



Universidad de Valladolid

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, JURÍDICAS
Y DE LA COMUNICACIÓN

Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos

TRABAJO DE FIN DE GRADO

EL NUEVO SIGLO DE LAS ETT

Presentado por María Muñoz Moreno

Tutorizado por Esmeralda Arribas

Segovia, 1 de julio de 2017

*Quisiera dedicar unas palabras a todos los que habéis participado en las encuestas
y a los que me habéis apoyado en la creación de este TFG,
en especial a Claudio Otero y a mi tutora Esmeralda, por su dedicación y tiempo,
así como a los futuros lectores interesados en la materia.*

«Si el éxito tiene un secreto, reside en ver las cosas desde el punto de vista del otro y desde el tuyo propio».

Henry Ford

Índice de abreviaturas

CPD	Contrato de puesta a disposición
TFG	Trabajo de fin de grado
EPA	Encuesta de población activa
EPIS	Equipos de protección individuales
ET	Estatuto de los trabajadores
ETT	Empresas de trabajo temporal
ICE	Información comercial española
INE	Instituto Nacional de Estadística
I+D	Investigación y desarrollo
RD	Real Decreto
RFID	<i>Radio Frequency Identification</i> (identificación por radiofrecuencia)
RRHH	Recursos humanos
SS	Seguridad Social
SEPE	Servicio Público de Empleo Estatal
TIC	Tecnologías de la información y de la comunicación
WI-FI	<i>Wireless Fidelity</i> (fidelidad inalámbrica)

Resumen

La cesión de los trabajadores deja de ser una práctica ilegal en España a partir de 1993, desde entonces se han ido modificando y adaptando a los diferentes cambios del mercado laboral. En los últimos años la precariedad laboral en España viene caracterizada, fundamentalmente, por la existencia de un elevado índice de contratación temporal. En el presente trabajo, se realiza un recorrido amplio (aunque no completo) de la evolución de las ETT, estos profesionales se han visto en la necesidad de una formación continua en el ámbito de las TIC, dado el continuo avance de las demandas tecnológicas en esta materia.

Palabras clave: Empresa de trabajo temporal, empresa usuaria, trabajador, tecnología.

Abstract

The transfer of workers ceased to be an illegal practice in Spain since 1993, since it has modified and adapted to the different changes in the labor market. In recent years the precariousness of employment in Spain is characterized, mainly, by the existence of a high rate of temporary employment. In the present work, a broad (but not complete) course of the evolution of the ETT is carried out, these professionals have been in need of continuous training in the field of ICT, given the continuous advance of the technological demands in this matter.

Keywords: Temporary work company, user company, worker, technology.

Índice de contenidos

Introducción.....	1
--------------------------	----------

Capítulo 1

Desarrollo de las empresas de trabajo temporal

1.1. Origen y evolución.....	4
1.2. Características.....	6
1.3. Estructura organizativa y funcionamiento interno.....	8
1.3.1. Estructura organizacional.....	8
1.3.2. Estrategia de contratación y prevención de riesgos laborales.....	9
1.4. El mercado laboral en España.....	12
1.4.1. Búsqueda de empleo.....	12
1.4.2. Población activa.....	13
1.4.3. Paro.....	14

Capítulo 2

El salto de las ETT al siglo XXI

2.1. Tendencias e innovaciones.....	18
2.1.1. Innovación disruptiva.....	18
2.1.2. Optimización de los procesos de RRHH.....	19
2.1.3. El papel de las personas en la revolución digital.....	20
2.1.4. Riesgos «tecno».....	21
2.2. Las ETT frente a la crisis.....	23
2.2.1. Incorporación de colectivos vulnerables.....	23
2.2.2. Creación de empleo.....	24
2.2.3. Ventajas.....	25
2.2.4. Desventajas.....	26

Capítulo 3

Análisis y resultados

3.1. Encuesta a los trabajadores.....	30
3.2. Descripciones de la muestra.....	31
3.2.1. Descripción de la muestra por sexo.....	31
3.2.2. Descripción de la muestra por edad.....	32
3.2.3. Descripción de la muestra por provincia.....	33
3.2.4. Descripción de la muestra por trabajo actual en una ETT.....	34
3.3. Análisis descriptivo de los ítems.....	34
3.4. Análisis descriptivo de las dimensiones.....	35
3.4.1. Categorización de las puntuaciones.....	35
3.4.2. Satisfacción general.....	35
3.4.3. Formación interna.....	36
3.4.4. Prevención de riesgos.....	37
3.4.5. Condiciones del contrato.....	38
3.4.6. Comparativa de dimensiones.....	40

Conclusiones.....	41
--------------------------	-----------

Referencias bibliográficas.....	43
--	-----------

Anexo.....	I
-------------------	----------

Introducción

En el presente TFG estudió la evolución de las ETT en las últimas décadas, estas empresas han experimentado una serie de cambios a lo largo de la historia. La elección de este tema a estudiar deriva de mis prácticas externas con la Universidad de Valladolid en una empresa de trabajo temporal por lo que me pareció interesante completar mi formación universitaria con un estudio teórico y práctico.

Nos pasamos buena parte de nuestra vida en la búsqueda activa de empleo y, dentro de esta búsqueda, existe la alternativa de acudir a las empresas de trabajo temporal o las agencias de colocación. El trabajo que ha de ser objeto de atención es el que se produce de una relación social entre personas, una de las cuales obtiene la utilidad conseguida por el trabajo a cambio del pago de una retribución al que lo realizó.

Contratar a trabajadores para ponerlos a disposición de otra empresa será el objeto de la actividad de las empresas de trabajo temporal, según la definición del art.1 de la *Ley 14/1994, de 1 de junio, por la que se regulan las empresas de trabajo temporal* (en adelante LETT). Este precepto, además de aportar el concepto jurídico de las empresas de trabajo temporal (en adelante ETT) a través de la actividad desarrollada, configura dicha actividad como carácter exclusivo y excluyente. Ni las ETT podrán dedicarse a ninguna actividad, ni otro tipo de empresas podrán atribuirse la función de suministrar trabajadores a terceros.

Estas empresas no solo ayudan a las personas que buscan empleo, sino a las empresas que necesitan ampliar su plantilla laboral y que necesitan una serie de garantías esenciales para la formación de la organización.

En la actualidad se observa un continuo cambio en el mercado, lo que conlleva el remplazo de mano de obra más especializada en el sector tecnológico. Este mercado requiere una adaptación constante y continua de la sociedad, teniendo gran repercusión en la vida laboral de las personas aportando una serie de herramientas muy útiles para el desarrollo de los Recursos Humanos.

En cuanto a la estructura del TFG y para conocer el desarrollo de estas empresas de trabajo temporal, en primer lugar, empezaremos por un breve recorrido histórico (Capítulo 1), y el origen del que provienen, estudiando sus características, su estructura, su funcionamiento interno y finalizando con un breve estudio del mercado laboral en España.

En segundo lugar, nos centraremos en la adaptación de las ETT en las últimas décadas (Capítulo 2). Con la llegada de las nuevas tecnologías e innovaciones se han ido optimizando las tareas e introduciendo una serie de herramientas que facilitan el trabajo a estas empresas. Analizaremos la adaptación de las ETT con la reciente crisis y, mencionaremos sus principales ventajas e inconvenientes.

A continuación, el trabajo tiene una propuesta práctica (Capítulo 3) mediante el análisis de una serie de encuestas a personas de entre 20 a 58 años. Para la realización de estas encuestas creé un sitio web (<https://sites.google.com/view/estudioett>) en el que se realizan una serie de preguntas a trabajadores que han trabajado o trabajan actualmente para una ETT, siendo de manera voluntaria, libre y confidencial. Con los resultados de dichas encuestas pretendo analizar la realidad de este tipo de empresas.

Una vez que se ha descrito la materia abordada, se formularan las conclusiones destacadas del TFG, tratando de argumentar los puntos principales de este trabajo.

Por todo ello, el presente TFG tiene como objetivo principal analizar el desarrollo de las empresas de trabajo temporal en nuestro país de una forma teórica y práctica.

Con este proyecto tratare de alcanzar los siguientes objetivos:

- Conocer el desarrollo de las empresas de trabajo temporal.

- Conocer las tendencias e incorporaciones en el mercado laboral, viendo su repercusión en la sociedad y su adaptación frente a la crisis.
- Analizar los puntos fuertes y débiles de este sector.
- Corroborar la realidad de estas empresas mediante las encuestas a los trabajadores.

En lo que a las competencias genéricas (CG) se refiere, destacan: capacidad de análisis y síntesis (CG.1); capacidad de organización y planificación (CG.2); comunicación oral y escrita en lengua nativa (CG.3); conocimientos de informáticas relativos al ámbito de estudio (CG.5); capacidad de gestión de la información (CG.6); resolución de problemas (CG.7); toma de decisiones (CG.8); razonamiento crítico (CG.14); aprendizaje autónomo (CG. 16); creatividad (CG. 18) y motivación por la calidad (CG. 21). Respecto a las competencias específicas (CE), son reseñables: historia de las relaciones laborales (CE.7); capacidad de transmitir y comunicarse por escrito y oralmente usando la terminología y las técnicas adecuadas (CE.13); capacidad de aplicar las tecnologías de la información y la comunicación en diferentes ámbitos de actuación (CE.14); capacidad para seleccionar y gestionar información y documentación laboral (CE.15); capacidad para desarrollar proyectos de investigación en el ámbito laboral (CE.16); capacidad para realizar análisis y diagnósticos, prestar apoyo y tomar decisiones en materia de estructura organizativa, organización del trabajo, estudios de métodos y estudios de tiempos de trabajo (CE.17); capacidad para interrelacionar las distintas disciplinas que configuran las relaciones laborales (CE.33); comprender e carácter dinámico y cambiante de las relaciones laborales en el ámbito nacional e internacional (CE.34) y aplicar los conocimientos a la práctica (CE.35).

La metodología utilizada se ha basado en la búsqueda y recogida de información, tratamiento y análisis de la misma, así como estudio comparativo de los medios telemáticos mediante encuestas para finalizar con una reflexión sobre la incidencia de todos los puntos analizados.

Para la elaboración del presente documento se han seguido los criterios contenidos en el Reglamento sobre la elaboración y evaluación del Trabajo Fin de Grado (2013), así como las normas de estilo propias del Grado.

CAPÍTULO 1

DESARROLLO DE LAS EMPRESAS DE TRABAJO TEMPORAL

1.1. Origen y evolución

Para analizar las empresas de trabajo temporal es necesario hacer un recorrido histórico y estar al tanto del punto de partida de estas, ya que la cesión de trabajadores se ha dado a lo largo de la historia con el fin de abaratar costes empresariales.

El artículo 1 de la *Ley 14/1994, de 1 de junio, por la que se regulan las empresas de trabajo temporal* denomina a las empresas de trabajo temporal aquellas cuya actividad consiste en poner a disposición de otra empresa usuaria, con carácter temporal, trabajadores por ella contratados. La contratación de trabajadores para cederlos temporalmente a otra empresa solo podrá efectuarse a través de empresas de trabajo temporal debidamente autorizadas en los términos previstos en esta Ley.

Considerando que las primeras ETT comienzan a tener fuerza después de la II Guerra Mundial, conviniendo con el aumento de la actividad económica y la falta de mano de obra para irrumpir con el restablecimiento empresarial. Hacia finales de los años 50 su actividad está bien implantada en EE.UU, Países Bajos y Reino Unido, extendiéndose en poco tiempo a otros países como Francia, Bélgica y República Federal Alemana (Hernández y Gil, 2011).

El crecimiento de las ETT comienza tras las pérdidas económicas que causó la Segunda Guerra Mundial y continúa con la posguerra a través de otros sectores de la actividad. En los 60 y 70 tomaron representación en Europa logrando una gran expansión territorial hasta llegar a los 80, cuando empiezan a aparecer restricciones legislativas para las mismas, lo cual, unido a los años de crisis económica posteriores, supone una ralentización en su constante crecimiento (Peña, 2014).

En España, en reconocimiento de las ETT comienza con el *Real Decreto-ley 18/1993, de 3 de diciembre, de Medidas Urgentes de Fomento de la Ocupación*, estableciendo en su artículo 2 que «la contratación de trabajadores para cederlos temporalmente a otra empresa sólo podrá efectuarse a través de empresas de trabajo temporal debidamente autorizadas en los términos que legalmente se establezcan».

Chacartegui (2008) señala lo siguiente:

Los objetivos de las ETT están lejos de ser los que caracterizan a las actividades de mediación en el mercado de trabajo, puesto que su finalidad más inmediata no es lograr una mayor adaptabilidad entre las ofertas y la demandas de empleo a través de mecanismos como la orientación, formación, selección y colocación de los trabajadores desempleados con dificultades en el acceso al empleo. (p. 12)

Seguidamente, la [Tabla 1.1](#) muestra una comparativa de los cambios legislativos de las últimas dos décadas. Como puede observarse, en los últimos 20 años ha habido un desarrollo continuo de las ETT en España. Nos encontramos con un gran salto desde la primera legislación hasta las últimas reformas, donde las ETT terminan teniendo una importante labor en el mercado laboral y garantizan la igualdad del trabajador cedido teniendo un papel importante entre los servicios públicos de empleo y el mercado laboral.

Tabla 1.1: Evolución normativa de las ETT en España

Norma legislativa	Cambios introducidos
Real Decreto-Ley 18/1993	<p>Contiene disposiciones sobre la entrada al trabajo, la contratación de trabajadores para cederlos temporalmente a otra empresa, los contratos formativos, el contrato a tiempo parcial y el contrato de relevo y el fomento del empleo.</p> <p>Cesa el monopolio u organización exclusiva de la colocación de los trabajadores, ejercido por el Instituto Nacional de Empleo, autorizándose la existencia de agencias privadas de empleo sin fines lucrativos y de empresas de trabajo temporario.</p>
Ley 14/1994	<p>Legalización de las ETT en España.</p> <p>Se determina: el concepto de ETT, los requisitos para su fundación, las condiciones del CPD, las relaciones laborales en las ETT, la relación del trabajador con la empresa usuaria y las infracciones y sanciones.</p>
Real Decreto 4/1995	<p>Establece los requisitos formales para garantizar los derechos de los trabajadores cedidos y la transparencia en el funcionamiento de las ETT.</p> <p>Se establecen como requisitos obligatorios: aportación de una garantía financiera, obligatoriedad de una autorización administrativa, el registro de la propia ETT, firma del CPD y del contrato de trabajo, y las obligaciones de información.</p>
Real Decreto 216/1999	<p>Establece las disposiciones mínimas en materia de seguridad y salud en el trabajo. Determina la imposibilidad de celebrar CPD para realizar trabajos de especial peligrosidad.</p>
Ley 29/1999	<p>Recoge los compromisos adoptados en el marco del Acuerdo Interconfederal para la estabilidad en el empleo de 1997, que son: a) equiparar la retribución de los trabajadores cedidos con la de los trabajadores de la empresa usuaria; b) reforzar las exigencias y limitaciones que debían cumplir las empresas para ejercer su actividad; c) ampliar el régimen sancionador de las ETT.</p> <p>La duración de los contratos pasa de 6 meses a 13,5 en un periodo de 18 meses por circunstancias del mercado, acumulación de tareas o exceso de pedidos. La responsabilidad de retribuir al trabajador cedido pasa de ser de la ETT a la empresa usuaria. La ETT debe asegurarse de que el trabajador tenga la información adecuada antes de su incorporación a la empresa usuaria, y únicamente en el caso que no la tenga proporcionársela.</p>
Ley 12/2001	<p>Establece la posibilidad de celebrar entre trabajador y ETT un contrato de trabajo para la cobertura de varios CPD sucesivos. Implica que el trabajador esté unido contractualmente a la ETT ejerciendo su actividad laboral en distintas empresas usuarias.</p>

Norma legislativa	Cambios introducidos
Real Decreto-Ley 10/2010	<p>Ampliación de la duración máxima para contratos por obra o servicios determinados hasta tres años, ampliable hasta doce meses más por Convenio Colectivo.</p> <p>Posibilidad de sucesión de contratos hasta un máximo de 24 meses en un periodo de 30. La empresa usuaria: pasa a ser responsable de la cuantificación de las percepciones finales del trabajador cedido; y responderá subsidiariamente de las obligaciones salariales y de Seguridad Social contraídas con el trabajador durante la vigencia del CPD, así como de la indemnización económica derivada de la extinción del contrato de trabajo. Además deberá informar a los trabajadores cedidos de la existencia de puestos de trabajo vacantes, con el fin de garantizar las mismas oportunidades que a su propia plantilla.</p> <p>Los trabajadores cedidos tendrán derecho igual que los trabajadores de la empresa usuaria a: la utilización de los servicios comunes de la empresa durante la duración del CPD, y a que se les aplique las mismas disposiciones en materia de: protección de mujeres embarazadas, periodo de lactancia, igualdad de trato entre hombres y mujeres, etc.</p> <p>Supresión de las prohibiciones para celebrar CPD, delimitándolas únicamente a trabajos de especial peligrosidad: exposición a radiaciones ionizantes, a agentes cancerígenos, mutagénicos o tóxicos y agentes biológicos.</p>
Real Decreto-Ley 3/2012	Las ETT podrán actuar como Agencias de Colocación siempre y cuando cuenten con la correspondiente autorización de acuerdo con lo establecido en la normativa aplicable.

Nota: Adaptado de «Influencia del sector de las ETT's en el mercado de trabajo», por C. Peña, 2014, pp. 27-28.

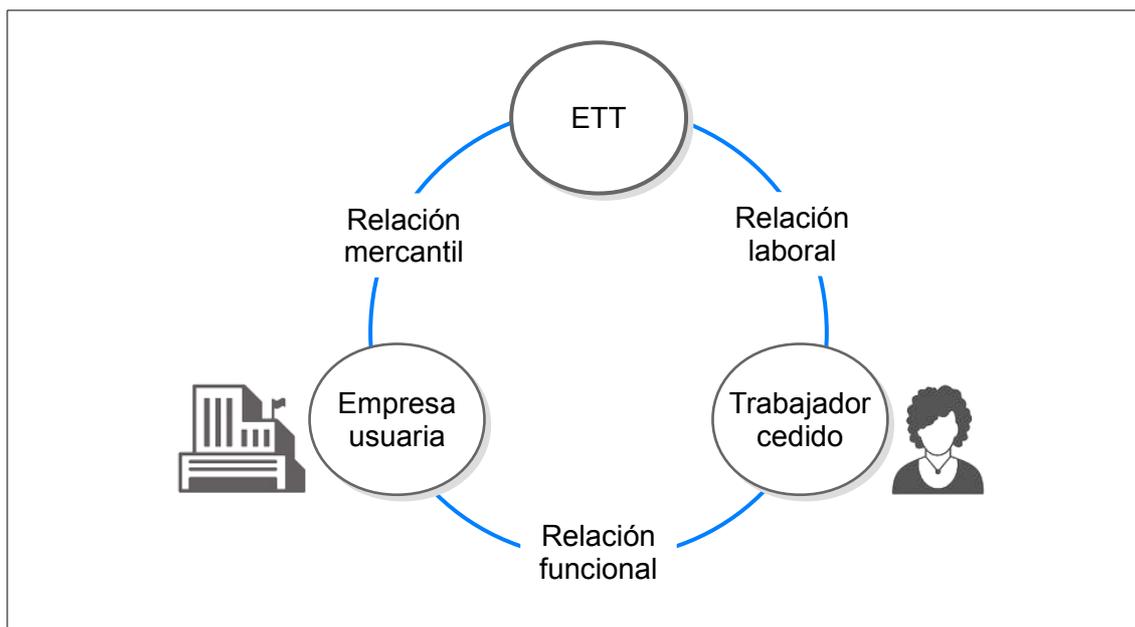
1.2. Características

Este breve recorrido histórico pone de manifiesto la evolución del sector y su rápido crecimiento, pero lo que fundamentalmente diferencia a estas empresas es la relación triangular que establece con las empresas usuarias y con los trabajadores que ceden a estas las ETT.

En el sistema de relaciones de una ETT diferenciamos una serie de vínculos, uno con la empresa usuaria y otro con el trabajador cedido, donde a raíz de estos vínculos se crean diferentes relaciones.

Cuando una empresa usuaria tiene la necesidad de cubrir un puesto de trabajo vacante acude a una ETT, ambas establecen una relación mercantil mediante contrato. La ETT preseleccionará y contactará con los candidatos, y hallará al candidato idóneo para cubrir las necesidades de la empresa. Una vez encontrado, se comunicará el alta del trabajador a la SS, se confeccionará y registrará el contrato de puesta a disposición creando así una relación laboral con el trabajador. Por último el trabajador contratado por la ETT prestará sus servicios a la empresa usuaria, la cual establecerá una serie de órdenes, generándose así una relación funcional entre ambos. Esta configuración de relaciones puede observarse en la [Figura 1.1](#).

Figura 1.1: Relaciones entre la ETT, la empresa usuaria y el trabajador



Nota: Elaboración propia.

Finalizado el servicio, la empresa usuaria pagará a la ETT una factura por sus servicios, y esta procederá al pago de los trabajadores.

El artículo 1 de la *Ley 14/1994, de 1 de junio, por la que se regulan las empresas de trabajo temporal* (en adelante LETT) denomina a una ETT como «aquella empresa cuya actividad consiste en poner a disposición de otra empresa usuaria, con carácter temporal, trabajadores por ella contratados». A partir de la definición anterior y de la ilustración anteriormente explicada, se puede afirmar que lo realmente distintivo de una ETT es la relación triangular entre los agentes implicados. En palabras de Hernández y Gil (2011, p. 30):

Relación entre ETT y empresa usuaria: Formalizan un contrato de naturaleza mercantil, la ETT facilita los trabajadores que le demanda la empresa cliente y percibe un pago por este servicio (Matias, 2000).

Relación entre trabajador y ETT: Consiste en una relación de carácter laboral, de manera que el trabajador firma un contrato de trabajo con la ETT y esta asume el papel de empleador haciéndose cargo de todas las obligaciones que se desprendan de tal consideración. El artículo 12 de la LETT establece que la ETT se hará cargo de las obligaciones salariales y de seguridad social así como de la formación en materia de prevención de riesgos laborales de los trabajadores contratados para su cesión.

Relación entre empresa usuaria y trabajador: Esta relación no está regulada por ningún tipo de contrato pero está contemplada legalmente, de modo que la empresa usuaria es responsable de las normas de seguridad laboral, ostenta el poder de dirección, comparte el poder disciplinario y responde subsidiariamente de las obligaciones salariales y de seguridad social contraídas con el trabajador durante la vigencia del contrato (artículos 15 y 16 de la LETT).

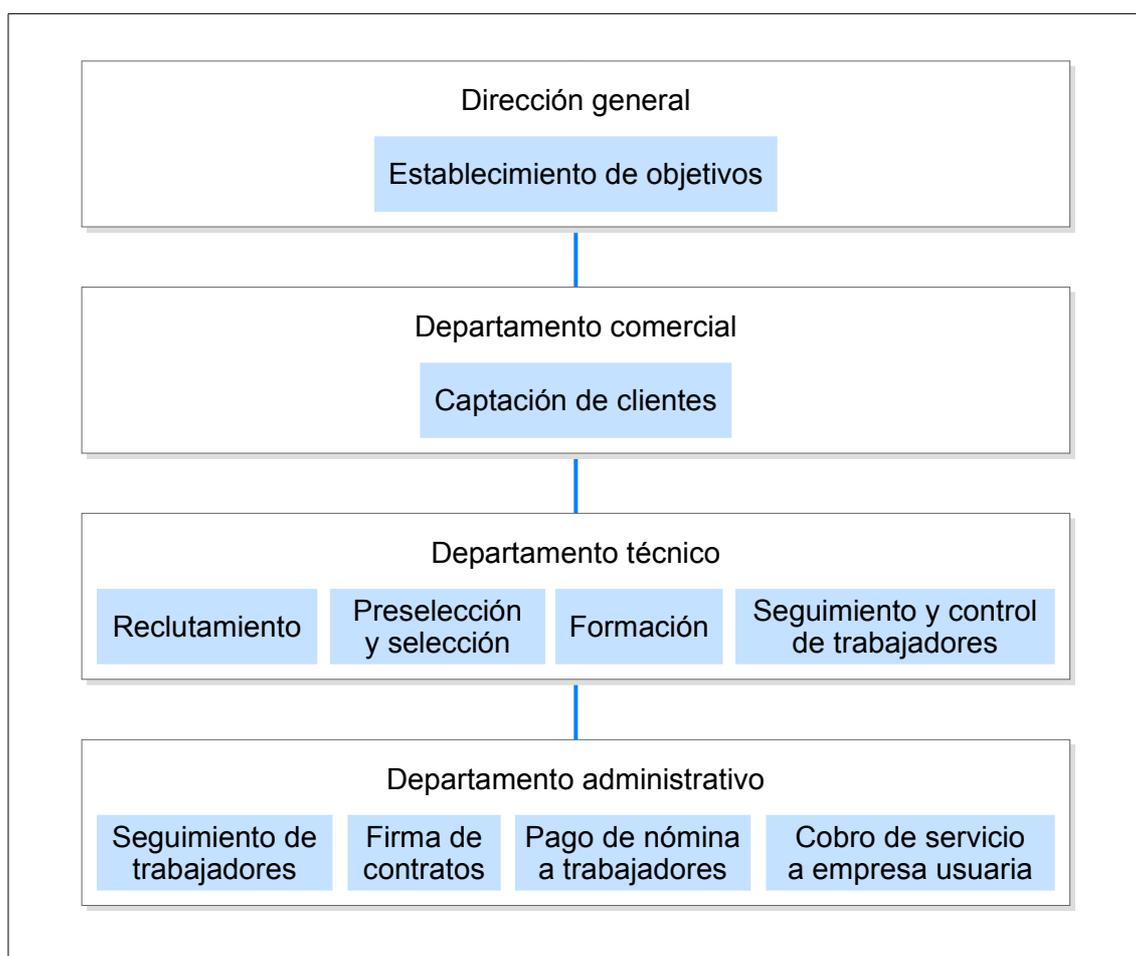
1.3. Estructura organizativa y funcionamiento interno

1.3.1. Estructura organizacional

A nivel organizativo las ETT se caracterizan por realizar una serie de actividades estandarizadas y para analizar la estructura departamental, estas empresas suelen funcionar de forma similar con el único fin de funcionar más dinámicamente.

La [Figura 1.2](#) ofrece un resumen de las actividades de los departamentos que tiene una ETT genérica.

Figura 1.2: Estructura departamental de una ETT



Nota: Elaboración propia.

Canseco, en una entrevista tándem (<http://xurl.es/ee0xm>), afirma que en los procesos de negocio se debe estar bien organizado para poder tener una rapidez de respuesta a lo que el mercado demanda, lo que significa que hay una labor de estructuración y organización de las personas de manera coherente para conseguir un objetivo común y esa es la tarea de departamento de Recursos Humanos (en adelante RRHH) que a menudo está olvidada.

La gestión de personas depende en gran medida del presidente o del director general y del directivo que esté al frente de la función, por lo que la dirección general es el que establece la forma de actuación de toda la empresa, define objetivos y decide la forma de alcanzarlos.

En otra dirección nos encontramos con el departamento comercial, cuya función principal es la captación de nuevos clientes así como el mantenimiento de las empresas actuales.

Por otro lado nos encontramos con el departamento técnico, que serían los encargados de reclutar a los candidatos a través de las distintas fuentes (mediante bases de datos, portales de empleo en la red, prensa, etc.). Muchas ETT cuentan con su propia base de datos por medio de plataformas en la red, donde los trabajadores se inscriben en las ofertas y ponen sus experiencias profesionales, por lo que el manejo hoy en día de Internet es imprescindible para encontrar trabajo. Una buena base de datos debe abarcar varios perfiles profesionales, entre los que posteriormente se selecciona al trabajador que más se adecúa a las necesidades de la empresa usuaria. Por lo general, este reclutamiento se realiza habitual y continuamente para poder así tener una actualización constante de la base de datos, lo que significa poder dar un mejor servicio a los clientes con una mayor rapidez a la hora de dar respuesta a sus peticiones. También son los encargados de la realización de pruebas psicotécnicas, entrevistas de selección, siempre y cuando se tengan en cuenta los métodos de valoración de las aptitudes y las habilidades profesionales que requiere cada empresa. Esta fase tiene gran importancia ya que de ella depende la elección del candidato más cualificado para ser puesto a disposición de la empresa usuaria. Esta también colabora al proporcionar el perfil demandado para el puesto, pues le facilitará las labores de selección a la ETT. En muchas ocasiones la empresa usuaria es la que se encarga del proceso final seleccionando entre los finalistas que le proporciona la ETT.

Otra de las tareas de este departamento es la formación, puesto que, si los trabajadores no tienen la formación adecuada, estos no alcanzan los resultados requeridos por la empresa, lo que provocaría una percepción pésima de los servicios que ofrece dicha ETT.

Finalmente, es necesario una comprobación y seguimiento continuado de los trabajadores, comprobando si están desempeñando correctamente sus funciones así como la resolución de cualquier problema que pueda surgir.

Con todos los trámites anteriores es necesario un departamento administrativo que prepare la documentación exigida, teniendo que estar atentos de cada cambio legislativo y al reglamento de estas empresas, así como su correspondiente legislación.

1.3.2. Estrategia de contratación y prevención de riesgos laborales

Contrato de puesta a disposición

Después la selección del candidato que más se acerca a los requisitos que pide la empresa usuaria, se pasa a la contratación por medio de un contrato a puesta a disposición (en adelante CPD).

El artículo 10 de la *Ley 14/1994* recoge que «El contrato de trabajo celebrado entre la ETT y el trabajador para prestar servicios en empresas usuarias podrá concertarse por tiempo Indefinido o por duración determinada coincidente con la del CPD».

La ley no impone una duración mínima, pero sí una máxima dependiendo del supuesto. Así, en su artículo 7, establece:

- 1.) La duración máxima del CPD será de seis meses en el supuesto previsto en la letra b) del artículo anterior (*«Para atender las exigencias circunstanciales del mercado, acumulación de tareas o exceso de pedidos, aun tratándose de la actividad normal de la empresa.»*) y de tres meses en el supuesto previsto en la letra d) (*«Para cubrir de forma temporal un puesto de trabajo permanente mientras dure el proceso de selección o promoción.»*). En los demás su duración coincidirá con el tiempo durante el cual subsista la causa que motivó el respectivo contrato.
- 2.) Si a la finalización del plazo de puesta a disposición el trabajador continuara prestando servicios en la empresa usuaria, se le considerará vinculado a la misma por un contrato indefinido.

Capítulo 1

3.) Será nula la cláusula del contrato de puesta a disposición que prohíba la contratación del trabajador por la empresa usuaria a la finalización del contrato de puesta a disposición.

Valdés de la Vega (2001) afirma:

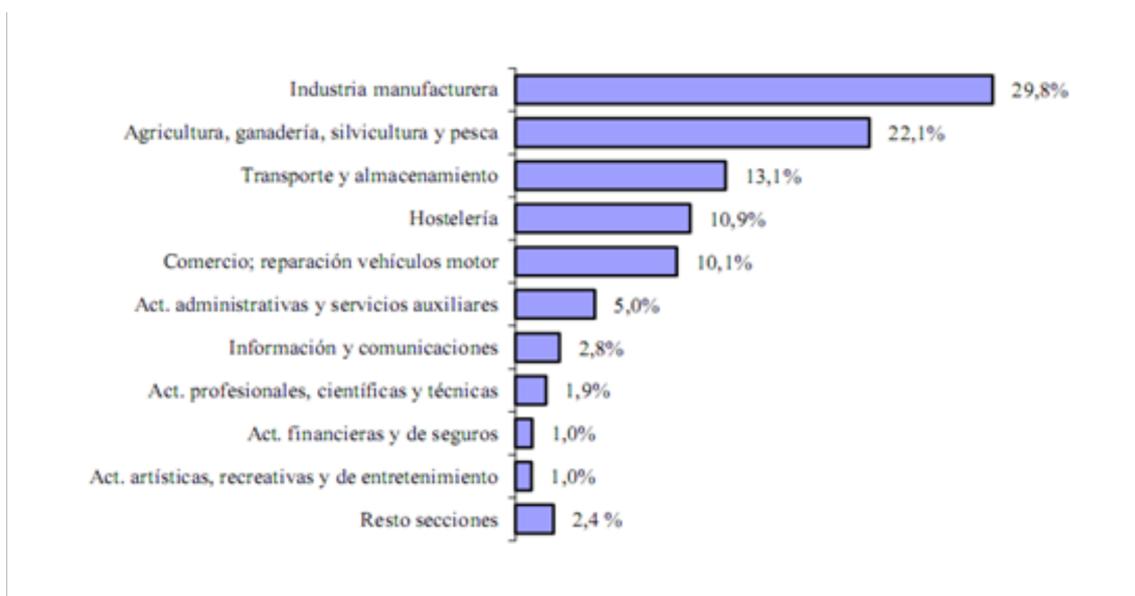
La cesión de los trabajadores entre empresas se encuentra regulada de forma precisa, tanto en sentido positivo como negativo. El positivo, se indica que solo cabe cuando concurran las mismas causas, en las mismas condiciones y por igual tiempo, que se habilita legalmente la celebración de un contrato temporal de los previstos en el art.15 ET. De forma negativa porque aunque pudieran darse las causas legalmente previstas la protección de otros valores, principios o derechos determinan la exclusión de una cesión lícita, y la consiguiente prohibición de concertar un CPD. (p. 55)

Centrándonos en las secciones de actividad (Gráfico 1.1, en página siguiente), aquellas en las que se produjo un mayor número de contratos de puesta a disposición fueron la 'Industria manufacturera' con 172.445 (un 29,8% del total), la 'Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca' con 127.882 (22,1%), el 'Transporte y almacenamiento' con 75.931 (13,1%), la 'Hostelería' con 63.137 (10,9%) y el 'Comercio y reparación de vehículos' con 58.288 (10,1%). En estas 5 secciones de actividad se acumuló el 85,9% de los contratos de puesta a disposición (Ministerio de Empleo y Seguridad Social).

Independientemente del contrato que escojamos debe predominar la claridad y transparencia, además debemos conocer una serie de puntos básicos antes de realizar un contrato outsourcing (también llamado externalización de servicios), debiéndose contemplar:

- Planificación y definición de las actividades que van a permanecer en la organización y cuales son claramente contratables por empresas externas.
- Servicios y condiciones en los que se van a realizar las actividades contratadas.
- Especificación y cuantificación de los niveles operativos y de servicio.
- Designación clara y concisa de responsabilidades.
- Procesos de seguimiento y control durante la prestación del servicio.
- Información interna que tendría acceso el proveedor.
- Procedimientos para la resolución de conflictos.
- Designación de los canales de comunicación y de los interlocutores entre ambas partes.
- Especificación de sanciones por incumplimiento de contrato, y del mismo modo los incentivos que se aplicaron por los servicios prestados por encima de las condiciones acordadas.
- Establecimiento de una cláusula de rescisión del contrato, con todas las condiciones bien detalladas para que no de posibilidad a mal entendidos.

Gráfico 1.1: Contratos de puesta a disposición realizados por empresas de trabajo temporal



Nota: Tomado de *Estadística de Empresas de Trabajo Temporal (2016)*, Ministerio de Empleo, Seguridad y Salud.

Deberes en materia de prevención de riesgos laborales

Los art 12.2.3 y 16.1 y 2 LETT regulan los aspectos más destacados del reparto de obligaciones entre la ETT y la empresa usuaria en materia de prevención de riesgos laborales. La necesidad de proporcionar seguridad a los trabajadores es vital, ya que las relaciones triangulares mencionadas anteriormente son de una mayor potencialidad dañina.

La responsabilidad debe ser repartida entre la empresa usuaria y la ETT. En la [Tabla 1.2](#) se resumen las principales obligaciones de ambas:

Tabla 1.2: Obligaciones de las ETT y de la empresa usuaria

Deber de información de la empresa usuaria con carácter previo a la celebración del CDP	Información a la ETT de aptitudes, cualificaciones y capacidades que se requieren para realizar las funciones del puesto de trabajo así como las condiciones y tareas que van a ser ejecutadas.
Obligaciones previas al inicio de la prestación de servicios	<p>Obligación de la ETT de formar al trabajador en materia preventiva.</p> <p>Obligación de información de la ETT sobre la idoneidad del trabajador en materia preventiva.</p> <p>Obligación de la empresa usuaria en relación a la verificación sobre la idoneidad del trabajador puesto a disposición.</p> <p>Obligación de información a cargo de la empresa usuaria.</p>
Obligaciones previstas durante la prestación de servicios	<p>Responsabilidad de la empresa usuaria en la condiciones de ejecución de la prestación.</p> <p>Vigilancia periódica de la salud de los trabajadores en misión..</p>

Nota: Elaboración propia.

1.4. El mercado laboral en España

Aunado a la situación en España de las últimas décadas, debido a la crisis que se ha sufrido en nuestro país, la mayoría de las empresas han notado las repercusiones económicas, incluyendo las ETT, que poco a poco han ido adaptándose a esta situación como explico en el capítulo siguiente.

Pitxer, Sánchez, Lorente y Guamán (2014) determinan que:

La tasa de temporalidad en España se ha situado durante la mayor parte de los últimos 25 años en cotas que abarcan a un tercio de la población asalariada; y en determinados colectivos más vulnerables laboralmente, como los jóvenes o las mujeres, la proporción de temporales es y ha sido mucho más elevada. El proceso de extensión de la temporalidad ha sido impulsado por unas prácticas empresariales de gestión de la fuerza de trabajo regresivas focalizadas en la flexibilidad numérica, el ajuste cuantitativo de la mano de obra, así como por sucesivas reformas laborales que han posibilitado estas actuaciones y decantado la balanza de las relaciones laborales cada vez más hacia el lado de los intereses empresariales. (p.21)

1.4.1. Búsqueda de empleo

Según un estudio de Randstad Research basado en datos del SEPE, el 14% de las personas ocupadas en España, más de 840.000 trabajadores, figura como demandante de empleo en las oficinas de los servicios públicos de empleo. En 2008, la cifra de trabajadores con empleo en búsqueda activa de un nuevo puesto era del 19%, a causa de la falta de confianza de los trabajadores en el mercado laboral. En los últimos años, el porcentaje se ha ido reduciendo, hasta llegar al recorte más pronunciado de 2012 donde los trabajadores inscritos como demandantes de empleo se situaron en el 14,8% frente al 17% del año anterior.

Analizando por sectores, el sector servicios tiene más búsqueda activa de empleo, con casi 510.000 (más de la mitad), seguida de la agricultura con un porcentaje del 30%. Le sigue industria, donde un 15% de los ocupados está buscando otro trabajo, los servicios quedándose con un porcentaje del 14% y la construcción con un 8%.

Por comunidades autónomas, la mayoría de los trabajadores en búsqueda de empleo están en Andalucía (219.000), Cataluña (180.000) y Comunidad Valenciana (93.000), seguido de Madrid (69.000). («El 14% de las personas ocupadas en España»)

1.4.2. Población activa

Basándonos en datos Randstad Research (<http://xurl.es/nfuvl>) donde analiza los datos de la Encuesta de Población Activa (en adelante EPA) el número de trabajadores por cuenta propia se estanca en el 2016 ya que solo crecen un 0,22%; sin embargo, la tasa de paro baja hasta un 20% gracias a la disminución de 216.700 parados en el segundo trimestre. El empleo creado en el 2016 sigue siendo en mayor medida a tiempo completo, con 451.500 ocupados más, mientras que a tiempo parcial cae a un 0,61%.

La EPA del segundo trimestre del 2016 ofrecía resultados positivos (sube la ocupación y descende el paro) aunque por debajo de las expectativas que se habían apuntado en los días previos, que no recogían elementos de incertidumbre incipiente que ya empiezan a observarse en algunos indicadores del mercado laboral. La ocupación ha crecido en 271.400 personas, un dato por debajo de lo medido en los años 2014 y 2015, en los que el empleo había crecido por encima de las 400.000 personas en los segundos trimestres.

Por otra parte, el desempleo ha descendido en el segundo trimestre en 216.700 personas, una reducción notable, pero que es más modesta que la que se produjo en los mismos trimestres de los tres años previos. Como consecuencia, la tasa de paro se ha reducido un punto en el segundo trimestre de este año, hasta el 20%. El número de parados medido por esta encuesta ha quedado situado en 4,57 millones de personas en 2016.

En cuanto a la evolución de la actividad, la población activa ha aumentado en el segundo trimestre, con 54.600 activos más y una tasa de actividad del 59,41%, pero en el último año se mantiene la tónica de caída de la población activa (-0,61%).

La ocupación crece, sobre todo por cuenta ajena, en el sector privado y de carácter temporal.

Por otro lado, el crecimiento de ocupación en el segundo trimestre sólo se ha producido en el sector privado (+294.600, +1,96) ya que el empleo en el sector público ha disminuido en 23.200 personas, hasta los 2,99 millones. En términos interanuales crecen ambos tipos de empleo: 1,31% en el sector público y 2,65% en el sector privado.

El empleo ha crecido en todos los segmentos de edad, con la única excepción del comprendido entre 20 y 34 años, donde se ha medido una reducción de 19.400 ocupados en el trimestre. El mismo fenómeno se reproduce en términos interanuales, donde dicho segmento, con 105.200 ocupados menos, es la excepción.

Por sectores, el empleo creció en el segundo trimestre en la Industria (+15.700, +0,63%), Construcción (+45.600, +4,42%) y Servicios (+227.300, +1,65%) y disminuyó en Agricultura (-17.200, -2,21%).

El crecimiento del empleo en el segundo trimestre ha sido casi generalizado por comunidades autónomas. Sólo en dos de ellas se ha producido una caída de la ocupación: Canarias y Navarra. Los mayores incrementos se han medido en Baleares (+56.000, +11,41%), Cataluña (+53.700, +1,72%) y Murcia (+28.400, +5,24%).

Teniendo en cuenta los datos facilitados por el Instituto Nacional de estadística (<http://xurl.es/nfuvl>), para 2017 había fijado como objetivo llegar a una tasa de paro del 16,6%, lo que supondría bajar de los cuatro millones de parados, algo muy lejos de llegar por el momento con una tasa del paro que sube hasta el 18,75%, con 4.255.000 parados.

1.4.3. Paro

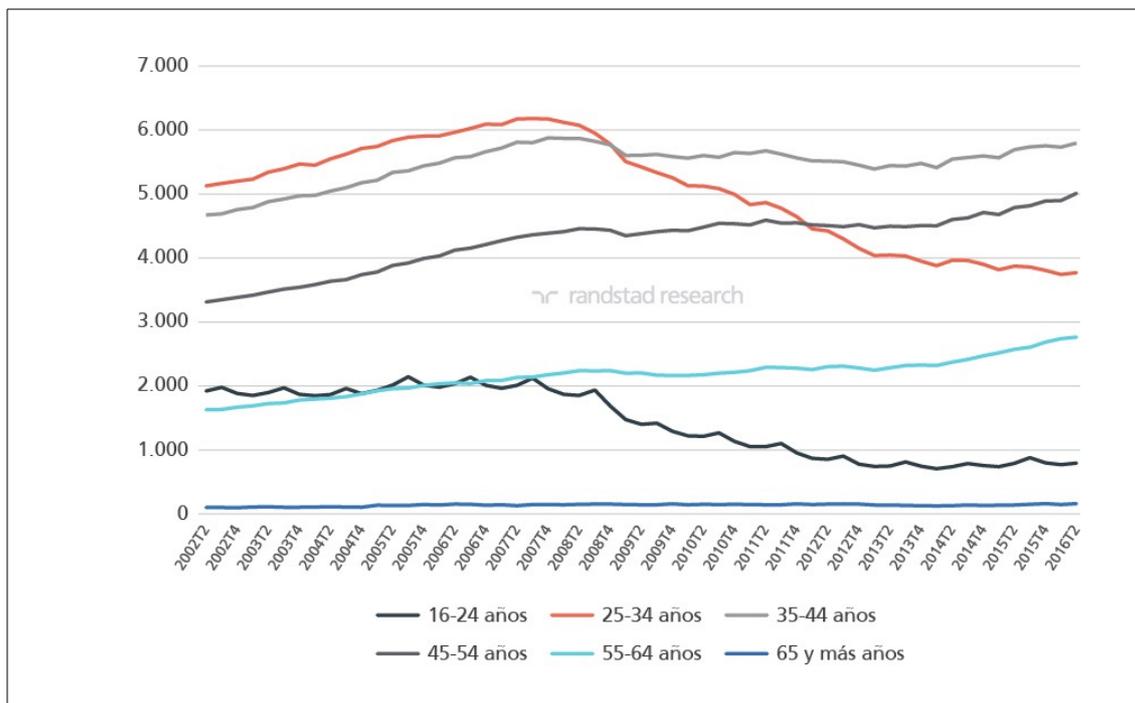
Considerando el informe mencionado anteriormente (<http://xurl.es/8glwa>), el cual indaga el descenso trimestral del paro. Detecta una subida de parados con edades comprendidas entre 16 y 24 años (aumentado en 22.700 personas). Por el contrario, el mayor descenso trimestral del paro (-71.400) se ha medido para la franja de 35 a 44 años. A pesar del aumento del paro entre los más jóvenes, la tasa de paro juvenil ha descendido muy ligeramente (46,48%, dos centésimas menos que en el trimestre anterior), debido al notable crecimiento de la población activa menor de 25 años.

Las evoluciones del número de parados y de las tasas de paro pueden verse en el [Gráfico 1.2](#) y el [Gráfico 1.3](#) respectivamente (en página siguiente).

De este análisis se puede destacar que la ocupación crece 271.400 personas, lo que permite alcanzar el mayor nivel de empleo de los últimos 5 años, pero se desacelera 9 décimas el crecimiento interanual. También podemos observar que el empleo creado en el último año sigue siendo a tiempo completo, con 451.500 ocupados más (3%), mientras que a tiempo parcial cae un 0,61%. Por otro lado, la tasa de paro baja un punto, hasta el 20%, gracias a la disminución de 216.700 parados en el trimestre.

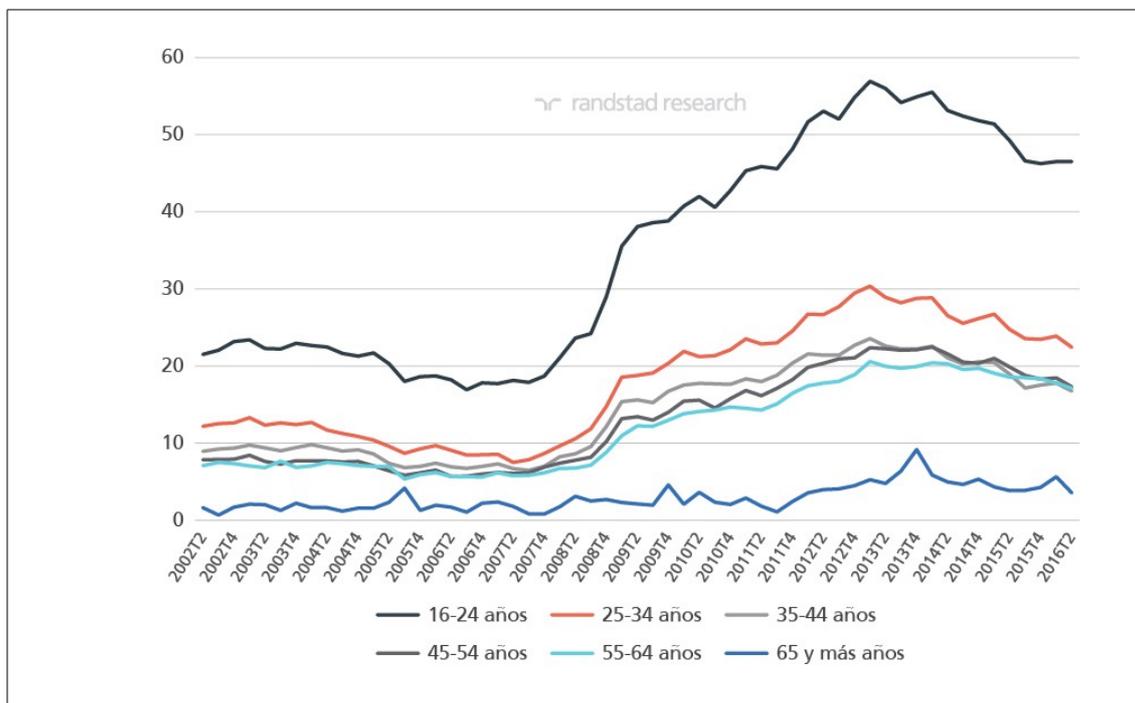
La valoración de los datos publicados por la EPA cuenta con un análisis sobre el estancamiento del número de trabajadores por cuenta propia en el último año, que sólo ha crecido un 0,22%, lo que en números absolutos se traduce en 6.800 personas.

Gráfico 1.2: Evolución del número de parados, por edades



Nota: Tomado de Randstad Research (2016).

Gráfico 1.3: Evolución de las tasas de paro, por edades



Nota: Tomado de Randstad Research (2016).

CAPÍTULO 2
EL SALTO DE LAS ETT AL SIGLO XXI

2.1. Tendencias e innovaciones

El mercado en España ha tenido que hacer frente, además de a una fuerte crisis, a una serie de avances tecnológicos que nos hacen replantearnos cómo puede afectar esta irrupción de las nuevas tecnologías en la gestión de Recursos Humanos.

En los últimos años, nos estamos encontrando un cambio en las nuevas generaciones, surgiendo lo que se denomina como Generación Y. Esta nueva generación emerge con nuevas expectativas, y nuevas formas de ver, con valores diferentes y empleando una nueva tecnología que no hace menos de diez años no estaba disponible. La combinación de estos elementos genera nuevas formas de vivir, de trabajar con nuevos valores y por tanto, nuevas dinámicas.

La tecnología es efectiva siempre y cuando se utilice adecuadamente, pues un mal uso puede provocar la pérdida del sentimiento de pertenencia o a un empobrecimiento del liderazgo. La sociedad tiene que hacer frente a las nuevas tecnologías, pero no todos cuentan con las mismas facilidades de adaptación ante estos cambios, ya que no todos son de esta nueva generación, y como he mencionado antes, hace tan solo diez años estas nuevas tecnologías prácticamente ni existían.

Canseco, mencionado anteriormente (<http://xurl.es/ee0xm>), aclara que una buena gestión de los RRHH requiere adaptarse a estos nuevos retos, por lo que tienen que ser capaces de asumir gestionar y entender, ya que estas nuevas tecnologías hacen que la información fluya con mayor rapidéz y esto aporta nuevas oportunidades que hasta ahora no se habían ahondado lo suficiente. Esto lo que está provocando es que se esté empezando a cambiar algunas formas de hacer las cosas que hasta ahora se tenían muy asentadas. Principalmente lo que representa este cambio es una palanca de crecimiento en un entorno globalizado. Un entorno donde puedes tener acceso a cualquier cultura, con una diversidad de talento, y donde tienes a gente de todo el mundo, un entorno que es factible gracia a estas nuevas tecnologías.

Christensen.C, en una entrevista realizada por Randstad (<http://xurl.es/svf18>), explica que «no se trata de innovar en la manera tradicional de hacer las cosas, sino que las modifica haciéndolas más simples y baratas mediante tecnologías sofisticadas». Esta no innovación supone «la falta de dominio de aquellas capacidades y estrategias que les llevaría al rediseño y canalización de los recursos ya existentes o como la incertidumbre inherente a la entrada de un mercado hasta entonces desconocido».

2.1.1. Innovación disruptiva

Christensen sustenta que «la innovación disruptiva describe el proceso a través del cual un producto o servicio simple entra en el extremo inferior del mercado y luego escala gradual y constantemente, llegando a ocupar el mercado y desplazando a los competidores establecidos».

Como ejemplo de estas innovaciones podemos ver desde la imprenta en su época hasta llegar al Ippod en la actualidad. El conocimiento masivo favoreció a la creación de los primeros libros, las primeras máquinas, y al desarrollo de la Revolución Industrial, las nuevas formas de comunicación se representaron en forma de telégrafo, el teléfono hasta finalmente llegar a internet, lo que condujo a una era digital en la que nos encontramos hoy en día. Con ellos son múltiples los ejemplos de innovaciones disruptivas que se han producido a lo largo de la historia.

Este proceso ha sido el resultado de la evolución en el modo que las empresas han innovado en este proceso a lo largo del tiempo ya que se ha pasado de una innovación en producto cerrada a una innovación en productos y modelos de negocio. Tan sólo la velocidad de la innovación y su aplicabilidad en ocasiones en mercados no tradicionales de la empresa, marcan la diferencia entre los líderes y la competencia.

Finalmente, hay que considerar que, así como el valor al cliente se ha venido ofreciendo tradicionalmente a través de la innovación en productos dentro de un modelo de negocio concreto, probablemente esto no seguirá siendo así. La proposición de valor ya está actuando como una fuerza que exige cambios, bien en el producto o bien en el modelo de negocio, al final lo importante será adaptarse (Ubeda y Mostales, 2008).

2.1.2. Optimización de los procesos de RRHH

La globalización en los procesos tecnológicos da origen a más riesgos pero también a más oportunidades para todos y obliga a las organizaciones a efectuar cambios permanentes para poder sobrevivir y mantenerse competitivos. Los directivos de las empresas se enfrentan día tras día a las necesidades de sus organizaciones y se plantean cómo mejorar su rendimiento. Este planteamiento puede ser resuelto mediante estos avances tecnológicos, usándolos como herramientas con el fin de mantenerse competitivas en un mercado cambiante y cada vez más saturado. Esto determina un cambio estructural en la organización que modifica los procedimientos en el trabajo.

Las organizaciones se deben adaptar a este cambio optimizando sus procesos por medio de estas herramientas tecnológicas. Estas tecnologías deben encontrarse fundamentalmente en las áreas estratégicas; sin embargo, es importante que todas las unidades de la organización se encuentren orientadas en la misma línea tecnológica.

Hoy en día se disponen de diversas herramientas que permiten hacer el trabajo más fácil a las ETT y que se han ido introduciendo a lo largo del tiempo convirtiéndose en un instrumento imprescindible para trabajar y optimizar las tareas. A continuación señalo los métodos que más repercusión han tenido en los últimos tiempos:

Apps y RRHH

En poco tiempo, las App han demostrado ser grandes herramientas facilitadoras de trabajo. Esta irrupción de los dispositivos y aplicaciones móviles ha provocado un cambio de tendencias y hábitos en todas las esferas de nuestra vida. Ha cambiado la forma de comunicarse con el entorno, de acceder a la información y de actuar ante determinados momentos creando una desvitalización de los variables tiempo y espacio, que determinaban cuándo y dónde debíamos realizar una tarea durante nuestra jornada laboral.

Nos encontramos con diferentes aplicaciones destinadas a los empleados, para su mejor optimización de los procesos, para el entrenamiento de sus habilidades y para una mejoría de las tareas cotidianas. Existen apps destinadas a incrementar la eficacia de las reuniones de trabajo, apps especializadas en el aprendizaje de idiomas, o calendarios laborales para los profesionales que trabajan por turnos.

La difusión de los dispositivos móviles en las plantillas hace posible que los responsables de gestión de personas se beneficien de esta tecnología usando aplicaciones que les permiten acceder y actualizar información sobre sus trabajadores de forma sencilla y rápida.

Principalmente acuden a aplicaciones que recopilan y analizan datos con reportes e indicadores de desempeño, de horas trabajadas, de cuestiones salariales, o bien, que permiten gestionar e incluso aprobar solicitudes de los empleados asociadas a RRHH. Estos datos, recopilados y actualizados en tiempo real, permitirían a los responsables de la gestión de personas tomar decisiones en el momento y agilizar múltiples procesos.

Siguiendo la tendencia del conjunto de soluciones tecnológicas corporativas, algunas de estas App se mueven por la nube con acceso desde cualquier punto, en cualquier momento y desde cualquier lugar. Lo cierto es que el uso de los dispositivos y las aplicaciones móviles es un hecho entre todos los trabajadores, incluso entre los de más edad y menos familiarizados, a priori, con otro tipo de tecnologías y que los departamentos de Recursos Humanos deben sacar provecho a estas aplicaciones, ya que pueden resultar muy útiles para empleados y empleadores.

Otro ejemplo de aplicaciones que han sucumbido a la hora de captar talento de empleados es Facebook, una herramienta que prácticamente tiene todo el mundo así como LinkedIn, una herramienta de reclutamiento de talentos mediante eficaces filtros que ayudan a encontrar rápidamente a los candidatos más idóneos. («La irrupción de los dispositivos móviles»)

El Internet de las cosas

El mercado laboral se ha adaptado a muchos cambios gracias al internet de las cosas, una tendencia tecnológica que proporciona en muchos casos una mejora para la selección de talento así como la búsqueda de trabajadores. Cada vez es más fácil acceder a internet por medio de teléfonos móviles que facilitan una mayor inteligencia en los dispositivos, y que en la mayoría de las empresas se aprovechan de estos avances, todo esto unido a la proliferación de tecnologías inalámbricas de corto alcance como RFID, Wi-Fi o Bluetooth, que facilitan el control remoto de los objetos desde el hogar, o desde la oficina.

Las oportunidades son enormes y las empresas deben aprovechar esta tendencia para cambiar su forma de relacionarse con sus clientes y mejorar así los productos y servicios que les ofrecen. Eso implicará también modificar el funcionamiento y los procesos de determinadas áreas como las de marketing, operaciones o logística, entre otras. Todo ello basado en un nuevo planteamiento de organización de personas que reformula el concepto del valor y la gestión del talento.

Gracias al Internet de las Cosas se automatiza un gran número de procesos que hasta entonces eran manuales transformando la fuerza de trabajo lo que también implica la creación nuevos puestos que requieren tener habilidades con estas herramientas lo que también supone un auténtico desafío para las empresas desde el punto de vista del reclutamiento y la selección.

Otro gran desafío, es el de la formación, ya que las universidades deben estar a la altura de estos cambios y ser capaces de formar a profesionales acordes con los perfiles que el mercado necesita. Para ello se deberán impartir materias relacionadas para enseñar a los estudiantes a diseñar y desarrollar proyectos en este sentido.

El internet de las Cosas tiene otras consecuencias que pueden incidir directamente en el funcionamiento de los departamentos de RRHH. Y es que, al incluir su gestión en las operaciones estratégicas clave de la organización, requiere disponer de herramientas que permitan medir, monitorizar y evaluar el desempeño de los empleados, los equipos y los cargos de responsabilidad en relación con los objetivos establecidos. («Imagine un futuro en el que cualquier objeto que se le ocurriera se encontrara conectado»)

2.1.3. El papel de las personas en la revolución digital

La digitalización está revolucionando el mundo laboral en todas las organizaciones, de todos los tamaños y sectores. La transformación digital ya no es una tendencia, es un elemento central de toda estrategia empresarial. Esta digitalización entra dentro de esta «nueva era» o «Generación Y», y lo que es un hecho es que están transformando profundamente los negocios, la economía y la sociedad así como la manera en la que trabajamos.

La tecnología es el motor de esta transformación pero realmente son las empresas y sus trabajadores la clave del cambio. Si no conseguimos que las personas se adapten y se desarrollen de manera continua, la supervivencia de las organizaciones caerá en picado.

La cultura digital no siempre es fácil de adaptar a los trabajadores, ya que muchos de estos se sitúan en altas edades los cuales no han vivido con medios tecnológicos suficientes o simplemente viven alejados de esta tecnología urbanita. Tenemos que contar que, en muchos pueblos de España, la población está envejecida y que usan los métodos tradicionales de comunicación, lo que les sitúa por debajo a la hora de trabajar.

Las ETT se están adaptando a estos cambios tecnológicos, mediante plataformas virtuales donde acceden a los perfiles de los trabajadores, a la firma de contratos mediante tablet o teléfonos móviles, y a la actualización de las horas de los trabajadores por medio de internet. Esto supone

un menor gasto para estas empresas pero una complicación a los trabajadores que llevan trabajando de forma tradicional toda la vida. Cuando nos encontramos en estos casos, la ETT no sólo tiene que mediar con ello, sino que muchas veces tienen que enseñar a estos trabajadores a manejar estas tecnologías por medio de cursos on-line o simplemente por vía telefónica. El último cambio que han adquirido las ETT es que, mediante la plataforma virtual, te puedes descargar y ver todas tus nominas así como el IRPF o algo muy requerido por los trabajadores en búsqueda activa de empleo, un justificante como que están inscritos en la ETT para posteriormente pedir ayudas o subvenciones. Esta herramienta virtual agiliza a los trabajadores que sepan usar las nuevas tecnologías pues, gracias a esto, ya no es necesario ir a la empresa presencialmente a pedir documentación. Ahora puedes acceder a esta información desde cualquier lugar y a cualquier hora mediante Internet. Una complicación para la ETT es cuando las personas en búsqueda de empleo no tienen la suficiente formación ni interés en el uso de estas nuevas herramientas delegando el trabajo a las ETT las cuales no tienen la obligación de enseñar el manejo de internet, ya que cae bajo la responsabilidad de cada persona en búsqueda activa de empleo el aprender a usar estas herramientas.

Una cosa es cierta, al fin o al cabo, si se quiere trabajar, hay que adaptarse a estos cambios, y para conseguir implantar esta cultura digital hay que llevar a cabo algunos ajustes tanto a nivel individual como corporativo. Los principales ajustes que se deberían realizar son:

- Aprovechar el potencial tecnológico a la vez que el desarrollo de una cultura corporativa de adaptabilidad.
- Promover las organizaciones en la innovación proactiva. Las empresas tienen que probar ideas, arriesgarse y tomar una actitud emprendedora que pueda llevar al éxito o al fracaso. Esta aptitud de aprender y superarse es el camino hacia una solución óptima y debe conservarse para obtener una ventaja competitiva en el mercado.
- Analizar y recopilar más datos para conocer a los clientes y a los trabajadores y ver hacia donde van encaminadas las tendencias con el fin de ser más eficientes a la hora de tomar las decisiones correctas en cada momento.
- Terminar con los departamentos parados dentro de las compañías y compartir conocimientos entre todos los miembros de la organización para el desarrollo conjunto y colaborativo.

En otra perspectiva, este cambio tiene que ser abrazado por las personas ya que tienen el papel principal de explotar el potencial de las máquinas que ofrecen estas tecnologías. Muchas personas ven este cambio como una crisis, ya que la propia tendencia a la continuidad por parte del comportamiento social, la hace inevitable incluso en los cambios más insignificantes. La crisis continúa hasta que se alcanza alguna nueva forma de adaptación en que los antiguos elementos se fusionan con los nuevos elementos. Esto sucede porque los miembros de la organización pueden percibir los efectos del cambio de diferente manera, como perjudiciales o ambivalentes, de acuerdo a sus conveniencias personales y su capacidad de adaptación. (Rangel, 2001)

2.1.4. Riesgos «tecno»

Todos estos cambios tecnológicos conllevan problemas técnicos, humanos y sociales tanto para las personas como para las organizaciones, y la sociedad en general.

El tecnoestrés es un problema de adaptación debido a la falta de habilidad de un individuo para manejar las nuevas tecnologías de la información de una manera saludable.

Existen diferentes tipos de tecnoestrés, entre la que se encuentra la tecnofobia o tecnoansiedad, o sea, la aparición de ansiedad y malestar en el trabajador teniendo síntomas como cansancio, fatiga psicológica debido a la exposición continua de la tecnología.

Capítulo 2

Otra forma de alteración en el individuo que se observa es la tecno adicción, que es la necesidad incontrolable de utilizar las TIC llevándolas a comportamientos obsesivo-compulsivo. Esta alteración se refleja más en los jóvenes que en la gente adulta.

Hay que ser consciente de los inconvenientes de las TIC, en especial aquellos que se derivan de los nuevos riesgos psicosociales que introducen y sus consecuencias para la salud de los trabajadores.

Cuando se trabaja con un ordenador se necesitan tiempos más prolongados de concentración, lo que da lugar a un riesgo psicosocial con un exceso de carga mental seguido de fatiga psicológica, además de que para estar a la altura de los cambios se necesita un continuo aprendizaje continuo para la adaptación de los cambios introducidos en las TIC.

Existen también los riesgos ergonómicos derivados de la realización de tareas que requieren movimientos repetitivos y adopción de posturas mantenidas en el tiempo, así como otros inconvenientes debido a que el trabajador debe estar siempre disponible. (<http://xurl.es/6btzt>)

La problemática de la introducción de TIC en la salud de las personas en el trabajo son tales como dolores de cabeza, fatiga mental y física, ansiedad, temor, aburrimiento.

Definiendo los términos anteriores definimos como tecnoestrés al resultado de un proceso perceptivo de desajuste entre demandas y recursos disponibles, y está caracterizado por dos dimensiones centrales.

La tecnoansiedad es el tipo de tecnoestrés más conocido, en donde la persona experimenta altos niveles de activación fisiológica no placentera, y siente tensión y malestar por el uso presente o futuro de algún tipo de TIC. La misma ansiedad lleva a tener actitudes escépticas respecto al uso de tecnologías, a la vez que pensamientos negativos sobre la propia capacidad y competencia con las TICs. (Salanova, 2006, p.5)

Se debe señalar la explicación de Salanova (2006), donde ostenta que:

Un tipo específico de tecnoansiedad es la tecnofobia que se focaliza en la dimensión afectiva de miedo y ansiedad hacia la TIC. Jay (1981) define la tecnofobia en base a tres dimensiones:

1. Resistencia a hablar sobre tecnología o incluso pensar en ella.
2. Miedo o ansiedad hacia la tecnología
3. Pensamientos hostiles y agresivos hacia la tecnología. Pero las personas podemos experimentar otro tipo de emociones negativas que no tienen que ver con una alta activación no placentera, por ejemplo, la fatiga o el cansancio mental por el uso continuado de TIC. (p.5)

Definiendo la tecnofatiga, se caracteriza por sentimientos de cansancio y agotamiento mental y cognitivo debidos al uso de tecnologías, complementados también con actitudes escépticas y creencias de ineficacia con el uso de TICs. (Salanova, 2006, p. 6)

En otra línea, definimos la tecnoadicción es el tecnoestrés específico debido a la incontrolable compulsión a utilizar TIC en 'todo momento y en todo lugar', y utilizarlas durante largos periodos de tiempo. Los tecnoadictos son aquellas personas que quieren estar al día de los últimos avances tecnológicos y acaban siendo 'dependientes' de la tecnología, siendo el eje sobre el cual se estructuran sus vidas. (Salanova, 2006, p. 6-7)

Las tecnologías se utilizan tanto en el tiempo libre y como en el trabajo. Un trabajador se puede hacer adicto a una o varias tecnologías que utiliza en su trabajo como Internet, correo electrónico. Cabe señalar, que la adicción a las tecnologías en el trabajo, puede conllevar en sí misma otras adicciones conductuales como por ejemplo la adicción al trabajo, o la adicción a los juegos por la red u otras adicciones tecnológicas que se utilizan con fines lúdicos así como el uso de teléfonos móviles, el email, e Internet en su conjunto. Estos últimos han hecho posible estar conectado en cualquier momento y en cualquier lugar.

Estamos llegando a un punto donde la tecnología invade todos los ámbitos de nuestra vida social llegando a convertir la generación Y (mencionada anteriormente) en una generación adicta a la tecnología.

2.2. Las ETT frente a la crisis

Las empresas de trabajo temporal, al igual que el resto de la población, han sufrido con dureza las consecuencias de la crisis, pero en los últimos años se han convertido en una herramienta útil y eficaz en la reducción de las tasas de paro convirtiéndose en un puente hacia el trabajo estable garantizándoles igualdad y seguridad a la hora de encontrar un empleo. Los ciudadanos valoran muy positivamente el empleo que vienen desempeñando las ETT, las cuales como hemos visto en el capítulo primero, se han ido posicionando y logrando un papel muy significativo en materia de intermediación laboral creando nuevas oportunidades para los trabajadores.

Según Arriba (2002):

La argumentación crítica neoliberal ha mantenido que las estructuras del bienestar son ineficaces para la dinamización del empleo y desincentivan el acceso al mismo. A pesar de haber tenido un éxito limitado, las propuestas de recorte han impregnado los discursos: privatización de los sistemas de protección, flexibilización de las cargas laborales y orientación de las prestaciones hacia necesidades específicas. (pp. 5-6)

Cuando hablamos de pleno empleo nos referimos a que todas las personas tengan la posibilidad de trabajar, de la creación de mejores puestos de trabajo con niveles de seguridad y salud adecuados, con facilidad para la movilidad profesional y geográfica garantizando un nivel de protección social, creando oportunidades reales y conservando los derechos de las personas.

La creciente globalización unida a los avances tecnológicos hace que las empresas y los trabajadores sufran la presión de adaptarse a estas nuevas circunstancias de los nuevos métodos de trabajo. Sin embargo, las ETT han demostrado su eficacia y eficiencia en el mercado laboral, permitiendo la mejora de la visión social del sector.

En Europa se ha producido con éxito la interesante reconversión de las empresas de trabajo temporal en agencias privadas de empleo, que se ocupan de gestionar todos los eslabones que configuran de la cadena de valor de los recursos, ofreciendo las máximas garantías para todos los ciudadanos. (Hurtado, 2011).

2.2.1. Incorporación de colectivos vulnerables

Con la llegada de la crisis llega también la necesidad de dar la misma oportunidad a todas las personas en el ámbito laboral. Por esta misma razón muchas ETT como Adecco y Randstad tienen una fundación donde ofrecen la igualdad de oportunidades a colectivos más vulnerables mediante el empleo, trabajando en itinerarios de inserción laboral con estos colectivos que tienen un mayor riesgo de exclusión.

Dentro de este colectivo en riesgo de exclusión socio-laboral se encuentran:

- Personas con capacidades diferentes.
- Mujeres y hombres mayores de 45 años, desempleados de larga duración (al menos, un año).
- Inmigrantes con dificultades para su inserción laboral.
- Mujeres víctimas de violencia de género.
- Familias monoparentales.

Entre todas las fundaciones, destaco en concreto el equipo de la Fundación Randstad (<https://www.randstad.es/nosotros/fundacion/>) ya que nace en el 2004 con la misión de conseguir romper con esta desigualdad laboral e insertar a estos colectivos en el mundo laboral.

Sus objetivos consisten en la adaptación mediante itinerarios de inserción socio laboral, a las oportunidades profesionales que ofrecen las empresas. Este equipo está formado por 30 profesionales especializados en el tratamiento de colectivos en riesgo de exclusión e intermediación laboral desarrollando anualmente programas de orientación para aumentar las posibilidades de encontrar empleo, además de que asesoran y entrevistan directamente a estas personas haciendo un informe y poder ayudarles en sus dificultades.

Según el último informe de la Base de Datos Estatal de las Personas con Discapacidad, que publica el Instituto Nacional de Estadística, un 4,7% de la población española en edad laboral son personas con discapacidad. De ellos, un 35% están desempleados, lo que supone una mayor tasa de desempleo de este colectivo respecto a la población total. Las cifras aumentan considerablemente hasta el 72,1% cuando se habla de los jóvenes de entre 16 a 24 años.

Este colectivo vulnerable, en la mayoría de los casos está suficientemente cualificado y tienen una actitud muy positiva por lo que tenemos la obligación de darles una oportunidad por lo que la Fundación realiza una campaña de concienciación dirigida tanto a las empresas como a la sociedad en su conjunto sobre la importancia de ofrecer una oportunidad laboral a este colectivo.

Los jóvenes menores de 30 años cuentan con salarios más bajos, trabajos menos estables, y en la mayoría de los casos, debido a la falta de experiencia, no se les concede la oportunidad de acceder a trabajar, ya que para las empresas es un requisito fundamental.

Cabe destacar que en las empresas se buscan talentos que tengan la capacidad de trabajar en equipo y que tengan un buen ambiente laboral y en este informe revela que, en la actualidad, una elevada proporción de empresas manifiestan interés en contratar a personas con discapacidad, si bien declaran dificultades para encontrar los perfiles adecuados y carecen de políticas específicas de contratación de personas con discapacidad.

Todos estos datos descubren la necesidad de una inserción laboral de los jóvenes con discapacidad así como el resto de colectivos vulnerables. Conscientes de esta situación y en aras de su mejora, las fundaciones impulsoras del estudio quieren ser parte activa de su solución.

Para ello, la Fundación Randstad pone a disposición de las empresas un servicio de atención a todas las organizaciones que quieran contratar a personas con discapacidad para dar respuesta a sus consultas, así como buscar candidatos para incorporar a sus empresas.

2.2.2. Creación de empleo

El Ministerio de empleo y seguridad social ha elaborado una guía laboral sobre el apoyo a la creación de empresas y empleo que recoge «un conjunto de normas tendentes a la creación y mantenimiento de puestos de trabajo, mediante el establecimiento de ayudas a la contratación de determinados colectivos, facilitando el acceso al trabajo de otros, apoyando el establecimiento como trabajadores autónomos o el acceso al cooperativismo, procurando la integración laboral de las personas con discapacidad o potenciando las empresas de inserción. Lo que se pretende es facilitar la contratación y el acceso a la actividad laboral de diversos colectivos de trabajadores a través de la contratación indefinida o temporal.»

El fomento de la contratación indefinida se efectúa a través de ayudas económicas e incentivos fiscales, bonificaciones y/o reducciones de las cotizaciones a la Seguridad Social, a la contratación de determinados colectivos de trabajadores y a la transformación de contratos en prácticas, para la formación y el aprendizaje, formación, relevo y sustitución por anticipación de la edad de jubilación en indefinidos.

Por su parte, las medidas para la contratación temporal buscan favorecer la contratación y el acceso al trabajo de los trabajadores discapacitados, víctimas de violencia de género, doméstica y terrorismo y colectivos en exclusión social, a través de bonificaciones en las cuotas a la Seguridad Social.

2.2.3. Ventajas

Las personas acuden a una ETT por diferentes motivos, desde quien busca una mejora de empleo, hasta quien solo intenta cubrir unas vacaciones o un ingreso extra.

Bronstein (1991) indica, por su parte, que las empresas aducen diferentes razones por las que recurren a las ETT:

Las más corrientes son la necesidad de sustituir a trabajadores permanentes que se hallan ausentes (sobre todo es para el relevo de trabajadoras que disfrutan de licencia por maternidad), la ejecución de tareas ocasionales o de trabajos que requieren una cierta competencia técnica de la que el usuario no dispone, y las «crestas» de actividad, estacional o coyuntural. A menudo, las empresas usuarias reconocen también que acuden a una ETT para que ésta les facilite un trabajador temporal con miras a cubrir, llegado el caso, un puesto permanente que ha quedado vacante. (p. 491)

Por lo general la empresa encuentra múltiples ventajas a la hora de trabajar para ETT ya que la empresa usuaria puede encontrar una suplencia de un modo más rápido y eficaz sin tener que contratar nuevos trabajadores y sin asumir el coste propio de una relación laboral, como pueden tener a la hora de administrarse, indemnizar o de ahorrarse litigios judiciales.

Como he mencionado anteriormente, no todos los trabajos que ofrecen las ETT son temporales, ya que en muchos casos se habla de un período de pre-contratación en que la empresa de trabajo temporal proporciona un verdadero servicio de prueba y selección a la empresa usuaria, convirtiéndose en un intermediario laboral entre el trabajador y la empresa usuaria.

Cuando acudes al servicio público de empleo para inscribirte como demandante de empleo no tienen tu historia laboral, pero, además, la codificación del puesto en el que has trabajado y, sobre todo, los puestos que buscas es obsoleta e inservible. Esto le aporta a la ETT (o consultoras) una ventaja muy importante: no hay nadie capaz de encontrar candidatos adecuados y por ello, cuando una empresa necesita un determinado perfil acude a especialistas con grandes bases de datos.

Por otro lado, nos encontramos con muchas empresas que tienen un volumen de trabajo elevado pero éste no es constante durante todo el año y requieren un volumen mayor de personal. Esto tampoco se puede solventar con puestos fijos discontinuos dado que no se trata de algo cíclico. Las empresas necesitan personal temporal pero también, y por ello recurren a las ETT, externalizar esta gestión. Estamos acostumbrados a hablar de Empresa de Trabajo Temporal, pero esta sólo es una de sus líneas de negocio. Estas empresas, también ofrecen selección, formación, outsourcing, esto hace que las empresas tengan siempre un colaborador de confianza para sus distintos problemas relacionados con los Recursos Humanos de la empresa.

Lo cierto es que lo que consigue la empresa es tener mano de obra en el momento que lo necesita sin tener que preocuparse de la selección, las gestiones con la seguridad social, la contratación, las bajas médicas, la formación en prevención, los EPIS y el vestuario (en muchas ocasiones). La empresa paga por estos servicios, pero evita ser ella quien lo gestione y, además, se asegura una gestión de calidad puesto que al final el proveedor de servicios de Recursos Humanos hará todo lo posible por satisfacer a su cliente, ajustará márgenes y le dará soluciones de flexibilidad. S.Velasco (Comunicación personal, 9 de Abril de 2017).

Ahora bien, desde la perspectiva de los trabajadores y basándome en las encuestas personales realizadas (analizadas más detenidamente en el capítulo 3) y cuyos objetivos principales es el estudio de 4 ítems o 4 dimensiones lo cuales son: Satisfacción en general de los trabajadores, formación interna, Seguridad y Prevención de Riesgos laborales y por último las condiciones del contrato.

El cuestionario que he realizado tiene resultados positivos para las ETT, encontrando numerosas ventajas en la que destacan:

- Satisfacción con el servicio prestado de una ETT. Los trabajadores por lo general se sienten satisfechos con el servicio de las ETT

- Formación interna adecuada a los trabajadores antes de entrar a trabajar para la empresa usuaria.
- Cumplimiento de las normativas de seguridad y prevención de riesgos laborales para los trabajadores de una ETT.

2.2.4. Desventajas

De la misma forma que se ha mencionado las ventajas inicialmente, existen también una serie de inconvenientes o desventajas que encontramos a la hora de trabajar para una ETT. Muchas veces, se ve la figura de esta empresa como una vía de escape para «lavarse las manos» a la hora de despedir o de restringir los derechos laborales de los trabajadores temporales, especialmente a la hora de negar a estos trabajadores la participación en sindicatos dentro de la empresa o de negociaciones colectivas.

Unas de las críticas a tener en cuenta es la precariedad de empleo que se traduce en las diferencias de un trabajador permanente de la empresa a uno temporal, y en muchos casos se dan conflictos entre los diferentes grupos de trabajadores; los que vienen de ETT y los que son trabajadores de la empresa, produciéndose en muchos casos una desigualdad de trato en el momento que un trabajador temporal tenga condiciones distintas a los que realizan el trabajo de igual valor en la empresa usuaria.

En la búsqueda de empleo siempre hay un porcentaje muy elevado de ofertas que no se publican. Pero esto no sólo ocurre con las ofertas que publica la propia empresa. La ETT recibe una oferta, pero ya tiene un sinfín de candidatos que, además, en muchas ocasiones ya están entrevistados para otros puestos o incluso han sido colaboradores en otras empresas. La oferta no se publicará, dado que probablemente se contacte con estos candidatos que están en la base de datos (en adelante BBDD) de la ETT. Por ello, formar parte de la base de datos de una ETT hace que puedas acceder a muchísimos más puestos que si no lo estás. Una persona que no sepa moverse en esta base de datos no podría participar en este proceso de selección, quedándose atrás al igual que la gente nueva que nunca ha trabajado para una ETT y quiera inscribirse en el proceso de selección.

Para verificar la situación de estas empresas, realicé una entrevista a S. Velasco, una ex colaboradora de Sinergye. Al preguntarla por las principales desventaja que encontramos en una ETT responde que trabajar para la línea de negocio ETT implica tener prorrateadas vacaciones, pagas extraordinarias... Lo que supone que, realmente, como trabajador no tienes vacaciones (porque ya te las están remunerando).

La realidad es que no tienes vacaciones: si no trabajas no cobras. Las «vacaciones» del colaborador básicamente dependen de la actividad de la empresa, es decir, tendrás vacaciones cuando la empresa no tenga un alto volumen de trabajo. Es difícil organizar unas vacaciones para un colaborador en «momentos punta» de trabajo. Las consultoras de la ETT puedan procurar sustituir al trabajador/a esos días, pero no tiene porqué ser una práctica habitual porque, como comentaba, las vacaciones están pagadas y la ETT debe procurar que su cliente esté satisfecho y tenga el mejor personal posible.

Al igual que hablábamos de la ventaja de ser colaborador de una ETT (por tener acceso a muchísimas ofertas de todos sus clientes) también tiene una clara desventaja. Si has «fallado» en una o varias ocasiones a clientes (empresas) de esta ETT difícilmente vuelvan a ponerte a disposición de alguno de sus clientes cerrarías la puerta a una cantidad muy grande de ofertas de trabajo.

Otra desventaja es que, ser colaborador habitual (activo) que presta servicios para una empresa determinada supone que, en muchísimas ocasiones, la ETT no te pondrá a disposición de otros clientes (aunque haya ofertas buenísimas con prospección de futuro), porque como ETT, estarías traicionando la confianza del cliente, o poniendo un cliente por encima del otro. S.Velasco (Comunicación personal, 9 de Abril de 2017)

Por otro lado la desventaja principal que obtenemos de los resultados de las encuestas es que las condiciones que ofrece la ETT no se corresponde con la realidad. Esto nos hace replantearnos qué tipo de contrato es el que se obtiene de una ETT, y si es cierto que existe una transparencia laboral, pues en la mayoría de los casos la ETT ofrece un trabajo distinto al que se corresponde con la realidad.

CAPÍTULO 3
ANÁLISIS Y RESULTADOS

3.1. Encuesta a los trabajadores

He publicado la encuesta donde solicito la colaboración de trabajadores para conocer las opiniones y experiencias realizadas sobre las Empresas de Trabajo Temporal, el enlace URL para acceder y completarlo era el siguiente: <https://sites.google.com/view/estudioett>.

El estudio realizado se ha llevado a cabo mediante un cuestionario cuyos resultados han sido analizados de forma descriptiva. Este estudio pretende conocer el grado de satisfacción de los trabajadores de las ETT en relación con cuatro dimensiones: satisfacción general, formación interna, prevención de riesgos y condiciones de contrato.

Los ítems son:

1. Me siento bien trabajando para una ETT
2. Recibo suficiente información sobre cómo desempeñar mi trabajo
3. Conozco los riesgos y las medidas de prevención relacionadas con mi puesto
4. El trabajo ofrecido se corresponde con la realidad del trabajo que realizo
5. Me gustan las funciones y tareas que desarrollo
6. Cuando se implantan nuevos mecanismos y es necesaria formación específica, la empresa me la proporciona
7. Puedo desempeñar mis funciones y tareas de forma segura
8. Las condiciones salariales son adecuadas
9. Estoy satisfecho con el tipo de trabajo que realizo
10. Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo
11. La empresa me facilita los equipos de protección individual necesarios para desempeñar mi trabajo
12. Estoy satisfecho con las características y condiciones del contrato

A continuación, se expone la tabla de recogida de datos, seguida de estos análisis descriptivos:

- Participantes. Análisis de la muestra, por sexo, edad, provincia y trabajo en ETT.
- Ítems. Análisis de media y moda de los ítems.
- Dimensiones. Análisis de cada dimensión categorizada en cuatro niveles.
- Global. Análisis comparado de las cuatro dimensiones.

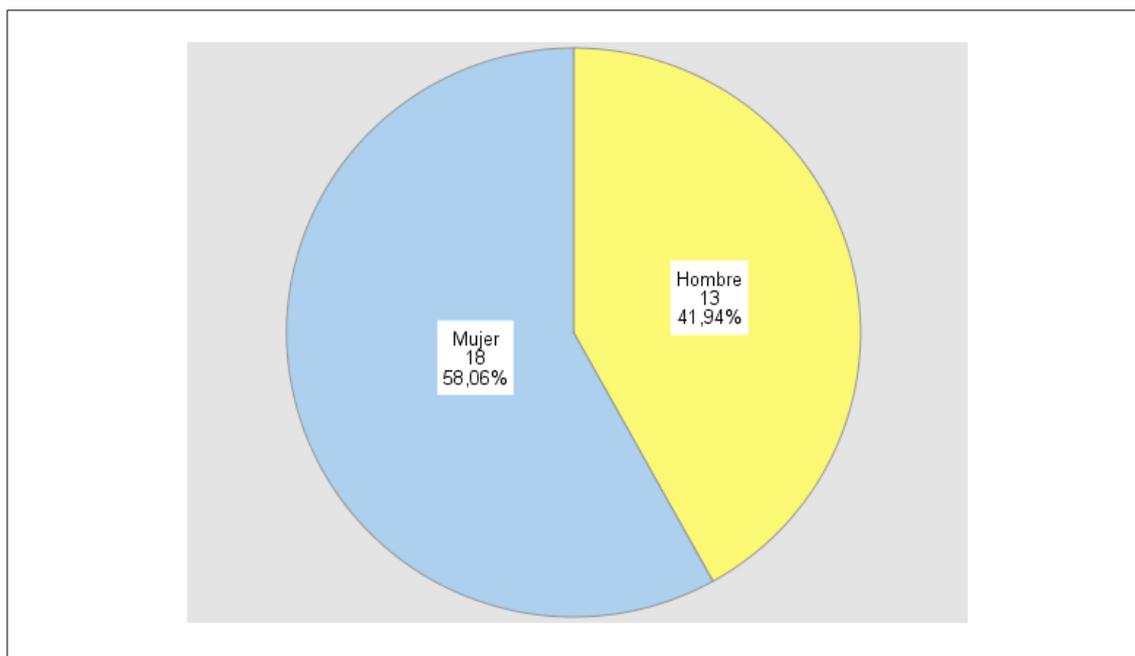
La encuesta se ha realizado a personas de entre 20 a 58 años de los cuales 14 eran mujeres y 18 hombres de diferentes localidades de España (Badajoz, Guipúzcoa, Madrid, Segovia, Valencia y Zaragoza) teniendo un total de 31 respuestas válidas, la encuesta era totalmente voluntaria, de ahí las diferentes localidades.

3.2. Descripciones de la muestra

3.2.1. Descripción de la muestra por sexo

Existe 58% de las encuestadas son mujeres mientras que el 41% de los encuestados son hombres, por lo que son prácticamente igualitarios las mujeres y los hombres que trabaja para una ETT (Gráfico 3.1).

Gráfico 3.1: Descripción de la muestra, por sexo



Fuente: Elaboración propia.

3.2.2. Descripción de la muestra por edad

La Tabla 3.1 muestra el número repetido de la edad comprendida de los participantes, siendo la edad mínima 20 años y la edad máxima 58:

Tabla 3.1: Descripción de la muestra, por edad

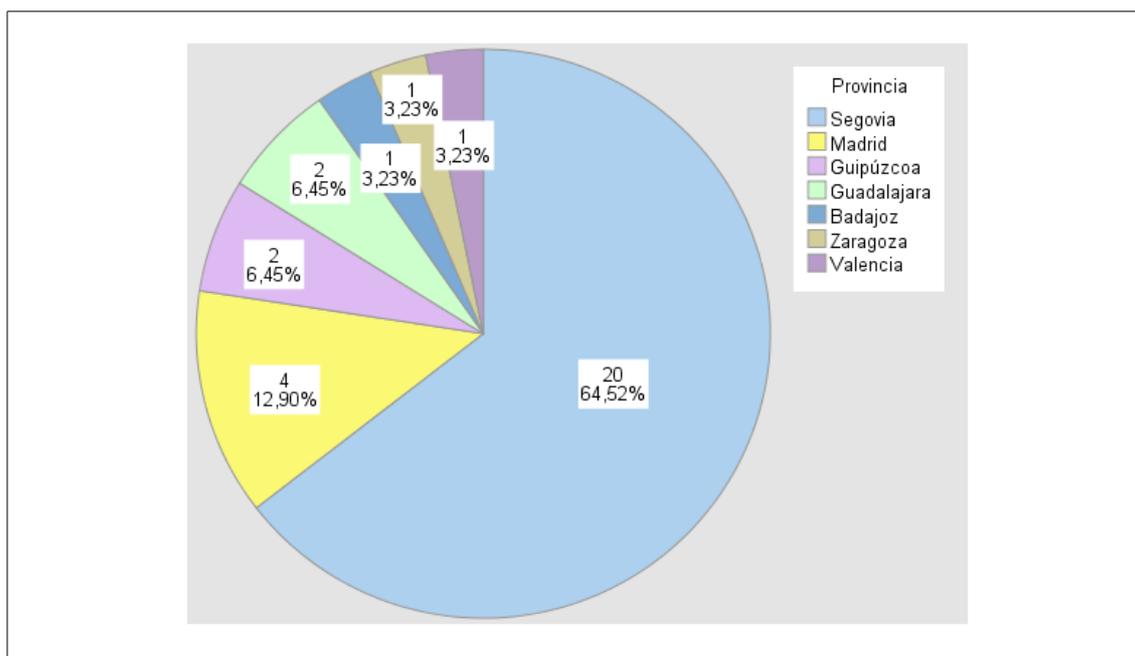
		Edad	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	20	1	3,2
	21	1	3,2
	22	2	6,5
	23	3	9,7
	24	5	16,1
	25	3	9,7
	26	1	3,2
	27	1	3,2
	28	1	3,2
	29	1	3,2
	49	2	6,5
	53	2	6,5
	55	1	3,2
	56	3	9,7
	57	3	9,7
	58	1	3,2
	Total	31	100,0

Fuente: Elaboración propia.

3.2.3. Descripción de la muestra por provincia

Las encuestas de los trabajadores fueron realizadas al azar entre personas de diferentes localidades (Gráfico 3.2). La URL la di a conocer mediante un enlace en Facebook en el cual pedía colaboración para estas encuestas a trabajadores de ETT. También propague el encate mediante un mensaje vía Wassap.

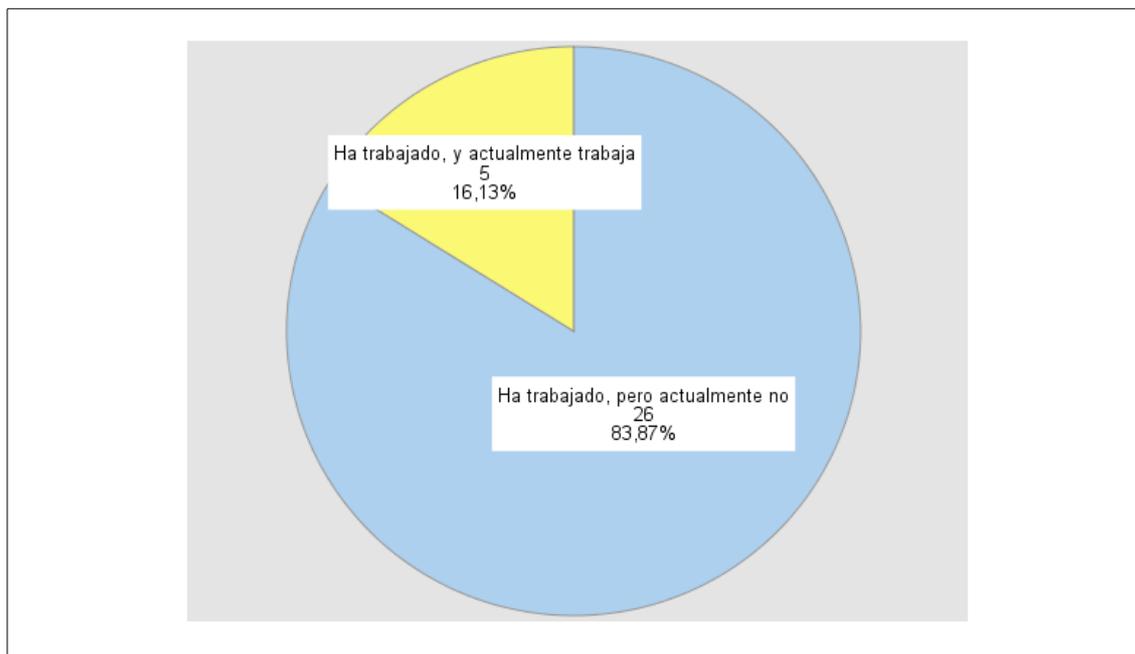
Gráfico 3.2: Descripción de la muestra, por provincia



Fuente: Elaboración propia.

3.2.4. Descripción de la muestra por trabajo actual en una ETT

Gráfico 3.3: Descripción de la muestra, por trabajo actual en una ETT



Fuente: Elaboración propia.

3.3. Análisis descriptivo de los ítems

Los datos expuestos a continuación (Tabla 3.2) significan que tenemos nivel medio de satisfacción respecto el trabajo de las ETT, teniendo puntuaciones por encima de 5 y siendo este el valor que más se repite como respuesta, considerando que 1 es muy bajo y 10 es el máximo.

Tabla 3.2: Estadísticos descriptivos de los ítems

Estadísticos												
	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	it.10	it.11	it.12
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Media	4,74	5,45	5,48	5,45	5,42	5,29	6,03	4,65	5,23	5,81	6,19	4,90
Moda	5	5	5	4 ^a	5	5	5	5	4 ^a	5	7	5
Mínimo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Máximo	8	9	9	9	9	9	10	9	8	10	10	9

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Fuente: Elaboración propia.

3.4. Análisis descriptivo de las dimensiones

3.4.1. Categorización de las puntuaciones

Los participantes puntuaron en una escala gráfica de 1 a 10. Por tanto, la categorización se realizará de manera gráfica (dividiendo el espacio de puntuaciones en 4 porciones iguales), tal como muestra la [Tabla 3.3](#):

Tabla 3.3: Categorización de las puntuaciones

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Total Desacuerdo		Desacuerdo			Acuerdo			Total Acuerdo	
1 a 2,5		2,51 a 5			5,01 a 7,5			7,51 a 10	

Fuente: Elaboración propia.

3.4.2. Satisfacción general

Concepto. La dimensión de Satisfacción general hace referencia al grado de satisfacción del trabajador/a con el hecho de estar trabajando para una ETT y con el desempeño de las tareas que realiza.

Cálculo. La dimensión se calcula a partir de la media de puntuaciones en los siguientes ítems del cuestionario:

Ítem 1: Me siento bien trabajando para una ETT.

Ítem 5: Me gustan las funciones y tareas que desarrollo.

Ítem 9: Estoy satisfecho con el tipo de trabajo que realizo.

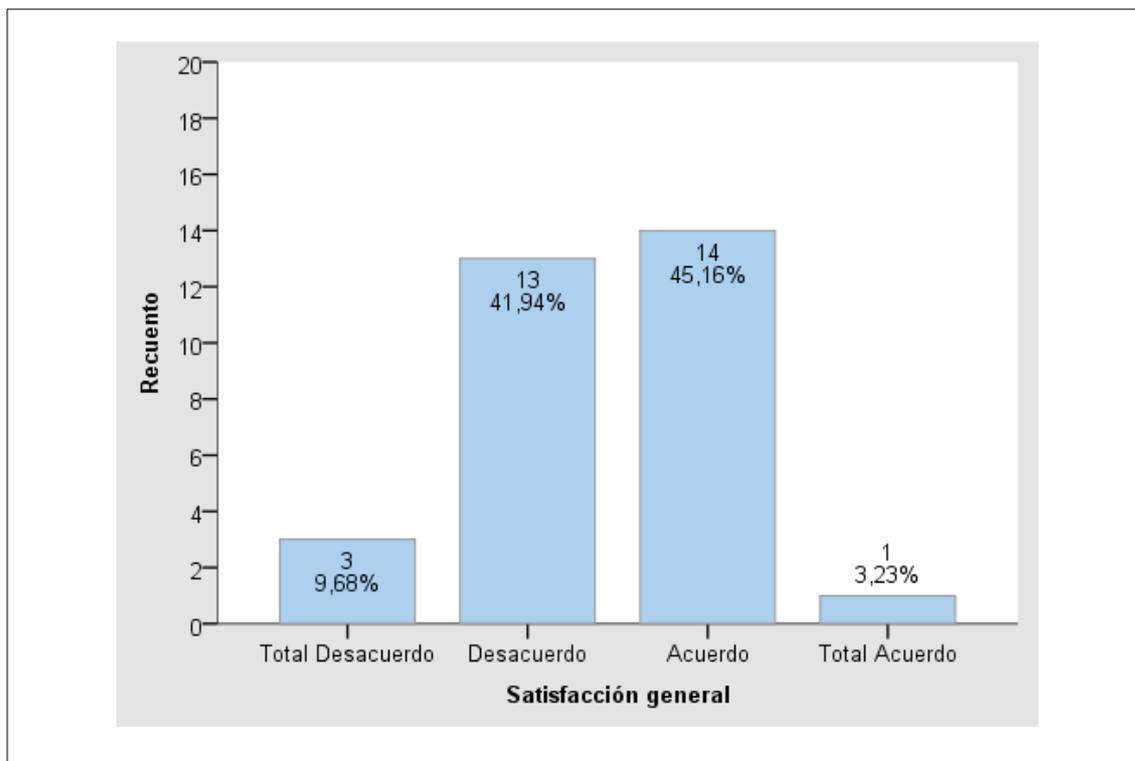
Definición operativa. El participante ha de valorar, mediante una escala de 1 a 10 puntos, su grado de desacuerdo (máximo desacuerdo = 1 punto) o acuerdo (máximo acuerdo = 10 puntos) con la afirmación de cada ítem; por tanto, la media de las tres puntuaciones reflejaría el *grado de acuerdo o desacuerdo* con la siguiente afirmación: «**Me siento satisfecho con mi trabajo en la ETT**».

Análisis descriptivo. El [Gráfico 3.4](#) (página siguiente) muestra los resultados en esta dimensión.

Observamos que aproximadamente la mitad de los participantes tienen satisfacción general alta (45,16% de acuerdo; 3,23% muy de acuerdo), frente a otra mitad cuya satisfacción general es baja (9,68% muy en desacuerdo; 41,94% en desacuerdo).

Con estas puntuaciones lo que deducimos es que hay un porcentaje similar tanto en desacuerdo como de acuerdo, teniendo unas décimas más elevadas las personas que estas de acuerdo con la satisfacción de los servicios prestados por una ETT.

Gráfico 3.4: Satisfacción general



Fuente: Elaboración propia.

3.4.3. Formación interna

Concepto. La dimensión de Formación interna hace referencia a la valoración realizada por el trabajador/a sobre la formación interna recibida en la ETT.

Cálculo. La dimensión se calcula a partir de la media de puntuaciones en los siguientes ítems del cuestionario:

Ítem 2: Recibo suficiente información sobre cómo desempeñar mi trabajo.

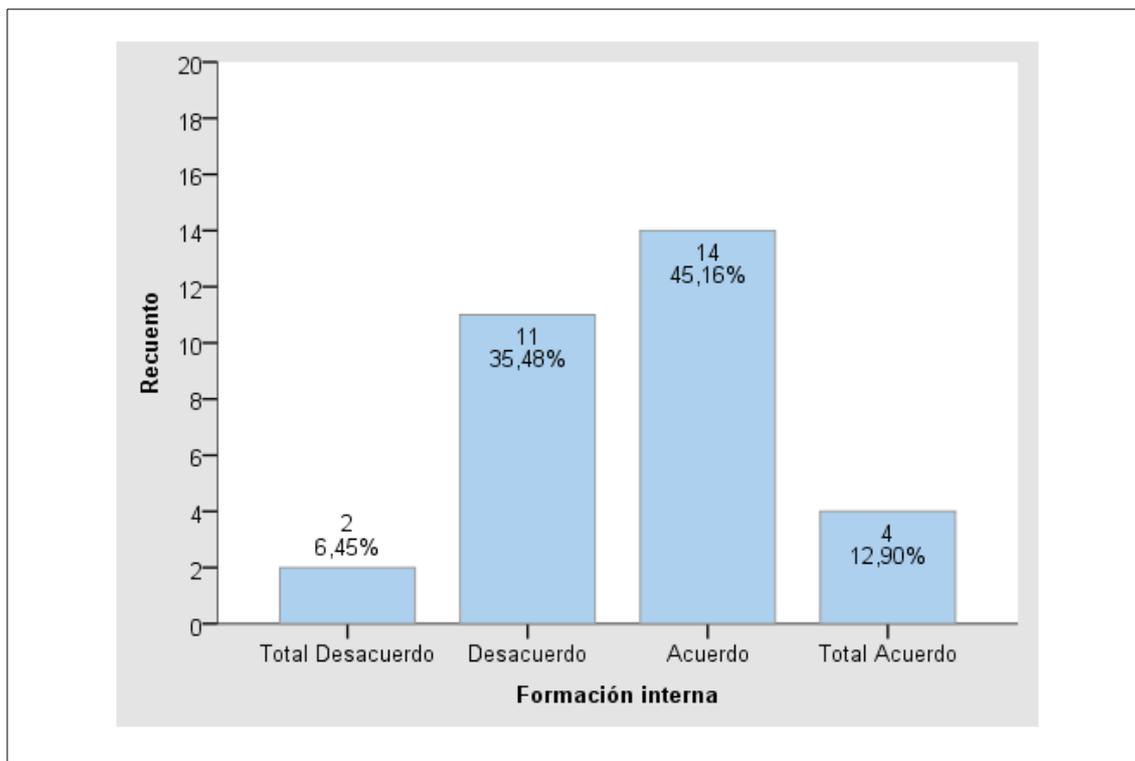
Ítem 6: Cuando se implantan nuevos mecanismos y es necesaria formación específica, la empresa me la proporciona.

Ítem 10: Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo.

Definición operativa. El participante ha de valorar, mediante una escala de 1 a 10 puntos, su grado de desacuerdo (máximo desacuerdo = 1 punto) o acuerdo (máximo acuerdo = 10 puntos) con la afirmación de cada ítem; por tanto, la media de las tres puntuaciones reflejaría el *grado de acuerdo o desacuerdo* con la siguiente afirmación: «**La ETT me proporciona adecuada y suficiente formación interna.**».

Análisis descriptivo. El Gráfico 3.5 muestra los resultados en esta dimensión:

Gráfico 3.5: Formación interna



Fuente: Elaboración propia.

Observamos que la mayoría de los participantes valora positivamente la formación interna (45,16% de acuerdo; 12,90% muy de acuerdo), frente a una minoría que la valora negativamente (6,45% muy en desacuerdo; 35,48% en desacuerdo).

Con esto, vemos claramente que las ETT por lo general sí cumplen con la formación interna de los trabajadores antes de entrar a trabajar para la empresa usuaria.

3.4.4. Prevención de riesgos

Concepto. La dimensión de Prevención de riesgos hace referencia a la valoración realizada por el trabajador/a sobre las medidas de seguridad y prevención de riesgos puestas en marcha por la ETT.

Cálculo. La dimensión se calcula a partir de la media de puntuaciones en los siguientes ítems del cuestionario:

Ítem 3: Conozco los riesgos y las medidas de prevención relacionadas con mi puesto.

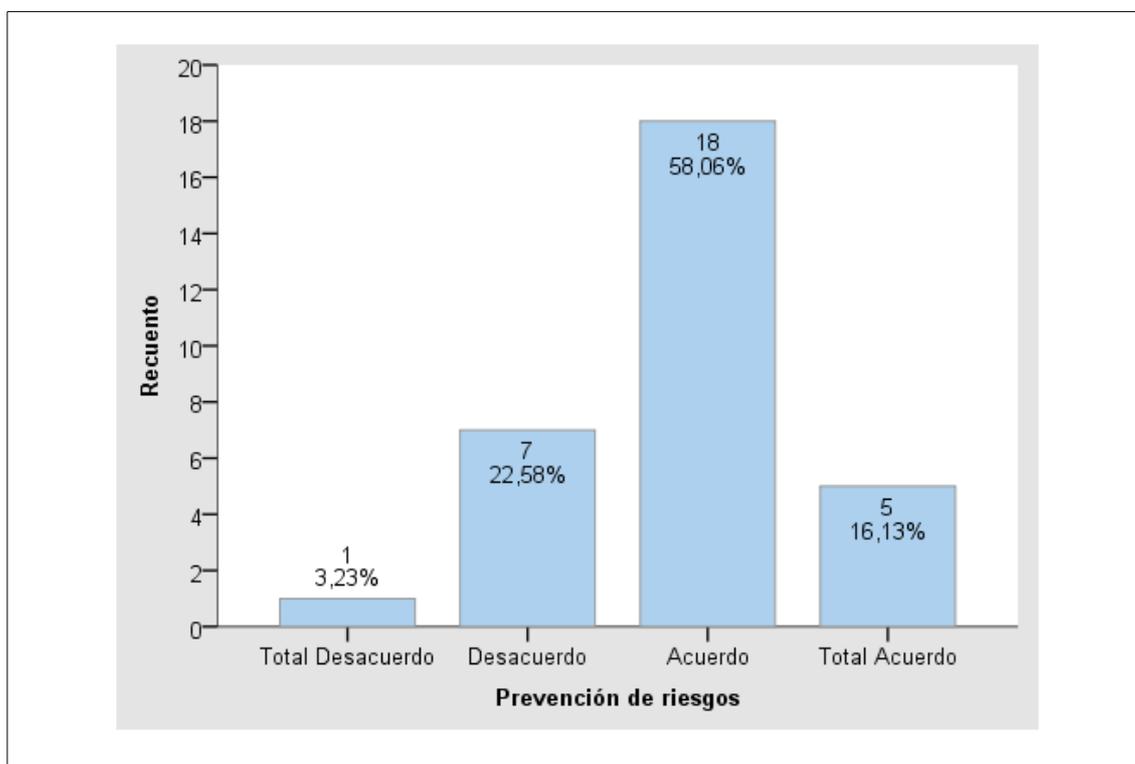
Ítem 7: Puedo desempeñar mis funciones y tareas de forma segura.

Ítem 11: La empresa me facilita los equipos de protección individual necesarios para desempeñar mi trabajo.

Definición operativa. El participante ha de valorar, mediante una escala de 1 a 10 puntos, su grado de desacuerdo (máximo desacuerdo = 1 punto) o acuerdo (máximo acuerdo = 10 puntos) con la afirmación de cada ítem; por tanto, la media de las tres puntuaciones reflejaría el *grado de acuerdo o desacuerdo* con la siguiente afirmación: «**Las medidas de seguridad y prevención de riesgos son adecuadas en la ETT**».

Análisis descriptivo. El Gráfico 3.6 muestra los resultados en esta dimensión:

Gráfico 3.6: Prevención de riesgos laborales



Fuente: Elaboración propia.

Observamos que la mayoría de los participantes valora positivamente las condiciones de seguridad (58,06% de acuerdo; 16,13% muy de acuerdo), frente a una minoría que las valora negativamente (3,23% muy en desacuerdo; 22,58% en desacuerdo).

Con esta puntuación vemos que se si cumplen las normativas de seguridad y prevención de riesgos laborales para los trabajadores de una ETT.

3.4.5. Condiciones del contrato

Concepto. La dimensión de Condiciones de contrato hace referencia a la valoración realizada por el trabajador/a sobre las condiciones de contrato puestas por la ETT para ver si se corresponde con la realidad.

Cálculo. La dimensión se calcula a partir de la media de puntuaciones en los siguientes ítems del cuestionario:

Ítem 4: Me siento satisfecho con las condiciones del contrato de la ETT.

Ítem 8: Las condiciones del contrato de la ETT son adecuadas.

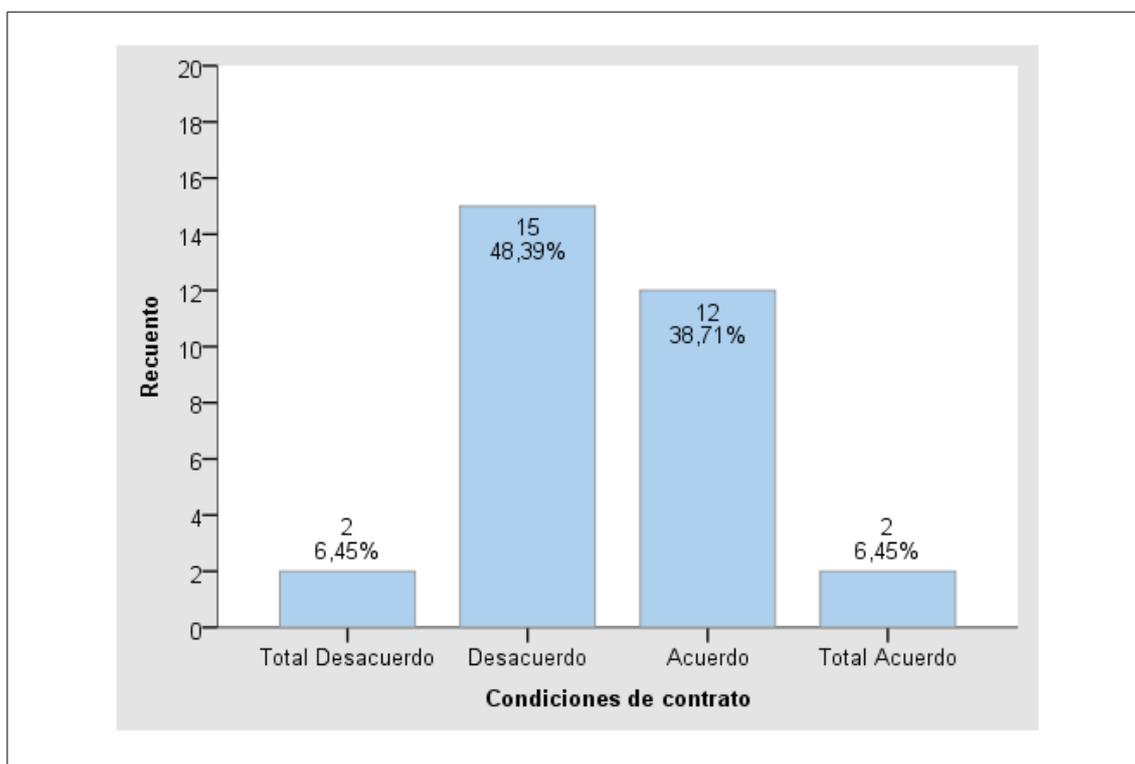
Ítem 12: Estoy satisfecho con las características y condiciones del contrato.

Definición operativa. El participante ha de valorar, mediante una escala de 1 a 10 puntos, su grado de desacuerdo (máximo desacuerdo = 1 punto) o acuerdo (máximo acuerdo = 10 puntos) con la afirmación de cada ítem; por tanto, la media de las tres puntuaciones reflejaría el *grado de acuerdo o desacuerdo* con la siguiente afirmaciones: «**Me siento satisfecho con las**

condiciones del contrato de la ETT», «Las condiciones del contrato de la ETT son adecuadas».

Análisis descriptivo. El Gráfico 3.7 muestra los resultados en esta dimensión:

Gráfico 3.7: Condiciones de contrato



Fuente: Elaboración propia.

Con este punto lo que quiero es comprobar si se corresponde con la realidad las condiciones que ofrece la ETT con lo que realmente se encuentra el trabajador en la empresa usuaria una vez que ha firmado el contrato.

Observamos que la mayoría de los participantes valora negativamente las condiciones del contrato (48,39% desacuerdo; 6,45% muy en desacuerdo), frente a las que las valora positivamente (38,71% de acuerdo; 6,45% en muy de acuerdo).

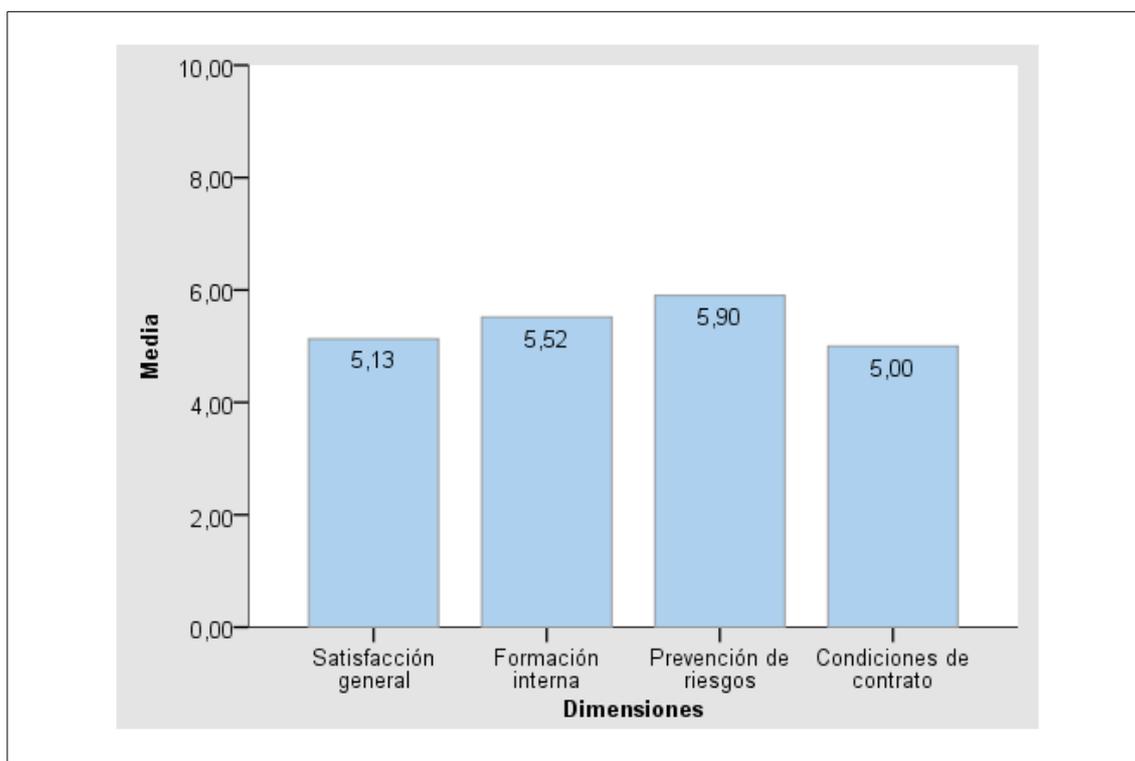
Con estas puntuaciones comprobamos que hay un porcentaje elevado de personas que no están de acuerdo con las condiciones de contrato, lo que deducimos que en la mayoría de los casos el trabajo ofrecido por la ETT no se corresponde con la realidad que encuentra el trabajador cuando entra a la empresa para prestar su servicio.

3.4.6. Comparativa de dimensiones

En el [Gráfico 3.8](#) observamos que el aspecto peor valorado es el relativo a las condiciones de contrato, seguido de la satisfacción general. Por el contrario, la prevención de riesgos recibe la valoración más alta. En todo caso, las puntuaciones medias se sitúan entre 5 y 6 puntos.

Para finalizar, concluimos que tanto la satisfacción general, la formación interna, prevención de riesgos, y condiciones de contrato tienen una media de 5, por lo que los trabajadores aprueban el trabajo prestado por las ETT.

Gráfico 3.8: Comparativa de dimensiones



Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

En las próximas líneas expondré las conclusiones más relevantes que derivan del estudio realizado en este trabajo de fin de grado.

El presente trabajo se centra en analizar el desarrollo de las ETT en las últimas décadas, ya que considero, que se han ido adaptando hasta llegar a tener un papel muy necesario en la actualidad. Con este estudio, lo que pretendo es realizar una diferenciación de las ETT originales con las actuales.

La primera conclusión a la que llegamos es que desde su creación, las ETT han sido una forma de generar empleo por lo que se ha tenido que ir reformando la normativa para adaptarla legalmente al trabajo prestado por los trabajadores, con el único fin de entrar poco a poco a un mercado más competitivo y abierto.

Con este mercado más competitivo llegamos a una segunda conclusión, las ETT han tenido que ir adaptándose a los nuevos retos y cambios de la actualidad, sobre todo a los tecnológicos. Estos cambios no solo han repercutido a estas empresas sino también a las personas que se han ido incorporando en el mundo laboral, puesto que estamos en un mercado en continuo cambio, hay que saber adaptarse y tener en cuenta sus cambios, que a su vez son tanto positivos como negativos.

Tras dicho análisis, podemos ver los logros alcanzados por las ETT, pero no obstante, he querido comprobarlo mediante dos casos prácticos, para comprobar la verdadera realidad de estas empresas y conocer la opinión de los trabajadores. En primer lugar, como he mencionado anteriormente, mediante una entrevista a una ex colaboradora de una ETT y en segundo lugar por medio de una serie de encuestas a trabajadores que han trabajado o están trabajando para estas.

En cierto modo, estas encuestas me han permitido comprender de una manera más directa la opinión de los trabajadores, ya que como bien se de primera mano, no es lo mismo las condiciones que te ofrecen en un trabajo que lo que encuentras una vez que estas prestando tus servicios, de ahí mi gran interés y preocupación en el tema.

En definitiva, estos casos prácticos nos hacen ver de una manera más realista las ventajas y las desventajas a la hora de trabajar para una ETT, y por lo general el trabajo que realizan estas es de mucha ayuda para la gente que está en búsqueda activa de empleo, pero como todo, también tienen sus desventajas ya que en muchos casos lo que ofrecen las ETT no se corresponde con la realidad y pueden surgir conflictos internos entre los trabajadores de las ETT y los trabajadores fijos de la empresa usuaria. Por lo general el grado de satisfacción de los trabajadores es positivo y roza el aprobado llegando a la tercera conclusión de que si cumplen con su labor en estos tiempos tan cambiantes, lo que ha sido una grata sorpresa para mí, ya que pensaba que la encuesta daría peores resultados que los expuestos en el capítulo 3.

Después de la realización de este estudio me surgen nuevas inquietudes, como por ejemplo, si siguen avanzando tanto las tecnologías, ¿será realmente necesarias las empresas físicas de trabajo temporal? ¿Se perderá el contacto directo con los trabajadores? ¿Este tipo de empresas podrán actuar desde casa de manera virtual? Esta incógnita puede ser motivo de futuras investigaciones.

No ha sido posible, por su extensión, abordar de una manera más precisa, el desarrollo por comunidades autónoma de estas empresas, ya que considero que hay ciertas comunidades que requieren más el trabajo de estas empresas, como puede ser, el caso de grandes ciudades, y en caso contrario, comunidades con un nivel elevado de paro, donde la mayoría de los trabajadores son temporeros, no requieren el trabajo de estas empresas.

En definitiva, parece haberse demostrado la importancia del desarrollo tecnológico de las ETT y la necesidad de formación que a ella va unida. Sin duda, el futuro reside en saber optimizar y aprovechar estas nuevas herramientas tecnológicas en el ámbito de los recursos humanos. Debemos incorporarlas para una optimización en el trabajo, sin olvidar, en todo caso, los riesgos de estas ya que un uso incorrecto o excesivo puede llevar a una serie de problemas psicosociales. Es un verdadero error estancarse en la manera tradicional que tenían las ETT de trabajar, ya que, si una persona quiere buscar empleo, debe ser consciente de todas las facilidades que dispone, que no deja de ser una forma más cómoda de trabajar para ambas partes. Por esta razón, pienso que se les debería facilitar el acceso a estas plataformas, redes, y tecnologías a todas las personas, tanto de una edad como de otra, incorporando en cada pueblo una sala con internet, ordenadores junto a cursos de formación en caso de personas que no dispongan de estas herramientas o habilidades en casa. Se ha de apostar por las nuevas tecnologías. El no saber adaptarse supone estar en una crisis permanente y debemos aprovechar las oportunidades teniendo en cuenta, además, que una ETT, nos hacen de puente hacia un empleo, que en muchas ocasiones, no solo es temporal, si no estable.

No solo los trabajadores se pueden beneficiar de estas empresas, sino también las empresas, que a menudo derivan la responsabilidad a estas para cubrir puntas de trabajo, además que la ETT simplifica el trabajo a la empresa usuaria.

En definitiva, el trabajo temporal ha sido siempre una necesidad que ha estado presente años atrás, emergiendo poco a poco y ajustándose a los cambios de las últimas décadas.

Referencias bibliográficas

- ¿Quiénes son los agentes de la digitalización?. (2017). Recuperado de: <https://www.randstad.es/tendencias360/quienes-son-los-agentes-de-la-digitalizacion/> [Último acceso: 13 Abril 2017].
- Apps y RRHH. (2014). *Tendencias Randstad*, 22, 50-55. Recuperado de: <https://www.randstad.es/tendencias360/apps-y-recursos-humanos-el-inicio-de-una-larga-amistad/>
- Arriba, A. (2002). *El concepto de exclusión en política social*. Madrid: CSIC, Unidad de Políticas Comparadas. Recuperado de <http://digital.csic.es/bitstream/10261/1495/1/dt-0201.pdf>
- Bronstein, S. (1991) El trabajo temporal en Europa: ¿Antagonista o complemento del empleo permanente?, *Revista Internacional del Trabajo*, 110 (4), 310-491. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/13724>
- Chacartegui, C. (2008). *Contrato de trabajo y empresas de trabajo temporal* (Tesis Doctoral). Departament de Dret, Universitat Pompeu Fabra, Barcelona. Recuperado de: <http://www.tesisenred.net/handle/10803/7293>
- El futuro de las ETT tras la reforma laboral. (2010). *Capital Humano*. 257. 11-14. *Capital humano: revista para la integración y desarrollo de los recursos humanos*, 24, (Número Extraordinario 257), 26-34.
- El internet de las cosas. (2016). *Tendencias Randstad*, 25, 58-61. Recuperado de: <https://www.randstad.es/tendencias360/el-internet-de-las-cosas-y-la-gestion-del-talento/>
- El líder. (2014). *Tendencias Randstad*, 22, 10-17. Recuperado de: <https://www.randstad.es/tendencias360/entrevista-trandem-tendencias-22/>
- El papel de las personas en la revolución digital. (2017). Recuperado de: <https://www.randstad.es/tendencias360/el-papel-de-las-personas-en-la-revolucion-digital/> [Último acceso: 3 Febrero 2017].
- EPA: España destruye 69.800 empleos y el paro sube en 17.200 personas. (2017). *La vanguardia: economía*. Recuperado de <http://www.lavanguardia.com/economia/20170427/422066081304/epa-paro-empleo-primer-trimestre.html> [Último acceso: 21 Junio 2017].
- España. Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Instituto Nacional de estadística (2014). El Empleo de las Personas con Discapacidad *Explotación de la Encuesta de Población Activa y de la Base Estatal de Personas con Discapacidad*. Recuperado de: <http://www.ine.es/prensa/np956.pdf>
- España. Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Instituto Nacional de estadística (2017). *Encuesta de Población Activa - Trimestre 1/2017*. Recuperado de: http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176918&menu=ultiDatos&idp=1254735976595 [Último acceso: 10 Junio 2017].
- España. Ministerio de Empleo y Seguridad Social. (2017). *Guía Laboral*. Disponible en: <http://www.empleo.gob.es/es/Guia/index.htm> [Último acceso: 7 Marzo. 2017].
- Hernández, M. y Gil, M. (2011). Origen y evolución de las empresas de Trabajo Temporal. *Capital humano: revista para la integración y desarrollo de los recursos humanos*, 24, (Número Extraordinario 257), 26-34. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3718357>

- Hurtado, L.(2001). Efectos de la crisis y evolución del sector de las ETT. *Capital Humano:Revista para la integración y los recursos humanos* 257,4-8. Recuperado de <http://capitalhumano.wke.es/39fb985>
- Innovación disruptiva. (2014). *Tendencias Randstad*, 22, 22-25. Recuperado de: <https://www.randstad.es/tendencias360/innovacion-disruptiva-cuestion-de-actitud/>
- La creación de empleo. (2014). *Tendencias Randstad*, 22, 30. Recuperado de: <https://www.randstad.es/nosotros/sala-prensa/la-creacion-de-empleo-se-desacelera-y-el-paro-baja-hasta-el-20-por-ciento/>
- Martinez MªJ (coord.). (s.f.) *Informe general de protección social y mercado de trabajo: El papel de las ETT en la mejora de la empleabilidad de jóvenes de baja cualificación*. Recuperado de <http://www.seg-social.es/prdi00/groups/public/documents/binario/097539.pdf>
- Memoria formalizada reducida del Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos. (2009). Universidad de Valladolid. Recuperado de: <http://www.facultadcetsoria.com/wpcontent/uploads/2015/04/MemoriaVerificaRLRH.pdf> [Último acceso: 13 Junio 2017].
- Navarra, L. y Martínez, J.A. (2000). *Outsourcing documental: organización de futuro*. Trabajo presentada en la VII jornadas españolas de documentación, Bilbao, España. Recuperado de <http://eprints.ucm.es/5661/1/2000-FESABID-outsourcing.pdf>
- Peña, C. (2014). *Influencia del sector de las ETT's en el mercado de trabajo* (Trabajo de Fin de Grado). Escuela Universitaria de Ciencias Empresariales y del Trabajo, Universidad de Valladolid. Recuperado de: <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/4426>
- Perez de los Cobos, F. (dir.) y Aguilera Izquierdo, A. (coord.). (2009). *Contratación temporal, empresas de trabajo temporal y subcontratación en la negociación colectiva*. Madrid: Ministerio de Trabajo e Inmigración.
- Pitxer, J.V., Sánchez, A., Lorente, R., y Guamán, A. (2014, septiembre). [La dinámica de la temporalidad en el mercado laboral español en las dos últimas crisis: cambios normativos, modelo productivo y prácticas empresariales]. Comunicación presentada en las XIV Jornadas de Economía Crítica "Perspectivas económicas alternativas", Valladolid. Recuperado de http://pendientedemigracion.ucm.es/info/ec/jec14/comunica/A_EL/A_EL_2.pdf
- Por la igualdad de oportunidades. (2017). *Fundación Randstad*. Recuperado de: <https://www.randstad.es/nosotros/fundacion/> [Último acceso 2 Abril 2017].
- Randstad Research. (2016). Análisis EPA. Segundo trimestre 2016 [En línea]. Disponible en: <https://research.randstad.es/laboral/analisis-epa-segundo-trimestre-2016>
- Rangel, G. y Garcia, G. (2001). Resistencia al cambio tecnológico en las organizaciones durante el desarrollo de un sistema de información en el área de Recursos Humanos. *Revista sobre Relaciones Industriales y laborales*, 37, 69-90.
- Salanova, M. (2006). *Nuevas tecnologías y nuevos riesgos psicosociales en el trabajo*.
- Tecnoestrés, tecnofobia, tecnofatiga y tecnoadicción: nuevos riesgos para la salud de los trabajadores. (2017). *ABC Comunidad Valenciana*. Recuperado de: http://www.abc.es/espana/comunidad-valenciana/abci-tecnoestres-tecnofobia-tecnofatiga-y-tecnoadiccion-nuevos-riesgos-para-salud-trabajadores-201704111229_noticia.html [Último acceso 13 Abril 2017].
- Tena, G. (2000). Los pros y los contras de las empresas de trabajo temporal. *Acciones e investigaciones sociales*, 10, 49-66. Recuperado de: <https://papiro.unizar.es/ojs/index.php/ais/article/view/174/168>

Ubeda, R y Moslares, C. (2008) Innovando la innovación, *Boletín económico del ICE*, 2942. 27-37. Recuperado de http://www.revistasice.com/CachePDF/BICE_2942_27-38_D2541C0F6C6FE7DFDA7FE909554BE65C.pdf

Valdés, B. (2001). *Las empresas de trabajo temporal*. Granada: Comares

Referencias legislativas:

Ley 14/1994, de 1 de junio, por la que se regulan las empresas de trabajo temporal. BOE núm. 131 (2 de junio de 1994), 17408-17412. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1994-12554>

Ley 29/1999, de 16 de julio, de Modificación de la Ley 14/1994, de 1 de junio, por la que se regulan las Empresas de Trabajo Temporal. BOE núm. 170 (17 de julio de 1999), 27063-27066. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1999-15683>

Ley 12/2001, de 9 de julio, de medidas urgentes de reforma del mercado de trabajo para el incremento del empleo y la mejora de su calidad. BOE núm. 164 (10 de julio de 2001), 24890-24902. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2001-13265>

Real Decreto-Ley 18/1993, de 3 de diciembre, de Medidas Urgentes de Fomento de la Ocupación. BOE núm. 292 (7 de diciembre de 1993), 34725-34728. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1993-29068>

Real Decreto-Ley 10/2010, de 16 de junio, de medidas urgentes para la reforma del mercado de trabajo. BOE núm. 147 (17 de junio de 2010), 51662-51699. Recuperado de: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2010-9542

Real Decreto-Ley 3/2012, de 10 de febrero, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral. BOE núm. 36 (11 de febrero de 2012), 12483-12546. Recuperado de: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2012-2076

Real Decreto 4/1995, de 13 de enero, por el que se desarrolla la Ley 14/1994, de 1 de junio, por la que se regulan las empresas de trabajo temporal. BOE núm. 27 (1 de febrero de 1995), 3091-3098. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1995-2520>

Real Decreto 216/1999, de 5 de febrero, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud en el trabajo en el ámbito de las empresas de trabajo temporal. BOE núm. 47 (24 de febrero de 1999), 7599-7602. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1999-4525>

Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. BOE núm. 255 (24 de octubre de 2015). Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-11430>

Anexo

ENTREVISTA A SANDRA VELASCO, COLABORADORA DE RHH DE SINERGY.

PERSONAL CEDIDO (O PUESTO A DISPOSICIÓN)

Las ETT tienen una gran parte del trabajo temporal en España. Muchas de ellas son, además, agencias de intermediación. Toda la oferta que podría gestionar el servicio público de empleo con una correcta utilización de la información, está siendo gestionado por consultoras o empresas de trabajo temporal. Haré un inciso para explicar este punto:

He tenido la oportunidad de solicitar candidatos al servicio público de empleo y he podido observar que no aciertan en los perfiles solicitados (realmente ni se acercan). Expongo un caso concreto en el que solicité candidatos para un puesto de mantenimiento industrial. Hablé con todos, primero mediante una entrevista telefónica. En este momento descubres que los candidatos no tienen la formación requerida, ni tampoco experiencia en mantenimiento. Se trataba de personas que habían trabajado con máquinas (maquinistas), incluso mecánicos de vehículos o candidatos que habían trabajado arreglando pequeñas averías domésticas (algo que sin duda no tenía nada que ver con el mantenimiento industrial). Los propios candidatos aseguraban no sentirse capaces de realizar los trabajos más mecánicos, pero mucho menos los trabajos eléctricos (que requieren conocimientos más precisos).

Cuando acudes al servicio público de empleo para inscribirte como demandante de empleo no tienen tu historia laboral, pero, además, la codificación del puesto en el que has trabajado y, sobre todo, los puestos que buscas es obsoleta e inservible. Esto le aporta a la ETT (o consultoras) una ventaja muy importante: no hay nadie capaz de encontrar candidatos adecuados y por ello, cuando una empresa necesita un determinado perfil acude a especialistas con grandes bases de datos (la información es poder).

Por otro lado, hay muchísimas empresas que, aunque tienen un volumen de trabajo elevado, éste no es constante durante todo el año, tienen puntas de trabajo que requieren un volumen mayor de personal. Esto tampoco se puede solventar con puestos fijos discontinuos dado que no se trata de algo cíclico. Las empresas necesitan personal temporal pero también, y por ello recurren a las ETT, externalizar esta gestión. Estamos acostumbrados a hablar de Empresa de Trabajo Temporal, pero esta sólo es una de sus líneas de negocio. Estas empresas (por lo general) también ofrecen selección (sin puesta a disposición), formación, outsourcing... Esto hace que las empresas tengan siempre un colaborador de confianza para sus distintos problemas relacionados con los Recursos Humanos de la empresa.

Lo cierto es que lo que consigue la empresa es tener mano de obra en el momento que lo necesita sin tener que preocuparse de la selección, las gestiones con la seguridad social, la contratación, las bajas médicas, la formación en prevención, los EPIS y el vestuario (en muchas ocasiones). La empresa paga por estos servicios, pero evita ser ella quien lo gestione y, además, se asegura una gestión de calidad puesto que al final el proveedor de servicios de Recursos Humanos hará todo lo posible por satisfacer a su cliente, ajustará márgenes y le dará soluciones de flexibilidad.

¿Qué tiene de bueno para los trabajadores cedidos?

Cada ETT trabaja con muchísimas empresas. Trabajan con empresas a nivel local con las que contactan las propias delegaciones, pero también tienen grandes acuerdos con empresas a nivel nacional que hace que se gestionen un sinfín de ofertas más (que en muchas ocasiones gestionan varias ETT de la misma zona, porque ambas sean proveedores homologados). De hecho,

muchísimas empresas solamente incorporan personal a través de ETT por lo que sólo podrás acceder a esta empresa mediante la ETT con la que colabora.

En la búsqueda de empleo siempre hemos dicho que hay un porcentaje muy elevado de ofertas que NO SE PUBLICAN. Pero esto no sólo ocurre con las ofertas que publica la propia empresa. La ETT recibe una oferta, pero ya tiene un sinfín de candidatos que, además, en muchas ocasiones ya están entrevistados para otros puestos o incluso han sido colaboradores en otras empresas. La oferta no se publicará, dado que probablemente se contacte con estos candidatos que están en la BBDD de la ETT. Por ello, formar parte de la BBDD de una ETT hace que puedas acceder a muchísimos más puestos que si no lo estás. Pero si además has sido un colaborador flexible y con grandes capacidades, la propia ETT (posiblemente) propondrá tu candidatura de forma espontánea a sus clientes. Colaborando mediante estas empresas de trabajo temporal podrás obtener, gracias a tu esfuerzo, una oportunidad para ser personal propio de la plantilla de la empresa.

¿Cuál es la peor parte de ser un colaborador ETT?

La flexibilidad. Tanto si tienes un perfil cualificado como si no el trabajo temporal requiere una gran flexibilidad y compromiso. Hay muchas personas que en cómputo llevan trabajando 10 años o más para ETT y, por el motivo que sea, no han conseguido una oportunidad para incorporarse como personal de plantilla de la propia empresa o empresas para la/s que presta servicios. Como es conocido trabajar para la línea de negocio ETT implica tener prorrateadas vacaciones, pagas extraordinarias... Esto supone que, realmente, como trabajador no tienes vacaciones (porque ya te las están remunerando). La realidad es que no tienes vacaciones: si no trabajas no cobras. Las «vacaciones» del colaborador básicamente dependen de la actividad de la empresa, es decir, tendrás vacaciones cuando la empresa no tenga un alto volumen de trabajo. Es difícil organizar unas vacaciones para un colaborador en «momentos punta» de trabajo. Las consultoras de la ETT puedan procurar sustituir al trabajador/a esos días (voluntariamente), pero no tiene porqué ser una práctica habitual porque, como comentaba, las vacaciones están pagadas y la ETT debe procurar que su cliente esté satisfecho y tenga el mejor personal posible.

Al igual que hablábamos de la ventaja de ser colaborador de una ETT (por tener acceso a muchísimas ofertas de todos sus clientes) también tiene una clara desventaja. Si has «fallado» en una o varias ocasiones a clientes (empresas) de esta ETT difícilmente vuelvan a ponerte a disposición de alguno de sus clientes. Cerrarías la puerta a una cantidad muy grande de ofertas de trabajo.

Otra desventaja es que, ser colaborador habitual (activo) que presta servicios para una empresa determinada supone que, en muchísimas ocasiones, la ETT no te pondrá a disposición de otros clientes (aunque haya ofertas buenísimas con prospección de futuro). ¿Por qué? Porque, como ETT, estarías traicionando la confianza del cliente, o poniendo un cliente por encima del otro.

PERSONAL PROPIO DE ETT

Trabajar como consultor/a o técnico de selección, para todos aquellos a los que nos apasiona el sector de los Recursos Humanos, es TODO UN APRENDIZAJE. Cada día de trabajo es una nueva lección. Por lo general el puesto es dinámico ya que realizas funciones comerciales, de administración de personal, de prevención de riesgos laborales, de selección. Yo lo llamaría «un máster acelerado en resolución de problemas».

Lo que nunca hay que olvidar es que en la ETT se trabaja directamente con personas y cada persona es un mundo. Las personas no somos predecibles y nuestros intereses son muy distintos. Es algo habitual que, cuando pensabas que tenías todo controlado, de repente surge algún tema personal de algún colaborador que hace que ese día ya no cuentas con su colaboración o recibas una llamada del cliente que de repente necesita en unas horas un trabajador (o varios).

La parte más difícil es precisamente el trabajar con personas. Como técnico de RRHH das muy buenas noticias (algo muy gratificante) pero también malas. Has de ser consciente que cada candidato deposita toda su ilusión en acceder al puesto para el que se ha posicionado. Por ello debes mantener informados a los candidatos de su situación en la oferta de trabajo. Quizá hay veces que, por la cantidad de personas que se inscriben a un proceso no puedes decirles: tu perfil no se ajusta por esto o por lo otro. Y eso es un motivo frecuente de frustración para el técnico.

Quizá sí diría que, habría que invertir por parte de todas las ETT más tiempo en dar feedback a todos sus candidatos. En primer lugar, porque eso dice mucho de la ETT y de la empresa (cliente) para la que está realizando la selección. En segundo porque esto no deja de ser un aprendizaje para el candidato. Si en realidad el candidato quiere llegar a ocupar una vacante con los requerimientos que tenía la oferta para la que ha sido descartado, recibir por parte del/a seleccionador/a la información sobre lo que ha fallado hará que, este candidato invierta su tiempo y esfuerzo para conseguir ser el candidato 10 en futuros procesos de selección.

Este trabajo te enseña a ser proactivo y a tener vocación de servicio al cliente (de lo contrario, este no sería tu puesto). Como personal propio de ETT (al igual que como personal cedido) se requiere flexibilidad (precisamente por esa vocación de servicio al cliente). Como persona de confianza de la empresa te esfuerzas en ofrecerle servicios de calidad y en el momento que lo necesita. Cada solución que aportas a un cliente es un reto que has superado, por lo que cada día supone un desafío. Así mismo, forma parte de las funciones del/a consultor/a conocer las necesidades del cliente, anticiparse a ellas (proactividad) y poder de este modo ofrecerle esos servicios de RRHH que requiere (sea personal temporal o una formación o un candidato para incorporar por empresa).

Hay que tener en cuenta, que la ETT tratará de aportar soluciones al cliente que este no quiera utilizar. Es otra diferencia entre el técnico de RRHH de un ETT y el propio de la empresa. El personal de la ETT siempre tendrá unas limitaciones pues siempre dependerá de la autorización del cliente, pero independientemente habrá de seguir aportando soluciones, aunque no sean precisamente las que, como técnico y bajo su criterio, mejor puedan funcionar en esta empresa. En distintos círculos hablamos del término «educar al cliente», pues también es función del/a consultor/a mostrar a los clientes los beneficios del cambio que le ofrecemos y sacarles de su «zona de confort».