laboral	3,5	3,1	3,6	2,9	2,632	,052
Satisfacción relaciones sociales en el trabajo	3,5	3,0	3,8	2,7	3,826	,011

En cuanto a la distribución por Campus, los análisis muestran diferencias significativas en síntomas globales de estrés, y en síntomas conductuales y cognitivos de estrés, siendo para las tres variables los sujetos del Campus de Gipuzkoa quienes presentan unos niveles de estrés inferiores a los de las/os trabajadoras de los Campus de Araba y Bizkaia. Por otro lado, los resultados muestran también diferencias significativas en cuanto a la satisfacción de las relaciones sociales en el trabajo, siendo en este caso las/os trabajadoras del Campus de Bizkaia quienes muestran un nivel de satisfacción superior a los de Gipuzkoa y Araba (Tabla 17).

Tabla 17. Diferencias estadísticamente significativas en los niveles de estrés, satisfacción laboral y el conflicto trabajo-familia en función del campus de la UPV/EHU dónde trabaja

	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	F	Sig.
Síntomas somáticos de estrés	4,2	4,0	4,3	2,882	,037
Síntomas cognitivos de estrés	4,2	4,0	4,1	3,711	,026
Síntomas globales de estrés	4,1	3,9	4,1	3,094	,047
Satisfacción relaciones sociales en el trabajo	3,2	3,0	2,8	2,966	,033

2.3.3.3. El efecto de las variables sociodemográficas y sociofamiliares sobre el estrés, la satisfacción laboral y el conflicto trabajo-familia

En lo relativo a la variable género, los análisis estadísticos muestran una diferencia significativa en el conflicto trabajo-familia, siendo los hombres quienes experimentan un mayor grado de conflicto.

Los hombres muestran un mayor nivel de satisfacción con los aspectos contextuales (aspectos extrínsecos) de su puesto de trabajo que las mujeres. Se observan también diferencias, aunque sin alcanzar una significatividad estadística, entre hombres y mujeres en satisfacción laboral global y en satisfacción en las relaciones sociales laborales, siendo mejores en hombres que en mujeres (Tabla 18).

Tabla 18. Diferencias estadísticamente significativas en los niveles de estrés, satisfacción laboral y el conflicto trabajo-familia en función del género

	Hombre	Mujer	F	Sig.
Satisfacción laboral	3,4	2,9	2,877	,092
Satisfacción aspectos extrínsecos condiciones del puesto	3,4	2,9	6,115	,014
Satisfacción relaciones sociales en el trabajo	3,4	3,0	3,481	,064
Conflicto trabajo-familia	4,0	3,2	12,716	,000

El grado de responsabilidad y de realización de las tareas familiares y domésticas influye de manera significativa en el conflicto trabajo-familia y el estrés. Las personas con un mayor grado de responsabilidad e implicación en las tareas familiares experimentan un menor grado de conflicto trabajo-familia y un menor nivel de estrés que las/os trabajadoras que no tienen o no pueden tener una implicación más activa en el cuidado de su familia. Por tanto, un rol más pasivo en el mantenimiento de la familia es vivido como conflicto mayor entre los ámbitos familiar y laboral.

Sin embargo, las/os trabajadoras con menor implicación en la familia manifiestan significativamente una mayor satisfacción laboral, sobre todo con los aspectos extrínsecos del trabajo (contexto laboral) (Tabla 19).

El género es una variable mediadora a la hora de explicar porqué cuanto mayor es la implicación con la familia menor es el grado de estrés y de conflic-

to trabajo-familia y, al mismo tiempo, menor es la satisfacción con los aspectos extrínsecos del puesto: la inmensa mayoría de las/os trabajadoras que dicen ser los principales responsables del cuidado de su familia son mujeres, el 98.8%, frente al 1.2% que son hombres. Por el contrario, como hemos comentado en relación a la Tabla 17, son los hombres quienes manifiestan un mayor conflicto trabajo-familia y una mayor satisfacción extrínseca en el trabajo.

Tabla 19. Diferencias estadísticamente significativas en los niveles de estrés, satisfacción laboral y el conflicto trabajo-familia en función del rol familiar

	Soy el/la que hago la mayor parte de las tareas familiares	Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares	Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares	Solo hago tareas puntuales	No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	F	Sig.
Síntomas conductuales de estrés	3,7	3,8	3,8	4,4	5,0	2,241	,066
Satisfacción laboral	3,1	2,9	3,4	3,7	3,7	2,490	,045
Satisfacción aspectos extrínsecos condiciones del puesto	3,0	2,9	3,3	3,8	3,8	2,766	,029
Conflicto trabajo-familia	3,1	3,7	4,0	3,8	5,0	7,168	,000

Las personas cuyas edades están comprendidas entre 41 y 50 años muestran una mejor salud mental que las comprendidas entre 51 y 64, y que las comprendidas entre 25 y 40, siendo estas últimas quienes muestran una mayor sintomatología en salud mental (Tabla 20).

Tabla 20. Diferencias estadísticamente significativas en los niveles de estrés, satisfacción laboral y el conflicto trabajo-familia en función de la edad

	Entre 25 y 40	Entre 41 y 50	Entre 51 y 64	F	Sig.
Escala de salud mental	4,3	4,2	4,3	2,351	,055
Síntomas cognitivos de estrés	4,1	4,0	4,2	2,005	,095

2.3.3.4. Opiniones sobre las subrogaciones

La mayoría de las/os trabajadoras piensan que las subrogaciones no afectan negativamente al desempeño de su trabajo, ni a su autoestima ni a sus relaciones con mandos, compañeras/os u otras/os trabajadoras de la UPV/EHU (Tabla 21).

Tabla 21. ¿Crees que el no poder participar en las elecciones que se desarrollan en los distintos niveles de la UPV/EHU por no pertenecer a su plantilla afecta negativamente a los siguientes aspectos?

	Sí	No
Desempeño del trabajo	17,4%	82,6%
La autoestima	25,5%	74,5%
Las relaciones con tus superiores	16,9%	83,1%
Las relaciones con tus compañeras/os de empresa	10,1%	89,9%
Las relaciones con las/os trabajadoras de la UPV	31,2%	68,8%

No ocurre lo mismo en relación al salario, ya que la mayoría de las/os trabajadoras, el 73,6%, piensa que el hecho de no pertenecer a la plantilla de la UPV/EHU afecta negativamente al mismo.

Existe una cierta polarización en relación a la opinión relativa a la jornada laboral, las posibilidades de promoción y la estabilidad laboral, puesto que en torno al 50% consideran que el hecho de no pertenecer a la plantilla de la UPV/EHU afecta negativamente a estos aspectos y otro 50% que no. Por otro lado, la mayoría de las/os trabajadoras, entre un 77% y un 61%, piensan que este hecho no afecta negativamente a las relaciones sociales en el trabajo, ni a la motivación laboral ni a la conciliación trabajo-familia (Tabla 22).

Tabla 22. ¿Crees que el hecho de no pertenecer a la Universidad incide negativamente en los siguientes aspectos?

	Sí	No
Salario	73,6%	26,4%
Jornada laboral	44,3%	55,7%

.../...

.../...

	Sí	No
Posibilidades de promoción	46,9%	53,1%
Estabilidad laboral	49,8%	50,2%
Salud	22,9%	77,1%
Relaciones sociales en el trabajo	33,5%	66,5%
Motivación laboral	38,6%	61,4%
Posibilidades de conciliar el trabajo y la familia	33,5%	66,5%

La mayor parte de las/os trabajadoras (70,8%) no se siente informado cada vez que la UPV/EHU saca a concurso su servicio, y cree que no se tiene en cuenta su opinión (94,3%). A más de la mitad (52,6%) este hecho le genera desasosiego (Tabla 23).

Tabla 23. Cada vez que la UPV/EHU saca a concurso el servicio que prestas en la Universidad y puede producirse un cambio en la adjudicación de dicho servicio

	Sí	No
¿Te sientes informado?	29,2%	70,8%
¿Se tiene en cuenta su opinión?	5,7%	94,3%
¿Te genera desasosiego?	47,4%	52,6%

En relación a la percepción respecto a si el cambio de empresa adjudicataria implica una mejora o un empeoramiento de la gestión de personal, el trato de las/os jefes hacia las/os empleados, las condiciones materiales de trabajo, el funcionamiento de la organización, las relaciones entre las/os compañeros y la prevención de riesgos laborales, entre un 75% y un 91% piensa que ninguno de estos aspectos mejora ni empeora, sino que no cambia (Tabla 23).

También entre un 68,5% y un 86,2% de los sujetos piensa que con un incremento de cuatro años del periodo de adjudicación de los contratos, dichos aspectos no cambiarían (Tablas 24 y 25).

Tabla 24. Cada vez que se da un cambio en la empresa adjudicataria del servicio en el que trabajas, estos cambios ¿implican una mejora o un empeoramiento en los siguientes aspectos?

	Mejora	No cambia	Empeora
La gestión del personal	3,2%	73,5%	23,3%
El trato de las/os jefes hacia las/os empleados	4,1%	77,4%	18,4%
Las condiciones materiales de tu trabajo	5,7%	80,2%	14,2%
El funcionamiento de la organización	4,7%	75,1%	20,2%
Las relaciones entre las/os compañeros	3,2%	91,7%	5,1%
La prevención de riesgos laborales	7,5%	82,6%	9,9%

Tabla 25. El incremento a cuatro años (en vez de los dos actuales) en el tiempo de duración de los contratos de adjudicación del servicio en el que trabajas ¿implicaría una mejora o un empeoramiento en los siguientes aspectos?

	Mejora	No cambia	Empeora
La gestión de personal	24,7%	68,5%	6,8%
El trato de los jefes hacia los empleados	20%	70,7%	9,3%
Las condiciones materiales de tu trabajo	18,7%	74,3%	7%
El funcionamiento de la organización	19,8%	69,6%	10,6%
Las relaciones entre los compañeros	11,5%	86,2%	2,3%
La prevención de riesgos laborales	15,8%	80%	4,2%

2.3.4. Conclusiones al estudio cuantitativo

En términos globales el nivel de riesgo psicosocial entre las/os trabajadoras de limpieza y hostelería (de seguridad sólo tenemos datos de 5 trabajadoras) de la UPV/EHU es bajo o medio-bajo según el indicador de que se trate: los niveles de estrés global y estrés laboral son bajos mientras que los de salud mental y vitalidad son altamente positivos, siendo el grado de salud autopercebido medio-alto. De grado medio son también la satisfacción laboral, tanto global como en sus dimensiones intrínseca (características del puesto), extrín-

seca (aspectos organizacionales) y social. El nivel de conflicto trabajo-familia es medio-bajo y de conciliación medio-alto, aunque ello está mediado por la variable género, ya que el 99% de las/os trabajadoras que dicen desempeñar el rol central en el cuidado de la familia y las tareas domésticas son mujeres.

Aunque este diagnóstico global parece indicar un nivel de riesgo psicosocial bajo o medio bajo, dicho nivel puede oscilar en función de algunas de las variables independientes introducidas en nuestro modelo de riesgos psicosociales como factores que hacen variar dicho riesgo: factores de contenido psicosocial del trabajo, condiciones de empleo y sector laboral, y factores sociodemográficos y sociofamiliares.

A nivel de contenidos psicosociales del trabajo

- La cultura organizacional tiene efectos claros sobre el nivel de salud autopercebida, el estrés laboral y la satisfacción laboral. Un tipo de cultura innovadora-participativa está relacionado significativamente con un nivel más alto de salud auto percibida, niveles más bajos de estrés laboral y una mayor satisfacción laboral tanto en general como en relación a los aspectos extrínsecos del trabajo y las relaciones sociales. Por el contrario, un tipo de cultura centralizada-tradicional está relacionada con peores niveles de salud, mayor estrés laboral y menor satisfacción laboral.
- La demanda o exigencia psicológica del puesto tiene consecuencias para el estrés laboral, la satisfacción laboral y la conciliación trabajo-familia. Cuanto mayor es la demanda del puesto mayor es el estrés laboral, menor la satisfacción laboral, tanto en general como en relación a los aspectos intrínsecos, extrínsecos y sociales del puesto, y menor es la conciliación trabajo-familia.
- En cuanto a la autonomía que permite el puesto de trabajo al/la trabajadora, cuando ésta es media o alta la satisfacción laboral global, intrínseca y extrínseca es mayor que cuando es baja.
- Una participación media o alta genera niveles significativamente más bajos de estrés laboral y más altos de satisfacción laboral, tanto global como a nivel de los aspectos intrínsecos del puesto, extrínsecos y de relaciones sociales.
- El mayor o menor soporte social de las/os compañeras genera únicamente diferencias estadísticamente significativas en relación a la satisfacción laboral relativa a los aspectos sociales del trabajo, aumentando cuando el apoyo social de las/os compañeras es percibido como alto.

- En lo referente al apoyo social de los mandos, cuando éste es percibido como alto el nivel de salud mental autopercebido es también más alto, el estrés laboral más bajo y la satisfacción laboral global, intrínseca, extrínseca y en relación a los aspectos sociales del trabajo es mayor.
- Las diferencias en función del liderazgo integrador-participativo bajo o alto son paradójicas. Mientras un alto nivel de liderazgo percibido como integrador-participativo está relacionado significativamente con una menor sintomatología conductual, somática y cognitiva de estrés, sin embargo parece también estar relacionado con un mayor nivel de estrés laboral y una menor satisfacción laboral.
- Algo igualmente paradójico ocurre con el reconocimiento del/la trabajadora: aunque un reconocimiento alto frente a un reconocimiento medio está relacionado significativamente con una menor sintomatología conductual, somática y cognitiva de estrés, sin embargo también está relacionado con un mayor estrés laboral y una menor satisfacción laboral a todos los niveles.
- El efecto del nivel de desarrollo de habilidades que permite el puesto de trabajo es más positivo cuando es alto que cuando es medio o bajo, puesto que un alto nivel de desarrollo está relacionado significativamente con un menor nivel de estrés laboral y una mayor satisfacción laboral a todos los niveles. Sin embargo, cuando ese nivel de desarrollo es bajo o medio el conflicto trabajo-familia también es más bajo, lo que indica una cierta incompatibilidad entre un alto desarrollo de habilidades y una conciliación no conflictiva entre el trabajo y la familia .

A nivel de condiciones de empleo y sector laboral

- Las personas que han cogido alguna baja durante el último año muestran un grado de estrés laboral significativamente más elevado que las que no han cogido, además de manifestar una satisfacción laboral global significativamente inferior, en relación al puesto de trabajo, las condiciones laborales y las relaciones sociales en el trabajo.
- En lo relativo a la antigüedad en la empresa las personas con una antigüedad de entre 5 y 10 años tienen unos niveles mayores de estrés laboral que aquellas personas con una antigüedad en la empresa inferior a los 5 años. De igual modo son las personas con una antigüedad entre 5 y 10 años las que muestran un nivel de satisfacción laboral, y más especí-

ficamente de satisfacción con las relaciones sociales, significativamente inferior a aquellas otras con una antigüedad inferior a los 5 años.

- Las personas que trabajan a tiempo completo muestran unos niveles superiores en cuanto al grado de satisfacción con las condiciones de su puesto de trabajo y con las relaciones sociales en el trabajo, que las personas que trabajan a tiempo parcial.
- En cuanto a los turnos de trabajo (horario laboral) no se observan diferencias estadísticamente significativas en los indicadores de riesgo psicosocial estudiados, a excepción concretamente de la variable relativa a la conciliación entre vida familiar y vida laboral. En este sentido son las personas que trabajan en el turno fijo de tarde quienes presentan mayores dificultades de conciliación entre familia y trabajo.
- En cuanto al valor que se otorga al propio salario, valor salarial, existe una relación inversa entre dicho valor, el estrés laboral y satisfacción laboral, pero directa con el estrés global. Aquellas personas que consideran que su trabajo está mal pagado tienen un nivel superior de estrés laboral que las personas que consideran que su trabajo está bien pagado. Del mismo modo las personas que consideran que su trabajo está mal pagado muestran un nivel de satisfacción laboral global significativamente inferior, tanto en satisfacción relativa a los aspectos intrínsecos e extrínsecos del puesto de trabajo como en satisfacción relativa a las relaciones sociales en el trabajo, al que muestran las personas que consideran que su trabajo está bien pagado. Sin embargo, las personas con una mejor percepción de su salario muestran unos niveles de estrés global, y más específicamente síntomas conductuales de estrés y síntomas somáticos de estrés, que las personas con una percepción menos favorable de su nivel salarial.
- En lo referente al sector laboral la mayoría de las/os trabajadoras de la muestra estudiada pertenecen al sector de la limpieza. Debido al escaso número de sujetos pertenecientes a los sectores de seguridad y mantenimiento no podemos considerar los datos comparativos obtenidos para estos dos últimos grupos. No obstante, teniendo en cuenta los datos referentes al sector de limpieza y de hostelería, existen diferencias significativas entre estos dos sectores en cuanto a la satisfacción laboral global y más específicamente en la satisfacción en las relaciones laborales, siendo ésta superior en el sector de hostelería que en el de la de limpieza.
- En cuanto a la distribución por Campus, los análisis muestran diferencias significativas en síntomas globales de estrés, y en síntomas conductuales y cognitivos, siendo para las tres variables los sujetos del Campus

de Gipuzkoa quienes presentan unos niveles de estrés inferiores a los de las/os trabajadoras de los Campus de Araba y Bizkaia. Por otro lado, los resultados muestran también diferencias significativas en cuanto a la satisfacción de las relaciones sociales en el trabajo, siendo en este caso los trabajadores del Campus de Bizkaia quienes muestran un nivel de satisfacción superior a los de Gipuzkoa y Araba.

A nivel de variables sociodemográficas y sociofamiliares

- En lo relativo a la variable género, los análisis estadísticos muestran una diferencia significativa en el conflicto trabajo-familia, siendo los hombres quienes experimentan un mayor grado de conflicto trabajo-familia.
- Los hombres muestran un mayor nivel de satisfacción con los aspectos contextuales (aspectos extrínsecos) de su puesto de trabajo que las mujeres.
- El grado de responsabilidad y de realización de las tareas familiares y domésticas influye de manera significativa en el conflicto trabajo-familia y el estrés en sentido inverso: a mayor responsabilidad menor conflicto y menor estrés. Las personas con un mayor grado de responsabilidad e implicación en las tareas familiares experimentan un menor grado de conflicto trabajo-familia y un menor nivel de estrés que las/os trabajadoras que no tienen o no pueden tener una implicación más activa en el cuidado de su familia. Por tanto, un rol más pasivo en el mantenimiento de la familia es vivido como conflicto mayor entre los ámbitos familiar y laboral. Sin embargo, las/os trabajadoras con menor implicación en la familia manifiestan significativamente una mayor satisfacción laboral, sobre todo con los aspectos extrínsecos del puesto laboral desempeñado (contexto laboral). El género parece ser una variable mediadora en este sentido, ya que la inmensa mayoría de las/os trabajadoras que dicen ser los principales responsables del cuidado de su familia son mujeres; por el contrario quienes manifiestan un mayor conflicto trabajo-familia y una mayor satisfacción extrínseca en el trabajo son los hombres.
- Las personas cuyas edades están comprendidas entre 41 y 50 años muestran tener una mejor salud mental que las comprendidas entre 51 y 64, y las comprendidas entre 25 y 40, siendo estas últimas las que muestran una mayor sintomatología en salud mental. Es decir, la salud mental es más positiva en las/os trabajadoras de mediana edad, presentando las/os trabajadoras más jóvenes y de mayor edad una mayor sintomatología.

A nivel de subrogaciones

- Aunque la mayoría de las/os trabajadoras piensan que las subrogaciones no afectan negativamente al desempeño de su trabajo, ni a su autoestima ni a sus relaciones con mandos, compañeras/os u otras/os trabajadoras de la UPV/EHU, no ocurre lo mismo en relación al salario, ya que la mayoría piensa que el hecho de no pertenecer a la plantilla de la UPV/EHU afecta negativamente al mismo.
- La opinión relativa al efecto de las subrogaciones sobre la jornada laboral, las posibilidades de promoción y la estabilidad laboral está polarizada, ya que aproximadamente un 50% piensa que si afecta y el otro 50% que no. Por otro lado, la mayoría de las/os trabajadoras piensan que este hecho no afecta negativamente a las relaciones sociales en el trabajo, ni a la motivación laboral, ni a la conciliación trabajo-familia
- En relación a la percepción respecto a si el cambio de empresa adjudicataria implica una mejora o un empeoramiento de la gestión de personal, el trato de las/os jefes hacia las/os empleados, las condiciones materiales de trabajo, el funcionamiento de la organización, las relaciones entre las/os compañeros y la prevención de riesgos laborales, entre un 75% y un 91% piensa que ninguno de estos aspectos mejora ni empeora, sino que no cambia.
- La mayoría de las/os trabajadoras también piensa que con un incremento de cuatro años del periodo de adjudicación de los contratos dichos aspectos no cambiarían.

3. ANALISIS ECONÓMICO-ORGANIZATIVO

Condiciones económico-laborales

En los sectores analizados uno de los aspectos más destacados es el salario de los trabajadores/as. Las/os trabajadoras reciben unos salarios bajos que repercuten en la calidad de vida de las personas trabajadoras, ya que sus ingresos no les permiten satisfacer sus necesidades y esto último genera una ansiedad económica. En el análisis cuantitativo aparece que las personas que consideran que su trabajo está mal pagado muestran un nivel de satisfacción laboral global significativamente inferior con respecto a las que consideran que su trabajo está bien pagado.

Al analizar las cantidades percibidas netas mensuales por las personas encuestadas, observamos los datos siguientes:

- el 11,5% cobra entre 300 y 601 euros;
- el 22% cobra entre 600 y 900 euros;
- el 41% cobra entre 901 y 1.200 euros;
- el 20,2% cobra entre 1.201 y 1.500 euros.

Si estos datos los cruzamos que: a) el 80 % de las/os encuestados tienen un contrato de trabajo fijo (y el 20% un contrato de trabajo temporal), b) que el tipo de jornada es a tiempo completo para el 70% (y a tiempo parcial para el 30%) y c) que el 67% lleva más de 5 años trabajando en la empresa actual, tenemos un marco general de un colectivo laboral con bajos ingresos, la mayoría con contrato fijo, a tiempo completo y con una cierta antigüedad.

Es significativo que si una persona del PAS de la UPV/EHU tiene un salario/hora de 13,4 euros y una jornada anual de 1592 horas, en el caso de una persona perteneciente al sector de limpieza percibe un salario/hora de 10,5 euros y tiene una jornada anual de 1592 horas. En peor situación están las personas que trabajan en el sector de hostelería y seguridad que perciben 7,8 y 6,2 euros

por hora trabajada, con unas jornadas anuales de 1764 y 1782 horas respectivamente. Y la comparación la hemos hecho según los convenios colectivos vigentes para categorías similares de subalterno/peón especialista, limpiadora, oficial de 3ª categoría y vigilante de seguridad.

No es extraño que en el análisis cualitativo las/os trabajadoras manifiesten su malestar:

«...el sector está mal por el tema de horas, la gente tiene que meter horas para poder subsistir...»

Trabajadores/as del sector de seguridad

«...el sueldo grande lo tiene mi marido, el mío es para extras, no puedo mantenerme ni yo sola...»

Trabajadores/as del sector de hostelería

«...en la limpieza los salarios son muy bajos...»

Trabajadores/as del sector de limpieza

Conviene considerar que los ingresos percibidos son bajos en referencia a que en el año 2008 el salario mínimo mensual era de 600 euros, y que los salarios mensuales citados están lejos de los sueldos de otras categorías laborales y de otros convenios sectoriales. Por no tomar como referencia la riqueza media por habitante en la Comunidad Autónoma del País Vasco, que ya en 2007 alcanzaba una cifra superior a los 26.000 euros (valor superior al valor medio de la UE-25).

Los bajos salarios llevan a los/as trabajadores a realizar horas extras para aumentar sus ingresos; hecho éste que incide directamente en la dificultad de lograr la conciliación familiar y en la anulación de su proyección social y personal.

Uno de los factores a tener en cuenta a la hora de estudiar los riesgos psicosociales es la estabilidad laboral. En este aspecto en los sectores analizados se fomenta la contratación por obra o servicio, situación que puede generar una mayor inseguridad en la persona empleada, trasladando a dicha persona la responsabilidad de ganar su propia estabilidad, lo que genera un estrés añadido a su tarea.

En los sectores analizados la posibilidad de promoción interna está muy limitada y se trata de puestos con un nivel de responsabilidad enfocado únicamente al desempeño de la tarea; los/as trabajadoras no toman parte en la organización interna.

Responsables de los tres sectores analizados señalaban al respecto que *«...el tema de la promoción en este sector es muy difícil...»*

Por tanto, la falta de promoción y canales bidireccionales efectivos hace que exista riesgo de convertir en rutinarias las tareas y de desmotivar a las personas trabajadoras ante el reducido margen de mejora de su propio trabajo.

Las mujeres tienen muchas dificultades para promocionar e incluso se les asigna trabajos de limpieza que no requieren ningún tipo de formación; en cambio al hombre se le asigna un tipo de limpieza más sofisticado, que requiere de formación previa.

Es significativo que las personas directivas encuestadas señalan diversos aspectos de tipo laboral y organizativo como factores que pueden llevar a riesgos psicosociales

En el sector de seguridad:

- Jornadas laborales muy largas.
- Monotonía en el puesto de trabajo.
- Aislamiento causado por la dispersión de los puestos.
- Escasa interrelación entre los/as compañeras.
- Imposibilidad de promoción en la empresa.

En el sector de hostelería:

- La falta de posibilidad de promoción.

En el sector de hostelería debido al horario laboral acorde con los horarios de clases se genera una situación privilegiada, en comparación con los otros sectores en estudio.

En el sector de limpieza la dirección identifica los siguientes factores de riesgo psicosocial:

- Machismo.
- Actividad infravalorada socialmente.

Los/as trabajadoras del sector de limpieza resaltan que es un sector machista, ya que aunque la gran mayoría de las personas trabajadoras son mujeres y

tienen más experiencia que los hombres, éstos últimos son los que ocupan la mayoría de los puestos de encargados y especialistas.

«...en mi centro hay unos doce chicos, todos especialistas aunque lleven tres, cinco o seis años. Yo llevo treinta y dos años, y nunca soy especialista...»

Trabajadoras/es sector limpieza

«...todos los encargados nuevos que han salido son chicos. Ha puesto encargados jovencitos y nosotras que llevamos ochenta mil años, no te valoran...»

Trabajadoras/es sector limpieza

«...soy limpiadora peón y yo nunca voy a cobrar el 20% más de especialista...»

Trabajadoras/es sector limpieza

Canales de comunicación

La comunicación interna de la empresa, comunicación tanto vertical como horizontal, así como la posibilidad de crear canales donde las/os trabajadoras puedan realizar aportaciones dentro de la empresa, fomenta las relaciones interpersonales y mejora el ambiente laboral, lo que disminuye la posibilidad de riesgo psicosocial.

Esto último nos lleva a preguntarnos si la gestión de los riesgos laborales está integrada dentro de la gestión general de las empresas o, por el contrario, se percibe la gestión de los riesgos laborales como algo externo y periférico, mera cumplimentación de la Ley, y se gestiona de manera independiente.

En el estudio cualitativo realizado la dirección de las empresas reconocen que no existen vías claras y oficiales para dirigirse a sus superiores y poder trasladar sus inquietudes.

Las aportaciones recogidas respecto a este aspecto hacen referencia a canales extraoficiales.

«...aquí hay confianza, si hay un problema quedamos tal día y lo comentamos,...»

Responsable servicio hostelería

Los canales que existen en la empresa tienen un carácter unidireccional y están enfocados más a la mejora de la productividad que a la comunicación interpersonal de las/os trabajadoras. Es decir, no se relaciona los factores de riesgos psicosociales con la mejora de la productividad.

En general en las actividades subcontratadas, donde los/as trabajadoras realizan su labor en una empresa diferente a la que pertenecen, genera un desapego entre trabajadoras/es, así como entre éstos y los mandos superiores de la empresa.

En el estudio realizado el problema de la falta de canales de comunicación se ve acentuado dado que se da un proceso de subrogación de un servicio.

En los casos de subrogación de actividades de servicios el/la trabajadora se relaciona no solo con la empresa sino también con el/la cliente de la empresa, con el/la usuaria del/la cliente y con la plantilla propia del lugar de trabajo donde destinan a dicha trabajadora. Por otra parte el bajo prestigio social que rodea a los sectores en estudio favorece la verticalidad de esta trama relacional.

Todas estas interrelaciones hacen que el/la trabajadora esté presionada por todos los agentes que interactúan con ella. Esto hace que la relación de la persona trabajadora con los demás agentes sea vertical y disponga a la persona a una situación de subordinación.

«...en el centro me presionan todos, hasta el último mono. Todos mandan sobre mí...»

Trabajadoras sector limpieza

La complejidad de estas relaciones desorienta al trabajador/a, que había naturalizado el marco laboral convencional. Ahora se enfrenta a una diversidad de relaciones que no tiene muy claro cómo encararlas, pues le resulta complicado hacerlo desde la lógica convencional. Esto hace que los procesos de negociación utilizados convencionalmente para solucionar conflictos laborales se vuelvan complicados. Por ello, los/las trabajadoras tienen que buscar mecanismos alternativos como es la denuncia.

*«...las empresas no son las
que suben las categorías a los trabajadores,
sino que es el propio trabajador
bajo una denuncia el que la consigue...»*

Trabajadoras/es sector limpieza

*«...para que se cumplan las normas de higiene,
medidas de ventilación... tienes que ir al comité
o inspección de trabajo y denunciar
al cliente o a la empresa...»*

Trabajadoras/es sector seguridad

*«...llevo cinco años de delegada de prevención.
Encontramos muchas deficiencias que trasladamos
a prevención, pero es a base de denuncias
cuando empiezan a hacer algo...»*

Delegado de prevención

Esta situación hace que la persona trabajadora se sienta aislada en su trabajo, ya que no tiene un referente claro al que acudir si surge algún problema.

En el sector de la limpieza los canales de comunicación entre trabajador/a y empresa se limitan a la figura del/la encargada. En cambio los/las trabajadoras perciben al/la encargada como una mera controladora, lo que acentúa la sensación de aislamiento del/la trabajadora.

*«... puedo tropezar con mi compañera y decirle
¿qué tal te va el día?, porque automáticamente
va a venir mi encargado y me va a decir
¿qué pasa, que aquí no se trabaja?...»*

Trabajadoras/es sector limpieza

*«...el encargado siempre está protegido por la empresa.
La empresa dice que lo que diga el encargado
es lo que vale. Nunca se ponen en contra de él.
Los trabajadores rasos nunca tienen la razón...»*

Trabajadoras/es sector limpieza

En el caso de la seguridad el/la cliente asume el rol de jefe del/la trabajadora. El/la trabajadora depende mucho del cliente, percibe que asume el rol del jefe pero solo en el sentido directivo, ya que éste no siente ningún tipo de responsabilidad con el/la trabajadora.

«...el cliente es inhumano, lo único que les interesa es su beneficio y cubrir lo que necesita, no le importa la situación de las personas que van a estar bajo su responsabilidad...»

Trabajadores sector seguridad

Esta situación se ve agravada por la falta de conocimiento por parte de las empresas y el cliente en torno a las funciones que ha de realizar el/la trabajadora.

«...el cliente puede ser alguien que no tenga ni idea de seguridad, quiere que hagas de portero, de bedel, de repartidor de cartas... Cree que soy un chico que voy a estar aquí para todo. Si les dejásemos, seríamos el chico de los recados...»

Trabajadores sector seguridad

Subrogación

Por una parte, la subrogación pretende paliar situaciones negativas para los/as trabajadoras generadas por la temporalidad de los puestos; pero esta visión positiva queda limitada únicamente al aspecto económico.

«...la subrogación no evita problemas, pero te asegura el puesto que es muy importante,...»

Trabajador

Sin embargo, la seguridad de mantener el puesto de trabajo, y por lo tanto de tener unos ingresos asegurados, no implica que los/as trabajadoras estén satisfechas con sus condiciones de trabajo.

La subrogación genera inseguridad y un importante umbral de incertidumbre en el/la trabajadora por desconocer las condiciones a las que se enfrenta en la nueva empresa. Los/as trabajadores no suelen tener información alguna del proceso de subrogación en el que están implicadas.

*«...la subrogación en general
produce una incertidumbre muy grande
porque no sabes quién va a venir,
quién va a ser la empresa
y en qué condiciones va a venir...»*

Delegados/as sindicales

Al ser preguntados los/as trabajadoras sobre el nivel de información que se les da en el proceso de subrogación, el 70,8 % de las 251 personas consultadas no se sienten informadas en los procesos de subrogación. Asimismo el 94,3% dice no tenerse para nada en cuenta su opinión en tales procesos de subrogación.

En cuanto a los cambios que se producen en cada subrogación las personas consultadas muestran la actitud de asumir, ya que a la pregunta de si la subrogación implica algún tipo de mejora o empeoramiento en factores tales como la gestión de personal, el trato de los jefes hacia las/os empleados, las condiciones materiales del trabajo, el funcionamiento de la organización, la relación entre compañeros/as o la prevención de los riesgos laborales, las personas consultadas inciden mayoritariamente en que todo permanece igual.

Para paliar este tipo de situaciones se deberían crear períodos de adaptación para tomar contacto con la nueva empresa, el nuevo funcionamiento y la gestión. Las empresas no se plantean la necesidad de incorporar políticas de carácter integrador para las personas que llegan a la empresa en un proceso de subrogación, lo que puede generar un sentimiento de rutina en la ejecución de las labores, así como un desapego emocional para con la empresa.

Por tanto, la subrogación tiende a generar débiles lazos de unión entre la persona trabajadora y la empresa, hecho éste que puede reflejarse en la implicación de la persona trabajadora.

Esto provoca en el/la trabajadora el sentimiento de desmotivación que se refleja, finalmente, en la propia calidad de sus funciones.

*«La motivación es tan escasa
que la gente no quiere ni trabajar.»*

Trabajadores/as sector seguridad

En el sector de seguridad el proceso de subrogación ha adaptado los procesos de recusación a sus necesidades.

*«...recusar es quitar a uno
y poner a otro sin ningún motivo.
No tienen motivo para echarte
pero como no les gustas,
te mueven de sitio...»*

Trabajadores/as sector seguridad

Es decir, el cliente puede prescindir del/la trabajadora sin que la empresa ponga ningún obstáculo. Proceso que contradice la verdadera naturaleza de la subrogación, es decir, la de dar estabilidad laboral a los/las trabajadoras.

*«...lo primero tienes que ganarte al cliente,
porque si te ganas al cliente,
no te quitan de allí...»*

Trabajadores/as sector seguridad

Por tanto el/la trabajadora está supeditada totalmente a los requerimientos del/la cliente, que según las/os trabajadores desconoce las funciones reales que tiene que realizar un/a trabajadora de seguridad.

*«...el cliente puede ser alguien
que no tenga ni idea de seguridad,
quiere que hagas de portero, de bedel,
de repartidor de cartas... Cree que soy un chico
que voy a estar aquí para todo.
Si les dejásemos, seríamos
el chico de los recados...»*

Trabajadores/as sector seguridad

En el sector de la limpieza, la subrogación está mejor regulada que en otros sectores y las/os trabajadores aunque reconocen que en la subrogación pierden algunos derechos, les compensa porque la subrogación les garantiza una estabilidad económica.

En el sector de hostelería la subrogación según dicen los/as trabajadoras no les afecta de forma decisiva.

*«...me subrogaron, no sufrí nada.
Se asume que una empresa
deja de estar contigo y lo coge otra,
tú no te enteras, cambia sólo la nómina...»*

Trabajadoras/es sector hostelería

Es significativo que en el análisis cuantitativo la percepción de las/os trabajadoras muestra que la subrogación no tiene una repercusión negativa en su vida laboral, a excepción del salario. En cambio hemos visto que en el análisis cualitativo si se manifiestan aspectos negativos como:

- una cierta merma de los derechos de las/os trabajadoras,
- generación de un umbral de incertidumbre,
- dificultad para la acción colectiva y sindical,
- entorpecimiento de las estrategias de promoción y
- limitación en el establecimiento de lazos emocionales y de una cultura organizacional estable.

Lo cierto es que esta cara menos amable de la subrogación permanece oculta frente al hecho de que permite una cierta estabilidad económica y emocional.

Trabajadoras/es subrogados y UPV/EHU

Por parte de las/os trabajadoras de los tres sectores se pide a la UPV/EHU, como Institución Pública, una mayor implicación para garantizar los derechos de los trabajadores/as subcontratadas.

*«...es pública, tiene que hacer cosas
para que todo esté bien,...»*

Delegados/as sindicales

Sin embargo, los/as trabajadoras tienen la percepción de que para la UPV/EHU no son más que un instrumento funcional, donde lo que importa es que cumplan y no den problemas.

Una de las demandas más comunes que se le hace a la UPV/EHU es la referente al cumplimiento de los convenios que el/la cliente puede exigir, como *institución pública, a sus empresas adjudicatarias:*

*«... la universidad tiene todas las ofertas
de las contratas y coge la más barata...»*

Trabajadores/as sector seguridad

*«...hemos exigido el cumplimiento de convenios.
Tenemos una especie de acuerdo
sobre subcontratación por parte de la universidad.
Se pidió que a tareas iguales, salarios iguales.
Conseguimos un básico de la escala
que para las empresas subcontratadas
era el cumplimiento de convenios
y las primas de subrogación,...»*

Delegados/as sindicales

Para el 73,6% de las/os 251 trabajadores consultados, el hecho de no pertenecer a la Universidad incide negativamente en el salario; en cambio no valoran del mismo modo la incidencia que tiene la pertenencia a la Universidad en otros factores como la salud o las relaciones en el trabajo. De todos modos hay que señalar que ante el hecho de no pertenecer a la plantilla de la UPV/EHU, el 25% de las respuestas de las/os trabajadores subrogados señala que les afecta negativamente a la autoestima; asimismo el 32% de las respuestas también indican que les afecta negativamente en su relación con las/os trabajadores de la UPV/EHU, lo cual aumenta, además, con la antigüedad

Es decir, el salario que reciben los/as trabajadoras de estos sectores condiciona totalmente su situación. Ya hemos visto anteriormente las diferencias sustanciales entre los ingresos del personal del PAS, perteneciente a la plantilla UPV/EHU y los ingresos de las/os trabajadores subrogados.

4. ESTUDIO JURÍDICO

Como ya hemos visto, hoy en día se constata que la Administración Pública actúa cada vez más de forma similar al sector privado, delegando ciertas actividades en empresas auxiliares. Esto acontece también en la UPV/EHU, la cual ha optado por recurrir a la contratación con empresas exteriores en varias de sus actividades como son, entre las más importantes, la de los servicios de limpieza, seguridad y hostelería de la UPV/EHU, que son ejecutados por los/as trabajadores/as de empresas externas pero en los propios centros de trabajo de la UPV/EHU y permanentemente en el tiempo, dada la cualidad constante de las tareas (eso sí, cambiando de empresa concesionaria debido a las sucesivas licitaciones, pero manteniéndose las/os mismos trabajadores en sus puestos debido a la subrogación).

Perspectiva jurídica de la situación

El Convenio nº 155 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores y Medio Ambiente de Trabajo, dispone que el término salud, en relación con el trabajo, abarca no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también los elementos físicos y mentales que afectan a la salud y están directamente relacionados con la seguridad e higiene en el trabajo (artículo 3.e).

La Directiva 89/391/CEE del Consejo, de 12 de junio de 1989, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de las/os trabajadoras en el trabajo, recoge en su artículo 6.2, que el empresario aplicará las medidas previstas en el párrafo primero del apartado 1 con arreglo a los siguientes principios generales de prevención: *«adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos de trabajo y los métodos de trabajo y de producción, con miras en particular, a atenuar el trabajo*

monótono y el trabajo repetitivo y a reducir los efectos de los mismos en la salud» (artículo 6.2.d). Lo mismo queda reflejado en el artículo 15.1.d) de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, artículo en el cual se establece lo siguiente: *«Planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo»* (artículo 15.1g).

La Organización Internacional del Trabajo define los riesgos psicosociales como *«las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, y las condiciones de su organización por una parte, y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y experiencias, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo»*.

Analizaremos en qué medida la externalización de la productividad (a través de la contratación del servicio) se convierte en factor de riesgo psicosocial y capaz, por tanto, de afectar tanto al bienestar como a la salud del/la trabajadora que, de forma permanente, realiza el servicio. En las siguientes líneas tratamos diferentes cuestiones a tener en cuenta.

Primero, y como premisa principal, debemos tener presente que la Administración Pública únicamente puede acudir a la externalización cuando resulta necesaria y razonable para el cumplimiento de sus fines institucionales. Esto es lo que la Ley 30/2007, de Contratos del Sector Público recoge en su artículo 22 bajo el título «Necesidad e idoneidad del contrato», que literalmente dice lo siguiente: *«Los entes, organismos y entidades del sector público no podrán celebrar otros contratos que aquéllos que sean necesarios para el cumplimiento y realización de sus fines institucionales. A tal efecto, la naturaleza y extensión de las necesidades que pretenden cubrirse mediante el contrato proyectado, así como la idoneidad de su objeto y contenido para satisfacerlas, deben ser determinadas con precisión, dejando constancia de ello en la documentación preparatoria, antes de iniciar el procedimiento encaminado a su adjudicación.»*

Segundo, la UPV/EHU está dotada de personalidad jurídica y desarrolla sus funciones en régimen de autonomía, lo que significa que sus miembros, trabajadores/as y alumnado, al contrario de lo que sucede en otras instituciones públicas (Diputaciones Forales, ayuntamientos, etc.), deben proceder a la elección, designación y remoción de los correspondientes órganos de gobierno y representación (LOU, artículo 2.b). Pero estos/as trabajadoras incorporadas a la plantilla de la empresa contratada para la realización de esos servicios no

tienen derecho a participar en las elecciones de dichos órganos. Esta cuestión es especialmente relevante si tenemos en cuenta que gran parte de estas/os trabajadoras subcontratados trabajan en la universidad desde hace muchos años de manera permanente (lo que sucede especialmente en el caso del sector de la limpieza).

Tercero, es importante referirse a la subrogación, que es una consecuencia de la propia externalización de la contratación. La subrogación es un mecanismo positivo, pues el/la trabajadora mantiene cierta situación estable ante los diversos cambios de empresa en la contratación de un mismo servicio, operando como garantía del mantenimiento del puesto de trabajo. Sin embargo, la subrogación dificulta que los/as trabajadoras puedan identificarse como trabajadoras tanto de su empresa, puesto que ésta varía frecuentemente en el tiempo, como parte de la comunidad universitaria, a pesar de que realizan de forma permanente su actividad diaria en ella y para ella. Además, ese cambio de empresa contratada dificulta la efectividad del cumplimiento de la normativa en prevención de riesgos.

Cuarto, este fenómeno de externalización tiene una gran expansión en la actualidad como consecuencia de la extensión que van tomando las nuevas formas de organización del trabajo, introducidas en las tres últimas décadas bajo los conceptos de organizaciones flexibles y descentralización productiva, implantadas con la finalidad de mejorar la capacidad de respuesta a los cambios tecnológicos y de reducir los costes de producción, pero que en ocasiones se han llevado a cabo sin apenas reparar en los efectos que pueden causar en la salud de las/os trabajadoras. Así, por lo que se refiere a las relaciones laborales, las consecuencias del recurso abusivo a la externalización se pueden resumir en los siguientes efectos: trabajadoras/as sujetas a la sucesión de períodos de empleo con otros de inactividad laboral; reducción de la experiencia profesional en los oficios en los que la temporalidad es endémica, pues apenas hay tiempo suficiente para capacitar a los/as trabajadoras en el conocimiento y dominio de una tarea o función; alargamiento de la jornada de trabajo; una rivalidad despiadada por conseguir o mantener un puesto de trabajo medianamente interesante; la existencia de un importante colectivo de operarias/os poco cualificados, con la connotación de sentirse desplazados o de pertenecer a una clase social menesterosa, integrada por trabajadoras/as eventuales que realizan actividades marginales, o que, queriendo trabajar, permanecen desocupados/as durante largos períodos de tiempo. Esta deshumanización del trabajo no puede dejar de tener efectos negativos en la salud de las personas, además de predisponer a que el trabajo se identifique como sinónimo de actividad peligrosa y a considerar los accidentes y cualquier

enfermedad derivada de su ejecución como una consecuencia inevitable y consustancial al mismo.

Quinto, es importante señalar la diferencia que la Ley marca a la hora de proteger a las/os trabajadoras de la empresa contratada, según la actividad de ésta sea o no una «actividad propia» de la empresa principal. Así, cuando la actividad externalizada coincida con la actividad propia de la empresa principal, los/as trabajadoras de la empresa contratada gozarán de mayor protección mediante el artículo 42.2 del ET y 24.3 de la LPRL, sin embargo, cuando no se trate de actividad propia (como es el caso de las actividades correspondientes a estos servicios), las/os trabajadoras de la contrata no podrán exigir tal tutela. ¿A qué se debe esta diferencia? ¿No son acaso todos/as las trabajadoras merecedoras de la misma protección? Marcar los límites de protección y responsabilidad atendiendo al carácter de «actividad propia» no es la opción más idónea, especialmente si tenemos en cuenta la interpretación restrictiva que la jurisprudencia hace de este término. Por eso, mientras la norma y jurisprudencia no sean modificadas, la negociación colectiva se convierte en un importante instrumento para hacer frente y dar respuesta a las situaciones de desamparo comentadas.

Sexto, en lo que a pliegos administrativos particulares concernientes a estos tres sectores respecta, es de destacar que las cláusulas de condiciones particulares anteriores al año 2007 son iguales para todos los servicios, por tanto sin adaptar a las exigencias que cada uno de estos sectores individualmente requieren. Por otro lado, en el apartado «obligaciones del contratista», la UPV/EHU queda liberada de las responsabilidades derivadas del contrato, atribuyendo las mismas a las/os contratistas. Pasando al análisis de los pliegos referentes a los años 2007 y 2008, puede observarse que siguen sin adaptarse y responder a las características concretas que cada sector presenta, con la novedad de que introducen algún que otro apartado de la nueva LCSP. Examinando los pliegos sector a sector, destacamos lo siguiente: en el sector de seguridad se observa el pliego más completo de todos (por ejemplo exige evaluaciones previas a la ejecución), se integra lo dispuesto en la LCSP y ya no recoge la exención de responsabilidades de la UPV/EHU; en el sector de limpieza (es del año 2007) no es tan completo como el de seguridad (sigue el modelo de años anteriores sin que aparezca un título propio que identifique claramente a este sector de limpieza), recogiendo la exención de responsabilidades de la UPV/EHU; en el sector de hostelería los pliegos son del año 2008, pero continuamente hacen referencia a la Ley 2/2000, así pues, no integra debidamente la nueva LCSP (se pueden consultar los pliegos de los tres sectores analizados a los que se ha hecho referencia en la web de la UPV/EHU <http://www.zerbitzu->

orokorrak.ehu.es/p258-shcococt/es/contenidos/enlace/concursos/es_con_indi/indice.html).

Por último, y como consecuencia de todo lo subrayado en los puntos anteriores, es evidente la diferencia que hay, en cuanto a salarios y condiciones laborales, entre los/as trabajadoras de empresas de estos servicios y los/as pertenecientes a la plantilla propia de la UPV/EHU que realizan tareas de contenido cuantitativo y cualitativo equiparables.

Reflejo de esa disparidad son los datos que se aportan a continuación:

	Horas anuales	Retribucion anual	Retribucion x hora
C.C. PAS de la UPV/EHU	1592	21.398,36 euros	13,44 euros
C.C. LIMPIEZA	1592	16.752,65 euros	10,52 euros
C.C. HOSTELERIA	1764	13.795,56 euros	7,83 euros
C.C. SEGURIDAD	1782	11.110,2 euros	6,24 euros

Categorías:

- PAS de la UPV/EHU: subalterno/a o peón especialista.
- LIMPIEZA: limpiador/a.
- HOSTELERIA: 3ª categoría.
- SEGURIDAD: vigilante de seguridad.

	Horas anuales	Retribucion anual	Retribucion x hora
C.C. PAS de la UPV/EHU	1592	26.712,20 euros	16,77 euros
C.C. SIDEROMETALURGIA	1708	13.013 euros	7,62 euros

Categorías:

- PAS de la UPV/EHU: oficial de mantenimiento (fontanero/a, electricista, jardinero/a...).
- SIDEROMETALURGIA: peón ordinario o peón especialista.

CC	Mención expresa a riesgos psicosociales	Complemento antigüedad	Conciliación vida familiar	Subrogación	Absentismo	Coordinación actividades empresariales	Modificación de horarios
PAS	SÍ: art. 50.2	Se computarán igualmente los servicios efectivos prestados en cualesquiera AAPPs	SÍ	NO	NO se tiene en cuenta	NO	NO
LIMPIEZA	NO	Por servicios prestados en la misma empresa	NO	SÍ: automática-mente	SÍ: Anexo I	NO expresamente	NO especifica
HOSTELERÍA	NO	Atendiendo al tiempo de permanencia en la empresa	NO	SÍ	NO se tiene en cuenta	NO expresamente	En casos imprevistos podrá modificarse el horario establecido
SEGURIDAD	NO	No especifica	NO	SÍ	NO se tiene en cuenta	SÍ expresamente (art.51.d)	Por necesidades del servicio (artículo expreso)
METAL	NO	El tiempo servido en la misma empresa	NO	NO	NO se tiene en cuenta	NO	Por necesidades de producción o por causas de fuerza mayor

Ante ello la UPV/EHU, como universidad pública que es, en cumplimiento del artículo 103 CE que obliga a servir con objetividad los intereses generales, es responsable directa y garante de una actuación, que esté orientada a la prevención de los riesgos psicosociales de los/as trabajadoras de los sectores de limpieza, seguridad y hostelería, en la medida que dichos riesgos están directamente relacionados con el modelo de organización productiva adoptado por la UPV/EHU, es decir, la realización de dichas actividades mediante la contratación de empresas externas en vez de por su propia plantilla. No debe prevalecer el objetivo de la reducción de costes económicos si ello va en detrimento de la salud de los/as trabajadoras. Es un mandato constitucional del Estado Social de Derecho —art. 9.2 en relación al art. 1.1 CE— incorporar los imperativos sociolaborales en la actividad económica de los poderes públicos. Así, la función de las Administraciones Públicas no es únicamente la de ser garante de la no vulneración de los derechos sociolaborales, sino que, como sujetos competentes y responsables, están obligados a perseguir estos objetivos desde todos sus ámbitos de acción (marcos reguladores, contratación administrativa...).

En este sentido y partiendo del marco actual que vive hoy la UPV/EHU, se advierte la necesidad de adoptar decisiones en aras de mejorar la situación de las/os trabajadoras de estos tres sectores para prevenir los riesgos psicosociales a los que están expuestos. Así, y como punto de partida, traemos de nuevo a colación el artículo 22 de la Ley de Contratos del Sector Público, donde claramente se regula que los entes, organismos y entidades del sector público no podrán celebrar otros contratos que aquéllos que sean necesarios para el cumplimiento y realización de sus fines institucionales. De este modo, se establece como responsabilidad del órgano de contratación, a modo de presupuesto previo, una reflexión de fondo sobre si para la realización de sus fines institucionales resulta necesario el contrato y si el diseño jurídico de la contratación es el más idóneo para conseguirlos; por ello, el artículo 93 de la misma Ley exige que el expediente de contratación se inicie por el órgano de contratación motivando la necesidad del contrato en los términos previstos en el artículo 22. Especialmente clarificadora es la Memoria justificativa del anteproyecto de la LCSP, de 2 de noviembre de 2005, que literalmente dice (página 15): *«Como primera determinación del régimen de los contratos del sector público (capítulo I), se ha querido enfatizar que la responsabilidad del órgano de contratación se extiende no solo al puntual cumplimiento de las normas de tramitación, sino que, como presupuesto previo, ha de haber también efectuado una reflexión de fondo sobre si resulta preciso el contrato para la realización de los fines institucionales que tiene asignados y sobre si su diseño jurídico es el más adecuado para obtenerlos, con el fin de asegurar no sólo que se contrata correctamente (en el sentido de ajuste formal a las*

normas procedimentales), sino también que solo se contrata aquello que es estrictamente necesario; de esta forma, la necesidad del contrato y la idoneidad de su configuración juegan el papel de elemento causal del mismo (en cuanto aptitud para desempeñar la función económico social asignada por el ordenamiento jurídico).

Cuestiones íntimamente ligadas a ésta son, en primer término, la limitación temporal de la duración de los contratos —como medio para evitar una petrificación en las relaciones obligacionales e imponer el periódico replanteamiento de la necesidad de su mantenimiento y de sus condiciones— y la regulación de los supuestos en que, como alternativa a la contratación externa de la prestación, la Administración puede o debe asumir su realización con sus propios medios».

Por tanto hay que preguntarse por los criterios decisivos a la hora de externalizar o no unos servicios, lo cual no parece sencillo si observamos que hace muchos años en servicios como el de limpieza había personal propio de la UPV/EHU o, como hoy en día acontece en mantenimiento, existe una plantilla propia de la UPV/EHU que trabaja a menudo junto con trabajadores/as de contratas. En nuestro criterio el elemento central debe ser el bienestar del/la trabajadora, por lo que consideramos que en la medida que las/os trabajadoras de estos tres sectores desarrollan tareas permanentes en centros propios de la UPV/EHU, ésta debe asumir la gestión directa e incorporar a su propia plantilla a las/os actuales trabajadores que vienen prestando tales servicios.

No obstante, previendo que esta situación tarde en materializarse, conviene tener en cuenta distintos aspectos y medidas subsidiarias a desarrollar. Así, podemos mencionar los aspectos siguientes:

- Garantizar que se cumpla lo establecido en el Plan Director de Seguridad y Salud Laboral 2007-2010 para la Comunidad Autónoma del País Vasco, que concretamente en lo que a las Administraciones Públicas respecta, dice así: «2.3.11 Problemática de la prevención en las administraciones públicas». *Las administraciones públicas tampoco deben olvidar que sus trabajadores también se hallan sometidos a riesgos específicos en función de las características de sus puestos. Por esta razón, el plan estratégico no puede obviar conductas que inciden en el bienestar del empleado y que pueden convertirse en verdaderos riesgos psicosociales. Es el caso de actitudes como el acoso laboral, el estrés o la violencia en el trabajo, entre otros.*

La denuncia de esta serie de problemas, desconocidos o ignorados no hace mucho tiempo, debe impulsar a las administraciones públicas a

fomentar el cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales a través de la puesta en marcha de una cultura preventiva. Las instituciones deben, por tanto, fomentar valores como el respeto, la tolerancia, la igualdad de oportunidades o la dignidad en el trabajo para erradicar este tipo de comportamientos.

Por lo tanto, se hace necesario el abordar por parte del Gobierno la creación de un cuerpo de inspección en aquellas materias con competencia exclusiva, administración pública, cooperativas y minas, así como proceder al desarrollo normativo que regule el procedimiento sancionador.

- Cumplir y garantizar lo exigido en el artículo 134.1 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, que dice así: *«Para la valoración de las proposiciones y la determinación de la oferta económicamente más ventajosa deberá atenderse a criterios directamente vinculados al objeto del contrato, tales como la calidad, el precio, la fórmula utilizable para revisar las retribuciones ligadas a la utilización de la obra o a la prestación del servicio, el plazo de ejecución o entrega de la prestación, el coste de utilización, las características medioambientales o vinculadas con la satisfacción de exigencias sociales que respondan a necesidades, definidas en las especificaciones del contrato, propias de las categorías de población especialmente desfavorecidas a las que pertenezcan los usuarios o beneficiarios de las prestaciones a contratar, la rentabilidad, el valor técnico, las características estéticas o funcionales, la disponibilidad y coste de los repuestos, el mantenimiento, la asistencia técnica, el servicio postventa u otros semejantes.*

Cuando sólo se utilice un criterio de adjudicación, éste ha de ser, necesariamente, el del precio más bajo».

- Cumplir y garantizar lo exigido en la Resolución 6/2008, de 2 de junio, por la que se dispone la publicación del Acuerdo adoptado por el Consejo de Gobierno del Gobierno Vasco «sobre incorporación de criterios sociales, ambientales y otras políticas públicas en la contratación de la Administración de la Comunidad Autónoma y de su sector público».
- Mejorar las condiciones de trabajo de los/as trabajadoras a través de la negociación colectiva, ya que la misma permita incorporar múltiples aspectos habitualmente olvidados (ELIAS et al., 2008, pág. 57 y ss.).

En cuanto a las medidas concretas subsidiarias a desarrollar, destacamos las siguientes:

- Pliegos. Los pliegos particulares pueden jugar un papel muy importante. Primero, dado que en los mismos se incluirán los pactos y condiciones definidores de los derechos y obligaciones de las partes del contrato (artículo 99.2 de la LCSP) y en tanto en cuanto la libertad de pactos está expresamente recogida en el artículo 25 de la LCSP, pueden recoger condiciones orientadas a conseguir una mejoría de la situación de los/as trabajadoras de estos tres sectores. Segundo, esos pliegos pueden establecer penalidades para los supuestos de incumplimiento de lo exigido en dichos pactos y condiciones (ya sea en base a lo redactado en el artículo 196 o en el artículo 99 de la LCSP). Tercero, sería necesario establecer los mecanismos de vigilancia y control dirigidos a garantizar el cumplimiento de lo exigido en dichos pactos y condiciones.
- Inspección y control. Es de gran trascendencia garantizar y fiscalizar que lo establecido en la normativa vigente y en los pliegos particulares a los que hacíamos referencia se cumple. Así, la ejecución de los contratos se desarrollará, sin perjuicio de las obligaciones que corresponden al contratista, bajo la dirección, inspección y control del órgano de contratación de la UPV/EHU (artículo 94 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas).
- Absentismo. Con el fin de superar la problemática que el absentismo suscita, ya sea a nivel personal de cada trabajador/a, ya sea a nivel general por el impacto social y económico que acarrea, deben eliminarse a la hora de disfrutar del derecho de baja las diferencias actualmente existentes en comparación con las/os trabajadoras de equivalentes tareas pertenecientes a la plantilla propia de la UPV/EHU, ya que las prestaciones recibidas en estos tres sectores se reducen en muchos casos al setenta por cien frente al cien por cien reconocido en el caso de los/as trabajadoras de la plantilla propia.
- Subrogación. Primero, es de destacar la sensación de incertidumbre y desconocimiento que antes y durante los procesos de subrogación sufren los/as trabajadoras de estos sectores a causa de la falta de información, con los efectos negativos que estas situaciones originan en la salud mental. Segundo, al extinguirse una contrata por cumplimiento del plazo estipulado para la misma, la licitación queda desierta si en los siguientes seis meses no se vuelve a contratar; en este sentido, es importante recordar que el órgano de contratación no podrá declarar desierta una licitación cuando exista alguna oferta o proposición que sea admisible de acuerdo con los criterios que figuren en el pliego (artículo 135.1,2 LCSP). Cumpliendo lo dispuesto en dicho precepto legal se conseguiría

de alguna manera garantizar los fines que la subrogación pretende, ya que este mecanismo de nada sirve si al extinguirse una contrata no se procede a una nueva contratación (como ha sucedido recientemente en el caso de la cafetería que había en el edificio del Área de Sociales de la UPV/EHU). Tercero, debe garantizarse la subrogación también en los casos en que los convenios colectivos no lo reconocen (como fue el caso del Convenio aplicable a la Librería situada en el edificio del Área de Sociales de la UPV/EHU) bien recogiénolo en el mismo Convenio, o bien, cuando lo anterior no se pueda, incluyéndolo en el pliego mediante cláusula administrativa. Cuarto, también ha de exigirse el cumplimiento de lo establecido en el artículo 104 de la LCSP, que dice lo siguiente *«En aquellos contratos que impongan al adjudicatario la obligación de subrogarse como empleador en determinadas relaciones laborales, el órgano de contratación deberá facilitar a los licitadores, en el propio pliego o en la documentación complementaria, la información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que afecte la subrogación que resulte necesaria para permitir la evaluación de los costes laborales que implicará tal medida. A estos efectos, la empresa que viniese efectuando la prestación objeto del contrato a adjudicar y que tenga la condición de empleadora de los trabajadores afectados estará obligada a proporcionar la referida información al órgano de contratación, a requerimiento de éste»*.

- Ofertas desproporcionadas y anormales. Es necesario garantizar que las ofertas presentadas en los concursos sean reales y adecuadas para poder llevar a cabo el servicio sin el detrimento y menoscabo que en caso contrario se derivaría en los derechos y condiciones de los/as trabajadoras. En este sentido, conviene valorar si esas ofertas son capaces de ofrecer un servicio de calidad y a la vez una situación laboral digna a las/os trabajadores prestadores del mismo.
- Coordinación de actividades empresariales. El estudio demuestra que la coordinación de actividades es casi inexistente, de un lado, entre las empresas de cada sector con la UPV/EHU, y de otro lado, entre las sucesivas empresas de los diferentes sectores. De ello derivan varios de los efectos negativos que actualmente sufren en sus condiciones laborales los/as trabajadoras de estos sectores y que mejorarían con mecanismos dirigidos a establecer relaciones de coordinación y cooperación en dichos ámbitos. Es de especial relevancia la función y labor que desde el Servicio de Prevención Propio de la UPV/EHU se puede desarrollar en este sentido, como principal impulsor y garantizador del cumplimiento de dichos mecanismos de coordinación. En esta línea, es de gran im-

portancia el Procedimiento de Gestión de la Prevención nº 11, control de contrata: Coordinación de actividades empresariales, recogido dentro del Plan de Prevención presentado al Comité de Seguridad y Salud Intercampus para su aprobación (se añade el documento referente a dicho procedimiento como Anexo 4).

- Duración de los contratos. Hoy por hoy la duración de los contratos que realiza la UPV/EHU en estos tres servicios se sitúa alrededor de los dos años. En este sentido, es interesante recordar que la LCSP, en su artículo 279, posibilita que los contratos de servicios tengan un plazo de vigencia de hasta cuatro años, pudiéndose prever en el mismo contrato su prórroga por mutuo acuerdo de las partes antes de la finalización de aquél, siempre que la duración total del contrato, incluidas las prórrogas, no exceda de seis años. La elevación de los actuales dos años de vigencia de las contrata a cuatro años ayudaría a que la empresa adjudicataria (la cual dado el efecto de la subrogación hace suyos las/os trabajadores que ya prestaban el servicio anteriormente) gozara de más tiempo para adecuarse y organizarse debidamente en la comunidad universitaria, lo cual conllevaría una mejor adaptación hacia su nueva plantilla, disposición de mayor tiempo para cumplir efectivamente su oferta, así como hacer más factible la continuidad de las políticas preventivas y sociolaborales desarrolladas hasta el momento en dichos sectores.
- Derechos de promoción. La promoción laboral se ve limitada por el hecho de que cada dos años se pueda pertenecer a una empresa diferente (por efecto de la subrogación), lo que no sucede si se perteneciera a la plantilla propia de la UPV/EHU, que además, al ser mucho mayor, favorece dicha promoción.
- El caso especial del sector de seguridad. Aún siendo el de seguridad un servicio contratado con una empresa externa, las facultades de dirección y supervisión sobre el mismo se ejecutan desde el seno de la propia UPV/EHU (contando con personal propio contratado para ello) y no desde los órganos directivos de la empresa adjudicataria. Esta circunstancia hace que todavía sea mucho más creíble y factible la idea de que este servicio pueda ofrecerse directamente desde la UPV/EHU a través de personal propio, ya que si la última instancia de dirección del mismo se encuentra integrado en la universidad y las/os trabajadores pueden ser durante muchos años los mismos, no se justifica la necesidad de la externalización. Además, la seguridad conlleva su respectivo grado de autoridad, autoridad a ejercer en algunas ocasiones a través de la fuerza, lo que aconseja ser ejercido desde organismos públicos.

5. INTERVENCIÓN

Para luchar contra los factores de riesgo psicosocial la dirección de las organizaciones deberá fomentar una cultura organizacional que favorezca la implicación y participación de las/os trabajadoras, además de establecer políticas y modos organizativos que identifiquen y disminuyan los riesgos psicosociales. Todo ello supone superar la concepción clásica de organigrama vertical donde las/os trabajadoras tienen la percepción de ser un «elemento» más de la empresa que debe generar un servicio.

A considerar que en las actividades de los servicios la calidad del servicio se establece en función de la forma adecuada con la que el proveedor realiza la prestación, evaluada en contraste con las expectativas que tiene el cliente respecto a lo que espera que realice el proveedor del servicio. Por tanto en el sector de servicios resulta fundamental que las organizaciones motiven a su personal para que desarrollen y utilicen sus capacidades en aquellas tareas que añaden valor al cliente, de ahí que el estudio de los factores organizativos, el funcionamiento de los canales de comunicación en la empresa, entre otros, son aspectos importantes para conseguir la satisfacción del cliente a través de la satisfacción del personal trabajador de dichos servicios.

Todo ello supone que:

- La calidad del servicio prestado se puede desarrollar mejor delegando responsabilidad al personal que está en contacto directo con el cliente.
- El desarrollo y la formación continua del personal son los factores más importantes que inciden en la mejora de la calidad del servicio.
- La colaboración y el funcionamiento en equipo deben ser un elemento fundamental en la organización.
- El personal necesita darse cuenta de su capacidad para controlar su trabajo y medirlo para proporcionar un servicio de calidad.

Partiendo de las premisas anteriores y considerando las conclusiones derivadas del análisis cuantitativo y cualitativo realizado, sería conveniente replantearse la contratación externa de los servicios de limpieza, seguridad y hostelería, debiendo la UPV-EHU asumir su realización con su propia plantilla. Mientras dicha situación se haga realidad, debiera:

- Garantizar el cumplimiento de los convenios.
- Impulsar contratos de más larga duración.
- Promover la participación sindical del personal de las contrata.
- Promover ofertas que integren la evaluación y política de riesgos psicosociales.
- Facilitar acuerdos que permitan una paridad en las condiciones de trabajo propio y el de la contrata.

No obstante, también hemos de prever la existencia de diferentes problemas, de diferentes situaciones que puedan explicar la aparición de trastornos médicos en la plantilla derivados de la existencia de riesgos psicosociales.

Exigencias laborales elevadas, bien por tiempos cortos y exigentes de ejecución, bien por requerimientos técnicos superiores a la formación recibida, trabajos encorsetados sin ningún margen de autonomía, jornadas mecánicas con horarios poco flexibles, trabajo aislado sin conciencia de grupo, situaciones de falta al respeto e integridad del/la trabajadora mediante un trato injusto, acoso o violencia, situaciones de inseguridad laboral acompañadas muchas veces de un salario bajo, mantenimiento todavía en pleno siglo XXI a exposiciones de riesgos físicos fácilmente evitables, son causas directas de un ambiente tóxico y nocivo con consecuencias para la salud.

Para hacer frente a dichas situaciones no se debe teorizar. Se deben buscar propuestas concretas, factibles, priorizando las actuaciones en cada momento dentro de un plan a corto, medio y largo plazo, recordando la necesidad posterior de evaluar la eficacia de las medidas adoptadas

PREVENCIÓN PRIMARIA

Es lo más lógico y rentable dentro de un sistema de gestión que funcione, tener previstas las medidas necesarias para que un problema o un riesgo no se manifieste, mejorando la concepción de los puestos de trabajo dentro de una organización de la empresa lo más democrática posible.

PREVENCIÓN SECUNDARIA

Destinada a ayudar al/la trabajadora ya expuesta, a quien se le debe facilitar todo el apoyo necesario para que pueda afrontar la situación y el problema se resuelva sin ir a más.

PREVENCIÓN TERCIARIA

Destinada a la rehabilitación y recuperación del/la trabajadora tras un periodo de exposición a un riesgo psicosocial. Aquí se pueden incluir medidas terapéuticas, retornos progresivos, tanto en tiempo como en funciones, facilitar el cambio de puesto de trabajo, incluso si fuese posible fomentar el teletrabajo.

Será responsabilidad de la dirección de la empresa

- Redactar, exponer, negociar y aplicar el Plan de prevención de riesgos laborales, dónde quedarán claramente recogidas las actuaciones referidas a la prevención de riesgos psicosociales.
- Organización del trabajo: Buscar la mejor planificación, cuyo objetivo no sea en primer lugar el destinado a aumentar la producción pensando erróneamente que invertir en prevención es tirar el dinero. El mayor activo de una empresa son sus trabajadores/as.

- Desigualdades de edad, género, origen, formación.

Normalmente una plantilla es un crisol de personas, personalidades, orígenes y formaciones. Cada día es mayor la incorporación de la mujer al mundo laboral, así como el porcentaje de personas originarias de otros países. Idiomas, religiones y culturas se mezclan y deben ser tenidos en cuenta.

- Doble presencia: Permitir la compatibilidad de la vida familiar y laboral.

Vivimos en un mundo dónde se proclama la necesidad de aumentar la natalidad al mismo tiempo que no se desarrollan políticas que permitan compaginar adecuadamente la vida laboral y familiar. También es de tener en cuenta la longevidad de nuestro/as mayores, muchas veces atendidos por sus familiares más cercanos, trabajadores/as a su vez que deben compaginar ambas tareas.

— Planificación de la actividad preventiva.

Debe quedar recogido en un documento la planificación de la actividad preventiva, no solo por satisfacer un requerimiento legal, sino para hacer uso de él como herramienta de trabajo, aportando un punto de vista que debe estar presente en todos los procesos de la empresa.

— Adaptación a los cambios: Cambios tecnológicos, de estatus, de titularidad de la empresa.

Vivimos en un mundo globalizado, cambiante y acelerado, donde herramientas informáticas caducan al año, y donde empresas se ven engullidas y muchas veces difuminadas en multinacionales que imponen nuevas pautas, nuevas condiciones y nuevas situaciones laborales. La adaptación a dicha situación debe ser progresiva y por desgracia no siempre es así. Para ello, es fundamental la participación de las personas e involucrarlas en una filosofía de mejora continua (KAIZEN).

— Adaptar los factores físicos del puesto de trabajo.

La ergonomía y psicociología es una especialidad de igual rango que la seguridad y la higiene, pero que sin duda es dejada en un tercer lugar ante el accidente de trabajo o la enfermedad profesional. Por ello se deben asegurar y aplicar todas aquellas medidas encaminadas a disminuir la accidentabilidad, con el fin de poder trabajar en un ámbito seguro. Desde esa situación podremos buscar que además sea un trabajo adaptado, sano y saludable.

— Consultar con las/os trabajadoras.

Es la plantilla quién mejor que nadie conoce lo que hace y cómo lo hace. Es ella quién mejor que nadie conoce sus males e inquietudes. Y seguramente también es ella quién puede proponer medidas para solucionar en parte el origen de muchos de los problemas de seguridad, higiene y ergonomía.

— Poner en práctica medidas de intervención.

Si bien es cierto que la identificación y la evaluación de riesgos son necesarias, cabe destacar el objetivo de las mismas. Ambas están encaminadas a plantear y ejecutar medidas que den respuesta y corrijan totalmente o en parte los problemas detectados. Dichas medidas deberán ser posteriormente revisadas, valorando el grado de cumplimiento y resultado positivo de las mismas.

- Aplicar medidas justas y democráticas.

Cuando las medidas son presentadas, su aceptación será mucho mayor tras haber sido discutidas, valoradas y adoptadas por un grupo de trabajo multidisciplinar o interdisciplinar. Además el carácter universal de las mismas, a igual situación de riesgo, de estatus o de categoría, serán valoradas positivamente por la colectividad.

- Potenciar el trabajo en equipo.

La pertenencia a un grupo, y la delegación de decisiones en el mismo, aumenta la satisfacción y la identidad del/la trabajadora por la sensación de pertenencia a un equipo. Sin embargo, el trabajo aislado, solitario e individual es visto negativamente y genera mayor rechazo.

- Disminuir la competitividad entre compañeros/as.

No se debe entender trabajo como competición, ni promoción como oposición. La organización del trabajo y sus diferentes modelos permiten escoger diferentes maneras de promoción interna sin llegar a generar enfrentamientos entre iguales. De igual modo, las tablas salariales deben ser claras, al igual que los pluses de productividad, las horas extraordinarias y el reparto de las mismas. Cuantas menos horas extraordinarias se empleen, mejor organizada estará la empresa.

- Facilitar una buena comunicación.

La falta de información genera inquietud, y la inquietud estrés. Se deben establecer unos canales de información fluidos en ambas direcciones que permitan un rápido tránsito de información veraz, y se constituya en una herramienta de consulta mutua, entre la dirección de la empresa y todos y cada uno de las/os trabajadores. Se debe no solo permitir, sino alentar a las/os trabajadoras la formulación de sugerencias/quejas.

- Facilitar el uso de capacidades.

La formación es necesaria para trabajar correctamente en el puesto asignado, pero muchas veces se da un desequilibrio entre la formación del/la trabajadora y los requerimientos del puesto, tanto por exceso como por defecto. Si bien las consecuencias pueden ser muy diferentes, ambas situaciones generan o pueden degenerar inquietud o insatisfacción.

- Trato correcto y universal.

No se puede negar algo que deseamos para nosotras/os mismos. El derecho a un trato digno, correcto y justo es un derecho que debe instaurarse en la empresa, pero de igual modo, debe de articularse un

protocolo de actuación para responder ágilmente en caso de que dicha situación se dé.

— Transparencia.

Las decisiones argumentadas, basadas en criterios preestablecidos, y notificadas a la totalidad de las/os implicados en las mismas, generan menos rechazo por su transparencia y claridad.

— Estabilidad de empleo.

Es de todas/os conocido que la accidentabilidad y la insatisfacción se relaciona en muchos estudios con la precariedad en el empleo. Si bien la estabilidad dependerá de las condiciones de cada empresa o sector, es de reconocer la utilidad de fomentar una política de empleo destinada al aumento de la creación de puestos de trabajo o empleos fijos.

— Informar y formar.

La formación en materia de prevención de riesgos laborales recae en la empresa. La organización de dichos cursos debe ser consultada con la parte social y deben tener un marcado carácter preventivo, si bien existen cursos de carácter terapéutico en la prevención de riesgos psicosociales a tener en cuenta.

Será responsabilidad de la parte social, delegada/o de prevención, de personal o miembros del comité de empresa

— Escuchar.

La/el delegado de prevención, de personal o el/la miembro del comité de empresa debe saber escuchar e interpretar la información recibida, con el afán de detectar rápidamente una situación anómala y transmitirla debidamente a quién la puede gestionar, sea el servicio de prevención, sea otra persona responsable dentro del organigrama de la empresa. No debe ceñirse a las personas afiliadas a su sindicato, pues el objetivo preventivo es indiferente a tal situación.

— Preparar líneas de comunicación ágiles.

Deben articular medios técnicos o reuniones u horarios de consulta para asegurar su cercanía al/la trabajadora y de igual modo, mantener intercambios de información con la dirección de la empresa, siendo exquisitos a la hora de emplear datos, nombres o situaciones que requieran la presencia y autorización del o de la interesada.

- Buscar un punto de común con otros sindicatos. Aunar criterios, partir de posiciones comunes.

Si existe un frente común que no tenga ninguna duda de ser defendido por todas/os por igual es la Seguridad y la Salud de la plantilla. Por ello todos los sindicatos deben plantear sus medios y estrategias, sus herramientas y voluntades para defender, todos a una, los planteamientos en los diferentes comités de seguridad y salud.

- Asesorarse en la negociación desde un punto de vista técnico.

Los argumentos tienen mucho más peso cuando se encuentran refrendados por datos y estudios objetivos. Por ello deben solicitar y recabar información, antes de emitir juicio alguno.

- Sacar el problema del ámbito de la empresa buscando asesoramiento externo, mediación (Ararteko) con o sin denuncia ante Inspección de Trabajo.

Si bien dichas medidas son posibles, y muchas veces necesarias, revelan en sí mismas un fracaso por la incapacidad demostrada de llegar a una solución del problema planteado dentro de la empresa.

- Negociar la jornada, contratos, promociones, etc., pero garantizando la seguridad y salud laboral.

Su función es negociadora, pero la seguridad y la salud laboral no debe ser materia a negociar. Debe ser el punto de partida en el que pivoten posteriores negociaciones sobre jornadas laborales, contenidos y tareas, movilidad y disposición, etc.

Será responsabilidad del servicio de prevención

- Escuchar.

Muchas veces las/os miembros del servicio de prevención deben estar alerta ante cualquier situación de queja referida por un/a trabajadora en el seno de una inspección, una consulta o un curso de formación. Si bien debe programar y realizar la identificación y la evaluación de riesgos de una forma reglada, aquellos casos que con nombre y apellidos se acerquen al servicio pidiendo asesoramiento, incluso refugio y tratamiento, deben ser tenidos en cuenta y atendidos con especial atención.

- Elevar propuestas preventivas y discutir las en el seno del Comité de Seguridad y Salud.

La LPRL y los reglamentos que la desarrollan indican claramente cuáles son las funciones del servicio de prevención en el seno de los comités

de seguridad y salud. Las/os técnicos del servicio presentes no deben formar parte de él como miembros, sino asistir informando, asesorando y proponiendo aquello que su punto de vista objetivo y técnico les indica. Será el Comité quién atienda y valore su exposición.

— Informar y formar.

Las/os técnicos de los servicios de prevención tienen entre sus funciones formar a la plantilla en PRL, así como asesorar y transmitir las modificaciones y requerimientos legales a la dirección de la empresa para su cumplimiento.

— Identificar y evaluar los riesgos.

Deberá realizar la identificación y evaluación de todos los riesgos, entre los cuales no pueden obviarse los riesgos psicosociales. Deberán revisar de una manera periódica dicha evaluación.

— Proponer: Planificación exhaustiva y planteamiento por fases.

Las medidas propuestas para su aplicación deben estar basadas y argumentadas en datos y estudios objetivos. Su realización muchas veces será mejor atendida si se presenta encuadrada en un calendario de actuaciones, dejando claras las prioridades y las fases de implantación.

— Ante cuadros de ansiedad, depresión, apatía, drogodependencias, bulimias, etc.

Cuando se tiene asumida la especialidad de Vigilancia de la Salud o Medicina del Trabajo se dispone de unas/os profesionales, el/la médico del trabajo y el/la enfermera de empresa que podrán hallar en sus reconocimientos, consultas y atenciones, cuadros médicos asimilados a la enfermedad común, pero en su mano estará el buscar y tal vez encontrar un origen laboral a dichas patologías.

Siempre se debe tener en cuenta un posible origen laboral a diferentes patologías como alteraciones cardiovasculares, PG respiratoria, gastro-intestinales, y de salud mental, así como alteraciones del sueño o automedicaciones.

— Diálogo, cooperación y participación con las/os trabajadores y sus representantes.

El Servicio de Prevención debe mantenerse equidistante entre la parte social y la dirección de la empresa, no desatendiendo ninguna solicitud de intervención, provenga de donde provenga.

Será responsabilidad del comité de seguridad y salud en su defecto Comité de Empresa

Es el foro donde se discutirán los argumentos de la parte social y de la dirección de la empresa, oídas las explicaciones de las/os técnicas asistentes de servicios como el de prevención, arquitectura y obras, mantenimiento, etc.

Deberán exponer, estudiar, valorar y solicitar la aplicación de medidas encaminadas a la mejora de la seguridad y la salud de las/os trabajadoras.

Por ello es el comité fiscalizador de la política de prevención de la empresa.

Será responsabilidad del/la trabajadora

- Trabajar siguiendo las pautas de seguridad establecidas.

Ante una tarea deberá haber recibido claramente la forma y los medios que tiene a su alcance para realizarla. Será responsabilidad suya realizarlo correctamente o bien elevar una notificación ante cualquier duda o situación insegura.

- Participar en las decisiones que se adoptan en relación con su ámbito de trabajo, cuando dicha posibilidad sea factible.

Se debe participar en aquellos foros en los cuales sea posible, ante compañeras/os o supervisores, para transmitir sus experiencias y propuestas de mejora.

- Hablar con un/a superiora, representante de las/os trabajadoras u otra/o compañero que pueda ayudarles, si creen ser objeto de acoso o de un trato injusto.

Cualquier situación como las descritas debe ser rápidamente intervenida. No se pueden permitir determinadas actuaciones y, menos aún, mantenerlas en el tiempo.

- Solicitar formación.

Si bien es responsabilidad de la dirección de la empresa la formación, si se carece de la necesaria, nunca deberemos realizar lo que se ignora. Por ello, la formación debe ser requerida ante un cambio en el puesto de trabajo o una innovación técnica.

- Mantener un intercambio fluido de información con las/os supervisores.

Muchas veces a lo largo de este estudio las/os supervisoras han sido puestos en tela de juicio. Son figuras necesarias en las organizacio-

nes empresariales, pero vistos con desconfianza por los/as trabajadoras.

Será responsabilidad de la administración

- Estar vigilante. Establecer acciones de control.

La administración, bien a través de OSALAN, bien a través de la Inspección de Trabajo, deberá estar vigilante y reforzar el seguimiento que realiza a los riesgos psicosociales.

- Mejorar el apoyo social.

Dentro de la prevención terciaria deberá arbitrar apoyo psicológico o psiquiátrico a aquellas personas que lo necesiten, derivado de situaciones de estrés, de burnout o de acoso. El papel de las Mutuas es de igual modo fundamental en la rehabilitación y reincorporación de las/os trabajadoras al mundo laboral.

- Proponer protocolos y modelos a seguir dentro de las empresas.

La administración dispone de técnicos/as y de datos globales que le permite la elaboración de modelos de buenas prácticas, modelos a seguir por aquellas empresas que los soliciten, evitando partir de cero y dar palos de ciego.

- Establecer sistemas de alarma.

Un único caso de riesgo psicosocial ya es un problema que requiere atención. Sin embargo, un mayor número de casos en una empresa, un sector, una colectividad de cualquier tipo invita al estudio epidemiológico y es responsabilidad de la administración realizarlo y sacar conclusiones.

- Procedimientos sancionadores.

Y por último, pero por desgracia muchas veces necesario, los incumplimientos deben ser sancionados.

Será responsabilidad de los medios de comunicación

- Hacer visibles los problemas, con rigor informativo.

La búsqueda de titulares y las modas hacen que palabras como *Mobbing*, *Burnout* y demás problemas sociales como el *Buylling* aparezcan en las

primeras páginas con relativa frecuencia. Sin embargo, se debe mantener en todo momento una cautela, dado que son procesos que afectan a personas y conllevan acusaciones de todo tipo, pendientes de demostrar en el momento de la publicación de la noticia.

Será responsabilidad de los centros formativos

- Recordar la importancia de tener en mente la prevención de riesgos laborales.

Independientemente de la formación recibida, a lo largo de toda nuestra vida debemos de asumir y tener conciencia de la importancia que la PRL tiene en nuestro día a día.

Desde primaria, los simulacros de evacuación acostumbran a las/os niños y generan una cultura preventiva que debe ser reforzada posteriormente. Cuando en la docencia se incluyan las prácticas, éstas deben ser realizadas con todas las medidas preventivas necesarias, buscando con ello un hábito que se extrapole posteriormente al mundo laboral.

Y por supuesto, la educación entendida como la manera correcta de dirigirse a las personas, interrelacionarnos con ellas y convivir de una manera civilizada, permitirá unas correctas relaciones laborales posteriores.

Será responsabilidad de todos/as

- Llevar una vida más sana.

Somos nosotros/as las responsables de nuestros cuerpos. Somos nosotros/as quienes decidimos qué comemos, qué bebemos y cuánto y de igual modo somos responsables de los buenos (deporte) y de los malos (tabaco) hábitos. Por ello siempre estamos a tiempo de enderezar el camino, pues, sin problemas de salud y con un buen estado físico se afrontan mucho mejor las otras dificultades.

- Realizar actividades gratificantes en el tiempo libre.

El tiempo libre es una oportunidad y un fin. Una oportunidad para realizar lo que se quiere y para utilizarlo como escape de otras situaciones, y un fin en si mismo pues también para ello trabajamos. Por ello debemos saber aprovecharlo lo mejor posible.

- Pedir ayuda a un/a profesional en cuanto se detecte la existencia de un problema de salud.

En dichas situaciones los problemas se afrontan mejor bajo el consejo de un/a profesional. Muchas veces no somos ni conocedores de la existencia del problema. Por ello el asesoramiento precoz es necesario y recomendable.

6. BIBLIOGRAFÍA

- ALONSO, J; PRIETO, L. Y ANTÓ, J.L. (1995): «La versión española del SF-36 Health Survey(Cuestionario de Salud SF-36): un instrumento para la medida de los resultados clínicos». *Medicina Clínica*, 104, 20, 771-776.
- BONAVIA, T. Y QUINTANILLA, I. (1996): «La cultura de las organizaciones y sus efectos sobre la participación de los empleados». *Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones.*, 12, 1, 7-26.
- COX, T., GRIFFITHS, A. y RIAL-GONZALEZ, E. (2000). Research on work-related stress. Luxemburgo. Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo.
- COULSON-THOMAS, C. (1997): «The future of organization:selested management and development issues», *Industrial and Commercial Training*, vol 29, nº 7, pp. 204-207
- EIGLIER, P., LANGEARD, E. y DAGEVILLE, C. (1989): La qualité de service. *Revue Francaise du Marketing*, nº. 121, pp.26-39.
- ELIAS, A., BORJA, A., UGARTEBURU, I., CERRATO, J., LARRAZABAL, E., IRADI, J., APELLANIZ, I., (2008) *Estudio de factores organizacionales que pueden fomentar la aparición de riesgos psicosociales en los sectores de la industria siderometalúrgica y limpieza y servicios a la sociedad de la CAPV*, publicado por el sindicato UGT de Euskadi.
- FREY, J.H. y FONTANA, A. (1993): «The group interview in social research» In D. MORGAN: *The group interview: seccessfun focus groups. Advancing the State of the Art*. Newbury Park, California: SAGE.
- HOUSE, R.J. y RIZZO, J.R. (1972): «Role conflict and ambiguity as critical variables in a model of organizational behaviour» *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 7, 467-505.

- KARASEK, PIEPER Y SWARTZ, (1993): «Job Contentt Questionnarie, JQC», In Vega Martinez, S. : «Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social»(II). Centro Nacional de Condiciones de Trabajo, NTP 604.
- DENZIN, N.K. (1975): *The research act*. Chicago, Aldine.
- KARASEK, R.A. (1979): «Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign» *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- MORGAN, D.I. (1988). *Focus groups as qualitative research*. London, SAGE, *Qualitative Research Methods Series*, Vol. 16.
- PEIRÓ, J.M. (1999): El modelo AMIGO: Marco contextualizador del desarrollo y la gestión de recursos humanos en las organizaciones. *Papeles del Psicólogo*, 72, 3-15.
- PEIRÓ, J.M. (2000): «Assesment of psychological risks and prevention strategies: The Amigo model as the basis of the PREVENLAB/PSICOSOCIAL methodology». *Psychology in Spain*, 4, 1, 139-166.
- PEIRÓ, J.M. (2003): «Metodología PREVENLAB para el análisis y prevención de riesgos psicosociales». *Capital humano*, 167, 82-90.
- RODRÍGUEZ, I.; GONZÁLEZ-MORALES. M.G. y CARBONELL, S. (2007): «El modelo AMIGO y la metodología PREVENLAB-PSICOSOCIAL» *Seguridad y Salud en el Trabajo*, 42.
- SAUTER, S.L.; HURRELL, J.J.; MURPHY, L.R. y LEVI, L. (2001): «Factores psicosociales y de organización». *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Vol. II, Parte V, Capítulo 34. OIT y Ministerio de Trabajo y AA.SS.
- SETTERLIND, S. Y LARSON, G. (1995): «The stress profile: A psychosocial approach to Measuring Stress». *Stress Medicine*, 111, 85-92.
- VALLES, J.M. (1997): *Técnicas Cualitativas de Investigación Social*. Madrid, Síntesis.
- WARR, P.B.; COOK, J.D. y WALL., T.D. (1979): «Scales for the measurament of work attitudes and psychological well-being». *Journal of occupational and Organizational Psycholohgy*, 58, 229-242.
- ZEITHAML, V.A., PARASURAMAN A. y BERRY, L.L. (1990): *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press, New York.

ANEXO I

ESTUDIO CUALITATIVO I ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD GUIÓN

OBJETO DE ESTUDIO: Riesgos Psicosociales en el trabajo.

MUESTRA: Responsables de empresas: gerentes o directivos.

SECTORES: Seguridad, limpieza y hostelería.

CONTEXTO: Universidad del País Vasco.

1. Concepto. Visión integral inicial

- Consideraciones previas de los Riesgos Psicosociales (RP): ¿qué evocan, a qué suenan...?... ¿qué temas preocupan en torno a los RP?... ¿qué hace, considera.... la empresa en relación a los RP?...
- Conocimiento concepto: ¿qué se entiende por RP?... ¿cuáles son los que pueden aparecer en la empresa?
- Experiencia: ¿han tenido casos de RP en sus trabajadores?... ¿qué tipo de casos?... ¿causas atribuibles?... ¿consecuencias que generan esos casos de aparición de RP en los trabajadores?... ¿se dan muchas bajas entre los trabajadores por temas relacionados con RP, estrés, ansiedad, depresiones...?... ¿se consideran estos problemas como enfermedad?...
- Política de empresa en RP: ¿qué hace su empresa en temas de prevención de Riesgos Laborales y concretamente en RP?... ¿se toman medidas preventivas?... ¿qué se hace o se puede hacer ante casos de RP en los tra-

bajadores?...Protagonismo de los RP dentro de la prevención de Riesgos Laborales

- Estrategia: ¿qué factores pueden influir en la irrupción de RP...?, ¿qué puede y hace la empresa para inhibir los factores de riesgo?... ¿hasta qué punto es un tema en el que la empresa se siente responsable?...
- Potencial de riesgo: ¿qué condiciones pueden provocar mayor riesgo, catalizar la irrupción de RP?... ¿qué factores pueden ser desencadenantes de RP en los empleados de la empresa?...
- Dirección de empresa: importancia atribuible a los RP... ¿es un tema que preocupa, prioritario?...? ¿cómo ha ido evolucionando su tratamiento desde la dirección de empresa?... ¿hay conciencia que es un tema que puede afectar a todo tipo de trabajadores, mandos y directivos?...
- Trabajadores: importancia atribuible a los RP... ¿hasta qué punto es un tema que preocupa a los trabajadores?... ¿expresan su preocupación de alguna manera?
- Riesgos potenciales: ¿qué tipos de riesgos pueden sufrir los trabajadores de la empresa?, ¿considera que los trabajadores pueden tener trastornos de estrés, ansiedad, depresión, mobbing?...? ¿preocupan más, menos... otros tipos de Riesgos?... ¿qué tipos de RP preocupan más y por qué?
- Sindicatos, convenios... ¿es un tema el de las RP del que se habla?... ¿de qué forma se recoge?
- Normativa: ¿se conoce la ley de prevención de Riesgos Laborales?... ¿qué incidencia tienen en ella los RP de forma concreta?... ¿a qué está obligada la empresa, qué acciones debe acometer siguiendo la ley?

2. Organización y clima empresarial

- Estructura organizacional: ¿cómo está organizada la empresa?... ¿qué departamentos hay?... ¿qué tipos de mandos intermedios..., ¿hay delegados sindicales...?
- Dirección-comunicación: ¿qué tipo de comunicación hay con los trabajadores?... ¿qué tipo de relaciones se establecen?... ¿hasta qué punto el estilo relacional y comunicativo de la empresa mejor o no la condición y situación del trabajador?... ¿cómo se percibe y valora la relación y comunica-

ción empresa-trabajador?... ¿hasta qué punto los trabajadores participan de la estrategia y decisión de la empresa?

- Supervisión-mandos intermedios: ¿qué formas de supervisión, dirección tiene la empresa?... ¿qué consignas, ideas maneja la empresa en este sentido para preservar la mejor condición en el trabajo?...
- Situación tipo: ¿si un trabajador tiene un problema de RP a quién se tiene que dirigir?... ¿qué haría la empresa?... Reproducir el proceso desde que lo comunica...
- Condiciones Laborales: ¿qué claves pueden estar operando en la posible irrupción de RP?... ¿cómo valora la empresa las condiciones laborales de sus trabajadores?... ¿cuáles pueden ser los factores de riesgo y cómo los analiza la empresa?... ¿hasta qué punto se invierte y preocupa la estabilidad y condición laboral como elementos para preservar a los trabajadores?...
- Vinculación y estabilidad laboral: ¿qué abundan más los contratos indefinidos, temporales?... ¿qué grado de vinculación tienen los trabajadores con la empresa?... ¿es un tema que preocupa, qué hace la empresa para mejorar esta vinculación?... ¿qué se puede hacer para mejorar la vinculación?...
- Protagonismo del trabajador: ¿hasta que punto es un tema en el que el trabajador tiene voz y voto en relación a las condiciones laborales?... P.e.... en horarios, horas extras, trabajos adicionales...
- Condiciones del puesto de trabajo: ¿cuáles pueden ser los factores de riesgo?... ¿qué presiones pueden sentir los trabajadores en relación a su puesto y trabajo a realizar?... ¿qué hace o prevee, considera, la empresa en este sentido?... ¿sobre qué se puede y la empresa trabaja, para mejorar las condiciones del puesto de trabajo?... ¿los puestos están delimitados en funciones y responsabilidad?... ¿que tipo de puestos y por qué pueden ser más propensos a sufrir riesgos, y especialmente, de RP? Razones, prevención, consecuencias...
- Condición del trabajador: Grados de autonomía, capacidad de desarrollo de habilidades profesionales y personales, promoción, estímulos... ¿qué consideración hace de estos elementos la empresa?... “Empowerment” del trabajador... ¿qué facultades, decisiones, posibilidades tienen los trabajadores de la empresa?... ¿cómo se reconocen y premian a los trabajadores?... ¿qué puede y hace la empresa para mejorar la identidad y estima del trabajador?

- Participación... ¿de qué forma participan los trabajadores en las decisiones y estrategia de la empresa?... ¿de qué recursos, espacios, órganos se dotan los trabajadores para incidir en el devenir de su empresa?... ¿hasta qué punto es importante la participación de los trabajadores en la empresa para que su salud y condición sea mejor?
- Relaciones entre los trabajadores... ¿qué clima laboral se respira entre los trabajadores?... ¿qué relación hay entre los mandos y los trabajadores?... ¿qué relación hay entre los trabajadores y la empresa?... ¿cuáles son las principales fuentes de conflicto?... ¿qué se hace para fomentar una buena relación entre los trabajadores, mandos, directivos...?

3. Riesgos laborales vs riesgos psicosociales: política

- Organización: ¿hay departamento de recursos humanos o similar que dedique a temas de prevención de Riesgos Laborales y RP en concreto?... ¿qué aportan este tipo de departamentos y/o figuras?... ¿qué acciones acometen... ¿qué resultados logran?... Si no lo hay, ¿cómo se trata este tema?, ¿en el futuro habrá?...
- Diagnóstico: ¿se realizan estudios o similares para conocer la situación de los trabajadores para prevenir la irrupción de factores de riesgo laboral y concretamente de RP?... ¿se hace un estudio de prevención de Riesgos Laborales?... ¿se habla en general o también de RP?... ¿qué se hace en su empresa en relación a la salud de los trabajadores y en relación concretamente con las RP?
- Información-formación: ¿qué hace la empresa para mejorar en este tema?... ¿se realizan y preparan acciones de información y formación para los trabajadores en temas de riesgo laboral y concretamente de RP?... Razones y cuales... ¿cómo los valora el trabajador y la dirección de empresa?
- Acción: ¿se ha diseñado un plan de prevención?, ¿recoge los RP?... ¿si no hay un plan, hay acciones concretas que se hacen?... Razones y cuáles
- Evaluación y resultados: aportaciones de los sistemas y políticas de prevención... ¿cómo se evalúan?... ¿qué se hace con los resultados?... ¿qué acciones se diseñan después?... ¿si no hay evaluaciones concretas, el tema de los Riesgos Laborales y de los RP cómo se evalúa o trata, analiza...?

4. Conciliación

- Introducción: ¿cómo se afronta este tema desde la empresa?... ¿es un tema que preocupa a los trabajadores... cómo lo expresan...? Grado de demanda e interés de los trabajadores (hombres vs mujeres) en este tema...
- Conocimiento de la normativa: ¿qué indica la ley en este punto?... ¿está recogido en los convenios y de qué forma?...
- Protagonismo de los trabajadores en temas de negociación de las condiciones Laborales en pro de la conciliación... horarios, por ejemplo... ¿qué consideración tienen los empleados de la empresa en este punto?
- Acciones desarrolladas o potencialmente desarrollables a favor de la conciliación... ¿hasta qué punto piensa y plantea elementos de conciliación?...
- Incidencia de este tema en la calidad, identidad, mejora del trabajador... como elemento inhibitorio o no de los RP...

5. Subrogaciones

- Sectores afectados (limpieza...): impacto de esta incidencia en la calidad del trabajo y en la cualidad del trabajador... ¿cómo influye la subrogación en el trabajador, en la empresa, en la relación de unos con otros... de los trabajadores entre ellos...?
- Trabajadores afectados: ¿cómo les afecta?... ¿se vuelven más sensibles a los RP?... ¿qué es lo que les preocupa de las subrogaciones?
- Afrontamiento de la empresa de esta situación: ¿qué se hace en estos temas para preservar al trabajador y a su trabajo?...
- Influencia de las subrogaciones en la situación del trabajador y posible irrupción de RP...
- Influencia de las subrogaciones en las estrategias de empresa y creaciones de culturas organizacionales...

ANEXO II

ESTUDIO CUALITATIVO II GRUPOS DE DISCUSIÓN (*FOCUS GROUP*) GUIÓN

OBJETO DE ESTUDIO: Riesgos Psicosociales en el trabajo

MUESTRA: Trabajadores

SECTORES: Seguridad, limpieza y hostelería

CONTEXTO: Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea.

1. Visión integral

- Ronda de presentación: Nombre, edad, aficiones...
- Situación laboral... Cuanto tiempo llevan trabajando en el sector... ¿En qué empresa trabajan...?
- Se sienten a gusto en la empresa? Atributos de la empresa.
- Cuando hablamos del trabajo... ¿Qué contamos al respecto? ¿Qué preocupa? ¿Qué contamos a la gente que no sabe lo que es nuestro trabajo?
- ¿Conocemos a los directivos? ¿Mandos intermedios? ¿A los compañeros? Consecuencias del clima laboral. Es bueno, malo, ¿En qué influye esto en el día a día?
- Cómo es un día normal de trabajo: (evocar situaciones)
- Lo mejor y lo peor del puesto de trabajo: (listado de situaciones)
- Lugar de trabajo: ¿Dónde realizan sus funciones? ¿Siempre en el mismo sitio? ¿Cuáles son las tareas que desempeña?
- UPV: ¿Qué características diferenciadas tiene un puesto de trabajo en el marco de la UPV que no tenga el resto del sector? ¿Qué beneficios? ¿Qué perjuicios?
- Proceso de selección: Qué proceso se lleva a cabo dentro de la empresa en la contratación de empleados? Número de entrevistas para la selección...

2. Organización y clima empresarial

- Proceso de entrada e incorporación al puesto: Protocolo de recepción
- Formación: ¿Nos dieron? ¿Nos dan?
- ¿Con quién tenemos más relación dentro de la empresa? Con compañeros, con directivos....etc.
- ¿Cómo es la gestión, organización interna?
 - ¿Quién distribuye las actividades o labores?
 - Hay posibilidad de compartir opiniones o adecuar a las necesidades?
 - ¿Os sentís autónomos?
- Tipo de organización interna:
 - Liderazgo: Democrático Vs Autoritario
 - Estructura de la empresa: Departamentos estancos en los puestos de trabajo. Jerarquía Vs Organización Abierta.
 - ¿Existe departamento de personal?
 - ¿Qué funciones tiene? ¿Y departamento de Riesgos laborales? Funciones...
 - ¿Está muy definida la jerarquía dentro de la empresa?
 - ¿Sentís cercana la organización de la empresa? La sentís como propia, parte de ella?
 - Funciones de cada puesto de trabajo Ambigüedad:
 - Funciones: ¿Cuáles son las funciones específicas del puesto de trabajo?
 - Qué consecuencia o problemas genera tener un puesto de trabajo poco definido.
 - Quién define las funciones de cada puesto de trabajo.
 - ¿Genera inestabilidad? ¿Intranquilidad?
 - ¿Son apropiadas las tareas asignadas respecto de lo que se supone que incluye el puesto?
- Toma de decisiones: ¿quién toma las decisiones estratégicas?
 - ¿Quién toma las decisiones de gestión diaria?
 - ¿Cómo se lleva a cabo dicha toma de decisiones? Espacios de contraste y comunicación interna.

- ¿Os consideráis protagonistas en la toma de decisiones?
- ¿Se os toma en cuenta en dicha toma de decisiones?
- Organización en el trabajo: ¿Tenéis autonomía en el trabajo?
 - ¿Qué supone la autonomía?
 - Empoderamiento del trabajador: Capacidad y delegación de capacidad de decisión. Dotar al trabajador de responsabilidades acordes con el puesto...
 - Forma de supervisión del trabajo. Cómo se organiza. Quién supervisa las tareas, margen de autonomía en la organización del trabajo. Cuando se realiza el trabajo, ¿se considera que el trabajador cuenta con la suficiente autonomía como para no supervisar el trabajo?
- Comunicación interna: La comunicación es fluida, entre compañeros, con los superiores...
 - ¿Hay comunicación horizontal, vertical...
 - ¿Existe algún sistema de participación interna establecido? (Buzones sugerencias...)
- Solución de problemas: Cuando tenemos un problema... a quién acudimos...?
 - ¿Si el problema se da con un compañero? ¿Qué ocurre? ¿Alguien toma parte en el asunto?
 - (Imaginemos que tenéis algún problema con un compañero, cómo lo gestionaríais... que problemas encontraríais, a quién se acude...?)
- Estabilidad laboral: Tenéis la sensación de seguridad dentro de la empresa...
- Consideración del trabajador:
 - Se trata al trabajador de forma instrumental o de forma integral como ser que interactúa y se relaciona en el terreno laboral. (Se cuenta con salas de reuniones, de descanso, lugares o actividades de encuentro menos relacionadas con el ambiente laboral).

3. Riesgos laborales

- Definición: ¿Qué es un riesgo laboral? (Inferir definiciones)
- Particularidades de los riesgos laborales dentro de cada empresa.

- ¿En el sector, existe algún riesgo que tan sólo se dé en este?
- Tipología de riesgos en (Hostelería, Seguridad, Limpieza)
- Priorización por orden de importancia.
- Conocimiento sobre los riesgos laborales dentro del trabajo y su prevención:
 - ¿Existe alguna política dentro de la empresa acerca de los riesgos laborales?
 - ¿A qué tipo de riesgos laborales os enfrentáis?
 - Medidas al respecto para la prevención de riesgos laborales.
 - ¿Existen políticas dentro de la empresa?
 - ¿Se recuerda algún caso de riesgo laboral en el entorno laboral?
 - ¿Riesgos físicos? En un día normal, a qué riesgos os enfrentáis?
 - Significado de los riesgos psicosociales:
 - ¿Habéis oído hablar de los Riesgos Psicosociales?
 - ¿Qué casuísticas se han dado en el entorno laboral?
 - ¿Qué tipo de medidas se han tomado al respecto?
 - ¿Consideráis que existen en vuestro puesto de trabajo?
 - ¿Existe algún tipo de política al respecto?
- Información — Formación: Se ha implementado algún curso de formación en relación a los Riesgos Laborales y psicosociales?
- Casuísticas: ¿Qué tipo de riesgos de carácter psicosocial se han dado en el entorno laboral?
 - ¿Cómo se actúa al respecto?
 - Imaginemos la situación, una situación común de riesgo psicosocial (si es que la hay) ¿Cómo se actuaría al respecto?

4. CONCILIACIÓN LABORAL

- Conciliación laboral: ¿Qué se entiende por conciliación laboral?
 - ¿Se permite desde la empresa la conciliación laboral?
 - ¿En la empresa se dan casos en que los trabajadores demanden medidas de conciliación laboral?
 - ¿Se facilita la conciliación laboral? Adecuación de horarios, reducciones de jornada... ¿Se cumple la normativa?
 - ¿Qué situaciones se dan en la empresa?

- Se considera que la conciliación laboral o ausencia de la misma, supone un foco que fomente los Riesgos Laborales Psicosociales?
- (Para aquellos que trabajan en la UPV... existen diferencias?)
- Qué condiciones conciliadoras viven los trabajadores de la UPV que no disfruten dentro del mismo sector otros trabajadores. (Incluso dentro de la misma empresa pero en diferente destino)
- Situación en la empresa: ¿Se da la conciliación?
 - Medidas de conciliación laboral.

5. Subrogación

Entrando en temas más concretos, parece ser que en el sector (hostelería, limpieza, seguridad) se dan procesos de subrogación que pueden suponer momentos de estrés, inestabilidad o inseguridad para el trabajador; Se intentan conocer las particularidades que vive cada sector.

- Subrogación: ¿Qué se entiende por subrogación?
 - Experimentación de algún proceso de subrogación dentro del sector. ¿Cómo se vive?
 - Conocimiento del proceso de subrogación
 - ¿Qué diferencias se perciben al ser parte de una subrogación, entre la primera empresa y la subrogataria?
 - ¿Cómo afectan los cambios de directivos y formas de gestionar?
 - ¿En la empresa se da?
 - ¿Se dificulta la creación de un ambiente estable que fomente el bienestar laboral?
 - ¿Qué situaciones se dan en la empresa?
 - (para aquellos que trabajan en la UPV... ¿existen diferencias?)

6. Conclusiones

- Situación ideal de organización empresarial: (Evocación de una empresa ideal donde trabajadores y directivos se sientan parte integral de la empresa) Organización, comunicación, conciliación... etc.
- En base a estas características... puntuación de 0 a 10 de su empresa según la situación ideal que se ha evocado.

ANEXO III

ESTUDIO CUANTITATIVO CASTELLANO



CUESTIONARIO SOBRE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

SECTORES DE SEGURIDAD, LIMPIEZA, HOSTELERIA y MANTENIMIENTO DE LA U.P.V/E.H.U.

Estimado trabajador/a,

A continuación te presentamos un cuestionario cuya finalidad es conocer el nivel de riesgos psicosociales en el desempeño del trabajo y posibilitar su mejora. Para ello es necesario contestar a todas las preguntas que se formulan de forma sincera, dejando claro de antemano que las respuestas son completamente anónimas y confidenciales pues no es posible la identificación del trabajador que ha rellenado el cuestionario.

Con los datos que se obtengan con este cuestionario y con los del resto de compañeros que lo van a cumplimentar, se realizarán unos análisis estadísticos globales cuyos resultados podrían ser de suma importancia para mejorar el nivel de seguridad laboral psicosocial en tu puesto de trabajo.

Gracias por tu colaboración

BLOQUE 1. SALUD FÍSICA Y PSICOLÓGICA

Las siguientes preguntas tratan de tu salud y bienestar personal

SALUD GENERAL

I. En general, dirías que tu salud es:

Elige UNA SOLA RESPUESTA de entre todas ellas.

Excelente	☐
Muy buena	☐
Buena	☐
Regular	☐
Mala	☐

II. Por favor, di si te parece CIERTA o FALSA cada una de las siguientes frases.

Responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	Totalmente cierta	Bastante cierta	No lo sé	Bastante falsa	Totalmente falsa
a) Me pongo enfermo/a más fácilmente que otras personas	☐	☐	☐	☐	☐
b) Estoy tan sana/o como cualquiera	☐	☐	☐	☐	☐
c) Creo que mi salud va a empeorar	☐	☐	☐	☐	☐
d) Mi salud es excelente	☐	☐	☐	☐	☐

SALUD MENTAL Y VITALIDAD**III. Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS.**

Por favor, responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Has estado muy nervioso/a?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b) ¿Te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c) ¿Te has sentido calmada/o y tranquila/o?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d) ¿Te has sentido desanimado/a y triste?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e) ¿Te has sentido feliz?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f) ¿Te has sentido llena/o de vitalidad?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
g) ¿Has tenido mucha energía?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
h) ¿Te has sentido agotado/a?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
i) ¿Te has sentido cansada/o?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

SÍNTOMAS DE ESTRÉS**IV. ¿DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS, con qué frecuencia has tenido los siguientes problemas?**

Por favor, responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) No he tenido ánimos para estar con gente	☐	☐	☐	☐	☐
b) No he podido dormir bien	☐	☐	☐	☐	☐
c) He estado irritable	☐	☐	☐	☐	☐
d) Me he sentido agobiado/a	☐	☐	☐	☐	☐
e) ¿Has sentido opresión o dolor en el pecho?	☐	☐	☐	☐	☐
f) ¿Te ha faltado el aire?	☐	☐	☐	☐	☐
g) ¿Has sentido tensión en los músculos?	☐	☐	☐	☐	☐
h) ¿Has tenido dolor de cabeza?	☐	☐	☐	☐	☐
i) ¿Has tenido problemas para concentrarte?	☐	☐	☐	☐	☐
j) ¿Te ha costado tomar decisiones?	☐	☐	☐	☐	☐
k) ¿Has tenido dificultades para acordarte de las cosas?	☐	☐	☐	☐	☐
l) ¿Has tenido dificultades para pensar de forma clara?	☐	☐	☐	☐	☐

ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

V. Responde por favor a las siguientes preguntas sobre la forma en que tu trabajo afecta a tu salud o calidad de vida.

Si tu respuesta a cada pregunta es afirmativa pon una cruz en la columna del SI y si es negativa en la columna del NO.

	SI	NO
El trabajo que desempeño afecta directamente a mi salud	☐	☐
Trabajo bajo mucha presión	☐	☐
Me suelo sentir ansioso o nervioso a causa de mi trabajo	☐	☐
Si tuviera otro puesto de trabajo mejoraría	☐	☐
Me cuesta conciliar el sueño debido a problemas relacionados con mi trabajo	☐	☐
Me suelo sentir nervioso cuando tengo que asistir a reuniones en mi empresa	☐	☐
Frecuentemente suelo "llevarme mi trabajo a casa", es decir, cuando estoy en casa o disfrutando de mi tiempo libre tiendo a pensar en cosas relacionadas con mi trabajo	☐	☐

ABSENTISMO LABORAL

VI. En los últimos 12 meses, ¿Cuántos días has estado de baja por enfermedad?

Aproximadamente he estado

días de baja por enfermedad en el último año

Motivo de las bajas:

Enfermedad común ☐

Enfermedad profesional ☐

Accidente laboral ☐

No he estado de baja por enfermedad en el último año

☐

ANEXOS

**VII. Si has estado de baja por enfermedad en los últimos 12 meses,
¿Cuántas bajas has cogido?**

Aproximadamente, he cogido

bajas por enfermedad en el último año.

BLOQUE 2. CONDICIONES DE EMPLEO

VIII. Indica los puestos de trabajo que has ocupado en los últimos 3 meses.

IX. ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría profesional que tienes reconocida en nómina?

Elige UNA SOLA RESPUESTA de entre todas ellas.

Sí

☐

No, el trabajo que hago está por encima de lo que se me reconoce en el salario

☐

No, el trabajo que hago está por debajo de lo que se me reconoce en el salario

☐

No lo sé

☐

X. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en esta empresa?

Elige UNA SOLA RESPUESTA de entre todas ellas.

Menos de 30 días

☐

Entre 1 mes y hasta 6 meses

☐

Más de 6 meses y hasta 2 años

☐

Más de 2 años y hasta 5 años

☐

Más de 5 años y hasta 10 años

☐

Más de 10 años

☐

XI. Desde que entraste en la empresa en la que trabajas actualmente ¿Has ascendido de categoría o grupo profesional?

Elige UNA SOLA RESPUESTA de entre todas ellas.

Sí

☐

No

☐

XII. ¿Qué tipo de relación laboral tienes con tu actual empresa?

Elige UNA SOLA RESPUESTA de entre todas ellas.

Soy fijo (soy funcionario, tengo un contrato indefinido, fijo discontinuo...)

☐

Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)

☐

Soy temporal (tengo un contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, interinidad, etc.)

☐

Soy un/a trabajador/a autónomo/a, pero económicamente dependiente (siempre trabajo para una o las mismas empresas/instituciones)

☐

Soy un/a trabajador/a autónomo/a

☐

Soy becario

☐

XIII. Tu contrato es

Elige UNA SOLA RESPUESTA de entre todas ellas.

A tiempo parcial

☐

A tiempo completo

☐

XIV. Tu horario de trabajo es

Elige UNA SOLA RESPUESTA de entre todas ellas.

Jornada partida (mañana y tarde)

☐

Turno fijo de mañana

☐

Turno fijo de tarde

☐

Turno fijo de noche

☐

Turno rotatorios excepto el de noche

☐

Turnos rotatorios con el de noche

☐

Horario irregular

☐

XV. Tu horario laboral incluye trabajar

Elige UNA SOLA RESPUESTA de entre todas ellas.

De lunes a viernes

☐

De lunes a sábado

☐

Sólo fines de semana o festivos

☐

De lunes a viernes y, excepcionalmente, sábados, domingos y festivos

☐

Tanto entre semana como fines de semana y festivos

☐

XVI. Si te cambian de horario (turno, hora de entrada o salida) o de días de la semana que trabajas, ¿Con cuánto tiempo de antelación te lo comunican?

Elige UNA SOLA RESPUESTA de entre todas ellas.

No me cambian de horario o de días de trabajo

☐

Normalmente me lo comunican regularmente con

días de antelación

☐

Normalmente me lo comunican de un día para otro o el mismo día

☐

Normalmente conozco mi horario con antelación, pero pueden cambiármelo de un día para otro

☐

XVII. Indica cuántas horas trabajaste para tu actual empresa la semana pasada.

Horas

SALARIO**XVIII. Aproximadamente, ¿Cuánto cobras neto al mes?***Elige UNA SOLA RESPUESTA de entre todas ellas.*

300 euros o menos	(aproximadamente 50.000pts, o menos)	☐
Entre 301 y 451 euros	(aproximadamente 50.001 y 75.000pts.)	☐
Entre 452 y 601 euros	(aproximadamente 75.001 y 100.000pts.)	☐
Entre 602 y 751 euros	(aproximadamente 100.001 y 125.000pts.)	☐
Entre 752 y 902 euros	(aproximadamente 126.000 y 150.000pts.)	☐
Entre 903 y 1.202 euros	(aproximadamente 151.000 y 200.000pts.)	☐
Entre 1.203 y 1.503 euros	(aproximadamente 201.000 y 250.000pts)	☐
Entre 1.504 y 1.803 euros	(aproximadamente 251.000 y 300.000pts)	☐
Entre 1.804 y 2.104 euros	(aproximadamente 301.000 y 350.000pts)	☐
Entre 2.105 y 2.405	(aproximadamente 351.000 y 400.000pts)	☐
Más de 2.405 euros	(más de 400.000pts.)	☐

XIX. Tu salario es*Elige UNA SOLA RESPUESTA de entre todas ellas.*

Fijo	☐
Una parte fija y otra variable	☐
Todo variable (a destajo, a comisión...)	☐

XX. Según tu criterio, ¿Crees que tu trabajo está bien pagado?*Elige UNA SOLA RESPUESTA de entre todas ellas.*

Sí	☐
No	☐

SUBROGACIONES**XXI. ¿Crees que el no poder participar en las elecciones que se desarrollan en los distintos niveles de la UPV/EHU (rector, decano, claustro, etc) por no pertenecer a su plantilla afecta negativamente a los siguientes aspectos:**

Si tu respuesta a cada pregunta es afirmativa pon una cruz en la columna del SI y si es negativa en la columna del NO.

	SI	NO
Al desempeño del trabajo	☐	☐
A tu autoestima	☐	☐
A las relaciones con tus superiores	☐	☐
A las relaciones con tus compañeros de empresa	☐	☐
A las relaciones con los trabajadores de la UPV/EHU	☐	☐

XXII. ¿Crees que el hecho de no pertenecer a la Universidad incide negativamente en los siguientes aspectos?

Si tu respuesta a cada pregunta es afirmativa pon una cruz en la columna del SI y si es negativa en la columna del NO.

	SI	NO
Tu salario	☐	☐
Tu jornada laboral	☐	☐
Tus posibilidades de promoción	☐	☐
Tu estabilidad laboral	☐	☐
Tu salud	☐	☐
Tus relaciones sociales en el trabajo	☐	☐
Tu motivación laboral	☐	☐
Tus posibilidades de conciliar el trabajo y la familia	☐	☐

XXIII. Cada vez que la UPV/EHU saca a concurso el servicio que prestas en la Universidad y puede producirse un cambio en la adjudicación de dicho servicio:

Si tu respuesta a cada pregunta es afirmativa pon una cruz en la columna del SI y si es negativa en la columna del NO.

	SI	NO
¿Te sientes informado?	☐	☐
¿Se tiene en cuenta tu opinión?	☐	☐
¿Te genera desasosiego?	☐	☐

XXIV. Cada vez que se da un cambio en la empresa adjudicataria del servicio en el que trabajas, estos cambios ¿implican una mejora o un empeoramiento en los siguientes aspectos?:

Si tu respuesta a cada pregunta es afirmativa pon una cruz en la columna del SI y si es negativa en la columna del NO.

	Mejora	No cambia	Empeora
La gestión de personal	☐	☐	☐
El trato de los jefes hacia los empleados	☐	☐	☐
Las condiciones materiales de tu trabajo	☐	☐	☐
El funcionamiento de la organización	☐	☐	☐
Las relaciones entre los compañeros	☐	☐	☐
La prevención de riesgos laborales	☐	☐	☐

XXV. El incremento a cuatro años (en vez de los dos actuales) en el tiempo de duración de los contratos de adjudicación del servicio en el que trabajas ¿implicaría una mejora o un empeoramiento en los siguientes aspectos?:

Si tu respuesta a cada pregunta es afirmativa pon una cruz en la columna del SI y si es negativa en la columna del NO.

	Mejora	No cambia	Empeora
La gestión de personal	☐	☐	☐
El trato de los jefes hacia los empleados	☐	☐	☐
Las condiciones materiales de tu trabajo	☐	☐	☐
El funcionamiento de la organización	☐	☐	☐
Las relaciones entre los compañeros	☐	☐	☐
La prevención de riesgos laborales	☐	☐	☐

BLOQUE 3. CONTENIDO DEL TRABAJO**XXVI. Exigencias o demandas psicológicas del puesto de trabajo.**

Responde a CADA PREGUNTA. Si tu respuesta a cada pregunta es afirmativa pon una cruz en la columna del SI y si es negativa en la columna del NO.

	SI	NO
Mi empleo requiere trabajar muy deprisa	☐	☐
Tengo que trabajar mucho	☐	☐
No se me exige trabajar demasiado	☐	☐
Tengo tiempo suficiente para conseguir terminar mi trabajo	☐	☐
En mi trabajo me piden a menudo que haga cosas incompatibles	☐	☐
Mi trabajo requiere que me concentre durante mucho rato en lo que hago	☐	☐
Me interrumpen el trabajo a menudo por lo que tengo que volver a ponerme en él más tarde	☐	☐
Tengo que trabajar contrarreloj	☐	☐
A menudo mi trabajo se retrasa porque debo esperar el de otras personas o departamentos	☐	☐

XXVII. Posibilidad de desarrollo de habilidades en el trabajo.

Responde a CADA PREGUNTA. Si tu respuesta a cada pregunta es afirmativa pon una cruz en la columna del SI y si es negativa en la columna del NO.

	SI	NO
Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas	☐	☐
En mi trabajo tengo que hacer muchas tareas repetitivas	☐	☐
Mi trabajo requiere que sea creativo	☐	☐
Mi trabajo requiere un alto nivel de capacitación	☐	☐
En mi trabajo llego a hacer una gran cantidad de cosas diferentes	☐	☐
En el puesto que ocupo tengo la oportunidad de trabajar en lo que mejor sé hacer	☐	☐

XXVIII. En relación a quién toma las decisiones sobre lo que haces en tu trabajo, responde a CADA una de estas preguntas poniendo una cruz en la columna del SI si es afirmativa o en la columna del NO si es negativa.

	SI	NO
Mi trabajo me permite tomar muchas decisiones por mi cuenta	☐	☐
Tengo muy poco margen de libertad para decidir como hago mi trabajo	☐	☐
Tengo mucha influencia sobre lo que pasa en mi trabajo	☐	☐
Tengo influencia significativa sobre las decisiones que se toman en mi servicio	☐	☐
En mi servicio las decisiones se toman entre todos	☐	☐
Tengo por lo menos alguna oportunidad de que se tengan en cuenta mis ideas sobre la empresa	☐	☐
Mis compañeros de trabajo son competentes	☐	☐
Mis compañeros de trabajo son hostiles o conflictivos conmigo	☐	☐
Mis compañeros de trabajo tienen un interés personal en mi	☐	☐
Mis compañeros de trabajo son agradables	☐	☐
Mis compañeros de trabajo ayudan a sacar el trabajo adelante	☐	☐
Mis compañeros de trabajo fomentan el trabajo en equipo	☐	☐

XXIX. Apoyo social de los superiores (los jefes)

Responde a CADA PREGUNTA. Si tu respuesta a cada pregunta es afirmativa pon una cruz en la columna del SI y si es negativa en la columna del NO.

	SI	NO
A mi jefe le preocupa el bienestar de los que trabajan con él	☐	☐
Mi jefe presta atención a lo que le digo	☐	☐
Mi jefe es hostil o conflictivo conmigo	☐	☐
Mi jefe ayuda a sacar el trabajo adelante	☐	☐
Mi jefe consigue que la gente trabaje en equipo	☐	☐

LIDERAZGO Y RECONOCIMIENTO

Las siguientes preguntas tratan de la relación con tus jefes inmediatos en el trabajo actual.

Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

XXX. ¿Tus actuales jefes inmediatos

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) Se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	☐	☐	☐	☐	☐
b) Planifican bien el trabajo?	☐	☐	☐	☐	☐
c) Resuelven bien los conflictos?	☐	☐	☐	☐	☐
d) Se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	☐	☐	☐	☐	☐

ANEXOS

XXXI. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes frases.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	☐	☐	☐	☐	☐
b) En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	☐	☐	☐	☐	☐
c) En mi trabajo me tratan injustamente	☐	☐	☐	☐	☐
d) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	☐	☐	☐	☐	☐

XXXII. Indica tu grado de satisfacción con los siguientes aspectos de su trabajo.

Para ello utilice la escala que aparece junto a cada uno de ellos en la que 1=Totalmente insatisfecho y 5=Totalmente satisfecho, marcando con una cruz el número que corresponda con su respuesta.

	Totalmente insatisfecho			Totalmente satisfecho		
Las condiciones físicas de trabajo	1	2	3	4	5	
La libertad a la hora de escoger mis propios métodos de trabajo	1	2	3	4	5	
Los compañeros de trabajo	1	2	3	4	5	
El reconocimiento por el trabajo bien hecho	1	2	3	4	5	
El jefe inmediato	1	2	3	4	5	
La responsabilidad del puesto	1	2	3	4	5	
El sueldo	1	2	3	4	5	
La oportunidad de utilizar mis habilidades y capacidades	1	2	3	4	5	
Las relaciones entre los trabajadores y la dirección	1	2	3	4	5	
Las oportunidades de promoción	1	2	3	4	5	
La forma de dirigir la empresa	1	2	3	4	5	
La atención que se presta a las sugerencias de los trabajadores	1	2	3	4	5	
La jornada laboral	1	2	3	4	5	
La variedad del trabajo	1	2	3	4	5	
La seguridad del puesto	1	2	3	4	5	

ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

XXXIII. Indica tu grado de acuerdo con los siguientes aspectos de tu empresa. Para ello utiliza la escala que aparece junto a cada uno de ellos en la que 1=*Totalmente en desacuerdo* y 5=*Totalmente de acuerdo*, marcando con una cruz el número que corresponda con su respuesta.

	Totalmente en desacuerdo			Totalmente de acuerdo		
Generalmente se valora una visión a largo plazo de las cosas.	1	2	3	4	5	
Cuando se intenta solucionar los problemas de la empresa se toman en cuenta principalmente los factores económicos, con una escasa consideración sobre su impacto en los trabajadores.	1	2	3	4	5	
Existe la creencia de que "no hay nada imposible, todo es posible si se actúa adecuadamente".	1	2	3	4	5	
Las relaciones humanas están basadas principalmente en la cooperación, el consenso y el bienestar grupal (como opuesto a la competitividad y el bienestar individual).	1	2	3	4	5	
La mayor parte de los empleados que se contratan son personas que desean orden, estructura y estabilidad en su trabajo.	1	2	3	4	5	
Los principales factores de promoción o ascenso son las simpatías personales y los lazos familiares.	1	2	3	4	5	
Se valora en los empleados su creatividad y su capacidad de innovación.	1	2	3	4	5	
La seguridad que los empleados tienen de que no van a perder su empleo es alta.	1	2	3	4	5	
No suelen plantearse programas de formación.	1	2	3	4	5	
El compromiso y la motivación del trabajador se basa en lo que la empresa paga por el esfuerzo realizado.	1	2	3	4	5	
En esta empresa a menudo se oyen frases como "esto siempre se ha hecho así" o "esta es la manera correcta de proceder".	1	2	3	4	5	
Los sistemas de evaluación y control están pensados más con el ánimo de penalizar que con el de premiar.	1	2	3	4	5	
Los días que los empleados dejan de venir a trabajar son muy pocos.	1	2	3	4	5	
Los empleados cambian de trabajo y se van tan pronto como pueden.	1	2	3	4	5	
Los empleados esconden, omiten o distorsionan información relevante a sus superiores.	1	2	3	4	5	
El conflicto es tratado como un aspecto normal de la vida empresarial y de él se extraen valiosas aportaciones.	1	2	3	4	5	
La estructura de la empresa está altamente centralizada, de manera que la mayoría de las decisiones las toman sólo los jefes.	1	2	3	4	5	
Se está valorando la posibilidad de introducir en un futuro procedimientos de dirección más participativos.	1	2	3	4	5	
La empresa se adapta fácilmente y con éxito a los cambios que afectan a su eficacia y existencia.	1	2	3	4	5	
Las normas de la empresa favorecen una burocracia innecesaria que, además, debe de ser respetada rigurosamente.	1	2	3	4	5	
Hay una preocupación constante por estar al día en los avances tecnológicos.	1	2	3	4	5	
El ambiente dentro de la empresa suele ser riguroso, distante y formal.	1	2	3	4	5	
Mi empresa está preocupada y toma medidas encaminadas a mejorar y conservar la naturaleza.	1	2	3	4	5	
Se utilizan estrategias de investigación y marketing para captar nuevos mercados o adaptarse a sus cambios.	1	2	3	4	5	

BLOQUE 4. DOBLE PRESENCIA (CONCILIACIÓN TRABAJO-FAMILIA)

XXXIV. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?

Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas	☐
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	☐
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	☐
Sólo hago tareas puntuales	☐
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	☐

XXXV. Contesta a las siguientes preguntas sobre los problemas para compaginar las tareas doméstico-familiar y el empleo.

Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las preguntas

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) Si faltas algún día de casa, ¿Las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	☐	☐	☐	☐	☐
b) Cuando estás en la empresa, ¿Piensas en las tareas domésticas y familiares?	☐	☐	☐	☐	☐
c) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	☐	☐	☐	☐	☐

XXXVI. En cuanto a la relación entre tu familia y tu trabajo, ¿en qué medida puedes conciliar ambos ámbitos de tu vida?

Para contestar tacha con una cruz una de las alternativas que aparecen en la escala abajo indicada cuyos extremos son *No puedo conciliar en absoluto* y *puedo conciliar totalmente*.

No puedo conciliar en absoluto	Puedo conciliar un poco	Nivel intermedio de conciliación	Puedo conciliar bastante	Puedo conciliar totalmente
☐	☐	☐	☐	☐

BLOQUE 5. DATOS LABORALES Y SOCIODEMOGRAFICOS

Sexo: _____

Edad: _____

País de procedencia: _____

Lugar de Residencia: _____

¿Sector de la empresa? (Marca una cruz donde corresponda)

SEGURIDAD	
LIMPIEZA	
HOSTELERÍA	
MANTENIMIENTO	

Campus de la UPV/EHU en el que trabajas (marca una cruz donde corresponda):

VIZCAYA	
GUIPÚZCOA	
ÁLAVA	

Distancia del domicilio al centro de trabajo: _____

¿Dispone tu empresa de servicio de prevención propio o ajeno? (Marca una cruz donde corresponda):

SI		NO
propio	ajeno	

¿El delegado de prevención depende de la empresa principal o de una subcontrata? (marca una cruz donde corresponda)

ES DE LA EMPRESA	ES DE UNA SUBCONTRATA

ESTUDIO CUANTITATIVO EUSKERA



LANEKO ARRISKU PSIKOSOZIALEN GALDETEGIA

UPV/EHU-KO SEGURTASUN, GARBIKETA, OSTALARITZA ETA MANTENTZE-LANETAKO SEKTOREAK

Lankide hori,

Aurkezten dizugun galdetegi honen bidez laneko arrisku psikosozialen hedapena ezagutu nahi dugu, laneko jarduera hobetzeko. Horretarako beharrezko da agertzen diren galdera guztiak zintzo erantzutea. Aldez aurretik argi utzi nahi dugu erantzun guztiak anonimoak direla eta galdetegia bete duen langilearen identifikazioa ezinezkoa dela.

Galdetegi honetatik eta beste lankideek betetako galdetegietatik lortzen diren datuekin azterketa estatistiko orokor batzuk egingo dira. Horietatik ateratzen diren emaitzak oso garrantzitsuak izan daitezke zure enpresako lanetan segurtasun psikosoziala hobetzeko.

Mila esker parte hartzeagatik

1. ATALA. OSASUN FISIKOA ETA PSIKOLOGIKOA

Jarraian dauden galderak zure osasun eta ongizate pertsonalari buruzkoak dira

OSASUN OROKORRA

XVII. Oro har, zure osasuna nolakoa dela esango zenuke:

ERANTZUN BAKARRA aukeratu.

Bikaina	☐
Oso ona	☐
Ona	☐
Hala-holakoa	☐
Eskasa	☐

XXXVIII. Mesedez, esan EGIAZKOAK ala OKERRAK iruditzen zaizkizun jarraian datozen esaldiak.

Galdera guztiak erantzun, bakoitzean ERANTZUN BAKARRA emanaz.

	Guztiz egiazko	Nahiko egiazko	Ez dakit	Nahiko gezurrezko	Guztiz gezurrezko
e) Beste pertsona batzuk baino errazago gaixotzen naiz	☐	☐	☐	☐	☐
f) Edozein bezain osasuntsu nago	☐	☐	☐	☐	☐
g) Nire osasunak okerrera egingo duela uste dut	☐	☐	☐	☐	☐
h) Nire osasuna bikaina da	☐	☐	☐	☐	☐

OSASUN MENTALA ETA BIZITASUNA**XXXIX. Jarraian datozen galderak nola adierazten dute AZKEN LAU ASTEETAN sentitu duzuna?***Mesedez galdera guztiak erantzun, bakoitzean ERANTZUN BAKARRA eman.*

	Beti	la beti	Askotan	Batzuetan	Behin edo behin bakarrik	Inoiz ez
j) Oso urduri egon zara?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
k) Gogorik gabe sentitu zara eta inondik ere ez duzu animatzerik izan?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
l) Lasai eta baretsu sentitu zara?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
m) Gogorik gabe eta triste sentitu zara?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
n) Zoriontsu sentitu zara?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
o) Bizitasunez betea sentitu zara?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
p) Kemen handia izan duzu?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
q) Akitua (guztiz nekatua) sentitu zara?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
r) Nekatua sentitu zara?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

ESTRES SINTOMAK

XL. AZKEN LAU ASTEETAN, zein maiztasunekin izan dituzu jarraian agertzen diren arazoak?*Mesedez galdera guztiak erantzun, bakoitzean ERANTZUN BAKARRA emanaz.*

	Beti	Askotan	Batzuetan	Behin edo behin bakarrik	Inoiz ez
m) Ez dut gogorik izan jendearekin egoteko	☐	☐	☐	☐	☐
n) Ezin izan dut ondo lo egin	☐	☐	☐	☐	☐
o) Suminkor egon naiz	☐	☐	☐	☐	☐
p) Akitua (guztiz nekatua) sentitu naiz	☐	☐	☐	☐	☐
q) Bularrean opresioa edo mina sentitu duzu?	☐	☐	☐	☐	☐
r) Arnas falta sentitu duzu?	☐	☐	☐	☐	☐
s) Giharretan tentsioa sentitu duzu?	☐	☐	☐	☐	☐
t) Buruko mina izan duzu?	☐	☐	☐	☐	☐
u) Kontzentratzeko arazoak izan dituzu?	☐	☐	☐	☐	☐
v) Erabakiak hartzea kostatu zaizu?	☐	☐	☐	☐	☐
w) Gauzak gogoratzeko arazoak izan dituzu?	☐	☐	☐	☐	☐
x) Garbi pentsatzeko zailtasunak izan dituzu?	☐	☐	☐	☐	☐

XLII. Mesedez, erantzun jarraian datozen galderak. Zure lanak osasunean edo bizi kalitatean duen eraginari buruzkoak dira.

Galdera bakoitzeko erantzuna baiezkoa bada gurutze bat jarri BAI zutabea eta ezezkoa bada gurutzea EZ zutabea ipini.

	BAI	EZ
Egiten dudana eragin zuzena dauka nire osasunean	☐	☐
Presio handiaren eraginpean lan egiten dut	☐	☐
Urduri sentitzen naiz nire lana dela eta	☐	☐
Beste lanposturen bat baneuka osasuna hobetuko litzaidake	☐	☐
Loak hartzea kostatu egiten zait laneko arazoak direla eta	☐	☐
Urduri sentitzen naiz enpresako bileretara joan behar dudanean	☐	☐
Maiz "eramaten dut lana etxera", hau da, etxean edo aisialdian nagoenean lanari buruzko gorabeheraz pentsatzen dut	☐	☐

LANEKO ABSENTISMOA**XLIII. Azken 12 hilabeteetan, zenbat egun egon zara gaixotaldi-bajarekin?**

Gutxi gorabehera egon naiz

egun azken urtean gaixotaldi-bajarekin

Bajen arrazoiak:

- Gaixotasun arrunta ☐
- Gaixotasun profesionala ☐
- Lan istripua ☐

Azken urtean ez naiz gaixotaldi-bajarekin egon

☐

XLIII. Azken 12 hilabeteetan gaixoaldi-bajarekin egon bazara, zenbat baja hartu dituzu?

Gutxi gorabehera hartu ditut

gaixotasun-baja azken urtean.

2. ATALA. LANEKO BALDINTZAK

XLIV. Esan zenbat lanpostu izan dituzun azken 3 hilabeteetan.

XLV. Egiten duzun lana eta nominan onartzen zaizun lanbide-kategoria bat datoz?

ERANTZUN BAKARRA aukeratu.

Bai

☐

Ez, egiten dudana lana soldatan onartzen zaidanaren gainetik dago

☐

Ez, egiten dudana lana soldatan onartzen zaidanaren azpitik dago

☐

Ez dakit

☐

XLVI. Zenbat denbora daramazu enpresa honetan lanean?

ERANTZUN BAKARRA aukeratu.

30 egun baino gutxiago

☐

Hilabete 1 eta 6 hilabete artean

☐

6 hilabete eta 2 urte artean

☐

2 urte eta 5 urte artean

☐

5 urte eta 10 urte artean

☐

10 urte baino gehiago

☐

XLVII. Lan egiten duzun enpresan sartu zinenetik, kategoriaz edo lanbide-taldez igo duzu?

ERANTZUN BAKARRA aukeratu.

Bai

☐

Ez

☐

XLVIII. Zein motatako lan harremana daukazu zure egungo enpresarekin?

ERANTZUN BAKARRA aukeratu.

Finkoa naiz (funtzionarioa, kontratu mugagabea daukat, aldizkako kontratu finkoa...)

☐

Denboraldi baterakoa naiz heziketa-kontratuarekin (prestakuntzako denboraldi baterako kontratua, praktiketan)

☐

Denboraldi baterako naiz (obra eta zerbitzuko kontratua, ekoizpenaren baldintzak, bitarteko kontratua, etab.)

☐

Langile autonomoa naiz, baina ekonomikoki dependentea (beti lan egiten dut enpresa/erakunde berdinarentzat edo berdinentzat)

☐

Langile autonomoa naiz

☐

Bekaduna naiz

☐

XLIX. Zure kontratua da...

ERANTZUN BAKARRA aukeratu.

Denbora
partzialekoa

☐

Denbora osokoa

☐

L. Zure lanordua da...

ERANTZUN BAKARRA aukeratu.

Lanaldi zatitua (goiz eta arratsalde)

☐

Txanda finko goizekoa

☐

Txanda finko arratsaldekoa

☐

Txanda finko gauekoa

☐

Errotazio txanda, gauez izan ezik

☐

Errotazio txanda, gauez ere bai

☐

Ordutegi irregularra

☐

LI. Zure lanorduak betetzen dituzu...

ERANTZUN BAKARRA aukeratu.

- | | |
|---|--------------------------|
| Astelehenetik ostiralera | ☐ |
| Astelehenetik larunbatera | ☐ |
| Asteburu eta jaiegunetan bakarrik | ☐ |
| Astelehenetik ostiralera eta, salbuespenezko larunbat, igande eta jaiegunetan | ☐ |
| Astegunetan zein asteburu eta jaiegunetan | ☐ |

LII. Lanordua aldatzen badizute (txanda, sarrera edo irteera orduak) edo asteko lanegunak, zein aurrerapenarekin esaten dizute?

ERANTZUN BAKARRA aukeratu.

- | | |
|---|--------------------------|
| Ez didate lanordurik edo lanegunik aldatzen | ☐ |
| Normalean esaten didate | ☐ |
| <input type="text"/> eguneko aurrerapenarekin | ☐ |
| Normalean egun batetik bestera edo egun berean esaten didate | ☐ |
| Normalean aurrerapenarekin ezagutzen dut nire ordutegia, baina alda dezakete egun batetik bestera | ☐ |

LIII. Esan zenbat ordu eman zenuen lanean zure enpresan joan zen astean.

Ordu

SOLDATA**LIV. Gutxi gorabehera, zein da zure soldata garbia?***ERANTZUN BAKARRA aukeratu.*

300 euro edo gutxiago	(gutxi gorabehera 50.000 pta, edo gutxiago)	☐
301 eta 451 euro artean	(gutxi gorabehera 50.001 eta 75.000 pta artean)	☐
452 eta 601 euro artean	(gutxi gorabehera 75.001 eta 100.000 pta. artean)	☐
602 eta 751 euro artean	(gutxi gorabehera 100.001 eta 125.000 pta. artean)	☐
752 eta 902 euro artean	(gutxi gorabehera 126.000 eta 150.000 pta. artean)	☐
903 eta 1.202 euro artean	(gutxi gorabehera 151.000 eta 200.000 pta. artean)	☐
1.203 eta 1.503 euro artean	(gutxi gorabehera 201.000 eta 250.000 pta artean)	☐
1.504 eta 1.803 euro artean	(gutxi gorabehera 251.000 eta 300.000 pta artean)	☐
1.804 eta 2.104 euro artean	(gutxi gorabehera 301.000 eta 350.000 pta artean)	☐
2.105 eta 2.405 euro artean	(gutxi gorabehera 351.000 eta 400.000 pta artean)	☐
2.405 euro baino gehiago	(400.000pta. baino gehiago)	☐

LV. Zure soldata*ERANTZUN BAKARRA aukeratu.*

Finkoa	☐
Zati bat finkoa eta bestea aldakorra	☐
Guztia aldakorra (somara, komisio bitartekoa...)	☐

LVI. Zure irizpidearen arabera, zure lana ondo ordainduta dago?*ERANTZUN BAKARRA aukeratu.*

Bai	☐
Ez	☐

SUBROGAZIOA**LVII. UPV/EHUko langilea ez izateagatik, unibertsitateko hauteskundeetan (errektoretza, dekanoa, klaustroa, ...) parte ez hartzeak, zure ustez honako ezaugarrietan eragin negatiborik badu?**

Galdera bakoitzeko erantzuna baiezkua bada gurutze bat jarri BAI zutabea eta erantzuna ezezkua bada gurutzea EZ zutabea ipini.

	BAI	EZ
Lanaren jardueran	☐	☐
Zure autoestimuan	☐	☐
Zure gaineko arduradunen erlazioetan	☐	☐
Zure enpresako lankideen harremanetan	☐	☐
EHUko langileen harremanetan	☐	☐

LVIII. Zure ustez, Unibertsitateko langilea ez izateak honako ezaugarrietan eragin negatiborik ba al du?

Galdera bakoitzeko erantzuna baiezkua bada gurutze bat jarri BAI zutabea eta erantzuna ezezkua bada gurutzea EZ zutabea ipini.

	BAI	EZ
Zure soldatan	☐	☐
Zure lanaldian	☐	☐
Zure lan-promozioan	☐	☐
Zure lan-egonkortasunean	☐	☐
Zure osasunean	☐	☐
Zure laneko giza harremanetan	☐	☐
Zure lan-motibazioan	☐	☐
Lana eta familia bateratu ahal izateko posibilitatean	☐	☐

LIX. UPV/EHUK unibertsitatean egiten duzun zerbitzua konkurtsora ateratzen duenean eta zerbitzu horretako adjudikazioan aldaketa egon daitekeenean:

Galdera bakoitzeko erantzuna baiezkua bada gurutze bat jarri BAI zutabea eta erantzuna ezezkua bada gurutzea EZ zutabea ipini.

	BAI	EZ
Informaziorik ematen dizute?	☐	☐
Zure iritzia kontuan izaten da?	☐	☐
Egonezina sorrarazten dizu?	☐	☐

LX. Zerbitzuko adjudikaziodun enpresan aldaketa gertatzen den bakoitzean zer eragin mota du aldaketa horrek honako esparrutan (hobetzen dute ala txartu egiten al dute)?:

Galdera bakoitzeko erantzuna baiezkkoa bada gurutze bat jarri BAI zutabea eta erantzuna ezezkkoa bada gurutzea EZ zutabea ipini.

	Hobetu egiten da	Ez da aldatzen	Txartu egiten da
Langileriaren kudeaketa	☐	☐	☐
Buruzagien enpleguenganako harremana	☐	☐	☐
Zure lanaren baldintza materialak	☐	☐	☐
Antolakuntzaren funtzionamendua	☐	☐	☐
Lankideen arteko harremanak	☐	☐	☐
Lan-arriskuen prebentzioa	☐	☐	☐

LXI. Zuk lan egiten duzun zerbitzuaren adjudikazioaren iraupena 4 urtetara igotzeak (egun bi urte dira) honako esparrutan zein eragin mota izango luke?:

Galdera bakoitzeko erantzuna baiezkkoa bada gurutze bat jarri BAI zutabea eta erantzuna ezezkkoa bada gurutzea EZ zutabea ipini.

	Hobetu egingo litzateke	Ez litzateke aldatuko	Txartu egingo litzateke
Langileriaren kudeaketa	☐	☐	☐
Buruzagien enpleguenganako harremana	☐	☐	☐
Zure lanaren baldintza materialak	☐	☐	☐
Antolakuntzaren funtzionamendua	☐	☐	☐
Lankideen arteko harremanak	☐	☐	☐
Lan-arriskuen prebentzioa	☐	☐	☐

3. ATALA. LANAREN EDUKIA

LXII. Lanpostuaren behar edota eskakizun psikologikoak.

GALDERA BAKOITZA erantzun. Galdera bakoitzeko erantzuna baiezkoa bada gurutze bat jarri BAI zutabea eta erantzuna ezezkkoa bada gurutzea EZ zutabea ipini.

	BAI	EZ
Nire enpleguak lana oso bizkor egitea eskatzen du	☐	☐
Lan asko egin behar dut	☐	☐
Ez zait gehiegi eskatzen	☐	☐
Nire lana amaitzeko denbora nahikoa daukat	☐	☐
Nire lanean sarritan batera ezin daitezkeen gauzak eskatzen dizkirate	☐	☐
Nire lanak egiten dudana zereginetan kontzentrazio handia eskatzen dit	☐	☐
Lana askotan eteten didate eta beranduago berriro ekin behar izaten diot lanari	☐	☐
Erlojupean aritzen naiz lanean	☐	☐
Sarritan beste pertsonen/departamentuen lanari itxaron behar izaten diodanez nire lana atzeratu egiten da	☐	☐

LXIII. Lanean gaitasunak garatzeko aukerak.

GALDERA BAKOITZA erantzun. Galdera bakoitzeko erantzuna baiezkoa bada gurutze bat jarri BAI zutabea eta erantzuna ezezkkoa bada gurutzea EZ zutabea ipini.

	BAI	EZ
Nire lanak gauza berriak ikastea eskatzen dit	☐	☐
Nire lanean jarduera errepikakor asko egin behar izaten ditut	☐	☐
Nire lanak sormena erabiltzea eskatzen dit	☐	☐
Nire lanak gaitasun-maila handia eskatzen du	☐	☐
Nire lanean hainbat zeregin ezberdin egin behar izaten ditut	☐	☐
Nire lanpostuak hobekien egiten dakizkidan eginkizunak egiteko aukera ematen dit	☐	☐

ANEXOS

LXIV. Zure lanean erantzukizunak hartzen dituenari dagokionez, GALDERA

BAKOITZA erantzun: Erantzuna baiezkoa bada gurutze bat jarri BAI zutabea eta erantzuna ezezkoa bada gurutze bat ipini EZ zutabea.

	BAI	EZ
Nire lanak askotan erabakiak hartzeko aukera ematen dit	☐	☐
Nire lana egiteko modua erabakitzeko askatasun gutxi daukat	☐	☐
Nire lanean gertatzen denari buruzko eragin handia dut	☐	☐
Nire zerbitzuan hartzen diren erabakietan eragin esanguratsua daukat	☐	☐
Nire zerbitzuan erabakiak denon artean erabakitzen dira	☐	☐
Enpresarekiko ditudan ideiak kontutan hartzeko aukeraren bat badaukat	☐	☐
Nire lankideak bere lanean adituak dira	☐	☐
Nire lankideak nireganako aurkako jarrera edota jarrera gatazkatsua dute	☐	☐
Nire lankideek nireganako interes pertsonala dute	☐	☐
Nire lankideak atseginak dira	☐	☐
Nire lankideek lana aurrera ateratzen laguntzen dute	☐	☐
Nire lankideek lan taldean aritzea sustatzen dute	☐	☐

LXV. Buruzagien giza laguntza

GALDERA BAKOITZA erantzun. Galdera bakoitzeko erantzuna baiezkoa bada gurutze bat jarri BAI zutabea eta erantzuna ezezkoa bada gurutzea EZ zutabea ipini.

	BAI	EZ
Nire buruzagia, berarekin lan egiten dugunon ongizateak arduratzen du	☐	☐
Nire buruzagiak esaten diodanari arreta jartzen dio	☐	☐
Nire buruzagiak nirekin aurkako jarrera du	☐	☐
Nire buruzagiak lana aurrera eramaten laguntzen du	☐	☐
Nire buruzagiak jendea lan taldean aritzea lortzen du	☐	☐

LIDERGOA ETA ERREKONozIMENDUA

Honako galderak, zure lanpostuko ondorengo berehalako buruzagiarenganako erlazioari buruzkoak dira.

Mesedez, galdera bakoitzeko ERANTZUN BAKARRA aukeratu.

LXVI. Zure berehalako buruzagiak

	Beti	Askotan	Batzuetan	Behin edo behin bakarrik	Inoiz ez
e) Langile bakoitzak garapen-profesionalerako aukera onak izateaz arduratzen dira?	☐	☐	☐	☐	☐
f) Lana ondo planifikatzen dute?	☐	☐	☐	☐	☐
g) Gatazkak konpontzen dituzte?	☐	☐	☐	☐	☐
h) Langileekin ondo komunikatzen dira?	☐	☐	☐	☐	☐

ANEXOS

LXVII. Mesedez, honako esaldi bakoitzeko ERANTZUN BAKARRA aukeratu.

	Beti	Askotan	Batzuetan	Behin edo behin bakarrik	Inoiz ez
e) Nire buruzagiek merezi dudan esker ona ematen didate	☐	☐	☐	☐	☐
f) Laneko une gogorretan behar dudan laguntza jasotzen dut	☐	☐	☐	☐	☐
g) Nire lanean bidegabekeriaz tratitzen naute	☐	☐	☐	☐	☐
h) Egiten dudana eta esfortzua kontuan izanik jasotzen dudana esker ona egokia da	☐	☐	☐	☐	☐

LXVIII. Azaldu ezazu zure lanaren ezaugarri hauekiko zure asebetetze-maila.

Horretarako, ezaugarri bakoitzaren ondoan azaltzen den eskala erabili, gurutze batekin zure erantzunari dagokion zenbakia marratuz (1=gutiz asebetetik gabe eta 5=gutiz asebetetik).

	Gutiz asebetetik gabe			Gutiz asebetetik	
Lanaren baldintza fisikoak	1	2	3	4	5
Nire lan-metodoak aukeratzeko askatasuna	1	2	3	4	5
Lankideak	1	2	3	4	5
Lana ondo egiteagatik errekonozimendua	1	2	3	4	5
Berehalako buruzagia	1	2	3	4	5
Lanaren erantzukizuna	1	2	3	4	5
Soldata	1	2	3	4	5
Nire gaitasuna eta trebetasuna erabiltzeko aukera	1	2	3	4	5
Zuzendaritza eta langileen arteko harremanak	1	2	3	4	5
Lantokian mailaz igotzeko aukerak	1	2	3	4	5
Enpresa zuzentzeko modua	1	2	3	4	5
Langileen iradokizunak kontuan hartzen dira	1	2	3	4	5
Lanordua	1	2	3	4	5
Lanaren aldakortasuna (barietatea)	1	2	3	4	5
Lanpostuaren segurtasuna	1	2	3	4	5

LXIX. Adierazi zein den zure adostasuna jarraian agertzen diren zure enpresako alderdiekin. Horretarako, ezaugarri bakoitzaren ondoan azaltzen den eskala erabili, gurutze batekin zure erantzunari dagokion zenbakia marratuz, 1=*Gutiz Desados* eta 5=*Gutiz ados* izanik.

	Gutiz desados					Gutiz ados				
Oro har baloratzen da epe luzerako ikuskera.	1	2	3	4	5					
Enpresako arazoak konpontzerakoan kontuan hartzen dira bereziki eragile ekonomikoak, alde batera utziz langileengan izango duten eragina.	1	2	3	4	5					
Zabaldua dago oso sinesmen hau: "ez dago ezer ezinezkorik, dena da posible beharrezkoa egiten bada".	1	2	3	4	5					
Pertsona arteko harremanak oinarritzen dira bereziki elkarlanean, adostasunean eta taldearen ongizatean (lehiakortasunaren eta banakoaren ongizatearen aurkakoak direnak).	1	2	3	4	5					
Kontratatzten diren langile gehienak bere lanean ordena, egitura eta egonkortasuna nahi dutenak dira.	1	2	3	4	5					
Igoera edo promoziorako eragile funtsezkoak pertsona arteko begikotasunak eta senitarteko loturak dira.	1	2	3	4	5					
Aintzat hartzen da langileen sormena eta berrikuntzarako gaitasuna.	1	2	3	4	5					
Langileek beren lanpostua ez galtzeko duten segurtasuna altua da.	1	2	3	4	5					
Ez dira prestaketa egitarauak antolatzen.	1	2	3	4	5					
Langilearen ahaleginak saritzeko enpresak erabiltzen duen ordainketak sustatzen du langilearen konpromisoa eta motibazioa.	1	2	3	4	5					
Enpresa honetan sarri entzuten dira: "hau betidanik honela egiten da" edo "hau da gauzak egiteko modu zuzena".	1	2	3	4	5					
Ebaluazio eta egiaztapen sistemak gehiago erabiltzen dira zigortzeko saritzeko baino.	1	2	3	4	5					
Langileak lanera etortzen ez diren egunak oso gutxi dira.	1	2	3	4	5					
Langileek lana aldatzen dute eta ahal duten bezain laster alde egiten dute.	1	2	3	4	5					
Langileek beharrezko informazioak ezkutatu, desitxuratu edo ez diete gainekoei esaten.	1	2	3	4	5					
Gatazka enpresa-bizitzako alderdi normaltzat hartzen da eta bertatik ekarpen baliogarriak ateratzen dira.	1	2	3	4	5					
Enpresaren egitura oso zentralizatua dago, horrela erabaki gehienak zuzendariak bakarrik hartzen dituzte.	1	2	3	4	5					
Langileen parte-hartzea bultzatuko duten zuzendaritza tankera berriak ezartzea baloratzen ari da etorkizunerako.	1	2	3	4	5					
Enpresa erraz egokitzen da eta arrakasta izaten du bere izatea eta eraginkortasunak arriskuan jartzen duten alaketan aurrean.	1	2	3	4	5					
Enpresako arauak beharrezkoa ez den burokrazia bultzatzen dute, eta hau zorrozki gorde behar gainera.	1	2	3	4	5					
Etengabeko ardura dago egunean egoteko aurrerakuntza teknologikoekin.	1	2	3	4	5					
Enpresa barneko giroa zorrotza, hotza eta formala izaten da.	1	2	3	4	5					
Nire enpresa naturaz arduratzen da eta neurriak hartzen ditu hori hobetzeko eta mantentzeko.	1	2	3	4	5					
Merkatu berriak lortzeko edo beraien alaketetara egokitzeko ikerketa eta marketen estrategiak erabiltzen dira.	1	2	3	4	5					

4. ATALA. LANA ETA FAMILIAREN ARTEKO BATERAGARRITASUNA

LXX. Etxeko lanetan, aukera ezazu ERANTZUN BAKARRA

Etxeko eta familiako lanen ardura nagusian nik hartzen dut eta eginkizun gehienak nik egiten ditut	☐
Etxeko eta familiako lanen erdia egiten dut gutxi gorabehera	☐
Etxeko eta familiako lanen laurdena egiten dut gutxi gorabehera	☐
Eginkizun jakin batzuk baino ez ditut egiten	☐
Ez dut ia eginkizunik egiten	☐

LXXI. Etxeko eta familiako lanak eta enplegua bateratu ahal izateko arazoei buruzko galdera hauek erantzun.

Galdera bakoitzeko ERANTZUN BAKARRA aukeratu

	Beti	Askotan	Batzuetan	Behin edo behin bakarrik	Inoiz ez
d) Egun batean etxetik kanpo bazaude, zuk egiten dituzun etxeko lanak egin gabe geratzen dira?	☐	☐	☐	☐	☐
e) Enpresan zaudenean. Etxeko eta familia lanetan pentsatzen duzu?	☐	☐	☐	☐	☐
f) Ba al dago etxean eta enpresan aldi berean egon behar zenukeen momenturik?	☐	☐	☐	☐	☐

LXXII. Familia eta lanaren arteko erlazioari dagokionez, zein neurritan batera ditzakezu?

Erantzuteko behean azaltzen den eskalako aukera batean egin gurutzea.

Ezin ditut inolaz ere bateratu	Apur bat bateratu ditzaket	Erdizka bateratu ditzaket	Nahiko bateratu ditzaket	Guztiz bateratu ditzaket
☐	☐	☐	☐	☐

5. ATALA. LANARI ETA SOZIODEMOGRAFIARI BURUZKO DATUAK

Sexua: _____

Adina: _____

Jatorrizko herrialdea: _____

Bizi-tokia: _____

Enpresaren jardueraren sektorea? (gurutze bat jarri dagokion erantzunari)

SEGURTASUNA	
GARBIKETA	
OSTALARITZA	
MANTENTZE-LANAK	

UPV/EHUko zein kanpusetan egiten duzu lan? (gurutze bat jarri dagokion erantzunari):

BIZKAIA	
GIPÚZKOA	
ARABA	

Zein da zure etxebizitzatik lantokirainoko distantzia?: _____

Zure enpresak ba al du prebentzio zerbitzurik (propioa edo kanpokoak)? (dagokion tokian gurutze bat ipini):

BAI		EZ
propioa	kanpokoak	

Prebentziorako delegatua enpresa berekoa edo azpikontrataturiko enpresakoa al da? (dagokion tokian gurutze bat ipini)

ENPRESAKOA	AZPIKONTRATATURIKO ENPRESAKOA

ANEXO IV

PROTOCOLO DE COORDINACIÓN EMPRESARIAL EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL EN LA UPV/EHU

El presente documento se ha elaborado para cumplir con la legislación vinculada, esto es, Ley de Prevención de Riesgos Laborales, ley 31/1995, de 8 de noviembre de prevención de riesgos laborales. BOE nº 269, de 10 de noviembre. Art. 24: Coordinación empresarial y RD 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la LPRL.

Quedan excluidos del ámbito de este Procedimiento las obras de construcción que estén incluidas en el ámbito de aplicación del Real Decreto 1627/1997, de 24 de octubre, salvo que las mismas se realicen como reforma de un edificio ocupado por trabajadores de la Universidad.

Igualmente, queda excluida del ámbito de este Procedimiento las relaciones con Empresas de Trabajo Temporal, actividad que queda incluida en el ámbito de aplicación del Real Decreto 216/1999, de 5 de febrero, por el que se establecen disposiciones mínimas de seguridad en las empresas de Trabajo Temporal y que se regirán por lo establecido en el citado Real Decreto.

Fases

PRIMERO. Estructura de coordinación.

- Elementos:
- Nombramiento de coordinador/es en Seguridad y Salud Laboral.
- Mecanismos de coordinación con la Unidad Administrativa competente para la contratación de obras y servicios
- Modelo básico de coordinación para toda la universidad.
- En los casos en los que no sea preciso el nombramiento de coordinador/es según lo previsto en la normativa, debería figurar otros medios de coordinación, como es el caso del interlocutor.

SEGUNDO. Estudio de la tipología de empresas y actividades que se desarrollan en la universidad.

1. Elaboración de un censo de empresas que permita su relación, catalogación y el soporte de la información necesaria.
2. Conocer si las tareas se desarrollan en instalaciones de la Universidad o fuera de ella.
3. Conocer el tipo de contrato o tareas que realizan las empresas en la Universidad.

Empresas con contratos de larga duración y concesiones administrativas, cuyos trabajadores desarrollan su actividad en la Universidad, con horario completo: empresas de mantenimiento (electricidad, fontanería, obra civil, climatización, limpieza, jardinería...), personal de vigilancia y seguridad, personal de reprografía, personal de cafeterías y restaurantes, etc.

Empresas de servicios, suministros o asesoramiento, con actividad esporádica en la universidad. El personal de estas empresas permanece en la Universidad el tiempo justo para realizar o desarrollar el objeto de su contrato: instalación o reparación de equipos o máquinas, realización de obras menores dentro de edificios.

Trabajadores autónomos.

Personal visitante que realiza actividad en departamentos de la Universidad. Esto es, personal de empresas que desarrolla proyectos de investigación o profesorado visitante de otras universidades.

4. Conocer si la actividad que se contrata es propia de la Universidad o no

El tipo de actividad definirá la relación como empresa titular (si la actividad que se contrata no es la propia actividad de la universidad) o como empresa principal (si la actividad que se contrata es la propia actividad de la universidad, esto es docencia e investigación).

5. Otras situaciones

Existe o puede existir mucha variedad de casos:

- Edificios con titularidad de la Universidad pero gestionados por una entidad externa (los mantenimientos se realizan por la Universidad como un edificio más pero la actividad se gestiona por la entidad).

- Entidades externas que ocupan locales dentro de un edificio de la Universidad.
- Edificios independientes dentro del Campus donde la Universidad no tiene ningún tipo de actuación ni control de la gestión.
- Edificios cedidos para su uso universitario por entidades públicas o privadas...

Para cada una de estas situaciones será necesario establecer procedimientos concretos de coordinación de actividades empresariales entre las entidades

TERCERO: Personas que intervienen.

- a) Capacidad de comprar y/o contratar en la universidad.

Identificar las unidades con capacidad de gestionar las compras o las contrataciones: y los Centros.

Es necesario que todas las unidades con capacidad de compra o contratación establezcan un mismo procedimiento de coordinación.

El sistema se organizará conforme a la estructura de coordinación diseñada, teniendo en cuenta el/ los coordinadores.

- b) Quién tiene capacidad para coordinar la actividad preventiva entre la Universidad y las entidades/empresas que realicen obras o presten servicios.

La capacidad la tiene la/s persona/s designadas por el Rector o en quien delegue entre el personal del Servicio de Prevención, los trabajadores designados para la actividad preventiva, o el personal que por su posición en la estructura jerárquica de la Universidad esté capacitado para la coordinación.

Las funciones del/os coordinador/es serán las previstas en el artículo 14 del Real Decreto 171/2004, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales. Igual tratamiento tendrán las facultades contempladas en el citado R.D.

Las competencias del/ os coordinador/es se llevarán a cabo sin perjuicio de lo establecido en la legislación vigente en los casos de personal que deba cumplir la misión de presencia de los recursos preventivos, en especial, en lo relativo a las obras de construcción, según el desarrollo reglamentario correspondiente, pudiendo coincidir o no en la misma persona.

CUARTO: Información a facilitar a las empresas

Qué tipo de información es necesario dar a las empresas que desarrollan actividades en la Universidad.

Todas las empresas cuyo personal deba permanecer más o menos tiempo en instalaciones de la Universidad deben tener información sobre los riesgos a los que pueden estar expuestos, las medidas preventivas o de protección para esos riesgos y las medidas de emergencia. Todo ello según la actividad que deban desarrollar.

La información que se pone al alcance de las empresas es:

- La evaluación genérica de los locales de la Universidad donde estas empresas pueden acceder y las medidas de prevención o protección correspondientes.
- Una carta tipo para que la firme el responsable de prevención de la empresa y la devuelvan al Servicio de Prevención.
- Las secuencias de actuación en caso de emergencia.
- Información sobre la asistencia sanitaria en caso de accidente

Según el procedimiento establecido, toda aquella persona que realiza, solicita o promueve la contratación de un servicio o suministro con una empresa externa es responsable del seguimiento de la ejecución del contrato y debe dar la información específica sobre riesgos, si existen, en el lugar de ejecución del objeto de la contratación (reparación de una máquina o equipo, realización de instalaciones concretas en laboratorios, obras menores...), estableciendo la debida colaboración con el coordinador para el desarrollo de la actividad.

Lo mismo ocurre en los casos en que personas externas llegan a la universidad para desarrollar proyectos de investigación o como profesores invitados. El profesorado responsable del proyecto o de la invitación queda como responsable de informar al personal externo sobre los riesgos específicos que pueda haber en el desarrollo de la actividad y de transmitirle las instrucciones necesarias en caso de emergencia o accidente incluidas en el plan de autoprotección del edificio.

Esta información se realizará por escrito en caso que los riesgos se consideren graves o muy graves.

El Servicio de Prevención siempre queda como asesor de todo el procedimiento.

QUINTO: Información a recibir de las empresas

Qué tipo de información es necesario recibir de las empresas que desarrollan actividades en la Universidad.

La información que se solicita de las empresas básicamente es el nombre de la persona responsable de la prevención en la empresa y la evaluación de los riesgos que su actividad puede generar para personal de la universidad o para personal de otras empresas. En caso de ser la universidad empresa principal se debe pedir justificación de la estructura preventiva, la relación de personal autorizado, los TC's correspondientes..., el Plan de Prevención y acreditación de la realización de las evaluaciones de riesgo, acreditación de la información y la formación a los trabajadores de la empresa contratista, así como la acreditación de la aptitud médica de los trabajadores para la tarea.

La autorización, cuando ésta sea preceptiva para la realización de la tarea (ej. Certificación acorde al RD 614/2001 de que el trabajador posee la calificación y aptitud necesaria para desempeñar el puesto), control de entrega de EPI's, comunicado de la contrata si está trabajando con subcontratas y la póliza de responsabilidad civil.

Esta información se realizará por escrito en caso que los riesgos se consideren graves o muy graves.

La documentación, e información recibida deberá ser custodiada y estar centralizada en el mismo órgano de coordinación, o en su caso, por el órgano de coordinación en la materia. En función de la estructura de la universidad y de las propias competencias de los Servicios, si se delegara en algún Órgano Administrativo, éste estará señalado en el modelo de coordinación.

DOCUMENTACIÓN A RECIBIR DE LAS EMPRESAS CONTRATISTAS Y SUBCONTRATISTAS PARTE DE INICIACIÓN DEL TRABAJO

Trabajos a realizar

Riesgos existentes

Medidas de protección

Medidas de prevención

Medidas de emergencia

Acuses de recibo

Certificado de aptitud médica de los trabajadores para el trabajo que desempeñan

Certificación de formación

Control de entrega de EPI's

Copia seguro de responsabilidad civil y de accidentes.

- Identificación de trabajadores que accederán al centro.
 - Relación de trabajadores del contratista que accederán al centro de trabajo (nombre y apellidos, DNI, ocupación).
 - Relación de trabajadores de empresas subcontratistas (nombre y apellidos, DNI, ocupación)
- Certificación de estar al corriente de pago de la seguridad social.
 - Fotocopia Boletín de cotización TC-1.
 - Fotocopias Modelos TC-2 Relación nominal de los trabajadores, donde aparezcan los trabajadores que accederán al centro.
 - Certificación negativa de descubrimientos a la Seguridad Social.
- Acreditación por escrito del cumplimiento de las obligaciones preventivas.
 - Declaración firmada de haber realizado la evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva de los servicios contratados, así como de haber cumplido las obligaciones en materia de información y formación.
 - Fotocopia de la evaluación de riesgos, planificación de la actividad preventiva de los servicios contratados y de los registros y certificados de la formación proporcionada a los trabajadores

SEXTO. En caso de subcontratas.

En el caso de que una empresa adjudicataria de un contrato o concesión subcontrate toda o parte de su actividad con otras empresas, la primera se convertiría en empresario principal o titular de la actividad.

La Universidad, a través de la unidad responsable de la contratación o concesión, o a través de la coordinación de actividades empresariales deberá:

- Efectuar el control necesario para asegurar que las diferentes empresas cumplen lo establecido en la normativa legal y en los procedimientos e instrucciones específicas que le sean de aplicación, especialmente si su actividad puede afectar a terceras personas, incluyendo las visitas a

los puestos de trabajo si fuera preciso, o la adecuación de los medios de información y formación a los trabajadores que faciliten la eficacia de los recursos.

- Proponer la paralización del trabajo en caso de incumplimiento de las normas de prevención de accidentes, actos inseguros, ausencia de equipos de protección o uso de herramientas inadecuadas, mediante los cauces establecidos en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales para la paralización de trabajos bajo riesgo grave e inminente.

La persona interlocutora con la Universidad será la designada por la empresa adjudicataria del contrato o concesión por parte de la Universidad.

SÉPTIMO. Traspaso de información

Cuándo se debe realizar el traspaso de la información.

En los pliegos de contratación se debe especificar que la empresa adjudicataria debe presentar la documentación que se exige en un plazo de tiempo, determinado en función de la evaluación del riesgo o riesgos y siempre antes del comienzo de la actividad en la universidad, así como cuando se dé un cambio de actividad.

En cuanto a las empresas con contratos de larga duración y concesiones administrativas se considera que tan importante como la solicitud de documentación es la realización de reuniones periódicas con los responsables de prevención.

En los casos de personal especialmente sensible, la evaluación contendrá las características de la aptitud y el grado de control sobre los riesgos a los que pueda estar expuesto.

Relación no exhaustiva de medios de coordinación

Intercambio de información y de comunicaciones.

1. Reuniones periódicas.
2. Las reuniones conjuntas de los Comités de Seguridad y Salud o si no se dispone, de los Delegados de Prevención.
3. La impartición de instrucciones.
4. El establecimiento conjunto de las medidas específicas o de procedimientos o protocolos de actuación.

5. La presencia en el centro de trabajo de los recursos preventivos de las empresas concurrentes.
6. La designación de una o más personas encargadas de la coordinación.

OCTAVO. Trabajos fuera de la Universidad.

Para los trabajos que se desarrollan fuera de las instalaciones de la Universidad es necesario informar al personal propio de sus derechos y obligaciones de información cuando lleguen a la otra empresa. Así, según la actividad que vayan a desarrollar en la empresa externa, deberán ser informados de los riesgos a los que están expuestos y de las medidas de la empresa en caso de emergencia; por otra parte, según su actividad, también deberán informar a la empresa de los riesgos que su actividad puede generar para el personal o para las instalaciones. Generalmente esta transferencia de información se debe realizar a través de la persona responsable de la visita a la empresa.

En este caso se podrían considerar los trabajos en empresas por proyectos de investigación, o visitas de asesoramiento, visitas a empresas como prácticas docentes, estancias en prácticas para la realización del *Practicum*... (aunque los alumnos no son trabajadores de la universidad, este último caso puede asimilarse a visitas a empresas, ya que también hay un profesor tutor del alumno).

NOVENO. Implantación del procedimiento en la Universidad.

1. Aprobación por el equipo rectoral, o en quien delegue, el protocolo de coordinación, incluyendo alguno de los medios previstos en el apartado primero de este documento. Esta aprobación podrá ser aprobada/respaldada por el Consejo de Gobierno de la Universidad.
2. Acordar con los servicios más importantes el procedimiento de trabajo. Se pretende no generar ningún paso más en los diferentes procedimientos de trabajo de los servicios.
3. Aprobación por Comité de Seguridad y Salud, previa consulta a Los Delegados de Prevención.
4. Envío de cartas de información a:
 - Direcciones de los Departamentos
 - Jefes o Directores de los Servicios Centrales

- Administradores de Centros o Edificios.
- 5. Envío de cartas específicas para los servicios más importantes (ya son conocedores porque se les ha consultado el procedimiento antes de su aprobación)
 - la Oficina Técnica de Obras y Proyectos
 - el servicio que gestiona los proyectos de investigación (OTRI, OCIT...)
 - el servicio que gestiona las estancias en prácticas del alumnado
 - el Servicio de Contratación