



Fundación Europea
para la Mejora de las
Condiciones de Vida y de Trabajo



Tercera Encuesta Europea de Empresas: Primeras conclusiones

> resumen <

“La crisis solo ha confirmado la necesidad de cambiar la forma en que enfocamos los retos sociales y económicos... Si estamos preparados para adaptarnos a este mundo en continuo y rápido cambio, si gestionamos los retos sociales y económicos actuales de forma inteligente, esto puede estimular una renovada capacidad de creatividad e innovación para crear nuevas fuentes de crecimiento y empleo sostenible. Por esta razón, la innovación es una pieza clave en la estrategia Europa 2020 para el crecimiento y el empleo”.

José Manuel Barroso, en la presentación de la iniciativa Innovación Social en Europa, en marzo de 2011.



Presentación

Las empresas europeas desempeñan un papel esencial para ayudar a la UE a alcanzar los objetivos de Europa 2020 sobre crecimiento inteligente, inclusivo y sostenible. La organización del trabajo en las empresas es importante para facilitar la innovación, mejorar los resultados y garantizar la calidad del trabajo. La innovación en el lugar de trabajo se entiende cada vez más como una fuente clave de crecimiento, dada su aportación al desarrollo del capital humano y su capacidad de fomentar la creatividad y la productividad. La emblemática iniciativa “Unión por la innovación”, que forma parte integrante de la estrategia Europa 2020, concibe la innovación en el lugar de trabajo como un complemento de la innovación tecnológica y un requisito necesario para conseguir un crecimiento inteligente. Los sistemas de relaciones industriales son cruciales para definir la forma en que las empresas se enfrentan a estos retos. Los países que fomentan el diálogo social y las instituciones de relaciones industriales bien arraigadas tienden a tener una mejor situación económica y social, además de ser más competitivos¹.

La tercera Encuesta Europea de Empresas (EEE) esboza las prácticas de centros de trabajo con más de 10 trabajadores en toda la UE28 y en la Antigua República Yugoslava de Macedonia, Islandia, Montenegro y Turquía. En total, más de 30.000 centros de trabajo respondieron a la encuesta de Gallup Europe, con tamaño de muestra por país de entre 300 y 1.650. Entre los temas se encuentra la organización del trabajo, las prácticas profesionales de recursos humanos (RR. HH.), la participación de los trabajadores y el diálogo social, así como la aportación de estas prácticas al “crecimiento inteligente”. Las entrevistas se llevaron a cabo en la primavera de 2013 con directores de RR. HH.

Conclusiones clave

- Algunos países presentan una elevada incidencia tanto de prácticas laborales innovadoras como de estructuras de diálogo social
- Sueldo variable – en el 63 % de los centros
- Los trabajadores documentan buenas prácticas – en el 62 %
- Baja por enfermedad – un 13 % informa sobre niveles altos
- Innovación – un 63 % de las empresas que presenta una buena situación económica ha innovado
- Habilidades – un 39 % de las empresas tienen dificultades para encontrar personal con las habilidades necesarias

y con representantes de los trabajadores (en los casos en los que fue posible). La tercera EEE aporta nuevos datos sobre organización empresarial, en concreto sobre la forma en que los trabajadores y sus representantes participan en la mejora de la organización y procesos de trabajo. Así, pretende arrojar luz sobre la forma de facilitar el crecimiento económico de los Estados miembros y conseguir mejores resultados para los trabajadores. Este resumen presenta principalmente los primeros resultados de la encuesta sobre prácticas en centros de trabajo que participan en actividades de mercado, sobre todo actividades comerciales y del sector privado, sin contabilizar las actividades de agricultura y pesca. Al final del resumen se presentan las prácticas de los centros de trabajo que gestionan servicios públicos específicos (sanidad, educación y administración pública). En análisis posteriores se analizará si ciertos grupos de características de los centros de trabajo se pueden combinar y guardan relación con los resultados, y en su caso, de qué forma.

¹ László Andor, Comisario Europeo de Empleo, Asuntos Sociales e Inclusión, “Diálogo social: un elemento primordial en el modelo social europeo, no un lujo”, discurso, 15 de abril de 2013.

Resultados e innovación

Situación financiera

En 2013, los gerentes de un 62% de los centros consideraron que la situación económica era “buena” o “muy buena”; un 30% la clasifica como “ni buena ni mala”, y un 8% describe la situación económica como “mala”.

En torno al del 41% de los gerentes afirmaron que la situación económica de sus centros había sido estable durante los tres años anteriores. Los porcentajes coinciden entre los que afirmaron que la situación había mejorado y empeorado: un 29% en ambos casos.

Los gerentes del sector de la construcción tienen una mayor tendencia a describir la situación económica de su centro como mala o muy mala en comparación con la media: un 13% en comparación con un 9%. Esto probablemente se deba al desplome del mercado inmobiliario en gran parte de Europa. Los gerentes del sector de servicios financieros son considerablemente más optimistas, y solo un 5% describe la situación económica de su centro como mala o muy mala.

Innovación

Los gerentes afirman que las siguientes vías de innovación se han aplicado recientemente:

- en un 34% de los centros, métodos nuevos o mejorados de marketing o comunicación;
- en un 41% de los centros, productos o servicios nuevos o con cambios significativos;
- en un 36%, procesos nuevos o con cambios significativos de producción y prestación de servicios.

La diferencia de tamaño entre las empresas y el sector económico importa. Las innovaciones tienden a ser aplicadas en centros medianos o grandes². Los sectores de venta al por mayor, venta al detalle, hostelería y el sector hotelero son los que más métodos nuevos de marketing o nuevos productos o servicios han introducido (un 41% de los centros lo ha hecho). Los centros de producción tienen una mayor tendencia a aplicar nuevos procesos (41%).

Esta encuesta indica que existe relación entre la innovación y los resultados económicos. En el 63% de los centros cuyos gerentes informaron sobre una situación económica buena, se ha introducido al menos una de las formas de innovación citadas, en comparación con el 59% que no ha introducido ninguna de estas innovaciones. En el 34% de los centros que habían innovado, los gerentes informaron sobre una mejoría en la situación económica, en comparación con el 23% de los centros en los que no se había introducido ninguna innovación.

² Los centros que participan en esta encuesta se dividen en tres categorías: pequeños (10-49 trabajadores), medianos (50-249 trabajadores) y grandes (a partir de 250 trabajadores).

Diseño de la organización y organización del trabajo

La EEE analiza la organización del trabajo desde los siguientes puntos de vista: coordinación y supervisión de las relaciones, tanto dentro de una organización como entre ellas; resumen de prácticas beneficiosas para la flexibilidad funcional.

Diseño de la organización

Un reto de organización fundamental es la compensación entre la estandarización, la optimización de procesos de trabajo, la innovación y conservar la capacidad de reacción ante el resto de necesidades del mercado. Así, la capacidad de gestionar estas tensiones depende de la forma en que se combinan las distintas características de la organización. Por ejemplo, la definición de los departamentos en un centro puede indicar en qué se focaliza. Las conclusiones de la EEE apuntan hacia una focalización más frecuente en los recursos, los procesos y los sistemas administrativos en los centros de la UE, en lugar de centrarse en los resultados y en los mercados:

- El 72% de los centros indican que dividen sus departamentos según función (ventas y producción, por ejemplo).
- El 46% dividen sus departamentos en función de sus productos.
- El 20% dividen sus departamentos en función de la distribución geográfica de sus mercados.

Los sistemas de control de calidad son fundamentales para reducir los gastos innecesarios y mejorar los resultados de la organización. Sin embargo, el control de calidad no está implementado de forma homogénea en los centros de trabajo en Europa. En un 76% de los centros, la calidad se supervisa de forma continua, en un 16% de forma intermitente y en un 8% no se supervisa la calidad. La supervisión continua es más frecuente en los centros grandes: el 87% de los centros grandes supervisan la calidad de forma continua. El control de calidad continuo es más frecuente en las sucursales (el 83% lo llevan a cabo) que en las centrales (el 77%) y las empresas con un solo centro (75%). El sector en el que la supervisión es más frecuente es el sector industrial (83%).

Los centros utilizan sistemas de información para unir fases de producción o procesos de servicio, por ejemplo, en las organizaciones de producción ajustada (lean production). En el 44% de los centros, indican que la utilización de dichos sistemas minimiza los niveles de stock o el trabajo en curso: artículos acabados parcialmente o servicios prestados parcialmente. Se da con mayor frecuencia en el sector industrial (51%) y en la venta al por mayor, la venta al por menor, la hostelería y el sector hotelero.

Colaboración

La globalización y el desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones han conducido a cambios fundamentales en la distribución geográfica de las actividades económicas y han ampliado el ámbito de competencia de las empresas. En consecuencia, las unidades locales tienen una mayor capacidad de adaptación, y esto tiene implicaciones para la colaboración entre las empresas y dentro de ellas. Para

analizarlo, la EEE ha investigado hasta qué punto las distintas actividades se llevan a cabo en los centros encuestados o son subcontratados. El resultado es el desglose que se presenta a continuación:

- producción de productos y servicios: 58 % de los centros;
- diseño o desarrollo de nuevos productos o servicios: 46 % de los centros;
- ventas o marketing de productos o servicios: 73 % de los centros;

Las diferencias entre sectores son importantes. Los centros del sector industrial tienen una mayor tendencia a llevar a cabo el diseño, el desarrollo y la producción: 61 % y 82 % de los centros de producción respectivamente. Las ventas y el marketing son más habituales en la venta al por mayor, la hostelería y el sector hotelero (se llevan a cabo en el 85 % de los centros).

Las cadenas de valor se organizan mediante la colaboración y la subcontratación de otras unidades de negocio. Aproximadamente el 55 % de los centros colaboran con otros centros u organizaciones en diseño y desarrollo, un 50 % en producción y un 50 % en ventas y marketing. Alrededor del 27 % de los gerentes indican que la producción se subcontrata de forma parcial y completa a una empresa externa. En términos de diseño y desarrollo, el 19 % de los gerentes indican que su centro los subcontrata. La cifra es igual en ventas y marketing.

Jerarquía y toma de decisiones

Una elección importante en el ámbito de la organización del trabajo es determinar si la toma de decisiones se realiza de forma centralizada (de forma que la llevan a cabo solo los altos directivos) o si se descentraliza (de forma que los trabajadores que realizan el trabajo tienen la capacidad de tomar decisiones). Una mayor libertad en la toma de decisiones en el nivel de los trabajadores tiene relación con un mayor bienestar de estos. Además, las empresas pueden tener distintos niveles jerárquicos y la mayoría cuentan con tres o menos. Los gerentes o supervisores toman las decisiones sobre planificación y

ejecución de las tareas diarias en el 54 % de los centros. En el 40 %, los gerentes toman estas decisiones en equipo con los trabajadores. Los trabajadores deciden por sí mismos solo en el 6 % de los casos.

Un promedio del 28 % de los centros tiene uno o dos niveles jerárquicos. El 43 % cuentan con tres y el 29 % con cuatro o más niveles. Las organizaciones jerárquicas con cuatro o más niveles se encuentran con más frecuencia en el sector de servicios financieros. Las estructuras organizativas parecen tener bastante estabilidad: el 90 % de los gerentes indican que la cantidad de niveles jerárquicos en su centro no ha cambiado desde 2010.

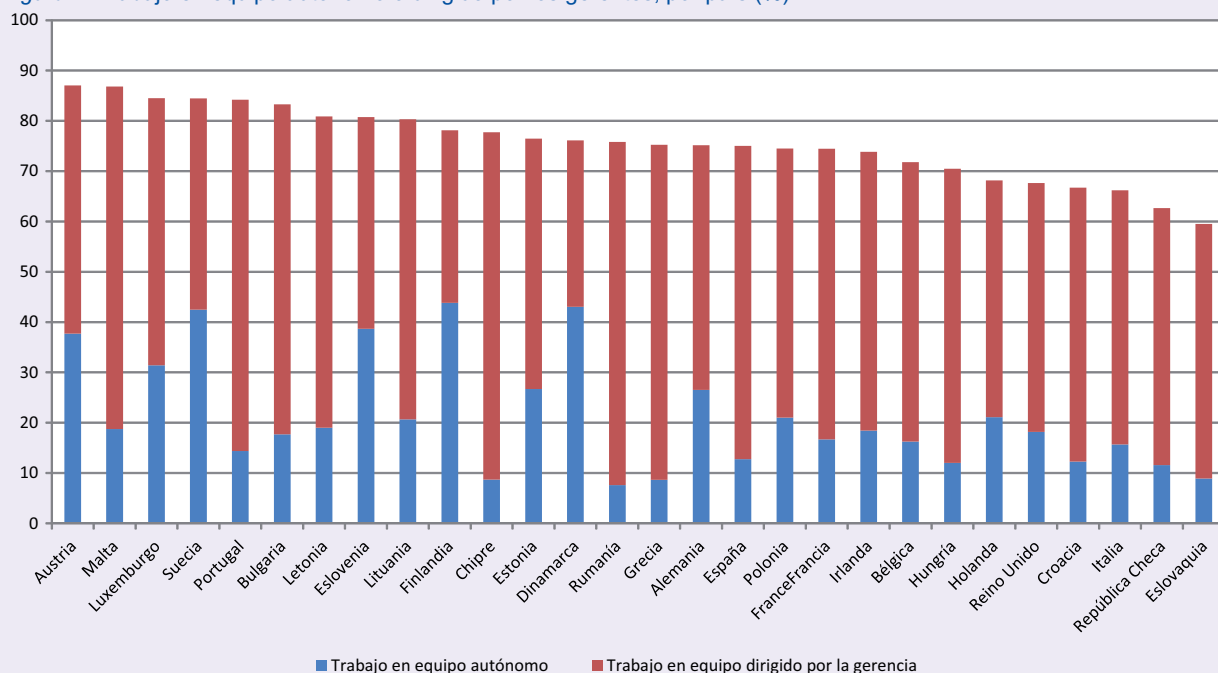
Trabajo en equipo

Las empresas introducen la flexibilidad funcional para aumentar su capacidad de reacción ante las condiciones cambiantes del mercado: los trabajadores flexibles pueden ser reubicados en nuevas tareas con más rapidez. Para esto es necesario implementar distintos tipos de trabajo en equipo y formación a los trabajadores, de forma que puedan rotar las tareas. En el 57 % de los centros, se trabaja en equipo y los trabajadores pertenecen a un solo equipo. En el sector de la construcción, los trabajadores son más proclives a realizar aportaciones a más de un equipo.

En el 23 % de los centros, la mayor parte de los trabajadores rotan las tareas con otros trabajadores, mientras que el 44 % solo ocurre entre algunos empleados y en el 33 % de los centros las tareas no rotan. En un 5 % de los centros, los gerentes indican que la necesidad de un nivel más alto de habilidad y especialización impide que las tareas roten entre los trabajadores. La rotación de tareas es más frecuente en el sector de la construcción y el sector industrial y las tareas rotan entre los trabajadores en el 29 % y el 25 % respectivamente.

En los equipos autónomos o semiautónomos, los trabajadores deciden por sí mismos la división de tareas para acabar (al menos parte de ellas) un producto o servicio y tienen la responsabilidad colectiva de

Figura 1: Trabajo en equipo autónomo o dirigido por los gerentes, por país (%)



completar estas tareas. El 20 % de los centros utiliza el trabajo en equipo autónomo, mientras que el trabajo en equipo dirigido por la gerencia tiene lugar en el 23%. El trabajo en equipo en general es más frecuente en Austria, Malta y Luxemburgo, mientras que el trabajo en equipo autónomo alcanza niveles más altos en Finlandia, Dinamarca y Suecia. El trabajo en equipo dirigido por gerentes es más habitual en Rumanía, Chipre y Portugal.

Gestión de los conocimientos

Los conocimientos se ven cada vez más como una fuente de ventaja competitiva. La gestión de conocimientos implica que una empresa adquiera el control de un recurso intangible clave, los conocimientos de sus trabajadores, recogidos y sistematizándolos de forma que se pongan a disposición de toda la empresa. El beneficio que se espera de la gestión de los conocimientos es una mayor capacidad de adaptación y, por lo tanto, de competencia. Las empresas también pueden supervisar el mercado y los avances de otras empresas para realizar un seguimiento del desarrollo tecnológico o las nuevas ideas en productos, procesos y servicios. En el 62% de los centros, los trabajadores documentan y mantienen un registro de buenas prácticas profesionales o lecciones aprendidas, de forma que estas pueden compartirse con otros colegas. En el 29% de los centros, se designa personal específico a la supervisión de las ideas externas o del desarrollo tecnológico de productos, procesos o servicios nuevos o con cambios. En el 39% de los centros, la supervisión de las ideas externas forma parte de las responsabilidades de los trabajadores en general y, en el 32% de los centros, las ideas externas no están sujetas a supervisión.

Prácticas profesionales de RR. HH.

Las prácticas profesionales de RR. HH. son un complemento importante de la organización del trabajo debido a su papel fundamental en la selección de personal, la incentivación de resultados y el desarrollo del capital humano. Por lo tanto, tienen una repercusión en la innovación en el lugar de trabajo.

Contratos

En la gran mayoría (78%) de los centros, gran parte de los empleados (80% o más) cuentan con un contrato indefinido. La contratación indefinida es diversa en los distintos sectores y es más habitual en el sector de servicios financieros, donde, en el 86% de los centros, la mayoría de los trabajadores (80% o más) están contratados de forma indefinida.

Desarrollo profesional

Aproximadamente el 88% de los gerentes está de acuerdo o muy de acuerdo con la siguiente afirmación: "la mayoría de los trabajadores con contrato de duración determinada obtuvieron otro contrato posterior". Alrededor del 86% de los gerentes está de acuerdo o muy de acuerdo con la siguiente afirmación: "en los procesos de selección de personal, los gerentes suelen buscar primero candidatos internos adecuados". En el 70% de los centros, las evaluaciones o entrevistas de desempeño se llevan a cabo al menos con algunos empleados. Esta práctica es más frecuente en centros medianos (84%) y grandes (92%).

Empleo cualificado

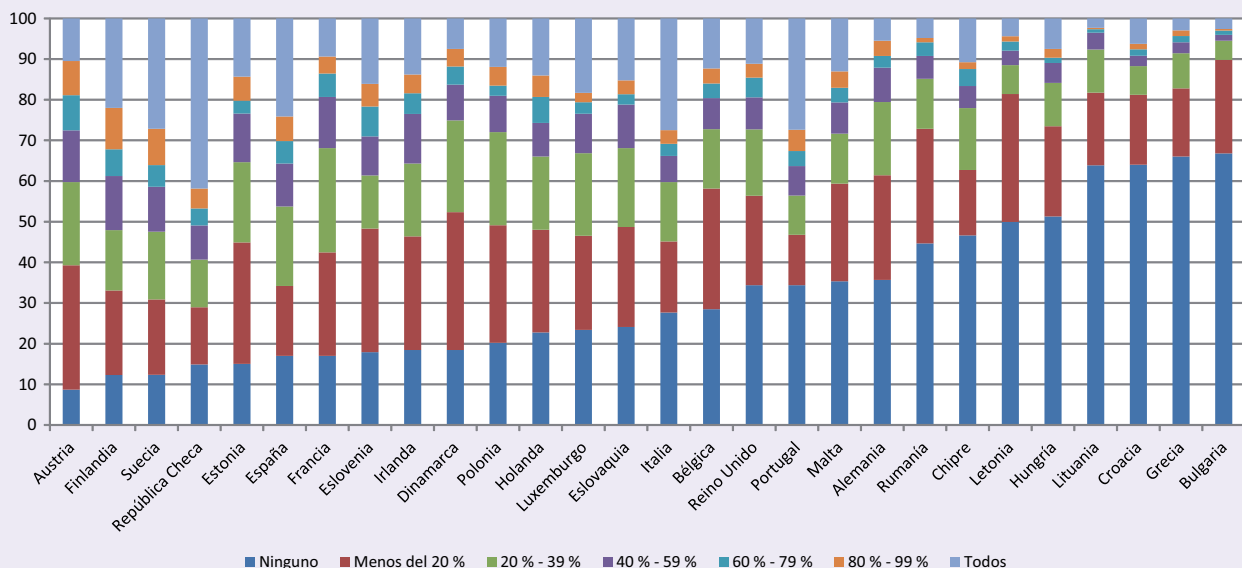
En el 51% de los centros, menos del 20% de los trabajadores ocupa un puesto de alta especialización. Puesto de alta especialización se define como un trabajo que requiere al menos un año de aprendizaje práctico en el puesto para el dominio completo de las tareas. En cambio, en un 24% de los centros, la mayoría de los trabajadores (80% o más) ocupa un puesto de alta especialización.

Formación

En torno al 71% de los centros destinaron una cantidad de tiempo remunerado a la formación de, al menos, algunos de sus empleados en los 12 meses anteriores a la encuesta. En cambio, en aproximadamente un tercio (29%) de los centros no se destinó tiempo remunerado a la formación de ningún empleado. Los centros pequeños son los menos proclives a destinar tiempo a la formación: en un 32% de ellos los empleados no cuenta con una cantidad de tiempo remunerado destinado a formación. En cambio, ocurre solo en el 9% de los centros grandes.

Destinar tiempo remunerado a formación es menos frecuente en Bulgaria, Grecia, Croacia y Lituania, donde

Figura 2: Proporción de personal con tiempo remunerado destinado a formación, por países:



en los 12 meses anteriores a la encuesta más del 60 % de los centros no había destinado tiempo remunerado a formación de ningún trabajador. En Austria, Finlandia y Suecia es más frecuente destinar tiempo remunerado a la formación de al menos dos trabajadores. Sin embargo, en términos de formación en tiempo remunerado, destaca República Checa, donde el 42 % de los centros destinaron una cantidad de tiempo remunerado a la formación de todos sus empleados en el año anterior a la encuesta. Le siguen Suecia, Portugal e Italia.

En los casos en los que se destinó un tiempo remunerado a la formación, dicha formación estaba dirigida en muchos casos a ampliar y mejorar las habilidades del trabajador en su puesto, sobre todo en servicios financieros, otros servicios, venta al por mayor, venta al detalle, hostelería y sector hotelero. Otro objetivo importante fue la concienciación sobre cuestiones de seguridad y prevención de riesgos laborales, en particular en el sector industrial, el de la construcción y el del transporte.

Tiempo de trabajo

Siete de cada diez (69 %) centros de la UE cuentan al menos con algún trabajador a tiempo parcial. Existen amplias diferencias en la frecuencia del trabajo a tiempo parcial entre los distintos Estados miembros. Casi todos los centros de trabajo de Holanda (93 %) y Austria (90 %) tienen al menos algún trabajadores a tiempo parcial. En cambio, solo el 14 % de los centros de Croacia y el 22 % de los de Portugal tienen algún empleado a tiempo parcial.

En el 65 % de los centros, al menos algunos trabajadores tienen la flexibilidad de horarios de entrada o de salida en su trabajo diario para adaptarlo a sus necesidades personales (horario flexible). Los centros de los países nórdicos y Austria son más proclives a ofrecer un horario flexible a sus trabajadores, y esto ocurre en el 80 % o más de los casos. Los centros de Chipre (37 %), Bulgaria (33 %) y Croacia (30 %) tienen una menor tendencia a ofrecer un horario flexible. En el 69 % de los centros, los trabajadores pueden utilizar las horas extras acumuladas para tomarse días libres. Esto es más frecuente en los centros grandes y medianos (el 81 % y el 74 % de los centros respectivamente ofrecen esta opción) que en los centros pequeños (68 %).

Remuneración variable

La remuneración variable puede producirse de varias formas: salario por objetivos (por unidad de obra realizada, corretajes o comisiones), otras formas de remuneración relacionadas con objetivos individuales o colectivos (equipo o grupo), objetivos (principalmente con incentivos) o remuneraciones sujetas a los resultados económicos de la empresa (en planes de participación en las ganancias). En algunos casos, las empresas pueden ofrecer un extra variable en forma de planes de accionariado). Casi dos tercios (63 %) de los centros utilizan algún tipo de remuneración variable. La forma más común de remuneración variable es la bonificación sujeta al desempeño individual, seguida por la remuneración sujeta a resultados: por unidad de obra realizada y bonificación sujeta a los resultados de la empresa, los resultados del equipo o mediante planes de accionariado. La remuneración variable es más habitual en los centros grandes y medianos (84 % y 78 % respectivamente) que en los pequeños (60 %). Se aprecian diferencias parecidas entre los distintos tamaños para todos los tipos de remuneración variable.

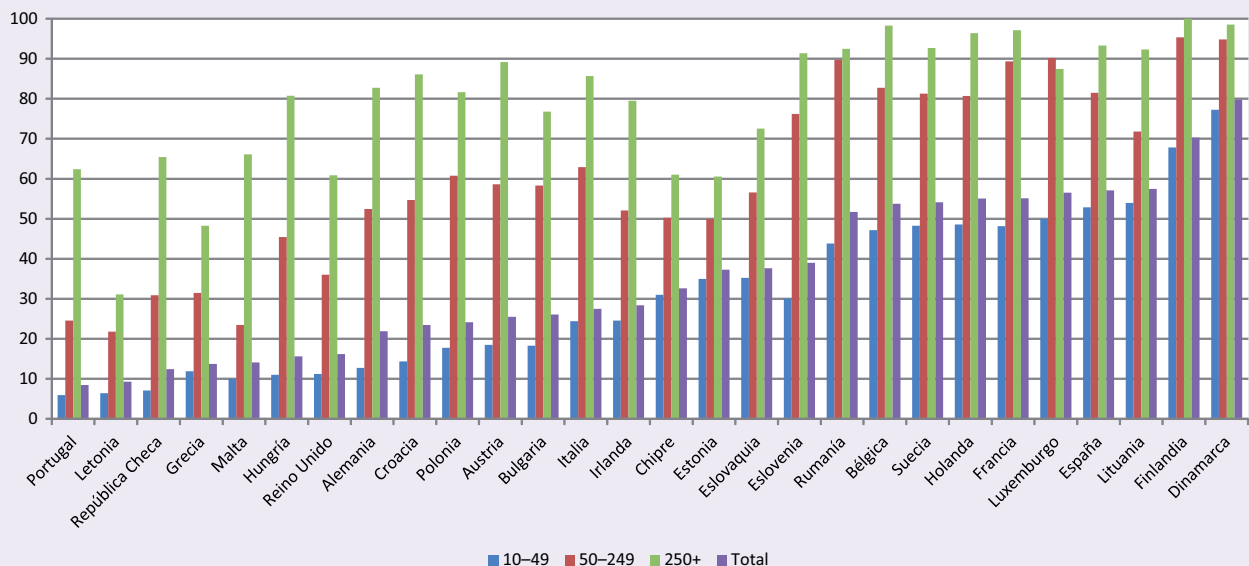
Diálogo social y participación de los trabajadores

La forma en que los trabajadores participan en la definición de su vida en el trabajo es un elemento fundamental de esta encuesta, puesto que cubre tanto el diálogo social a nivel del centro como las formas directas de participación de los trabajadores. La existencia de estructuras formales de diálogo social se analiza, así como los recursos disponibles de representación de los trabajadores.

Estructuras de diálogo social

Existe una estructura formal designada de representación de los trabajadores (sindicato reconocido, consejo laboral o representación estatutaria nacional) en un promedio del 32 % de los centros³. La frecuencia varía en gran medida entre los centros de distintos tamaños: el 26 % de los centros pequeños cuentan con representación oficial de los trabajadores, mientras que la cifra asciende al 60 %

Figura 3: Existencia de una estructura oficial de representación de los trabajadores, por país y tamaño del centro (%)



³ El análisis de la frecuencia de estructuras nacionales está basado en información procedente de la red del Observatorio Europeo de Relaciones Industriales (EIRO, por sus siglas en inglés). Consultar http://www.eurofound.europa.eu/eiro/about_index.htm

entre los centros medianos y al 82 % entre los centros grandes. Las diferencias entre los distintos Estados miembros son enormes. En Finlandia y Dinamarca, el 68 % y el 67 % respectivamente de centros pequeños cuentan con representación de los trabajadores, mientras que los centros medianos y grandes cuentan con representación de los trabajadores en su práctica totalidad. En cambio, en Portugal, Letonia y República Checa, menos del 10 % de los centros pequeños cuentan con representación de los trabajadores. En estos tres países, además de Grecia y Malta, la cifra entre los centros medianos oscila entre el 20 % y el 30 %. En Letonia y Grecia, incluso entre los centros más grandes, la proporción de centros con representación oficial de los trabajadores no supera el 50 %.

Pertenecer a una organización de empleadores es ligeramente menos frecuente que la presencia de estructuras de representación de los trabajadores: el 26 % de los gerentes indica que su centro es miembro de una organización de empleadores y que participa en procesos de negociación colectiva. La afiliación a organizaciones de empleadores presenta una menor frecuencia en la venta al por mayor, la venta al por menor, la hostelería y el sector hotelero (23 %) y es más habitual en sectores como del transporte y el de servicios financieros (31 % y 32 % respectivamente). Las diferencias entre países son enormes. Son pocos los centros afiliados a una organización de empleadores en Rumanía (6 %) y en Bulgaria y en Estonia (7 % en ambos casos). La afiliación es mucho mayor en Dinamarca (59 %), Austria (68 %) y Suecia (78 %).

Recursos para la representación de los trabajadores

La capacidad de diálogo social depende en gran medida del tiempo y los recursos a disposición de los representantes de los trabajadores. Más de la mitad (56 %) de los representantes de los trabajadores indican que pueden emplear tanto tiempo de trabajo como sea necesario en estas tareas. Casi la mitad (29 %) indican que destinan una cantidad de horas suficiente a realizar sus tareas. Una proporción menor indica que no tienen derecho a usar su tiempo de trabajo (6 %) para estas tareas o que tienen una cantidad de horas destinada a estas tareas que no es suficiente para llevarlas a cabo (5 %). Otro 3 % trabaja a tiempo completo en la representación de trabajadores. Casi un tercio (32 %) de los representantes de trabajadores indica haber recibido formación relacionada con estas tareas en los 12 meses anteriores a la encuesta. Aproximadamente el 32 % indica que la representación de los trabajadores cuenta con acceso a financiación para el asesoramiento externo.

Nivel de participación en la toma de decisiones

Tanto los gerentes como los representantes de los trabajadores respondieron a preguntas sobre la participación de la representación de los trabajadores (en caso de existir) en los procesos de toma de decisiones acerca del cambio más reciente en su centro (en términos de su repercusión en las condiciones laborales). En aproximadamente el 88 % de los centros

en que se contó con la presencia oficial de representación de los trabajadores, los gerentes informaron sobre el cambio reciente más significativo. En el 69 % de los centros, se pidió la opinión de los representantes de los trabajadores, y en el 60 % de los centros las decisiones se tomaron en conjunto con los gerentes. La probabilidad de que los gerentes informen, consulten y negocien con los representantes de los trabajadores se eleva ligeramente en tanto que el tamaño del centro es mayor.

Información y consulta

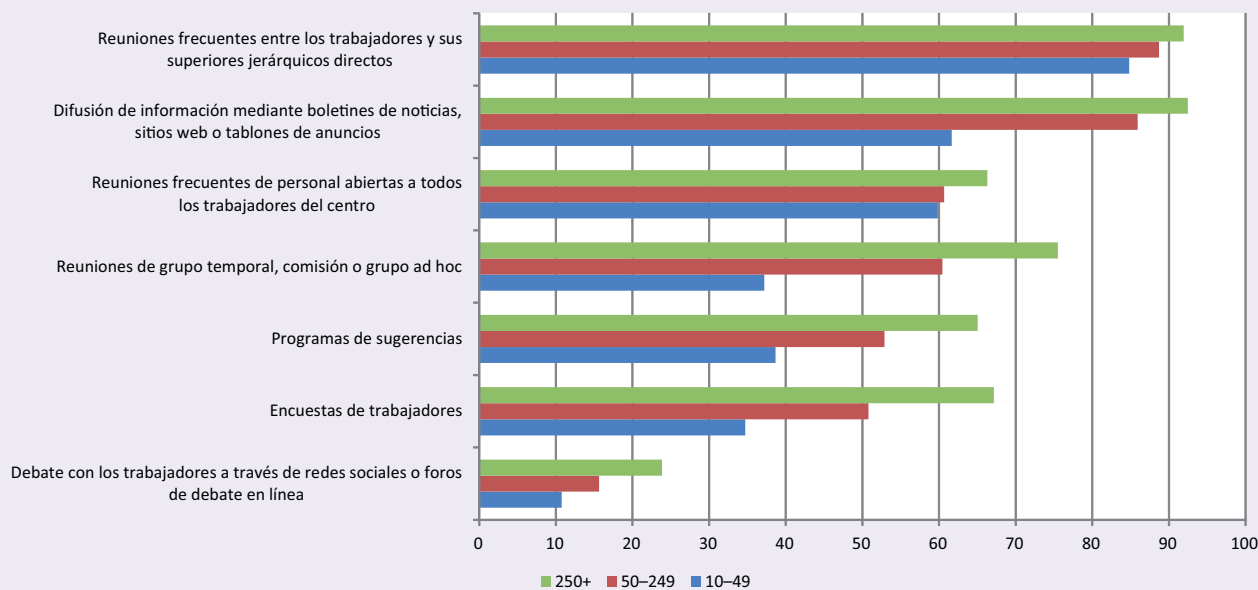
La Directiva (2002/14/EC) de Información y Consulta establece que se facilite información y se consulte con los representantes de los trabajadores en todas las empresas que cuenten con 50 o más trabajadores o en los centros con 20 empleados o más. La información y la consulta deben llevarse a cabo en relación con la situación económica y laboral de la empresa, además de las decisiones que puedan conducir a cambios relevantes en la organización del trabajo o en las relaciones contractuales.

En la mayoría de los centros (del 80 % en adelante), los representantes de los trabajadores indican que se les facilita información sobre la situación económica y laboral del centro. En una mayoría de centros ligeramente superior, se facilita información sobre la introducción de nuevos productos y procesos, así como los planes estratégicos del centro. La probabilidad de que los gerentes faciliten información a los representantes de los trabajadores se eleva en tanto que el tamaño del centro es mayor. En el 85 % de los centros que cuentan con una estructura de diálogo social y la información que se facilita sobre la situación económica incluye las expectativas de futuro. Las expectativas de futuro forman parte la información sobre la situación laboral en un 83 % de los centros. La mayor parte de los representantes de los trabajadores (83 %) está satisfecha con la exactitud de la información. El 87 % está satisfecho con la calidad de la información.

Comunicación con los trabajadores

Los gerentes emplean una variedad de sistemas para fomentar la participación de los trabajadores en las decisiones que se toman en los centros. El uso de distintos métodos de comunicación cambia según el tamaño del centro. Las reuniones frecuentes entre los trabajadores y sus supervisores directos tienen lugar en más del 80 % de los centros de todos los tamaños. Las reuniones de personal abiertas a todos los empleados tienen lugar en algo más del 60 % de los centros. En los centros de mayor tamaño se emplean con mayor frecuencia herramientas menos interactivas, como los boletines informativos, las encuestas de empleados y los programas de sugerencias, así como las comisiones temporales o los grupos ad hoc. Las redes sociales y los foros de debate en línea no son, por el momento, una herramienta predominante para la comunicación con los trabajadores. No obstante, el 24 % de los gerentes en centros grandes indican que hacen uso de ellas.

Figura 4: Métodos de participación de los trabajadores, por tamaño del centro (%)



Retos de RR. HH. y ambiente de trabajo

En la encuesta, los gerentes opinaron sobre una serie de cuestiones y respondieron a preguntas acerca de recursos humanos relacionadas con el ambiente general de trabajo en el centro, baja laboral por enfermedad, selección de personal con las habilidades necesarias, retención de trabajadores, recortes de personal debidos a la recesión y motivación de trabajadores.

Uno de cada siete centros (13%) de la UE tiene problemas con los elevados niveles de baja laboral por enfermedad. Este problema se menciona con más frecuencia en los centros de mayor tamaño. Las proporciones más bajas de gerentes que indican elevados niveles de baja laboral por enfermedad aparecen en Grecia y Rumanía (ambos países por debajo del 5%), mientras que las más altas se dan en Luxemburgo (31%) y Alemania (24%).

Cuatro de cada diez centros en Europa (el 39%) tienen dificultades para encontrar trabajadores con las habilidades necesarias. Estas dificultades para encontrar trabajadores con las habilidades necesarias para el puesto son más frecuentes en el sector industrial (43%), mientras que presentan una frecuencia menor en el sector de servicios financieros (30%). En más del 60% de los centros de Austria y de los países bálticos tienen dificultades para encontrar trabajadores con las habilidades adecuadas. Esto es considerablemente más frecuente que en Croacia, Chipre, Grecia y España (menos del 25% en cada caso).

Los años de crisis anteriores a la tercera EEE se caracterizan por un incremento del desempleo en toda la UE. Sin embargo, el 10% de los centros indica que tienen dificultades con la retención de empleados. Los problemas de retención de empleados son más frecuentes en Lituania (28% de los gerentes mencionan este problema) y Hungría (21%). En cambio, esta cuestión se menciona con menos frecuencia en España (3%) y Dinamarca y Holanda (ambos países con un 4%).

En 2013, muchos centros europeos aún tenían dificultades con el clima económico adverso, y el 17% de los gerentes indicaron que el centro necesitaba llevar a cabo una reducción de plantilla. Además, el 38% de

los centros que habían hecho recortes de plantilla después de 2010 necesitaban nuevos recortes. En este sentido, existen diferencias considerables entre los distintos países: la proporción de centros cuyos gerentes indican que es necesario llevar a cabo recortes de plantilla es más elevado en algunos países del sur de Europa: Chipre (52%), Grecia (41%), Portugal (35%) y España (32%). En cambio, tan solo el 6% de los centros de Alemania y el 10% de los centros de Reino Unido precisan una reducción de plantilla. Los gerentes de los establecimientos del sector de la construcción señalan con mayor frecuencia la necesidad de reducir la plantilla (23%) que los del sector de servicios financieros (13%).

Aproximadamente un 17% de los gerentes de los centros de la UE indican que existen problemas de motivación. Se hace mención a una baja motivación de los trabajadores en el sector de la construcción (20%) y en el sector industrial (19%), y es menos frecuente en el sector de servicios financieros (13%).

En torno al 84% de los gerentes calificaron el ambiente general de trabajo en sus centros como bueno o muy bueno. Con la crisis económica, en torno al 13% de los gerentes indican que el ambiente ha empeorado desde 2010, mientras que el 31% señala que ha mejorado. Los centros pequeños tienen mayores probabilidades de contar con un ambiente de trabajo bueno o muy bueno en comparación con los centros medianos o grandes.

Datos en los servicios públicos

La EEE también recoge información sobre los centros (tanto públicos como privados) que gestionan los servicios públicos en la administración pública, el sector sanitario y el educativo. Esta información se analiza por separado de los datos de los servicios de mercado. Esta sección presenta los aspectos más destacados de los resultados de los servicios públicos en las áreas de organización del trabajo, prácticas de recursos humanos, diálogo social y participación de los trabajadores.

Organización del trabajo

En general, el trabajo en equipo es más frecuente en el sector sanitario, seguido por el sector educativo. En cambio, el trabajo en equipo autónomo es más frecuente en el sector educativo.

Figura 5: Trabajo en equipo autónomo o dirigido por gerentes, (%)

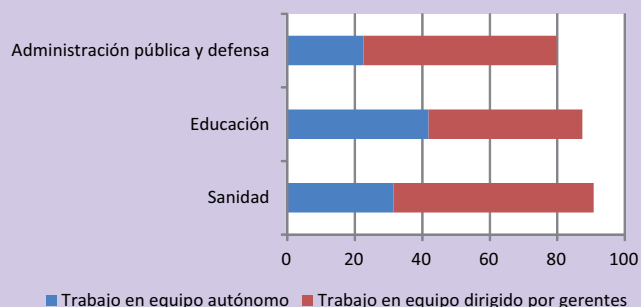


Figura 6: Proporción de personal con tiempo remunerado destinado a formación, (%)

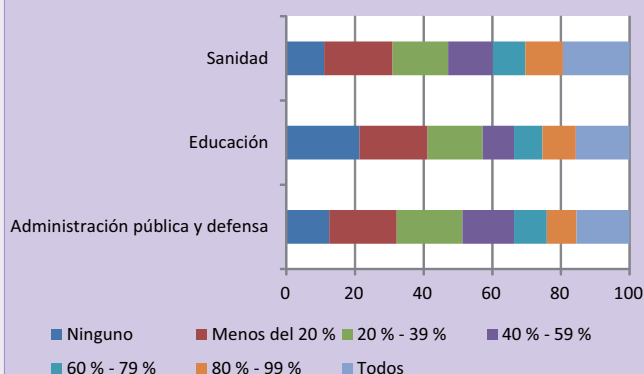


Figura 7: Existencia de una estructura oficial de representación de los trabajadores, (%)

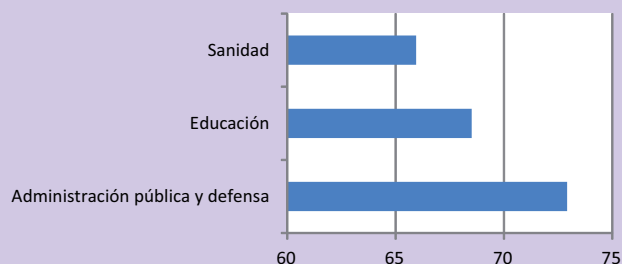
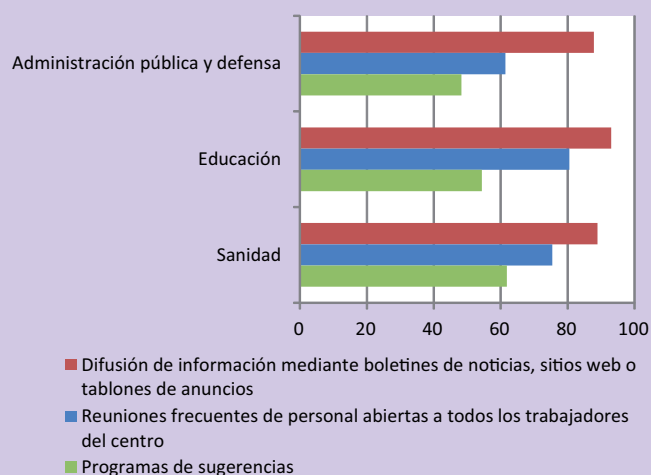


Figura 8: Métodos de participación de los trabajadores, (%)



Prácticas profesionales de RR. HH.

Los centros del sector sanitario tienen una mayor tendencia a destinar tiempo a la formación. Los centros del sector educativo y de la administración pública tienen prácticamente la misma tendencia a proporcionar formación a todos o a un alto porcentaje (60%) de los trabajadores. Sin embargo, los centros del sector educativo tienen más tendencia que los otros dos sectores a no facilitar ningún tipo de formación.

Más información

Para obtener más información sobre la Encuesta Europea de Empresas, visite <http://www.eurofound.europa.eu/surveys/ecs/index.htm>

Sophia MacGoris, Asistente de Encuestas,
smg@eurofound.europa.eu

La Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound) es una agencia tripartita de la Unión Europea cuyo cometido es aportar conocimiento en el ámbito de las políticas sociales y laborales. Eurofound fue fundada en 1975 en virtud del Reglamento (CEE) número 1365/75 para contribuir a la planificación y a la concepción de unas mejores condiciones de vida y de trabajo en Europa.

© Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, 2013.

La solicitud de los derechos de traducción o reproducción debe dirigirse al Director de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, Wyattville Road, Loughlinstown, Dublín 18, Irlanda.

Teléfono: (+353 1) 204 31 00
Correo electrónico: information@eurofound.europa.eu
Web: www.eurofound.europa.eu

Diálogo social

Las estructuras oficiales de representación de los trabajadores están presentes en una amplia mayoría de los centros de servicios públicos de la muestra. Son más habituales en la administración pública.

Participación de los trabajadores

En los servicios públicos, como en otros sectores, la difusión de la información mediante boletines informativos, sitios web o tableros de anuncios es el método más habitual para conseguir la participación de los trabajadores en la organización del trabajo. En el sector educativo es algo más frecuente que en el sector sanitario y el de la administración pública. Las reuniones de personal abiertas a todos los trabajadores son más habituales en el sector educativo. Un método menos interactivo, aunque por definición ascendente, como el de los programas de sugerencias es más frecuente en el sector sanitario.

