



Universidad de Navarra

IRCO

Documento de Investigación

DI nº 518

Septiembre, 2003

LA GESTION DE LA TEMPORALIDAD EN 2003:
RESULTADO DEL CUESTIONARIO ENVIADO A LAS
GRANDES EMPRESAS UBICADAS EN ESPAÑA

José Ramón Pin *
Esperanza Suárez**
Angela M^a Gallifa***

* Profesor de Dirección de Personas en las Organizaciones, IESE

** Investigadora, IESE

*** Gerente del IRCO, IESE

IESE Business School - Universidad de Navarra

Avda. Pearson, 21 - 08034 Barcelona. Tel.: (+34) 93 253 42 00 Fax: (+34) 93 253 43 43

Camino del Cerro del Águila, 3 (Ctra. de Castilla, km. 5,180) - 28023 Madrid. Tel.: (+34) 91 357 08 09 Fax: (+34) 91 357 29 13

Copyright© 2003, IESE Business School. Prohibida la reproducción sin permiso

LA GESTION DE LA TEMPORALIDAD EN 2003: RESULTADO DEL CUESTIONARIO ENVIADO A LAS GRANDES EMPRESAS UBICADAS EN ESPAÑA

Resumen

Partiendo de la base de que el trabajo temporal seguirá siendo una parte significativa del mercado laboral español, se ha realizado el presente estudio de investigación con el objetivo de profundizar en las razones, políticas de contratación y opinión de las grandes empresas españolas en facturación, número de empleados y sectores de actividad. La cifra óptima de trabajadores temporales en el total del mercado laboral español, siempre que se reduzcan las tasas de paro por debajo del 6 al 8%, se debe situar en el 20/25%, para asegurar la movilidad adecuada en una economía, estacional en algunos sectores importantes, dinámica y acelerada en todos, y sujeta a cambios imprevisibles, como lo es la española. Muchas empresas españolas consideran como parte de su política de recursos humanos la utilización del trabajo temporal como un arma competitiva que permite aumentar su productividad, eficiencia y flexibilidad ante un mercado dinámico. La ley de convergencia salarial, junto con el coste del servicio (que son conceptos acumulables), son los factores que los empresarios consideran que más han influido en la actual desaceleración de la contratación temporal a través de las empresas de trabajo temporal (ETT). Estas gestionan una parte acotada de este mercado. Pero en términos generales sus clientes están satisfechos tanto con el servicio actual como con la calidad del trabajador cedido. Para aumentar su cuota de mercado deben hacer hincapié en el servicio global que aportan a sus clientes, añadiendo a la flexibilidad otros componentes, como la formación, la agilidad, la eficiencia administrativa, la preocupación por la seguridad e higiene en el trabajo, la especialización, etc. Y, sobre todo, la consideración de que no son un proveedor más, sino un socio estratégico que proporciona, aunque de forma temporal, el componente más importante de la estrategia: las personas.

Palabras clave: empresas de trabajo temporal (ETT), trabajo temporal, motivación, retribución del trabajador temporal, políticas corporativas de contratación temporal, servicios de las ETT, gestión de personas.

LA GESTION DE LA TEMPORALIDAD EN 2003: RESULTADO DEL CUESTIONARIO ENVIADO A LAS GRANDES EMPRESAS UBICADAS EN ESPAÑA

1. Introducción y razones del estudio

En España, la temporalidad (alrededor del 31%) ocupa uno de los primeros lugares en el ranking de la Comunidad Europea (alrededor 13%), y en los últimos años ha sido una de las preocupaciones constantes por parte de los agentes sociales y de los poderes públicos.

En la década de los noventa, la creación de trabajo temporal fue acelerándose. Desde la aprobación de la ley de las empresas de trabajo temporal, en adelante ETT, en 1994, hasta el año 1999, el crecimiento de la facturación de estas empresas fue espectacular. En los primeros años alcanzó un 100% (véase la Tabla 1).

Tabla 1. Evolución de las empresas de trabajo temporal

Años	ETT con autorización	Cesiones de trabajadores	CPD
1994	86
1995	316	301.344	378.739
1996	399	622.709	809.139
1997	428	951.641	1.309.021
1998	435	1.265.056	1.803.547
1999	410	1.418.844	2.002.039
2000	364	1.362.208	2.005.132
2001	346	1.334.405	1.901.352
2002	341	1.297.473	1.819.281

Fuente: elaboración propia a partir de los datos del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, www.mtsa.es

Pero a partir del año 2000 la situación ha cambiado. La modificación de las condiciones salariales de los empleados contratados a través de ETT, el proceso de convergencia que equipara salarios de temporales e indefinidos para el mismo puesto (Ley 29/1999), la mayor estabilidad de las empresas y la crisis económica, derivada tanto del 11 de septiembre como del pinchazo de la burbuja tecnológica, y en España el cambio de tendencia en los niveles de paro, han modificado las circunstancias en que se producen este tipo de contratos.

En la actualidad, sin embargo, no existe ningún estudio reciente que tenga en cuenta la opinión de las grandes empresas ubicadas en España sobre gestión de temporalidad, tanto de la contratación directa como de la realizada a través de las ETT.

Además, si hay algo representativo del estado de una economía es el mercado laboral. Este es un reflejo de las circunstancias económicas, tanto estructurales como coyunturales. Las estructurales condicionan la planificación de las plantillas de manera más estable. Las coyunturales condicionan directamente los movimientos de contratación a corto plazo. Dentro de estos últimos, por su naturaleza, se encuentran las contrataciones de trabajo temporal, tanto de forma directa como a través de las ETT. Por tanto, el conocimiento de las razones y condiciones de estas contrataciones arroja mucha luz sobre la situación económico-laboral y las medidas a tomar para mejorarla.

Estas son las razones para realizar este estudio, dentro de un “observatorio laboral” como es el IRCO-IESE en colaboración con AGETT. Primero, para conocer el estado de este mercado laboral que ha tenido grandes cambios en los últimos dos o tres años. Segundo, porque el conocimiento de este mercado puede ser muy útil a la hora de tomar medidas tanto en el nivel empresarial como en el macroeconómico.

El presente informe, por tanto, abre una nueva línea de investigación que pretende saber más sobre cómo se está gestionando la contratación temporal en general y de las empresas de trabajo temporal, en particular.

Los resultados del cuestionario recogen la opinión de las grandes empresas ubicadas en España sobre los trabajadores temporales y el servicio ofrecido por las empresas de trabajo temporal.

Esperamos que el informe que presentamos sea útil, y que la información que contiene consiga suscitar el interés hasta el punto de que se puedan sacar conclusiones propias.

No podemos cerrar esta introducción sin agradecer profundamente la colaboración de todas las empresas que se han prestado a rellenar uno de esos terribles cuestionarios que, puestos en la mesa de la mayoría de despachos, vuelan y aterrizan, de forma misteriosa, en la papelera más cercana.

Los resultados que se presentan a continuación son fruto del trabajo de estas desinteresadas colaboraciones.

En primer lugar, se ofrece un panorama del contenido de las encuestas a fin de orientar al lector sobre lo que se ha pretendido obtener (Apartado 2). En segundo lugar, se presenta un resumen que contiene, según nuestro criterio, los resultados más interesantes (Apartado 3), y posteriormente se detalla el contenido del cuestionario y todos los resultados significativos que se han obtenido a través del cuestionario de gestión de temporalidad (Apartados 4, 5 y 6). El informe finaliza con unos datos metodológicos que se presentan en el Apartado 7.

2. Síntesis del contenido del cuestionario sobre la gestión de la temporalidad

El primer bloque de preguntas versa sobre la temporalidad en términos generales. Han sido contestadas tanto por empresas que han utilizado, o que actualmente son usuarias de empresas de trabajo temporal, como por aquellas que nunca han utilizado estos servicios.

Las empresas que han participado en el estudio han respondido a los siguientes temas: política de temporalidad; opinión sobre la motivación y productividad de los trabajadores temporales; perfil de los trabajadores temporales que han sido contratados en los últimos cinco años; opinión sobre la expectativa de los trabajadores temporales de ser contratados de forma indefinida; opinión sobre los factores que han influido en el decrecimiento de la contratación temporal a través de ETT; temores en la contratación de personas cedidas por una ETT; opinión sobre la equiparación de la retribución del trabajador cedido a través de una ETT a la del trabajador de la empresa usuaria; pronóstico sobre el aumento o disminución de la contratación temporal en general y de las ETT en particular; cálculo de tasas de temporalidad en sus empresas.

Otro bloque de preguntas se ha dirigido sólo a aquellas empresas que han sido o son usuarias de empresas de trabajo temporal. En dicho bloque se ha pedido a las empresas que evalúen la actuación de las ETT en general y de aquellas con las que han trabajado; se ha preguntado por las ventajas e inconvenientes de las ETT y por las razones por las que contratan trabajadores temporales a través de dichas empresas en vez de contratar temporalmente de forma directa. De la misma forma, la encuesta pregunta el número de ETT con las que han trabajado y el tamaño de aquellas con las que trabajan.

Se ha realizado una pregunta dirigida exclusivamente a las empresas que nunca han utilizado los servicios de las ETT, con el fin de averiguar cuáles son los motivos por los que no han querido aprovechar los servicios de estas empresas.

Por último, la encuesta se cierra con una serie de preguntas dirigidas a clasificar las empresas que han participado según la procedencia del capital mayoritario, volumen total de facturación, número de empleados, sector de actividad y comunidad autónoma donde está la sede de la empresa.

3. Resumen de los resultados más significativos

3.1. Fórmulas para gestionar la temporalidad en los últimos años

- La mayoría de las empresas (73,61%) afirman utilizar tanto ETT como contratos temporales directos para gestionar la temporalidad.
- El 9,72% afirma que la gestión de la temporalidad en su empresa se hace sólo a través de ETT.
- El 13,89% sólo utiliza contratos temporales directos, y afirma NO utilizar ETT.

Los resultados anteriores son coherentes con otras estadísticas en las que se indican que las empresas de trabajo temporal sólo gestionan una parte de los contratos temporales en España, en concreto, el 14% del total.

3.2. Política de las empresas frente a la temporalidad

Resultados a la pregunta: ¿Tiene su empresa alguna política formal y conocida por toda la organización que guíe la contratación, evaluación y seguimiento de los trabajadores temporales?

- La mayoría de empresas (74,65%) responde que sí.
- El 25,35% responde que no.

Aunque los resultados son buenos, cabe señalar que todavía hay un 25,35% de las empresas que deben esforzarse por establecer una política de contratación temporal. Cuando no existe dicha política, el trabajador temporal se siente confuso respecto a su presente y futuro. Dicha confusión se traduce en ansiedad y acaba influyendo negativamente en su motivación y productividad.

3.3. Algunas opiniones de las empresas encuestadas con respecto a los trabajadores temporales

- La gran mayoría de las empresas encuestadas (82,19%) opinan que cuando se contrata temporalmente de forma directa, en vez de a través de una ETT, la expectativa del trabajador de que su contrato se convierta en indefinido es mayor.

El resultado anterior confirma la hipótesis de que, en muchas ocasiones, las empresas utilizan las ETT para transmitir, tanto al candidato como al departamento donde se va a insertar, que su relación es efímera y de corta duración.

3.4. Factores que han influido en el decrecimiento de la contratación a través de ETT

- Más de un tercio (37,10%) de las empresas encuestadas señalan la Ley 29/1999, de 16 de julio, como el factor que más ha influido en el decrecimiento de la contratación a través de ETT.

Dicho resultado es coherente con el factor “coste de los servicios ofrecidos”, que es señalado como muy influyente por más del 50% de las empresas (50,82%), en el decrecimiento de la contratación a través de ETT.

3.5. Productividad y motivación de los trabajadores

- Cabe resaltar que la mayoría de las empresas (76,06%) opinan que la productividad del trabajador temporal es igual a la del permanente, y cerca de la mitad señala que los trabajadores temporales están tan motivados como los permanentes.
- Si nos fijamos en la tabla de productividad, en las empresas con capital multinacional observamos resultados aún más optimistas sobre la productividad de los temporales: el 76,47% opina que la productividad de los trabajadores temporales es igual a la de los permanentes, y un 17,64% opina que es superior.

Los resultados anteriores pueden tener relación con el elevado índice de temporalidad que se observa en España en comparación con otros países de la Unión Europea. Lógicamente, si el empresariado español piensa que en cuestión de productividad no hay diferencias excesivas entre los trabajadores temporales y permanentes, tampoco tendrá problemas para plantearse la contratación temporal.

- Por otra parte, cerca del 25% de las empresas encuestadas opinan que la motivación del trabajador temporal es superior a la del trabajador permanente.

3.6. Temores en la contratación de trabajadores cedidos a través de ETT

- Cerca del 50% de las empresas encuestadas temen que los sindicatos pongan pegas cuando contratan trabajadores a través de una ETT.
- El 71,64% de las empresas no teme que la adaptación del trabajador temporal a la empresa usuaria suponga un problema.

3.7. Contratación temporal en los próximos cinco años

- Cerca del 50% de las empresas que rellenaron el cuestionario opinan que la contratación temporal total (ETT y contratación directa) disminuirá. Casi un 21% piensa que permanecerá igual, y cerca de un tercio opina que aumentará.

3.8. Grado de satisfacción global con la ETT con las que se trabaja

- La mayoría de las empresas (75,80%) califican con un notable su grado de satisfacción con la o las ETT con las que trabajan.
- De la misma forma, la mayoría (73,68%) opinan que la calidad de los servicios ofrecidos merece un notable.
- Sólo un 3,23% de las empresas que participaron en la encuesta suspende la manera de trabajar de las empresas de trabajo temporal.

3.9. Razones para utilizar los servicios de las ETT

- Las cuatro razones más importantes para utilizar los servicios de las ETT son:
 - 1) Para contratos de corta duración (considerado muy importante por el 75,44%).
 - 2) Para evitar el sobredimensionamiento de la plantilla (considerado muy importante por el 57,50%).
 - 3) Para adecuar con exactitud la cantidad de horas precisadas con las contratadas (considerado muy importante por el 36,53%).
 - 4) Para evitar el proceso de reclutamiento y selección (considerado como muy importante por el 31,55%).

3.10. Motivos por los que no se utilizan los servicios de las ETT

- Los dos motivos más señalados por los que no se utilizan las ETT en la gestión de la temporalidad son:
 - 1) Prohibición del convenio de la empresa (26,67%).
 - 2) Política de recursos humanos no acorde con el uso de ETT (53,33%).
- El 20% restante afirmó no utilizar ETT por el coste económico que implicaba.

3.11. Perfil de los trabajadores temporales

- Para perfiles como administrativos y contables se utiliza tanto la contratación temporal de forma directa como a través de ETT.
- Para mandos intermedios, las empresas no utilizan ETT.
- La edad no parece ser un factor decisivo a la hora de plantearse la contratación temporal de forma directa o a través de ETT.
- Para puestos relacionados con la atención al cliente, la mayoría de las empresas prefiere no utilizar contratos temporales.

4. Gestión de la temporalidad en general. Respuestas tanto de empresas usuarias como no usuarias de empresas de trabajo temporal

4.1. Fórmulas para gestionar la temporalidad en los últimos cinco años

**Tabla 2. Fórmulas para gestionar la temporalidad
(en porcentaje)**

Fórmula elegida	Total	Capital nacional¹	Capital multinacional²
Sólo contratos temporales directos con los trabajadores	13,89	15,79	11,76
Sólo contratos a través de ETT	9,72	7,89	11,76
Las dos fórmulas anteriores	73,61	76,32	76,47

Como puede observarse en la Tabla, la mayoría de las empresas (73,61%) que participaron en el estudio han utilizado en los cinco últimos años tanto empresas de trabajo temporal como contratos directos para gestionar la temporalidad.

¹ En capital nacional se incluyen las empresas con capital mayoritario español.

² En capital multinacional quedan incluidas las empresas que además de capital español tienen capital extranjero. También se incluyen las empresas cuyo capital mayoritario es extranjero.

Si comparamos las empresas nacionales con multinacionales, se aprecia una leve diferencia en los contratos temporales directos. Casi el 16% de nacionales declaran haber gestionado la temporalidad en los últimos cinco años sólo utilizando contratos temporales directos. Sin embargo, en el caso de las multinacionales, dicho porcentaje desciende cuatro puntos, situándose en el 11,76%.

Si ponemos la atención en el apartado “sólo contratos a través de ETT”, se puede observar que el 9,72% de las empresas confiesan utilizar únicamente empresas de trabajo temporal en la gestión de la temporalidad de sus plantillas. En las empresas con capital multinacional, este porcentaje es de cuatro puntos por encima de las que tienen capital mayoritario nacional.

Los resultados anteriores son coherentes con otras estadísticas en las que se indican que las empresas de trabajo temporal sólo gestionan una parte de los contratos temporales en España, en concreto el 14% del total de dichos contratos.

De acuerdo con los datos, una gran parte de la contratación temporal en España se hace al margen de las ETT. Este hecho indica que la participación de las ETT en este mercado podría crecer si fueran capaces de aportar un servicio más eficiente y las empresas contemplaran el reclutamiento desde una perspectiva más amplia, donde se incluyera la formación, la gestión administrativa de manera lo más eficiente posible y otros aspectos. Las ETT se convertirían, ya lo hacen pero en un papel limitado, en proveedoras de “reclutamiento temporal”, lo que incluye además de la puesta a disposición del trabajador temas como la formación, el entrenamiento específico, la motivación, la preparación en temas de seguridad e higiene en el trabajo, el proceso administrativo, etc.

Las ETT son un proveedor de “personas”, el componente más importante y sustancial de la empresa. En ese sentido no son un proveedor cualquiera, estar en línea con la cultura y la forma de ser de la empresa usuaria es un requisito para realizar bien su trabajo. En realidad, al menos las grandes, ya lo hacen, pero lo importante es que esa imagen más completa penetre de forma más profunda en la concepción que los contratadores temporales y, lo que es más importante, los trabajadores temporales y los sindicatos, tienen de estas empresas.

4.2. Política de las empresas frente a la temporalidad

Tabla 3. ¿Tiene su empresa alguna política formal y conocida por toda la organización que guíe la contratación, evaluación y seguimiento de trabajadores temporales?

	Total	Capital nacional	Capital multinacional
Sí	74,65	72,97	76,47
No	25,35	27,03	23,52

La mayoría de las empresas encuestadas (74,65%) afirman seguir una política formal y conocida por toda la organización para la contratación, evaluación y seguimiento de los trabajadores temporales. Observando la Tabla anterior se puede concluir que, aunque tanto las empresas con capital mayoritario español (72,97%) como las que tienen capital mayoritario multinacional siguen una política de contratación temporal, son las empresas con capital mayoritario multinacional las que más en serio se lo toman (76,47%), cuatro puntos por encima de las empresas con capital mayoritario español.

No obstante, cabe señalar que todavía hay un 25,35% de las empresas que deben esforzarse por establecer una política de contratación temporal. Cuando no existe dicha política, el trabajador temporal se siente confuso respecto a su presente y futuro. Dicha confusión se transforma en ansiedad y acaba influyendo en su motivación y productividad de forma negativa, aunque como se verá, las empresas encuestadas no sienten esa inquietud con respecto a la repercusión de la temporalidad sobre la productividad.

El estudio no ha profundizado, dada la metodología empleada, en el tipo de procesos de seguimiento y evaluación que siguen las empresas que sí dicen tener esta política. Un estudio de casos específicos debería ser una de las líneas de desarrollo investigador para el futuro.

A continuación se analizará la opinión de las empresas encuestadas en cuanto a la motivación y productividad del trabajador temporal con respecto al permanente, es decir, aquel que tiene un contrato indefinido.

4.3. Productividad y motivación de los trabajadores temporales (con contrato directo y cedidos por una ETT)

Tabla 4. Productividad de los trabajadores temporales
(en porcentaje)

	Total	Capital nacional	Capital multinacional
Inferior a la de los trabajadores permanentes	11,27	16,67	5,88
Igual a la de los trabajadores permanentes	76,06	77,78	76,47
Superior a la de los trabajadores permanentes	12,68	8,33	17,64

Tabla 5. Motivación de los trabajadores temporales
(en porcentaje)

	Total	Capital nacional	Capital multinacional
Los trabajadores temporales están menos motivados que los permanentes	17,81	17,95	17,64
Los trabajadores temporales están igual de motivados que los permanentes	45,21	53,85	35,29
Los trabajadores temporales están más motivados que los permanentes	24,66	20,51	29,41

De las dos Tablas anteriores (productividad y motivación) se pueden recoger conclusiones interesantes y bastante optimistas. En primer lugar, cabe resaltar que la mayoría de las empresas (76,06%) opinan que la productividad del trabajador temporal es igual a la del permanente, y cerca de la mitad señala que los temporales están igual de motivados que los permanentes.

Si centramos nuestro interés en la Tabla de productividad, en la columna de empresas con capital mayoritario multinacional observamos resultados aún más optimistas sobre la productividad de los trabajadores temporales: el 76,47% opina que la productividad de los trabajadores temporales es igual a la de los permanentes, y un 17,64% opina que es superior.

Ante estos resultados se podrían hacer varias lecturas. A nosotros se nos ocurre que una de ellas puede tener relación con el elevado índice de temporalidad que se observa en España en comparación con otros países de la Unión Europea. Lógicamente, si el empresariado español piensa que en cuestión de productividad no hay diferencias excesivas entre los trabajadores temporales y permanentes, tampoco sentirá ningún temor a la hora de plantearse la contratación temporal.

Los resultados anteriores chocan con la idea de que la permanencia en la empresa ayuda a mejorar la productividad al mantener el conocimiento adquirido en el trabajo en la organización. Bien es cierto que la temporalidad, como luego veremos, se suele centrar en puestos de la organización donde el conocimiento es más fácilmente adquirible.

Otra de las lecturas que cabe hacer a la luz de los resultados es que el empresariado español se fía más de las cualidades de la persona que desempeña el puesto que de las condiciones externas al mismo. Es decir, se piensa que la temporalidad no influye en la productividad. Que saque el lector sus propias conclusiones.

Por otra parte, cerca del 25% de las empresas encuestadas opinan que la motivación del trabajador temporal es superior a la del trabajador permanente. Este resultado nos preocupa un poco más que el anterior, aunque depende de las razones por las que hayan elegido la respuesta. Si detrás de la respuesta está la suposición de que una persona está más motivada cuanto más inseguro tiene su futuro, nuestra preocupación está fundada, teniendo en cuenta otra investigación que se realizó al respecto³.

En dicha investigación se advertía de varios aspectos relacionados con lo anterior. Una de las advertencias tenía que ver con la ansiedad a la que está sometido el trabajador temporal. Dicha ansiedad, si bien es verdad que no se aprecia a corto plazo, sí que sale a la luz cuando se proroga su situación de temporalidad. Una de las conclusiones que se obtuvo fue que prorrogar los contratos de los trabajadores temporales por encima de los seis meses, influía de manera negativa en su motivación. Como es obvio, a medio o largo plazo, cuando la motivación decrece, la productividad se resiente.

De la misma manera, se indicaba que los trabajadores temporales están muy motivados al principio, en parte por sus expectativas de aprendizaje, por la novedad del entorno y porque piensan en la oportunidad de afianzar la relación laboral si se esfuerzan, convirtiéndola en indefinida. Sin embargo, cuando el trabajador es reiterativamente contratado durante períodos de tiempo largos, no se cumplen esas expectativas y la novedad decrece, la motivación disminuye drásticamente. La observación indica que el proceso de desmotivación se produce en un período que va de entre seis meses a un año⁴.

Cabe destacar que la idea extendida de que las ETT aseguran el encaje óptimo persona/puesto desde el punto de vista técnico, tendrá que ir transformándose poco a poco hacia la búsqueda del encaje no sólo técnico, sino también motivacional, aunque para ello es necesaria la colaboración de la empresa usuaria.

Sin contemplar el aspecto motivacional, se podrá suponer qué es lo que la persona puede aportar, pero no lo que quiere aportar. La voluntad de aportar los conocimientos de los que se dispone depende más de los aspectos motivacionales que de la cualificación técnica del candidato.

4.4. Opiniones de las empresas sobre los trabajadores temporales con contrato directo y los procedentes de ETT

Tabla 6. Opiniones de las empresas
(en porcentaje)

Afirmaciones	Estoy de acuerdo	No estoy de acuerdo	No sabe, no contesta
Cuando se contrata temporalmente de forma directa, en vez de a través de una ETT, la expectativa del trabajador de que su contrato se convierta en indefinido es mayor.	82,19	16,44	1,37
Los trabajadores temporales resultan más baratos para las empresas que los trabajadores con contrato indefinido.	42,47	46,58	10,96
Los trabajadores temporales aceptan realizar trabajos que los permanentes preferirían no hacer (tareas repetitivas, trabajar en ciertas épocas del año...).	60,27	34,25	5,48

³ Véase Suárez Ruz, E.: «Nuevas formas de empleo, organización del trabajo y motivación de los empleados», tesis doctoral dirigida por José Ramón Pin Arboledas, Universidad Pontificia de Salamanca, Madrid, 1999.

⁴ *Ibídem*.

La Tabla 6 presenta datos que merecen ser comentados. En primer lugar, si nos fijamos en la primera afirmación, la gran mayoría de las empresas encuestadas (82,19%) opinan que cuando se contrata temporalmente de forma directa, en vez de a través de una ETT, la expectativa del trabajador de que su contrato se convierta en indefinido es mayor.

El resultado anterior confirma la hipótesis de que, en muchas ocasiones, las empresas utilizan ETT para transmitir, tanto al candidato como al departamento donde se va a insertar, que su relación es efímera y de corta duración. En ocasiones, cuando se contrata a un trabajador temporal de forma directa y cae en gracia a las personas del departamento donde se incorpora, surgen presiones para que su contrato acabe convirtiéndose en indefinido y pase a incorporarse en plantilla. La sensación de que ocurra lo anterior es menor si el candidato procede de una ETT.

Lo anterior contrasta con la afirmación de las ETT, utilizada en sus presentaciones públicas, de que estas empresas son, en parte, un camino para encontrar un trabajo con contrato indefinido. También reduce la aportación de las ETT a las empresas, en el sentido de ser proveedores de personal con contrato indefinido a los que se puede tener en condiciones de observación mientras dura el contrato temporal a través de ellas. Otra función en la que profundizar para completar el servicio antes mencionado.

4.5. Opiniones sobre los factores que han influido en el decrecimiento de la contratación a través de ETT

Tabla 7. Factores que influyen en el decrecimiento
(en porcentaje)

Factores del decrecimiento de las ETT	1	2	3	4	5
Mala imagen de las ETT	21,43	30,36	16,07	16,07	16,07
Coste de los servicios ofrecidos	19,67	11,48	18,03	29,51	21,31
Problemas con los sindicatos	27,42	16,13	32,26	16,13	8,06
Falta de profesionalidad de algunas empresas del sector	27,12	33,90	15,25	15,25	8,47
La Ley 29/1999, de 16 de julio, de modificación de la Ley 14/1994, de 1 de junio, por la que se regulan las ETT ⁵ .	17,74	14,52	16,13	14,52	37,10

*Nota: 1 es el valor que menos ha influido y 5 el que más ha influido.

De la Tabla 7 hay que subrayar que más de un tercio (37,10%) de las empresas encuestadas señalan la Ley 29/1999, de 16 de julio, como el factor que más ha influido en el decrecimiento de la contratación a través de las ETT.

Dicho resultado es coherente con el factor “coste de los servicios ofrecidos”, que es señalado como muy influyente por más del 50% de las empresas (50,82%) en el decrecimiento de la contratación a través de las ETT. También es coherente con la observación antes realizada de que las ETT deben transmitir que su servicio es más completo que la simple puesta a disposición de trabajadores o la reducción de costes.

⁵ A través de la Ley 29/1999 se equipara la retribución del trabajador temporal a la del trabajador de la empresa usuaria.

Por otra parte, sumando los porcentajes de las puntuaciones 1 y 2, se observa que los factores que menos han influido en el decrecimiento de la contratación empresarial son: la falta de profesionalidad de algunas empresas del sector (61,02%) y la mala imagen de las ETT (51,79%).

Otro dato significativo, y que sin duda debe llevar a la reflexión, es que cerca del 45% (43,55%) valoran como nada o poco influyente en el decrecimiento de la contratación de las ETT los problemas con los sindicatos.

Cabe matizar que la mayoría de las empresas que consideran los problemas con los sindicatos como el factor más influyente (8%) pertenecen al sector industrial, lo que parece lógico teniendo en cuenta la implantación e importancia de los sindicatos en este sector.

4.6. Temores en la contratación de trabajadores a través de una ETT

Tabla 8. Principales temores en la contratación de trabajadores
(en porcentaje)

Temores	Sí lo comparto	No lo comparto
Que los sindicatos pongan pegas.	48,48	51,51
Que el trabajador cedido por la ETT no se adapte a la empresa.	28,35	71,64
Que se establezcan comparaciones entre los empleados contratados directamente y los cedidos a través de la ETT, y ello desemboque en mal ambiente.	46,15	53,84
Que los trabajadores de la ETT no estén suficientemente preparados.	39,39	60,60
Que manejen de forma poco confidencial la información de la empresa, ya que van de una empresa a otra.	50,00	50,00
Que se “integren” más de lo deseado. “El roce hace el cariño”.	46,15	53,84

Frente a la Tabla 8, cabe destacar que, en general, los temores de las empresas en la contratación de trabajadores temporales están divididos casi al 50% en muchos casos.

Además, hay que subrayar que más del 60% (60,60%) de las empresas no tengan miedo a que los temporales no estén suficientemente preparados, y que aproximadamente el 70% (71,64%) no tema que el trabajador cedido por una ETT tenga problemas de adaptación a la empresa. Como siempre, es cuestión de interpretación, aunque, en todo caso, llama la atención el optimismo mostrado a este respecto.

Respecto al temor de que los sindicatos pongan pegas en la contratación de trabajadores a través de las ETT, se observa que es compartido por casi el 50% de las empresas (48,48%). Aunque la oposición sindical ha dejado de tener como argumento la diferencia salarial para el mismo puesto de trabajo después de la ley 29/1999, las empresas siguen pensando que los sindicatos no ven con agrado la contratación temporal a través de las ETT. Para corregir esta oposición, las ETT deben seguir demostrando su responsabilidad

ante el fraude, y convencer también a los sindicatos de que su función es mucho más completa y compleja que la de meros intermediarios.

Deben hacer hincapié en temas como: su colaboración en planes de formación, la seguridad e higiene en el trabajo, la exquisita legalidad de sus operaciones, la eficiencia en el reclutamiento, camino para la reinserción definitiva en una empresa, etc.

4.7. Opiniones de la influencia de la Ley 29/1999, de 16 de julio⁶, sobre la imagen de la ETT

Tabla 9. Influencia de la Ley 29/1999

	Ha mejorado	Ha empeorado	No ha influido
Desde que se aprobó la Ley 29/1999 de 16 de julio, la imagen de las ETT	68,11	0	31,88

Más de dos tercios (68,11%) de las empresas encuestadas opinan que desde que se aprobó la Ley 29/1999 de 16 de julio, la imagen de las ETT ha mejorado. Aproximadamente un tercio opina que no ha influido, y ninguna opina que haya empeorado.

Los resultados anteriores parecen lógicos si tenemos en cuenta que dicha Ley mejora las condiciones salariales de los trabajadores cedidos a través de una ETT, al proponer la equiparación salarial con los trabajadores de la empresa usuaria, si es que el salario del convenio de la ETT no es superior.

4.8. Pronóstico de las empresas encuestadas sobre la contratación temporal en los próximos cinco años

Tabla 10. Pronóstico de la contratación temporal

	Aumentará	Disminuirá	Permanecerá igual
La contratación temporal total (ETT + contratos directos)	29,85	49,25	20,89
El uso de las ETT	23,52	52,94	23,52

Aproximadamente la mitad de las empresas que participaron en la encuesta opinan que tanto la contratación temporal total como la realizada a través de empresas de trabajo temporal disminuirá en los próximos cinco años. La otra mitad, en el caso de la contratación temporal total, se reparte entre un tercio que opina que aumentará y, aproximadamente, un 21% que piensa que permanecerá igual.

Centrándonos sólo en el pronóstico del aumento o disminución del uso de las ETT, se observa que son menos las empresas que opinan que aumentará (23,52%) la actuación de estas empresas y más las que creen que disminuirá (52,94%).

⁶ *Ibidem*.

A juicio de los autores del presente informe, el porcentaje óptimo de trabajo temporal en una economía depende de la tasa de desempleo. Si la tasa de desempleo fuera muy baja (cerca del 5 ó 6%, como ocurre en Estados Unidos, es decir, cerca del paro friccional⁷), un alto porcentaje de trabajo temporal indicaría una economía muy flexible y dinámica, con un mercado laboral muy eficiente, que desplaza los trabajadores donde son necesarios en cada momento y mantiene los costes laborales de acuerdo con la productividad de los puestos. Habría un porcentaje de trabajadores temporales, pero que encontrarían trabajo rápidamente.

Se podría crear, incluso, un sector de vocacionales del trabajo temporal, puesto que cuando quisieran trabajar encontrarían empleo, desapareciendo el riesgo de permanecer desempleado más de lo deseado. De todas formas, si desciende considerablemente el desempleo en España en un futuro próximo, las empresas tenderán a practicar políticas de retención de los empleados y reducirán la temporalidad. Esta puede ser la razón del pronóstico de las empresas consultadas.

Pero si la tasa de desempleo se mantiene a tipos altos, por encima del 10%, un alto porcentaje de trabajo temporal indica la existencia de subempleo. El empleo temporal se convierte en la única alternativa para los buscadores de empleo indefinido.

Las expectativas de esta encuesta indican que, con toda probabilidad, si la economía española sigue creando puestos de trabajo, el trabajo temporal disminuirá, pero nunca por debajo del 20/25%. Téngase en cuenta que la mayor industria española es el turismo, caracterizado por la estacionalidad y la temporalidad de su mercado laboral.

4.9. Trabajadores temporales sobre plantilla total (sin incluir trabajadores cedidos a través de una ETT)

Tabla 11. Porcentaje de trabajadores temporales de ETT

Menos del 5%	44,92
Entre el 5 y el 10%	18,84
Entre el 10 y el 15%	11,59
Entre el 15 y el 20%	7,24
Entre el 20 y el 25%	4,34
Entre el 25 y el 30%	5,79
Más del 30%	7,24

Casi el 45% de las empresas declaran que el porcentaje de trabajadores temporales que hay en su empresa es inferior al 5%.

El 13,03% (5,79% + 7,24%) afirman que más de un 25% de los empleados que tienen son temporales con contrato directo.

⁷ El paro friccional es el que existe por las personas que se están trasladando de un trabajo a otro. Es el necesario para que en una economía no se produzca un colapso por falta de movilidad en el mercado laboral. El paro friccional en Estados Unidos se estima que está en el 4%. Para una economía como la española, podemos estimarlo en una cifra entre el 5 y el 7%. Por debajo de ella, las tensiones del mercado laboral serían importantes, excepto que el trabajo temporal fuera la válvula de agilización del mercado.

4.10. Algunos datos sobre el perfil que se ha contratado temporalmente en los últimos cinco años

A continuación se ofrece un resumen con los datos más significativos respecto al perfil de los trabajadores temporales con contrato directo y trabajadores cedidos a través de ETT.

Tabla 12. Forma de contratar y edad de los contratados
(en porcentaje)

Forma de contratar	Menores de 30 años	Mayores de 30 años
A través de ETT	8,57	13,04
Contrato directo	14,28	26,08
Ambas, indistintamente	77,14	60,86

Por lo que se refiere a la edad, no hay diferencias significativas entre la contratación directa y a través de ETT. La mayoría de las empresas responden que contratan indistintamente de forma directa o a través de ETT tanto trabajadores menores de 30 años (77,14%) como mayores de 30 (60,86%). La edad, por tanto, no es un factor decisivo a la hora de plantearse la contratación temporal a través de ETT o de forma directa.

4.10.1. Tipo de profesional: profesión y puesto

Sí parece ser un factor decisivo la profesión y el puesto a ocupar dentro de la empresa. Respecto al puesto, cabe destacar que ninguna de las empresas encuestadas ha contratado a través de ETT a mandos intermedios. El 32,07% afirma haber contratado mandos intermedios de forma temporal, pero siempre con contrato directo, y cerca del 68% declara no haber usado el contrato temporal para este perfil.

Veamos qué sucede en otro tipo de perfiles. Como se observa en la Tabla 13, para perfiles como: diplomados universitarios, titulados superiores, formación profesional, graduado escolar y puestos administrativos y contables, en la mayoría de los casos se utiliza indistintamente el contrato temporal directo o los servicios de ETT.

Tabla 13. Características del personal contratado
(en porcentaje)

	Dipl. univ.	Tit. sup.	FP	Grad. esc.	Secret. administ.	Contables
A través de ETT	1,59	3,03	22,73	15,25	27,87	16,67
Contrato directo	39,68	46,97	16,67	10,17	18,03	15,00
Ambas, indistintamente	47,62	37,88	53,03	49,15	54,10	35,00
No he contratado temporalmente este perfil	12,70	12,12	7,58	25,42	0,00	16,67

En cuanto a puestos relacionados con atención al cliente, hay que destacar que, como se observa en la Tabla 14, cerca de la mitad de las empresas que responden no ha contratado este perfil. Con relación a lo anterior, una de las hipótesis que se pueden barajar es que las empresas prefieren que las personas que estén de cara al cliente se sientan más integradas en la empresa.

En el caso de comerciales, sucede algo parecido. Más de la mitad (54%) de las empresas que responden contestan que no han contratado de forma temporal comerciales. Además, la mayoría de las que han contratado temporalmente el perfil de comercial de forma temporal, lo han hecho de forma directa y no a través de ETT.

En relación con estos datos hay que señalar que el puesto de comercial es crucial para la imagen de empresa y que un comercial poco identificado e integrado en su empresa puede dañar mucho dicha imagen. A lo mejor, éste puede ser un motivo por el que más de la mitad de las empresas deciden no contratar de forma temporal este perfil.

Tabla 14. Destinos del personal contratado
(en porcentaje)

	Atención al cliente	Comerciales
A través de ETT	4,44	4,00
Contrato directo	20,00	34
Ambas, indistintamente	28,89	8,00
No he contratado temporalmente este perfil	46,67	54

Como comentario final, se debe añadir que las empresas suelen utilizar estos servicios para la contratación de los empleados que ocupan puestos fácilmente sustituibles. Las ETT especializadas en técnicos y dirección actualmente tienen una participación pequeña en el mercado, a pesar de la literatura que empieza a haber sobre ellas. Queda aún mucho por hacer en el campo de la gestión de trabajo para y de profesionales, como ocurre con empresas como Aquent, especializada en la gestión de técnicos informáticos muy especializados, como son los diseñadores gráficos.

5. Respuestas sólo de empresas usuarias de empresas de trabajo temporal

5.1. Tasas de contratación temporal total (directa + ETT) durante el año 2002

Tabla 15. Trabajadores temporales sobre plantilla total (incluyendo trabajadores cedidos a través de una ETT) (en porcentaje)

Menos del 5%	35,38
Entre el 5 y 10%	24,61
Entre el 10 y el 15%	12,30
Entre el 15 y el 20%	9,23
Entre el 20 y el 25%	3,07
Entre el 25 y el 30%	7,69
Más del 30%	7,69

Más de un tercio de las empresas usuarias de ETT encuestadas afirman que, incluyendo trabajadores cedidos por ETT, menos del 5% de su plantilla es temporal.

El 15,38% declara que más del 25% de sus trabajadores son temporales, tanto con contrato temporal directo como cedidos a través de ETT.

Tabla 16. Contratos realizados a través de ETT sobre contratos temporales totales
(en porcentaje)

Menos del 5%	52,38
Entre el 5 y el 10%	12,69
Entre el 10 y el 15%	4,76
Entre el 15 y el 20%	3,17
Entre el 20 y el 25%	1,58
Entre el 25 y el 30%	3,17
Más del 30%	22,22

Más de la mitad de las empresas que participaron en el cuestionario responde que menos del 5% de los contratos temporales totales fueron realizados a través de ETT, o lo que es lo mismo, que la mayoría de contratos temporales han sido realizados de forma directa, sin la intermediación de ETT.

Más del 20% contesta que de la contratación temporal que se ha producido en su empresa durante el año 2002, más de un tercio se ha realizado utilizando los servicios de empresas de trabajo temporal.

Tabla 17. Trabajadores indefinidos que previamente han sido trabajadores cedidos por ETT
(en porcentaje)

De los trabajadores con contrato laboral indefinido que tenía a 31 de diciembre de 2002, ¿cuántos proceden de ETT?	
Menos del 5%	85,71
Entre el 5 y 10%	12,69
Entre el 10 y el 15%	1,58
Entre el 15 y el 20%	0,00
Entre el 20 y el 25%	0,00
Entre el 25 y el 30%	0,00
Más del 30%	0,00

La mayoría de las empresas (85,71%) señalan que sólo un 5% de los trabajadores con contrato indefinido que se tenían a 31 de diciembre de 2002, procedían de ETT.

5.2. Número de ETT con las que se ha trabajado en los últimos cinco años

Tabla 18. En los últimos cinco años he trabajado con
(en porcentaje)

Una sola ETT	22,95
Más de una ETT	74,60

Si nos fijamos en las respuestas a la pregunta: ¿Por qué se trabaja con más de una ETT?, nos encontramos con las siguientes respuestas:

1. Porque en función de la localidad dan mejor servicio unas que otras.
2. Para conseguir un mejor servicio.
3. Para ser más competitivos en precios.
4. Para conocer y comparar cómo trabajan diferentes empresas.
5. Según la localidad y el que seleccione en esa localidad, se elige una ETT u otra.
6. Para obtener el perfil que requerimos.
7. Para reducir riesgos.

De lo anterior se deduce que las empresas usuarias comparan la forma de trabajar de diferentes ETT y, en ocasiones, se elige una u otra en función del perfil a seleccionar. Se ha observado también que hay empresas que encargan la búsqueda de un perfil a diferentes ETT, y la que consiga el candidato más cercano a lo que se demanda es con la que se firma el contrato de puesta a disposición.

En todo caso, la mayoría de las empresas encuestadas (74,60%) afirman trabajar con más de una ETT, lo que bien mirado es positivo para el sector de las ETT, ya que les obliga a revisar su forma de trabajar y a mejorar sus servicios constantemente.

5.3. Tamaño de ETT con las que se trabaja

Tabla 19. Tamaño de las ETT con las que se trabaja y capital
(en porcentaje)

Tamaño, ETT	Total	Capital nacional	Capital multinacional
Grande, nivel nacional	65,75	54,84	76,67
Mediana-pequeña, nivel local	9,68	9,68	0,00
Ambas	24,19	25,81	23,33

Dos tercios de las empresas usuarias encuestadas prefieren que les presten servicios ETT de tamaño grande. Sólo un 9,68% afirma trabajar con ETT pequeñas, de carácter local.

Si diferenciamos entre empresas con capital nacional y multinacional, cabe resaltar que estas últimas parecen fiarse más de las grandes ETT, pues así lo confiesa el 76,67%.

5.4. Calificación que se otorga a las ETT con las que se trabaja

Calificación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ETT conoce sus necesidades y responde a las expectativas.	1,75	1,75	3,51	1,75	7,02	21,05	22,81	31,58	5,26	3,51
ETT transmite información apropiada sobre trabajadores que iban a ser puestos a disposición.	0,00	1,75	0,00	3,51	15,79	14,04	42,11	19,30	3,51	0,00
Adaptación del trabajador cedido a su empresa.	0,00	0,00	1,72	0,00	6,90	15,52	36,21	32,76	1,72	5,17
Calidad de servicio de los trabajadores cedidos.	0,00	0,00	0,00	3,51	12,28	7,02	33,33	40,35	3,51	0,00
Grado de satisfacción global con ETT es de...	0,00	0,00	0,00	3,23	1,61	14,52	51,61	24,19	1,61	3,23

Nota: 1 es la calificación más baja y 10 la más alta.

Cerca de dos tercios (63,16%) de las empresas encuestadas valoran con notable y sobresaliente a las empresas de trabajo temporal en cuanto a conocedoras de sus clientes y sus expectativas. Un 8,76% de las empresas encuestadas no están satisfechas con la respuesta que ofrecen las ETT a sus necesidades y expectativas.

Por lo que se refiere a la información que transmiten sobre los candidatos que van a ser puestos a disposición, nos encontramos con que un 64,92% de las empresas que respondieron a la encuesta califica dicho factor con notable y sobresaliente. El 5,26% de las empresas suspende a las ETT en este aspecto.

En cuanto a la adaptación del trabajador temporal cedido a la empresa, se observa que hay un alto de grado de satisfacción. Más de la mitad de las empresas encuestadas le otorgan a este factor un 7 sobre 10. Si sumamos las puntuaciones obtenidas entre el 7 y el 8, observamos que más de dos tercios de las empresas (68,97%) opinan que la adaptación del trabajador temporal a su empresa debe ser calificada con un notable.

Relacionando la pregunta anterior (adaptación del trabajador temporal) con los resultados que se observan en el apartado 4.6 “Temores en la contratación de trabajadores temporales”, se destaca la coherencia en la respuesta de las empresas que respondieron que no compartían el temor de que el trabajador temporal no se adaptase a la empresa (71,64%).

Por tanto, en contra de lo que se piensa, se puede concluir que las empresas usuarias de ETT opinan que los trabajadores temporales no presentan problemas de adaptación cuando se integran en la empresa usuaria. Dato curioso si tenemos en cuenta que la mayoría de las personas sienten lo que se denomina “resistencia al cambio”.

En nuestra opinión, aunque nos parece positivo el resultado, y sin intención de ser agoreros, debe ser advertido que, en ocasiones, la adaptación cultural puede ser más costosa de lo que parece en un principio. Muchos errores en el trabajo se deben a haber pasado por alto un período de adaptación mínimo.

Por lo que se refiere a la evaluación de las ETT según la calidad de los servicios ofrecidos, las encuestas arrojan datos bastantes optimistas. Nos encontramos con un notable en la mayoría (73,68%) de las empresas que participaron en el estudio.

Para cerrar el apartado de evaluación de las ETT con las que trabajan las empresas encuestadas, se les preguntó por el grado de satisfacción global de este servicio. Los resultados son coherentes con las anteriores evaluaciones, y muestran, de nuevo, que la mayoría de las empresas (75,80%) califican con un notable la forma de trabajar de las ETT.

Sólo un 3,23% de las empresas que participaron en la encuesta suspende la manera de trabajar de las empresas de trabajo temporal.

Estos resultados indican que los servicios actuales satisfacen a los clientes en la medida que los utilizan. Pero contrastan con que sólo el 14% de la temporalidad sea gestionada por las ETT. No dicen por qué los que afirman que utilizan tanto las ETT como la contratación directa (77%), o los que no utilizan las ETT (10%), un total del 87%, no contratan más con las ETT. Volvemos a hacer hincapié en la necesidad de ampliar la imagen de estos servicios y realizarlos de forma más global si las ETT quieren aumentar su participación en este mercado.

5.5. Razones por las que se utilizan los servicios de ETT en vez de contratar directamente a los trabajadores temporales

Tabla 21. Principales razones para utilizar los servicios de una ETT
(en porcentaje)

Razones	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Evitar los trámites que cualquier contratación lleva aparejada.	2,00	16,00	12,00	14,00	18,00	14,00	8,00	8,00	8,00
Evitar el proceso de reclutamiento y selección.	16,98	8,00	7,55	16,98	9,43	13,21	16,98	5,66	1,89
Evitar formar al candidato.	0,00	4,08	6,12	8,16	14,29	22,45	14,29	26,53	4,08
Evitar el absentismo.	9,80	0,00	9,80	5,88	19,61	13,73	23,53	8,20	7,84
Adecuar con exactitud la cantidad de horas precisadas con las contratadas.	7,69	15,38	13,46	25,00	13,46	9,62	5,77	3,85	5,77
Para contratos de corta duración.	40,35	24,56	10,53	5,26	1,75	1,75	3,51	7,02	5,26
Evitar problemas sociales llegado el momento de la finalización del contrato.	2,00	14,00	12,00	6,00	10,00	10,00	12,00	28,00	6,00
Para evitar el sobredimensionamiento de la plantilla.	25,00	16,07	21,43	12,50	5,36	1,79	8,93	1,79	7,14

Nota: 1 es la razón más importante y 9 la menos importante.

Como se desprende de la Tabla 21, las cuatro razones más importantes para utilizar los servicios de una ETT, en vez de contratar trabajadores temporales de forma directa, son:

- 1.- Para contratos de corta duración –semanas, un mes–, es más ágil y rápido utilizar ETT.
- 2.- Para evitar el sobredimensionamiento de la plantilla.
- 3.- Para adecuar con exactitud la cantidad de horas precisadas con las contratadas.
- 4.- Para evitar el proceso de reclutamiento y selección.

Demandar los servicios de empresas de trabajo temporal en el caso de contratos de corta duración es considerado por el 40,35% de los encuestados como la razón más importante, y por el 75,44%, como muy importante.

El 57,50% de las empresas encuestadas señalan como razón muy importante, para contratar los servicios de una ETT, evitar el sobredimensionamiento de la plantilla. El 25% considera que es la razón más importante.

La adecuación de las horas precisadas con las contratadas es muy importante para más de un tercio de las empresas encuestadas (36,53%), y representa la razón más importante para el 7,69%.

Por último, evitar el proceso de reclutamiento y selección al utilizar ETT le parece muy importante al 31,55% de las empresas, y es la razón más importante para cerca del 17% (16,98%).

Si nos fijamos en las prioridades de las empresas en el uso de las ETT, podemos concluir que las tres primeras razones indicadas después de la Tabla 21, derivan de la necesidad de flexibilidad que tienen las empresas en una economía moderna. Sigue sin aparecer el servicio global de las ETT como oferta diferencial de estas empresas respecto a la contratación temporal directa. Únicamente la eficiencia económica en el reclutamiento aparece como una razón distinta a la flexibilidad para su utilización en un 31%.

6. Respuestas de empresas no usuarias de ETT

Tabla 22. Motivos por los que no utilizan los servicios
(en porcentaje)

Por el rechazo social que existe hacia las ETT	0,00
Coste económico que implica	20,00
Prohibición en el convenio de la empresa	26,67
Política de recursos humanos no acorde con uso de ETT	53,33

En la Tabla 22 se observa que más de la mitad de las empresas (53,33%) que no utilizan los servicios de ETT señalan que su política de recursos humanos no es acorde con el uso de ETT.

En contra de lo que se piensa en muchas ocasiones, el coste económico no es el que tiene mayor importancia (20%).

Por lo que respecta a las prohibiciones en el convenio de empresa, cabe señalar que todas las empresas que han marcado esta opción marcaron también que la política de recursos humanos no es acorde con el uso de las ETT, lo que parece coherente.

Parece que se deja entrever que, a pesar de los casi diez años de la existencia legal de las ETT, determinados agentes sociales, algunos sindicatos, y más de la mitad de las empresas consultadas (53,33%) que no utilizan ETT, todavía no han comprendido cuál es la utilidad de las mismas. Quizás el propio nombre del sector (empresas de trabajo temporal) crea este equívoco. Piénsese que en Estados Unidos se llaman *Staffing Agencies* (agencias proveedoras de equipos de personas, APEP). No obstante, para sacar conclusiones certeras a este respecto habría que indagar más, tanto cuantitativamente como cualitativamente, en las empresas que no trabajan con ETT.

7. Metodología y datos de la muestra

El estudio se ha realizado sobre una muestra de las 275 empresas más importantes de España (entendiendo como importancia varios criterios que se exponen en el siguiente párrafo), de las que han participado activamente un total de 81 empresas y han respondido al cuestionario 80 (las empresas, en numerosas ocasiones, no desean ni están obligadas a proporcionar datos sobre sus políticas de empleo o de contexto socio-laboral interno. Por este motivo hemos apelado a la buena voluntad de los directivos, con el objetivo de obtener los datos que han sido la base de este estudio).

La selección de la muestra ha tenido en cuenta varios factores que ponen de relieve la “importancia” o relevancia de la empresa en el contexto económico y laboral español: el número de trabajadores que emplea la empresa (han respondido un 68% de más de 500 empleados. El 5,3% de las empresas no nos dan datos sobre número de empleados), 8 sectores de actividad: agroalimentario/bebidas; telecomunicaciones/transporte; industria/energía/automoción/siderurgia/textil; comercio/hostelería/turismo; banca/seguros/servicios financieros; químico/farmacéutico; construcción y servicios a empresas; informática/tecnología.

Del mismo modo, en el presente estudio están representadas la mayoría de las comunidades autónomas españolas, excepto Extremadura y La Rioja, de las que no hemos recibido ninguna respuesta.

En cuanto a la facturación de las empresas consultadas, el 52% de las que han respondido al cuestionario son de más de 600 millones de euros (hay que tener en cuenta que un 17,33% de las empresas no nos han proporcionado sus datos de facturación).

De las 80 empresas que respondieron, 42 (52,50%) quedan incluidas en empresas con capital mayoritario nacional, y 38 (47,50%) en empresas con capital mayoritario multinacional.

Del total de encuestas analizadas, 65 empresas, es decir, el 81,25%, utilizan o han utilizado en el pasado los servicios de una o varias empresas de trabajo temporal. Las otras 15 (18,75%) nunca han utilizado los servicios de una empresa de trabajo temporal.

Consideramos que la muestra objeto de este estudio cubre un amplio espectro de la economía española actual, por sectores, alcance nacional y número total de personas contratadas. Futuras investigaciones más específicas nos pueden arrojar luz sobre datos en ciertos sectores con mayor porcentaje de empleo temporal, por ejemplo, sectores de amplia estacionalidad o con picos de demanda del mercado.

Conclusión general

El trabajo temporal seguirá siendo una parte significativa del mercado laboral español. Su cifra óptima, siempre que se reduzcan las tasas de paro por debajo del 6 al 8%, se debe situar en el 20/25%, para asegurar la movilidad adecuada en una economía, estacional en algunos sectores importantes, dinámica y acelerada en todos, y sujeta a cambios imprevisibles, como lo es la española.

Muchas empresas españolas consideran como parte de su política de recursos humanos la utilización del trabajo temporal como un arma competitiva que permite aumentar su productividad, eficiencia y flexibilidad ante un mercado dinámico. No se considera que el trabajador temporal tenga una productividad menor que el indefinido, aunque esta afirmación puede ser matizada. Una parte importante de las empresas tienen políticas definidas para la evaluación y seguimiento del trabajador temporal.

La ley de convergencia salarial, junto con el coste del servicio (que son conceptos acumulables), son los factores que los empresarios consideran que más han influido en la desaceleración de la contratación a través de las ETT.

Las ETT gestionan una parte acotada de este mercado. Pero en términos generales, sus clientes están satisfechos tanto con el servicio actual como con la calidad del trabajador cedido. Para aumentar su cuota de mercado deben hacer hincapié en el servicio global que aportan a sus clientes, añadiendo a la flexibilidad otros componentes, como la formación, la agilidad, la eficiencia administrativa, la preocupación por la seguridad e higiene en el trabajo, la especialización, etc. Y, sobre todo, la consideración de que no son un proveedor más, sino un socio estratégico que proporciona, aunque de forma temporal, el componente más importante de la estrategia: las personas.

Anexo 1

Cuestionario sobre la gestión de la temporalidad**Instrucciones para rellenar el cuestionario:**

Por favor, tenga en cuenta las siguientes advertencias:

- a) Si su empresa *nunca ha utilizado* los servicios de una empresa de trabajo temporal (en adelante, ETT), rodee con un círculo esta letra y responda sólo desde la *pregunta 1 hasta la 12.1.*
- b) Si su empresa *utiliza o ha utilizado* en el pasado los servicios de una o varias ETT, rodee con un círculo esta letra y conteste a todas las preguntas *excepto* a la 5.
- Si alguna de las preguntas cerradas no se adecua a su caso, añada lo que crea conveniente.

1.- Qué fórmula ha elegido su empresa para gestionar la temporalidad en los últimos cinco años

- Sólo contratos temporales directos con los trabajadores.
- Sólo contratos a través de ETT.
- Las dos fórmulas anteriores.

2.- ¿Tiene su empresa alguna política formal y conocida por toda la organización que guíe la contratación, evaluación y seguimiento de trabajadores temporales?

- Sí
- No

3.- En su opinión, y desde su experiencia, en general, la productividad de los trabajadores temporales es:

- Inferior a la de los trabajadores permanentes.
- Igual a la de los trabajadores permanentes.
- Superior a la de los trabajadores permanentes.

4.- Cuál es el perfil de los trabajadores temporales que ha contratado su empresa en los últimos cinco años

4.1.- En cuanto a la edad, de las dos opciones, señale con una cruz si ha contratado a través de ETT, de forma directa, ambas (a través de ETT y de forma directa) o nunca ha contratado de forma temporal esa banda de edad:

Edad	A través de ETT	Contrato directo	Ambas
Menores de 30 años			
Mayores de 30 años			

Anexo 1 (continuación)

4.2.- En cuanto a la titulación, señale con una cruz si ha contratado a través de ETT, de forma directa, ambas o no ha contratado.

Titulación	A través de ETT	Contrato directo	Ambas, indistintamente	No he contratado temporalmente esta titulación
Diplomados universitarios Titulados superiores universitarios Formación profesional Graduado escolar				

4.3.- En los últimos cinco años, y en cuanto al tipo de profesionales, señale con una cruz los que ha contratado a través de una ETT, los que ha contratado temporalmente de forma directa, o ambas (a través ETT o de forma directa), y los que no ha contratado de forma temporal.

Tipo de profesionales	A través de ETT	De forma directa	Ambas, indistintamente	No he contratado de forma temporal este perfil
Analistas informáticos (titulado superior), ingenieros y otros técnicos titulados superiores.				
Mandos intermedios.				
Secretarias, administrativos.				
Telefonistas-recepcionistas.				
Atención al cliente.				
Azafatas congresos.				
Ordenanzas.				
Comerciales.				
Operadores telemarketing.				
Traductores, intérpretes.				
Auxiliar contable, contables, etc.				
Programadores informáticos, operador de sistemas informáticos, técnicos de aplicaciones informáticas, delineantes y otros técnicos sin titulación universitaria.				
Mozo, ayudante de almacén. Profesiones industriales varias: matricero, soldador, tornero, fresador...				
Profesionales de la construcción: peón, albañil, encargado de obra...				
Puestos relacionados con mantenimiento y reparación: jardineros, electricistas, etc. Puestos relacionados con seguridad: vigilantes, conserjes, etc.				
Conductores, chóferes.				
Limpieza, camareros/as.				
Otros que no pueden ser clasificados en la lista anterior (indique cuáles).				

5.- ¿Por qué motivos *no* utiliza los servicios de las ETT?

- Por el coste económico que implica.
- Por el rechazo social que existe hacia las ETT.
- Me lo prohíbe el convenio de la empresa.
- Nuestra política de recursos humanos no es acorde con el uso de ETT.
- Otros motivos (indique cuáles) _____

6.- Indique si está de acuerdo o no con las siguientes afirmaciones, marcando con una cruz la casilla correspondiente:

Afirmaciones	Estoy de acuerdo	No estoy de acuerdo	No sabe, no contesta
Cuando se contrata temporalmente de forma directa, en vez de a través de una ETT, la expectativa del trabajador de que su contrato se convierta en indefinido es mayor.			
Los trabajadores temporales (directos + ETT) están más motivados que los permanentes.			
Los trabajadores temporales (directos + ETT) están menos motivados que los indefinidos.			
Los trabajadores temporales (contrato directo + ETT) están igual de motivados que los indefinidos.			
Los trabajadores temporales resultan más baratos para las empresas que los trabajadores con contrato indefinido.			
Los trabajadores temporales aceptan realizar trabajos que los permanentes preferirían no hacer (tareas repetitivas, trabajar en ciertas épocas del año...).			

7.- En los últimos años, el peso de la contratación temporal de las ETT en España ha decrecido. Actualmente es aproximadamente el 15% respecto a la contratación temporal total. A continuación se citan una serie de factores que pueden haber influido en ese decrecimiento. (Ordene de 1 a 5, siendo 1 el factor que menos ha influido y 5 el que más.)

- Mala imagen de las ETT.
- Coste de los servicios ofrecidos.
- Problemas con los sindicatos.
- Falta de profesionalidad de algunas empresas del sector.
- La Ley 29/1999, de 16 de julio, de modificación de la Ley 14/1994, de 1 de junio, por la que se regulan las ETT¹.

¹ A través de la Ley 29/1999 se equipara la retribución del trabajador temporal a la del trabajador de la empresa usuaria.

8.- A continuación se exponen una serie de *temores* al contratar trabajadores a través de una ETT; señale con una cruz si comparte o no dichos temores:

Temores	Sí, los comparto	No los comparto
Que los sindicatos pongan pegas.		
Que el trabajador cedido por la ETT no se adapte a la empresa.		
Que se establezcan comparaciones entre los empleados contratados directamente y los cedidos a través de la ETT, y desemboque en mal ambiente.		
Que los trabajadores de la ETT no estén suficientemente preparados.		
Que manejen de forma poco confidencial la información de la empresa, ya que van de una empresa a otra.		
Que se “integren” más de lo deseado. <i>“El roce hace el cariño”.</i>		
Otro/s (indicar temor):		

9.- En su opinión, desde que se aprobó la Ley 29/1999, de 16 de julio, de modificación de la Ley 14/1994, de 1 de junio, por la que se regulan las ETT²:

- La imagen de las ETT ha mejorado.
- La imagen de las ETT ha empeorado.
- Dicha ley no ha influido sobre la imagen de las ETT.

10.- En su opinión, en los próximos 5 años:

- Aumentará la contratación temporal total (ETT + contratos temporales directos) en España.
- Disminuirá la contratación temporal (ETT + contratos temporales directos) en España.
- Permanecerá igual.

11.- En su opinión, el uso de las ETT en los próximos 5 años:

- Aumentará.
- Disminuirá.
- Permanecerá igual.

² *Ibíd.*

12.- Indique con una cruz cuál ha sido, *durante el año 2002*, el porcentaje medio de:

12.1.- *Trabajadores temporales sobre la plantilla total de su empresa (sin incluir trabajadores cedidos a través de ETT).*

- Menos del 5%
- Entre el 5 y el 10%
- Entre el 10 y el 15%
- Entre el 15 y el 20%
- Entre el 20 y el 25%
- Entre el 25 y el 30%
- Más del 30%

12.2.- *Trabajadores temporales sobre la plantilla total de su empresa (incluyendo trabajadores cedidos a través de una ETT).*

- Menos del 5%
- Entre el 5 y el 10%
- Entre el 10 y el 15%
- Entre el 15 y el 20%
- Entre el 20 y el 25%
- Entre el 25 y el 30%
- Más del 30%

12.3.- *Contratos realizados a través de ETT sobre contratos temporales totales:*

- Menos del 5%
- Entre el 5 y el 10%
- Entre el 10 y el 15%
- Entre el 15 y el 20%
- Entre el 20 y el 25%
- Entre el 25 y el 30%
- Más del 30%

13.- De los trabajadores con contrato laboral indefinido que tenía a 31 de diciembre de 2002, indique el porcentaje de los que proceden de ETT.

- Menos del 5%
- Entre el 5 y el 10%
- Entre el 10 y el 15%
- Entre el 15 y el 20%
- Entre el 20 y el 25%
- Entre el 25 y el 30%
- Más del 30%

14.- ¿Utiliza su empresa en la actualidad los servicios de ETT?

- Sí, los utilizo actualmente.
- No los utilizo actualmente, pero los he utilizado en el pasado, y si surge la ocasión, los utilizaré en el futuro.
- No los utilizo actualmente, pero los he utilizado en el pasado y no volveré a utilizarlos. (Si señala esta opción, ¿sería tan amable de explicar por qué ha tomado esa decisión?)

15.- En los últimos cinco años, ¿ha utilizado los servicios de más de una ETT?

- No, sólo hemos trabajado con una ETT.
- Sí (indicar cuántas y explicar por qué más de una).

16.- La ETT o las ETT con la/s que trabaja su empresa es/son:

- Grande, nivel nacional.
- Mediana-pequeña, nivel local.
- Ambas.

17.- Piense en la ETT o las ETT con las trabaja y evalúe de 1 a 10 cada uno de los siguientes aspectos (siendo 1 la calificación más baja y 10 la más alta):

- La ETT conoce sus necesidades y responde adecuadamente a sus expectativas.
- La información transmitida acerca de los trabajadores que iban a ser puestos a disposición de su empresa fue apropiada.
- Adaptación del trabajador cedido a su empresa.
- Calidad de servicio de los trabajadores cedidos.
- En general, su grado de satisfacción es de _____ (ponga un número de 1 a 10, siendo 1 el nivel más bajo de satisfacción y 10 el nivel más alto).

18.- ¿Por qué utiliza los servicios de una ETT en vez de contratar temporalmente de forma directa? (Ordene los motivos que se citan a continuación, poniendo un 1 a la razón más importante y un 9 a la menos importante en su caso.)

- Para evitar los trámites que cualquier contratación lleva aparejada.
- Para evitar el proceso de reclutamiento y selección.
- Para evitar formar al candidato, ya que la ETT invierte un porcentaje de la masa salarial en formación.

- Para evitar el absentismo.
- Para adecuar con exactitud la cantidad de horas de trabajo precisadas con la cantidad de horas contratadas.
- Para contratos de corta duración, semanas, un mes, es más ágil y rápido utilizar ETT.
- Para evitar problemas sociales llegado el momento de la finalización del contrato.
- Para evitar el sobredimensionamiento de la plantilla.
- Otro/s motivos (indique cuál/es y asigne un número del 1 al 9).

Los siguientes datos se solicitan únicamente a efectos de clasificación. Sus respuestas se mantendrán en la más estricta confidencialidad

1.- Capital mayoritario en la empresa:

- Español
- Extranjero
- Mixto

2.- Sector de actividad: _____

3.- Número de trabajadores:

- Menos de 50
- Entre 50 y 100
- Entre 100 y 250
- Entre 250 y 500
- Más de 500

4.- Volumen total de facturación (en millones de euros):

- Menos de 600
- Entre 600 y 1.500
- Entre 1.500 y 3.000
- Más de 3.000

5.- Cargo que desempeña quien ha cumplimentado este formulario: _____

6.- Provincia donde está la sede de la empresa: _____

Si le interesa recibir los resultados, por favor indíquelo rellenando sus datos:

Empresa:.....
A la att.:.....
Cargo:.....
Dirección:.....
Teléfono:.....
Fax:.....
E-mail:.....

Muchas gracias por su colaboración

- Si lo desea, puede enviar la encuesta por e-mail. Para solicitar la encuesta en formato electrónico, así como para cualquier duda o comentario, puede dirigirse a Esperanza Suárez Ruz (Investigador Asociado IRCO-IESE). Tel.: 659609005, o a través de e-mail: esuarez@iese.edu