

FACULTAT DE CIÈNCIES POLÍTiques I SOCIOLOGIA
TREBALL DE FI DE GRAU

LA DERIVACIÓ DELS RISCOS LABORALS A LES EMPRESSES SUBCONTRACTADES: EL CAS ECC

Pol Marsal Martí

Tutor: Oriol Barranco Font

20 – 05 - 2022

: GRAU EN SOCIOLOGIA

RESUM

A causa d'una sèrie de canvis socioeconòmics es van produir mutacions en el sistema productiu, creant una necessitat de canvi a les empreses. A partir d'aquesta necessitat, es van desenvolupar una sèrie d'estratègies empresarials (entre elles, la subcontractació) que apaivaguessin les incerteses del nou context. En aquest cas, s'analitza com l'empresa subcontractada realitza una derivació de riscos laborals cap als seus treballadors a través de la flexibilitat laboral, que acabarà desencadenant l'extensió de la precarietat laboral als treballadors en qüestió. Es tracta d'un estudi de cas exploratori estructurat amb una primera part teòrica i una segona part d'anàlisi qualitatiu, emprant un seguit d'entrevistes semiestructurades.

Paraules clau: Flexibilitat laboral, precarietat laboral, estratègies empresarials, derivació de riscos.

ABSTRACT

Due to a series of socioeconomic changes there were changes in the productive system, creating a need for change in companies. Based on this need, a series of business strategies (including outsourcing) were developed to alleviate the uncertainties of the new context. In this case, it is analyzed how the subcontracted company makes a derivation of labor risks towards its workers through labor flexibility, which will end up triggering the extension of job insecurity to the workers in question. This is a structured exploratory case study with a first part theoretical and a second part qualitative analysis, using a series of semi-structured interviews.

Key words: Job flexibility, job insecurity, business strategies, risk derivation.

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. ESTAT DE LA QÜESTIÓ	4
2.1. Context.....	4
2.2. Les empreses.....	5
2.2.1. L'empresa contractadora	5
2.2.2. L'empresa subcontractada	6
2.3. El col·lectiu de treballadors.....	7
3. MODEL D'ANÀLISI	9
4. METODOLOGIA	12
4.1. Justificació metodològica.....	12
4.2. Perfils	12
4.3. Estructura de l'entrevista.....	13
4.4. Codificació i anàlisi	13
5. RESULTATS.....	15
6. CONCLUSIONS.....	18
7. BIBLIOGRAFIA.....	20
ANNEXOS.....	21

1. INTRODUCCIÓ

Aquest és un estudi exploratori que tracta d'explicar la dinàmica de la derivació dels riscos laborals de les empreses subcontractades cap als seus treballadors. Es tracta d'un estudi de cas, que parteix d'una experiència personal viscuda durant un període de dos anys (2018-20) a un *call center* situat a una ciutat de l'AMB que anomenarem ECC i que ha portat l'atenció telefònica i la gestió dels contractes de diverses empreses, entre elles Vodafone i Vueling, i que actualment depèn exclusivament d'Endesa, el gegant elèctric.

El fet que la supervivència d'ECC depengui d'una sola empresa, Endesa, obliga el *call center* a cedir enfront de les demandes de l'empresa contractadora, encara que això pugui forçar a sobrepassar els límits de la legalitat i la precarietat, o a vulnerar les condicions laborals i, per tant, derivant els riscos sorgits d'aquesta jerarquia de poder als treballadors de l'empresa subcontractada. A vegades, aquesta derivació es produeix de forma directa a causa de les imposicions de la gran empresa i, en altres, de forma indirecta per la necessitat de complir les demandes i continuar essent una empresa rendible. Es tracta, doncs, d'investigar sobre quins fonaments es construeix la situació.

A partir de les meves experiències viscudes a ECC des de l'agost de 2018 fins a l'agost de 2020, i fent ús de la bibliografia pertinent, pretenc plasmar la realitat del sector, contrastant l'explicació amb l'opinió i les experiències d'altres treballadors de l'empresa, de diferents posicions i departaments.

Per a delimitar la problemàtica, plantejo el següent: una vegada situats en un context espaciotemporal i socioeconòmic, iniciar l'estudi des de les pressions que rep l'empresa subcontractada, tenint en compte que provenen de l'empresa contractadora, i continuant amb l'afectació que tenen les estratègies en qüestió cap als treballadors.

L'originalitat de la investigació recau sobre la importància d'entendre el procés de derivació dels riscos, ja que es tracta d'un procés que malmet el correcte desenvolupament de les relacions laborals i té efectes precaritzadors.

Per tant, a través de la recerca bibliogràfica i l'anàlisi de tres entrevistes realitzades a personal d'ECC, elaboro una explicació coherent de la dinàmica de derivació dels riscos laborals de les empreses subcontractades als treballadors.

2. ESTAT DE LA QÜESTIÓ

2.1. Context

Per tal d'explicar com s'articula la dinàmica de derivació dels riscos laborals cap als treballadors, cal que ens remuntem a unes dècades de creixament en les quals, amb el pacte social keynesià, hi va haver un desenvolupament de la norma estàndard de treball que va reduir la vulnerabilitat dels treballadors enfront de les empreses, des de l'any 1945 fins al 1975 (els anomenats "trenta gloriosos"). Però a partir dels anys setanta es van produir unes mutacions en el sistema productiu, així com la desindustrialització, l'auge dels serveis, canvis tècnics diversos, la internacionalització i globalització, la deslocalització de la producció i altres formes de flexibilitat del mercat laboral (Cano, 2007). Aquests canvis van suposar una crisi del model taylorista-fordista que, tot trencant el pacte social keynesià, va haver d'adaptar l'empresa a les necessitats de flexibilitat, el que implica una mutació de les relacions laborals, econòmiques i socials.

El nou context que provoca es tradueix en el desenvolupament de les estratègies empresarials de flexibilitat i desconcentració productiva amb efectes precaritzadors (Cano, 1998). El mercat canviant i la globalització són dos factors més a tenir en compte. Segons Miguélez (2004), "a partir d'una situació de mercats inestables i una competència més forta per la globalització, es genera flexibilitat del mercat de treball". Això es tradueix, bàsicament, a la flexibilitat del mateix cost de treball, com podrien ser els salaris o els tipus de contractes (Andreu, 1988).

Per tant, trobem que factors com la crisi del fordisme, el mercat canviant o la globalització, provoquen inestabilitat, incertesa i certes pressions a les grans empreses que, a causa de tractar-se d'un estudi de cas d'ECC com a empresa subcontractada d'Endesa, les anomenaré empresa contractadora.

2.2. Les empreses

2.2.1. L'empresa contractadora

En l'apartat anterior hem vist que el nou context socio-econòmic genera noves exigències a les que les empreses respondre-hi. Aquestes, per tal d'evitar l'impacte negatiu de les noves exigències, posa en marxa una sèrie d'estratègies empresarials, entre elles, i en el nostre cas, la desconcentració productiva. Segons Miguélez (2004), "les estratègies empresarials de reducció de costos canvien sovint per a fer front a la competitivitat. Tenim estratègies d'internacionalització de l'activitat empresarial, processos de descentralització i subcontractació o l'especialització d'empreses" (es tracta d'estratègies flexibilitzadores). En concret, les estratègies de desconcentració productiva suposen un traspàs o derivació d'incertesa empresarial des de l'empresa contractadora cap a les subcontractades. Aquestes últimes no ho poden evitar a causa de la seva posició subordinada en la cadena productiva i la jerarquia empresarial (Cano, 1998). En aquest cas, podem establir una relació entre la subcontractació i l'asimetria de les relacions de poder. Miguélez (1990), defineix la subcontractació com a estratègia de desconcentració productiva per part de les grans empreses. L'autor afirma que l'empresa principal evita algunes responsabilitats amb relació a la continuïtat de les subcontractades. Això pot provocar una forta competència entre les empreses subcontractades, el que pot generar una major situació de dependència i precarietat dels treballadors en desencadenar una competència a la baixa dels preus a costa de les condicions laborals.

Les empreses que subcontracten treball estan descarregant part de les seves necessitats de flexibilitat i ajustament quantitatiu sobre les subcontractades, permetent a les empreses principals aportar, en principi, major estabilitat i millors condicions laborals a la seva pròpia plantilla, deixant a les empreses auxiliars en una situació de dependència i vulnerabilitat respecte al mercat, potenciant la inestabilitat de la plantilla i la degradació de les condicions de treball i salarials (Cano, 1998).

Arribats a aquest punt, ja tenim identificats una sèrie de factors externs que provoquen una diverses pressions per a l'empresa contractadora, que deriva aquests riscos tot pressionant a l'empresa subcontractada a través d'estratègies flexibilitzadores.

Aquesta situació, podem tractar-la de derivació dels riscos per part de l'empresa contractadora cap a l'empresa subcontractada, ja que, segons Miguélez (2004) "Les grans empreses mantenen un bon poder de negociació, i, amb ell, un gran control davant possibles incerteses, gràcies al fet que s'han traslladat els riscos a la perifèria del sistema d'empreses a través de les empreses subcontractades, que han d'acceptar les condicions de les grans empreses" (p.27).

Com major sigui la dependència d'una empresa amb relació a les altres, menor és el seu marge de maniobra en el mercat i major l'incentiu a descarregar sobre els treballadors en forma de precarietat dels costos d'adaptació imposats per les empreses principals. La divisió del treball entre empreses es converteix així en factor explicatiu de l'extensió del treball precari (Cano, 1998).

2.2.2. L'empresa subcontractada

Una vegada exposada la situació de l'empresa contractadora i la seva actuació davant les dificultats comentades, i trobant a l'empresa subcontractada en una posició de dependència, la gerència de la primera pot desenvolupar (possiblement per pressió) un seguit d'estratègies en la cerca de flexibilitat. La flexibilitat, segons Jimeno i Martín (1996), ajusta el volum d'ocupació a través de la contractació temporal, l'acomiadament discrecional i la variació de la jornada laboral, modifica l'organització del treball i redueix el control dels treballadors sobre les seves condicions de treball. *"El trabajo es más precario cuanto menos controla el trabajador, de forma individual o colectiva, las condiciones laborales"* (Cano, 2007). Per tant, podem etiquetar la situació de procés precaritzador que trenca amb la dinàmica de millora de les condicions de vida i de treball.

La flexibilitat, doncs, consta de dues cares: l'econòmica, que suposa un millor control dels costos de producció, i la política, que suposa un millor control de les demandes de treballadors i les seves organitzacions (Miguélez, 2004).

Una de les definicions que més ens interessa és la de Miguélez (2004), que afirma que quan hi ha flexibilització en el mercat o en la tecnologia, l'empresa assumeix el seu cost, però quan hi ha flexibilització en el treball, el cost (esforç, rendiment, salari, condicions

laborals...) l'assumeix el treballador a través de la derivació de riscos. D'aquesta manera, l'empresari obté certesa en el rendiment, i el treballador, incertesa en les seves condicions de vida.

Aquí, doncs, podríem plantejar l'existència d'una doble derivació de riscos laborals en un mateix procés. Una de l'empresa contractadora a l'empresa subcontractada, i una altra de l'empresa subcontractada al col·lectiu de treballadors de l'empresa en qüestió. A més, podem reafirmar-ho plantejant que la flexibilitat és la capacitat de l'empresa i del sistema productiu de respondre i avançar-se als canvis del seu entorn. És una orientació parcial i asimètrica que trasllada el cost de la inestabilitat de la demanda cap als treballadors en forma de precarietat en totes les dimensions del concepte, tal i com defineix Cano (1998), i que s'explica més avall.

2.3. El col·lectiu de treballadors

Els treballadors de l'empresa subcontractada poden trobar-se en una situació de precarietat causada per la derivació de riscos laborals realitzada a través de les estratègies flexibilitzadores.

L'extensió de la precarietat s'ha caracteritzat, en el cas espanyol, per la pressió sobre les condicions laborals i la reducció de les proteccions legals. Es tracta de l'augment de la vulnerabilitat dels treballadors a conseqüència de les relacions que defineixen la continuïtat i el control de la seva trajectòria professional Cano (2007). Això comporta un creixement de la inseguretat, la dependència i la vulnerabilitat, [...] reduint la capacitat i autonomia dels treballadors [...] i creant una asimetria de les relacions de poder entre capital i treball (Cano, 1998). Addicionalment, l'autor ens enumera les dimensions de la precarietat. Afirmar que es tracta de la inseguretat sobre la continuïtat de la relació laboral (contractes temporals, clandestins i amenaçats per la crisi), la degradació i vulnerabilitat de la situació de treball i el deteriorament de les seves condicions, la incertesa i insuficiència dels ingressos salarials (subtreballs, treballs a temps parcial i discriminació salarial), i la reducció de la protecció social (no donar accés a prestacions per desocupació i jubilació, com en el cas de les ETT).

Cano (2007) afirma que *“El fenómeno se relaciona con estrategias empresariales de flexibilidad i de control de la mano de obra, facilitadas por la reorientación de la intervención pública en la regulación laboral”* (p.20), referint-nos amb “fenómeno” a l’extensió de la precarietat laboral. Existeix, doncs, una tendència estatal de desregulació de les relacions laborals, accentuada amb la reforma laboral de 2012, que ha permès que les empreses puguin aplicar aquestes estratègies, afectant així a la negociació col·lectiva, acostant-la més a la negociació individual, en la qual el treballador té menys poder per a combatre situacions de coacció (Miguélez, 2004). A més, el treball temporal, clandestí, autònom o a temps parcial augmenta l’acceptació de condicions de treball degradades, i trenca la solidaritat horitzontal entre treballadors, fet que redueix el seu poder de negociació i els distancia de l’acció organitzada (Cano, 1998).

Per tant, ens trobem també enfront d’una debilitació de l’acció col·lectiva que desprotegeix als treballadors de l’extensió de la precarietat laboral, provocada per la derivació dels riscos laborals de l’empresa subcontractada als treballadors mitjançant estratègies empresarials de flexibilització.

3. MODEL D'ANÀLISI

L'objectiu general de la investigació és entendre i descriure com es desenvolupa la dinàmica de derivació de riscos laborals de les empreses subcontractades cap als treballadors, així com la identificació de les principals estratègies flexibilitzadores emprades per l'empresa.

Les preguntes que vol respondre aquesta recerca són tres. La primera és: “Com es perceben les pressions que rep l'empresa subcontractada des de la seva posició de dependència envers l'empresa contractadora?”. Com ja hem establert a l'estat de la qüestió, són aquestes pressions les que porten a l'empresa subcontractada a derivar els riscos cap als treballadors, de manera que interessa identificar quines són.

A continuació cal plantejar la segona pregunta: “Quines són les principals estratègies flexibilitzadores que utilitza l'empresa subcontractada i que deriven cap als treballadors els riscos laborals que li transfereix la gran empresa?”.

Com hem vist en l'apartat precedent, podem establir una relació entre l'ús de la flexibilitat laboral i la presència de precarietat laboral en els treballadors, entenent flexibilitat laboral com a, segons Cano (1998), capacitat de l'empresa i del sistema productiu de respondre i avançar-se als canvis del seu entorn. Té conseqüències precaritzadores. És una orientació parcial i asimètrica que trasllada el cost de la inestabilitat de la demanda cap als treballadors en forma de precarietat en totes les dimensions del concepte. Miguélez (2004) també afirma que la flexibilitat laboral es pot considerar la gran estratègia empresarial enfront de la competitivitat global. Es converteix en incertesa i inestabilitat pels treballadors. Té dues cares: l'econòmica (millor control dels costos de producció) i la política (millor control de les demandes de treballadors i les seves organitzacions). Permet a les empreses reprendre un major control sobre l'organització del treball. Tècnica de la lluita contra les incerteses que susciten les formes tradicionals d'activitat econòmica, així com aspectes sociopolítics.

I entenent precarietat laboral com a augment de la vulnerabilitat dels treballadors a conseqüència de les relacions que defineixen la continuïtat i el control de la seva trajectòria professional. Això comporta un creixement de la inseguretat, la dependència i la vulnerabilitat, reduint la capacitat i autonomia dels treballadors i creant una asimetria de les relacions de poder entre capital i treball. L'extensió de la precarietat s'ha caracteritzat, en el cas espanyol, per la pressió sobre les condicions laborals i la reducció

de les proteccions legals (Cano, 1998). També caldrà definir la situació a través de la tercera pregunta específica de recerca: “Com es manifesta la precarietat laboral dels treballadors afectats per les estratègies flexibilitzadores?”, ja que és important tenir consciència de les implicacions negatives de la dinàmica.

Per tal d’identificar les dimensions i els indicadors dels conceptes “precarietat laboral” i “flexibilitat laboral”, faré ús de les seves definicions. Com que el concepte de precarietat és inherent en la definició de flexibilitat laboral (segons la definició construïda), em centraré primer en la precarietat laboral i, d’aquesta manera, es tindrà en compte tot el que aquesta implica a l’hora de definir les dimensions de l’altre concepte.

En aquest cas, doncs, faré ús del plantejament de Cano (2007) que dimensionalitza la precarietat laboral de la següent forma:

- 1- Inseguretat del treball:** aquesta dimensió compren els indicadors de discontinuïtat laboral, control del treball a través de mecanismes de contractació, contractes temporals per a cobrir necessitats puntuals, treballs irregulars i variabilitat de la jornada laboral.
- 2- Remuneracions insuficients:** es relaciona aquesta dimensió amb l’absència de garantia de benestar i inserció social.
- 3- Degradació de les condicions de treball:** en aquest cas, l’autor la contempla en funció de la jornada laboral (tipus d’horari i la seva distribució), l’organització del treball (els ritmes i l’autonomia), les condicions de salut laboral i els drets de participació sindical.
- 4- Protecció social reduïda i insuficient:** en aquest cas fa referència, bàsicament, a les prestacions per desocupació i les pensiones de jubilació.

A més a més, per tal de verificar la presència de les dimensions en qüestió, s’hauran de contemplar el que segons Cano (2007) generen: incertesa, vulnerabilitat i dependència cap als treballadors.

En el cas de la flexibilitat laboral, es fa evident l’ús d’estratègies empresarials. Per tant, ens centrarem en aquestes, els seus motius i les seves conseqüències, tant per als treballadors com per a l’empresa. D’aquesta manera i partint de les característiques del concepte, identifico les següents dimensions de la flexibilitat laboral:

- 1- **Dimensió sociopolítica:** integra els indicadors de precarietat pels treballadors, un millor o pitjor control de la demanda dels treballadors per part de l'empresa (mesurable pels mètodes de contractació i els tipus de contractes) i un millor o pitjor control sobre l'organització dels treballadors (mesurable per la força dels sindicats i la fragmentació en l'empresa).
- 2- **Dimensió econòmica:** els indicadors d'aquesta dimensió són l'adaptació als canvis i incerteses (segons les necessitats del context socioeconòmic), un millor o pitjor control de l'empresa en l'organització del treball i un millor o pitjor control dels costos de producció, també per part de l'empresa.

4. METODOLOGIA

4.1. Justificació metodològica

Per tal de trobar sentit al fenomen en qüestió, s'utilitza un enfocament qualitatiu. El conjunt de situacions que he presenciat dins l'empresa al llarg dels dos anys que vaig treballar-hi, a més del disseny de la recerca i el model d'anàlisi confeccionats a partir de la bibliografia principal, m'ajudaran a formar un guió d'entrevista que pot permetre'm obtenir respostes per a les preguntes de recerca i l'assoliment de l'objectiu. Es tracta d'entrevistes semiestructurades, les quals poden modificar-se en funció de les respostes obtingudes. A causa del caràcter subjectiu i la personalitat de la informació verbal proporcionada per les entrevistes, elaboraré una sèrie de perfils que m'ajudin a accedir a diferents visions.

4.2. Perfils

Per a elaborar els perfils de les entrevistes, tindrè en compte la vulnerabilitat de cada individu segons la seva posició dins l'empresa, i també la seva implicació amb els sindicats. Ja que es tracta d'un estudi de cas exploratori, només realitzaré les entrevistes a quatre perfils, de manera que no dividiré la població (treballadors d'ECC) ni per edat ni per gèneres tot i saber que, tal com va dir Cano (2007), els perfils més vulnerables són joves i dones.

Pel que fa al càrrec ocupat, realitzaré una entrevista al gerent d'un dels departaments, al *team leader* d'aquell mateix o d'un altre, a un teleoperador afiliat al sindicat, i a un altre que estigui treballant o hagi treballat a l'empresa mitjançant una ETT, ja que les condicions laborals varien en aquest últim cas i podem considerar-lo més vulnerable.

Per tant, contemplo, en un primer moment, els següents quatre perfils:

1. Gerent de servei: màxima responsable d'un o més departaments.
2. *Team Leader*: superior directa dels assessors d'un departament concret.
3. Assessor afiliat al sindicat: teleoperador, subordinat dels anteriors perfils.
4. Assessora per ETT: teleoperadora, subordinada dels dos primers perfils.

4.3. Estructura de l'entrevista

L'entrevista és semiestructurada i està organitzada en cinc blocs (*vegeu a annex 1*). En el primer, que és de presentació i contextualització, faig una breu descripció de l'objectiu del treball i pregunto sobre el lloc de treball de la persona entrevistada. En el segon bloc, que és sobre les pressions que Endesa fa a ECC, pregunto sobre la situació de dependència en la que es troben i, a trets generals, què fan des de l'empresa per a evitar sortir-ne perjudicats. El tercer bloc tracta de les estratègies flexibilitzadores, i, en aquest cas, divideixo el bloc en els següents temes: els mecanismes i les dinàmiques de contractació, els tipus de contracte i, per a introduir el següent bloc, les condicions de treball. El quart bloc és el de l'afectació als treballadors i les temàtiques en qüestió són la garantia del benestar, l'organització del treball i la salut laboral. Finalment, el cinquè bloc tracta sobre l'organització dels treballadors i el seu control. Bàsicament pregunto, en aquest darrer bloc, sobre la fragmentació a l'empresa i sobre la força dels sindicats i els drets de participació.

En un moment previ a la definició de les dimensions i els indicadors, tenia intenció d'analitzar les entrevistes a través del programa informàtic RQDA. Actualment, però, trobo més útil identificar indicadors en les seves respostes, agrupant-les per dimensions i elaborant així una explicació de cadascuna de les dimensions, relacionades directament amb les preguntes específiques de recerca que es pretenen respondre.

4.4. Codificació i anàlisi

En la realització de la primera entrevista, van informar-me que ja no s'utilitza la contractació mitjançant ETT a l'empresa, i que a les persones que hi havien accedit d'aquesta manera, se'ls hi havia fet un contracte convencional. És per això, que el quart perfil plantejat no era una opció accessible ni tampoc rellevant per a l'anàlisi, de manera que no és necessària una quarta entrevista.

Finalment, faig ús de sis dimensions per a classificar el contingut de les entrevistes: les pressions de l'empresa contractadora, els mecanismes de control, l'adaptació als canvis, la inseguretat del treball, les remuneracions insuficients i la degradació de les condicions de treball. La primera dimensió nomenada, servirà per a donar resposta a la primera pregunta específica de recerca de "Com es perceben les pressions que rep l'empresa

subcontractada des de la seva posició de dependència envers l'empresa contractadora?", les dues dimensions següents a la de "Quines són les principals estratègies flexibilitzadores que utilitza l'empresa subcontractada i que deriven cap als treballadors els riscos laborals que li transfereix la gran empresa?", i les tres restants a la de "Com es manifesta la precarietat laboral dels treballadors afectats per les estratègies flexibilitzadores?".

D'aquesta manera, m'asseguro de respondre les tres preguntes que ens portaran a l'assoliment de l'objectiu general (entendre i descriure com es desenvolupa la dinàmica de derivació de riscos laborals de les empreses subcontractades cap als treballadors, així com la identificació de les principals estratègies flexibilitzadores emprades per l'empresa).

Ja que tots els indicadors estan relacionats entre si, sigui per causalitat o per continuïtat, hi ha molts fragments en la codificació que poden ser classificats en diversos indicadors. Els classifico, doncs, pensant en l'abstracció dels resultats i en la resposta de les preguntes específiques de recerca.

5. RESULTATS

Els resultats obtinguts de l'anàlisi de les entrevistes realitzades (*vegeu a annex 2*) són els següents:

Per a la primera pregunta específica de recerca sobre la percepció de les pressions que rep l'empresa subcontractada des de la seva posició de dependència envers l'empresa contractadora, abstrerc les següents idees:

Des de la gerència d'ECC s'ha indicat que el contracte entre ambdues empreses consta d'una sèrie de licitacions que no poden canviar-se fins que finalitza el període pactat, però s'utilitza el concepte "canvi d'objectius" per a justificar modificacions en les licitacions. Aquí podem identificar una estratègia de flexibilització emprada per l'empresa contractadora. La gerència d'ECC, tot i reconèixer exigències difícils de satisfer, compren la necessitat d'adaptació als canvis a la que s'exposa Endesa i es treballa perquè els treballadors rebin el mínim impacte possible. Per exemple, recentment Endesa va reduir el volum de feina d'un dels departaments, fent necessari prescindir de 20 treballadors, que en comptes de ser acomiadats, van ser reubicats a altres departaments. Aquesta reubicació, però, pot suposar, per als treballadors, canvis en la distribució de la jornada laboral, l'horari o els ritmes i l'autonomia.

La visió que tenen els *team leaders* sobre la situació, és que, al ser Endesa l'únic client de la plataforma, s'han de complir les seves expectatives mitjançant totes les estratègies possibles. S'indica que Endesa no pot fer i desfer departaments, però pot pressionar perquè així sigui. S'exemplifica a través d'una modificació global de la plataforma, en la qual es passa de tenir un departament, de vendes, a què tots els departaments hagin de vendre. Essent el mateix tipus de trucades, suposa una baixada en el volum de vendes de cada treballador. La *team leader* entrevistada afirma que es traslladen les pressions al llarg de tota l'escala jeràrquica de l'empresa, és a dir, s'accepta l'exigència dels superiors i s'exigeix el mateix als subordinats, trobant-se en l'escala més baixa els teleoperadors, que no poden traslladar les exigències i, per tant, pateixen les conseqüències o bé de l'incompliment, o bé de les mesures establertes per a complir-les.

Per part dels assessors, però, sí que es té la percepció que Endesa fa i desfà els departaments segons li convé. També s'afirma que la pressió ha augmentat des de la modificació de

vendes; tanmateix, desconeixen si aquesta pressió prové d'Endesa o d'ECC. Endesa utilitza un altre mecanisme de pressió a les subcontractades. A part d'ECC, treballa amb altres empreses i confecciona un rànquing que motiva a la gerència d'aquestes a mantenir el mateix nivell d'exigència que reben.

En la segona pregunta específica de recerca sobre les principals estratègies flexibilitzadores que utilitzen les empreses subcontractades per a traslladar les pressions de l'empresa contractadora als treballadors, s'obtenen les següents conclusions:

Com a estratègies de flexibilització s'usen diferents mecanismes de control. Per al control de demanda de treballadors, es realitzen formacions grupals gairebé regularment per a tenir oferta de treballadors en períodes de prova no remunerats en cas de no ser superats. Per tant, es té sovint un equip de treballadors nouvinguts, que són útils en cas que augmenti el volum de feina, i fàcils d'acomiadar (i sense cost) si disminueix el volum. Aquest període és actualment d'un mes a causa de la reforma laboral 2021-2022. Anteriorment, constava aparentment d'un mes, però es tractava de dos contractes de dos mesos que també facilitaven l'acomiadament però donant més marge a l'empresa.

Pel que fa al control en l'organització dels treballadors, es tracta d'una empresa prou gran per a estar fortament organitzada a nivell sindical. Des de gerència, però, s'afirma que el poc seguiment que tenen les vagues és conseqüència d'oferir unes bones condicions laborals per als treballadors. No obstant això, els seus subordinats afirmen que si no s'adhereixen a les vagues és perquè no se'n vegi afectada la nòmina.

El control del treball és una de les estratègies més utilitzades per a pressionar als treballadors. La gerència d'ECC reconeix que controla la feina dels seus subordinats a través de monitoritzacions, control diari de la productivitat i avaluacions recurrents.

Una altra forma de control que apaivaga les conseqüències negatives de les incerteses són el tipus de contracte. En molts casos, es fan contractes de mitja jornada, però es realitzen hores complementàries per costum. És a dir, hi ha menys treballadors, amb contractes més reduïts (reduint els costos de vacances, baixes laborals), cobreixen totes les hores necessàries a través de les hores complementàries, i se'ls hi neguen les hores extres en cas que disminueixi el volum de treball.

I de la tercera pregunta específica de recerca que tracta sobre la manifestació de la precarietat laboral dels treballadors afectats pels mecanismes de flexibilització emprats per les empreses subcontractades, podem concloure que:

La inseguretat del treball pot ser provocada en diferents punts de la relació laboral. En un primer moment, la discontinuïtat del treball en el fet que existeixi un període de prova en el que el teu acomiadament no suposa cap cost. També la trobem en els contractes de mitja jornada amb hores complementàries recurrents, que poden servir per a cobrir necessitats puntuals i prescindir de les hores extres un cop cobertes, reduint el salari del treballador pràcticament a la meitat. Un altre factor que provoca inseguretat en el treball és la variabilitat en la jornada laboral, ja que aquesta és organitzada setmanalment per la gerència. Els contractes són de matins, de tardes o de nits, però dins aquests espais temporals les jornades poden iniciar-se en qualsevol hora i en qualsevol dia de la setmana. És un recurs que permet controlar el volum de treballadors al llarg del mes, per a tenir un major o menor nombre de treballadors en funció de les demandes de l'empresa contractadora.

Una altra evidència de l'extensió de la precarietat laboral als treballadors a causa de la flexibilitat laboral emprada per l'empresa són les remuneracions insuficients. La *team leader* entrevistada, tot i tenir a càrrec un equip d'unes 20 persones, afirma que el seu sou permet mantenir-se a ella mateixa, però que li seria del tot impossible mantenir una criatura. Pel que fa al teleoperador entrevistat, indica que es veu obligat a fer neteges per a tenir un sobresou i poder mantenir el seu fill. Considera que el treball que realitza a ECC no està ben pagat perquè sacrifica festius i caps de setmana, fet que no li permet conciliar la vida personal i laboral amb satisfacció.

I l'últim indicador de la precarietat laboral identificat és la degradació de les condicions de treball. En aquest cas, la confecció dels horaris suposa un problema. La *team leader* entrevistada, afirma que, tot i no tenir-ne cap obligació, intenta confeccionar els horaris tan semblants com sigui possible cada setmana, tot i que sempre es prioritza cobrir les necessitats de l'empresa. Això i la pressió per a realització d'hores extres, juntament amb la negativa a la realització d'aquestes, és una conseqüència d'una plantilla amb un nombre de treballadors insuficients.

6. CONCLUSIONS

Després d'exposar els resultats, puc concloure que ECC permet exemplificar moltes de les situacions que conformen la dinàmica de derivació de riscos laborals cap als treballadors a les empreses subcontractades. Per tant, podem donar resposta a les preguntes específiques de recerca i complir amb l'objectiu general.

L'empresa contractadora, doncs, utilitza la seva posició de poder per a aplicar estratègies flexibilitzadores al límit de la legalitat que li permeten convertir els canvis i incerteses del mercat i del seu entorn en general en pressions i exigències cap a l'empresa subcontractada, sense oblidar que la mateixa subcontractació ja és una estratègia empresarial que té la mateixa finalitat. Per tant, podem establir una continuïtat entre el fet de subcontractar i l'aplicació d'estratègies de flexibilització enfront de la posició de dependència de l'empresa subcontractada, i afirmar l'existència d'una doble derivació de riscos laborals (de l'empresa contractadora a la subcontractada, i d'aquesta última als treballadors).

Quan la gerència de la subcontractada rep les pressions en qüestió, siguin canvis en el volum o en el ritme de treball, la incorporació de noves funcions o l'exigència d'una major productivitat, aquesta decideix quins canvis aplicar exactament per a satisfer les noves demandes. Un cop les pressions són traslladades als subordinats, les exigències continuen baixant en l'escala jeràrquica de forma que queda invisibilitzada la responsabilitat de les mesures.

Per tal que aquest procés de trasllat sigui efectiu, es fa ús de la flexibilitat laboral com a estratègia empresarial. Aquestes són estratègies que permeten tenir control de la rotació de treballadors per tal de tenir sempre el nombre més exacte possible de treballadors necessaris, jugant amb els tipus de contracte i els mètodes de contractació. El fet de controlar el mateix treball també és una mesura que fomenta el compliment de les demandes "de dalt". En aquest cas, les estratègies varien segons el tipus d'activitat que es realitzi a l'empresa.

Altres mètodes de control de la jornada laboral, així com el foment de les hores complementàries en contractes de mitja jornada també serveixen perquè l'empresa subcontractada traslladi la incertesa del volum de treball als treballadors que, en el seu cas, es converteix en incertesa sobre el salari tindran a final de més.

I aquesta incertesa, juntament amb els baixos salaris del sector, són només algunes de les nombroses manifestacions de precarietat que deriven de la flexibilitat laboral. Els mecanismes

de control de la demanda de treballadors, per exemple, acaben desencadenant incertesa en la discontinuïtat del treball. La variabilitat de la jornada pot provocar dificultats en la conciliació entre la vida personal i laboral en desconèixer l'hora d'inici de la següent setmana. En alguns d'aquests casos i també en molts d'altres, a més, s'intenta reduir costos a canvi del benestar dels treballadors, per exemple, en les plantilles amb un nombre insuficient de treballadors, els quals es veuen obligats a fer un sobre esforç per a complir els objectius que els hi marquen els superiors.

És evident que per especificar al detall com es produeix la derivació dels riscos laborals seria necessari un anàlisi molt més complex i extens, que ens duria a nombroses estratègies i conseqüències. En aquest cas, ofereixo una pinzellada de com es desenvolupa la dinàmica, i reflexiono sobre la invisibilització de tots aquests aspectes comentats, que queden inherents en les relacions laborals desenvolupades dins el sistema capitalista actual.

7. BIBLIOGRAFIA

- Alonso, L. E. (2001). *Trabajo y posmodernidad: el empleo débil* (Vol. 249). Editorial fundamentos.
- Andreu, A. R. (1988). Flexibilidad, eficiencia y desigualdad (notas sobre la flexibilidad laboral). *Sociología del trabajo*, (4), 81-106.
- Boltanski, L., & Chiapello, E. (2002). *El nuevo espíritu del capitalismo* (Vol. 13). Ediciones Akal.
- Cano, E. C. (2007). La extensión de la precariedad laboral como norma social. *Sociedad y Utopía: Revista de Ciencias Sociales*, (29), 117-138.
- Cano, E. C. (1998). La lógica de la precariedad laboral: el caso de la industria valenciana del mueble (Estrategias de flexibilidad, Desconcentración productiva). *Cuadernos de relaciones laborales*, (13), 207-227.
- Jimeno, J. F. (1996). *Los efectos visibles de la reforma laboral de 1994* (No. 96-09). FEDEA.
- Miguélez, F. (2004). La flexibilidad laboral. *Trabajo*, 13.
- Miguélez, F. (1990). Trabajo y relaciones laborales en la construcción. *Sociología del Trabajo*, (9), 35-54.
- Serrano, C. L., & Malo, E. M. (2001). Noves estratègies per a velles misèries. Un estudi de cas: acció sindical i externalització en la indústria auxiliar de l'automòbil al Baix Llobregat. *Revista Catalana de Sociologia*, 107-116.
- WATSON, T. (1994). Barcelona: Hacer Editorial. *Trabajo y Sociedad*.

ANNEXOS

- ANNEX 1: GUIÓ D'ENTREVISTA

Bloc 1: Presentació i contextualització

Hola, sóc el Pol Marsal i estic fent el Treball de Final de Grau sobre la derivació dels riscos laborals a les empreses subcontractades, així com les estratègies de flexibilització i la manera com afecta la situació als treballadors.

- Quant temps fa que treballes a l'empresa?
- A quin departament et trobes actualment?
- Quin és el teu càrrec actual?
- Penses que el teu benestar laboral ha millorat des que vas entrar a l'empresa?

Bloc 2: Les pressions de la gran empresa

Tinc entès que, actualment, Endesa és l'únic client de la plataforma, per tant...

- Què passaria si Endesa decidís prescindir dels vostres serveis?
- Creus que ECC es veu excessivament pressionada per Endesa?
- Quines són les últimes exigències que hagin suposat un problema assumir-les?
- Endesa té accés al control de l'organització del treball a ECC?
- I en el control dels costos de producció?
- És freqüent que els treballadors surtin perjudicats davant l'intent de complir les demandes d'Endesa?
- Quines estratègies utilitza ECC per a no patir les conseqüències de les demandes d'Endesa?

Bloc 3: Les estratègies flexibilitzadores

Sobre els mecanismes i dinàmiques de contractació...

- Quins mecanismes de contractació s'utilitzen? Pàgina web, ETT, infojobs...
- Cada quant temps es contracta personal?

- Sabries dir-me quantes noves formacions han entrat durant aquest 2022?
- Això implica que s'ha multiplicat el nombre de treballadors o que hi ha hagut relleu?
- En cas que hi hagi hagut relleu, generalment és, generacional, per acomiadament o per baixa voluntària?

Sobre el tipus de contracte...

- Quin tipus de contracta s'usa?
- Aquest tipus de contracte facilita l'acomiadament?
- Creus que s'utilitza aquest tipus de contracte per a poder cobrir necessitats puntuals?

Sobre les condicions de treball...

- De quantes hores setmanals consta el teu contracte?
- I quantes n'acostumes a treballar?
- La jornada queda distribuïda de la mateixa manera al llarg de la setmana?
- Varia en funció de la setmana o el més?
- Tens un horari fix o variable? Cada quant varia?
- Sabries dir-me si s'ha produït alguna vegada treball irregular?

Bloc 4: L'afectació als treballadors

Sobre la garantia de benestar...

- Consideres que els horaris et permeten tenir una bona conciliació entre la vida personal i laboral?
- El teu salari et permet pagar les despeses bàsiques? Casa, llum, aigua, alimentació, educació, sanitat...
- Consideres que tens un salari adequat tenint en compte el tipus de treball i el nombre d'hores que realitzes?

Sobre l'organització del treball...

- La càrrega de treball és sempre la mateixa o varia en funció de l'hora i el dia?

- I en els moments amb més treball també hi ha més personal treballant?
- A l'hora de desenvolupar la teva jornada, tens totes les teves tasques i temps per dur-les a terme estan pautades o consideres que tens certa autonomia?
- Penses que la teva feina està vigilada de prop? Això influeix en la manera com la duus a terme?

Sobre la salut laboral...

- En les ocupacions en què es treballa amb ordinadors és obligatori fer, com a mínim, una pausa de cinc minuts a cada hora treballada. Es compleix aquesta norma?
- Tens la capacitat per a decidir en quin moment fer les pauses?

Bloc 5: L'organització dels treballadors i el seu control

Sobre la fragmentació en l'empresa...

- Creus que hi ha fragmentació entre els treballadors? (competitivitat entre companys i departaments...).
- En cas afirmatiu, creus que l'empresa fa alguna cosa al respecte? I per a fomentar-ho?

Sobre la força dels sindicats i els drets de participació...

- Tens alguna relació amb els sindicats? Quin tipus de relació?
- T'han ofert mai la possibilitat d'afiliar-t'hi?
- Coneixes alguna de les últimes negociacions que s'hagin fet?
- Quants sindicats hi ha a l'empresa?
- Saps el nombre aproximat d'afiliats?
- Quan va ser l'última vegada que el sindicat va convocar una vaga en senyal de protesta?
- Quan seguiment va tenir?

- ANNEX 2: CODIFICACIÓ DE LES ENTREVISTES

OBJECTIU GENERAL DE COMPRENSIÓ, EXPLICACIÓ I IDENTIFICACIÓ					
Pregunta 1	Pregunta 2		Pregunta 3		
Dimensió 1	Dimensió 2	Dimensió 3	Dimensió 4	Dimensió 5	Dimensió 6
Afirma que no és possible que Endesa prescindís dels serveis per complet, perquè hi ha diversos contractes firmats en diferents departaments. Considera que és una bona empresa contractadora, que és agraïda. Recentment, van fer un moviment de volum que va provocar que sobressin més de 20 treballadors. Emergia va reubicar-los repartint-los en diferents treballadors. El contracte està pler de licitacions que especifiquen fins a quin punt pot arribar a exigir o a modificar. Fins que no finalitza la licitació no poden canviar coses. En la modificació de vendes, va fer-se de cop en finalitzar una licitació. La gerent afirma que és comprensible, ja que amb l'augment del nombre de companyies, el que primen ara són les vendes. Ho	Els assessors acostumen a fer hores extres sense necessitat de pressionar-los. Reconeix que controla la feina dels treballadors, monitoratges per avaluar-los, control diari de la productivitat... Al seu d'apartament els pvd són lliures per l'autonomia que tenen. A att client està programat i s'ha de respectar.	Mecanismes de contractació: infojobs i boca a boca. Ja no es contracta per ETT perquè no sortia a compte.	Formacions varien en funció de les demandes d'Endesa. Unes 15 formacions aquest 2022. S'ha ampliat la plantilla però també rotació, sobretot per no passar el mes de prova. Tipus de contracte obra i servei fins l'última reforma laboral, que obliga a fer-los indefinits passat un més. Aquest canvi de contracta no implica una diferència a l'hora d'acomiarar, però abans es feien 2 contractes de 2 mesos abans de l'obra i servei, de manera que el període de prova era major, i tenien més marge de maniobra.		Ella té llibertat per muntar els horaris com vulgui (com sigui necessari) respectant contracte de matí, tarda o nit.

considera un canvi d'objectius.					
ECC molt pressionada per Endesa perquè és l'únic client i ha de complir les expectatives. Recentment, s'ha convertit en una plataforma de vendes, pel qual s'han de complir els mínims a tots els departaments. Endesa no pot fer i desfer, però pot pressionar. Traslladen les pressions al llarg de tota l'escala jeràrquica de l'empresa.	Al seu d'apartament no hi ha competitivitat perquè tenen objectius d'equip. A departaments de vendes sí, tot i que en general hi ha bon ambient. 2 assessors del sindicat, van poques vegades a treballar a causa de l'afiliació. No està massa posada en el tema". No anirà a la vaga pels diners que li treuen de la nòmina. PVD planificats.		Només contracten en grup, fan formació, mes de prova, cada vegada que es necessita a gent. Els objectius d'aquest període són molt elevats, la majoria no aconsegueixen passar-los. Al llarg de 2022 moltes formacions. Relleu per baixa voluntària. Acostuma a fer hores extres no remunerades. Els assessors fan 20, 25, 30, 35 o 38h. Normalment 20 o 25. Aquestes hores extres habitualment.	Salari just, per mantenir-se sola si, però per tenir un fill no. Considera salari insuficient.	Com a TL intenta confeccionar els horaris perquè siguin semblants, però no en te cap obligació. Es poden muntar segons les necessitats de l'empresa. Càrrega del treball variable, s'arregla amb hores extres. Considera que hi ha personal insuficient.
Actualment, hi ha més pressió que abans perquè Endesa ha volgut que ECC sigui una plataforma de vendes. Desconeix si la pressió ve d'Endesa o d'ECC, ja que hi ha altres plataformes subcontractades per Endesa, i ECC està la segona del rànquing. Plataforma de venda (menys empreses i distribuïdora). Endesa fa i desfà els departaments com vol. Els treballadors reben l'impacte d'aquest canvi, pel fet que el tipus de trucades són els mateixos, però ara s'ha de vendre.	Infojobs, i boca a boca, qui més gent porti rep remuneracions econòmiques. No coneix a ningú que li hagin donat. Formacions massives. Ara hi ha una nova llei que a partir del mes de prova ha de ser fixes. 8 formacions en el que va de 2022. Ara hi ha més gent. Tasques pautades, feina molt vigilada, t'escolten les trucades, analitzen el vocabulari... PVD es respecten, hi ha gent que no li deixen decidir quan fer-les. El control depèn molt de cada TL.	Càrrega del treball molt variable, més gent quan hi ha més feina.	Si Endesa se'n va, considera que la majoria quedarien acomiadats. Contractes d'obra i servei suprimits per la nova llei del govern (reforma). Això no és un impediment, et paguen 15 dies per any treballat amb el tipus de contracte. Porta 7 mesos fent el mateix horari perquè estava a un departament nou especial. Ara que el canvien de departament, no sap si li mantindran l'horari.	Fa molts anys (que ...) no hi ha pujades de sou. Ha de fer neteges per arribar a final de més. Salari no adequat: treballes diumenges, festius, la gent et crida... (1000€).	Fins al setembre 2021 ha estat a 20h, mantenint un fill, i treballant hores extres cada setmana. Ara l'han posat a 35h, ja no fa hores extres. 5 anys demanant el canvi de contracte.

