

# Una aproximació al treball en l'era de la societat de serveis

*Jaume Collboni i Eloi Moya*

117

## **Abstract**

L'obertura dels mercats, l'augment del comerç mundial, els canvis de localització de les empreses, l'impacte de les noves tecnologies en la producció de béns i serveis són fets que estan transformant la realitat més immediata de les empreses. Paral·lament, en l'àmbit de les relacions laborals i en qüestió de pocs anys termes com externalització, atomització, flexibilitat i temporalitat han esdevingut quotidians i ja formen part de la vida quotidiana en el sí de les empreses.

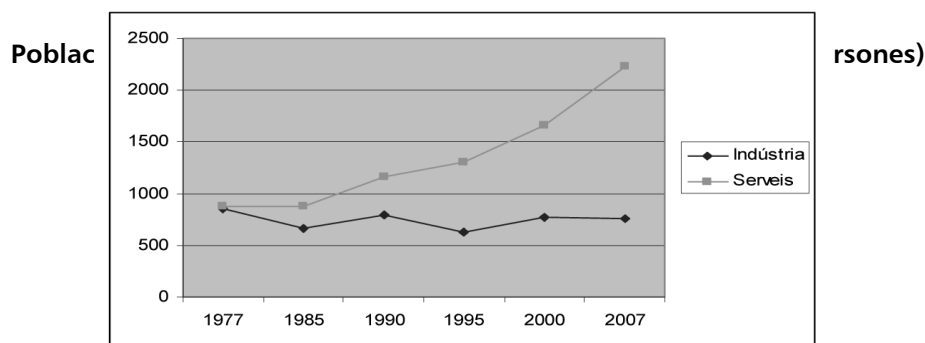
Aparentment, a partir de les noves necessitats del mercat global, Catalunya inicia un canvi en la mateixa línia que molts d'altres països desenvolupats; en la direcció d'una nova organització industrial més flexible i adaptable. Aquest canvi organitzatiu, especialment en el sector industrial, es caracteritza per l'augment de la fragmentació del procés productiu. El sistema basat en la gran fàbrica ha anat mutant i tendeix cap a les petites unitats de producció independents i coordinades. Aquest procés també està afectant a l'externalització de serveis per a l'empresa, a localitzar la producció de béns en països amb costos més baixos, a la terciarització. Un procés que ens cap a l'anomenada societat de serveis.

## **1. Societat de serveis**

Aquesta transformació no ha estat un canvi sobtat sinó que ja s'ha anat produint des dels anys 70. No obstant, en l'actualitat 2000-2006 hem pogut detectar una acceleració del procés. Fixem-nos en la següent gràfica per mostrar aquesta tendència:

Una aproximació al treball en l'era de la societat de serveis

118



Font: Idescat, a partir de dades de l'enquesta de població activa de l'INE.

Podem observar que el nombre d'ocupats en els dos sectors tenen tendències diferents. Ara bé, el creixement que observem del sector serveis és un càlcul estadístic però que té una explicació més complexa que la lectura directa d'aquest fet. El sector serveis és un calaix de sastre ja que dóna cabuda a múltiples activitats molt diferents entre elles. Per aquest motiu diferents teòrics (com Browning i Singelman<sup>1</sup>) han intentat establir classificacions per donar més claredat al sector.

Al marge d'aquesta enorme heterogeneïtat del sector serveis podem observar a través de la variació en volum del PIB el seu creixement i contrastar-ho amb el sector industrial. El creixement del sector serveis ha estat entre els anys 2004 i 2006 més alt que el del sector industrial. Vegeu la següent taula:

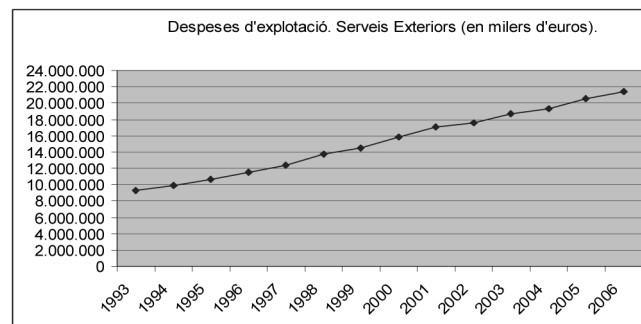
Variació en volum (%)

	2004	2005	2006
Industrial	0,4	-0,1	2,9
Serveis	3,7	4,3	3,8

Font: Elaboració pròpia a partir d'Idescat

<sup>1</sup> Browning, Harley L.; Singelmann, Joachim *The Emergence of a Service Society: Demographic and Sociological Aspects of the Sectoral Transformation of the Labor Force in the U.S.A.* Springfield: National Technical Information Service, 1975. 342 pàg. Estableixen una classificació acceptada en el món acadèmic per a posar ordre al sector serveis. La seva classificació es basa en el criteri de la destinació que té aquell servei configurant quatre grups (amb els seus respectius subgrups); serveis de producció, de distribució, personals i socials.

La relació entre els dos sectors la podem comprovar en el conjunt de despeses d'exploració de les empreses del sector industrial cap al sector serveis (despeses en R+D, serveis de professionals independents, transports, serveis bancaris, publicitat, subministraments i altres serveis).



Font: Idescat

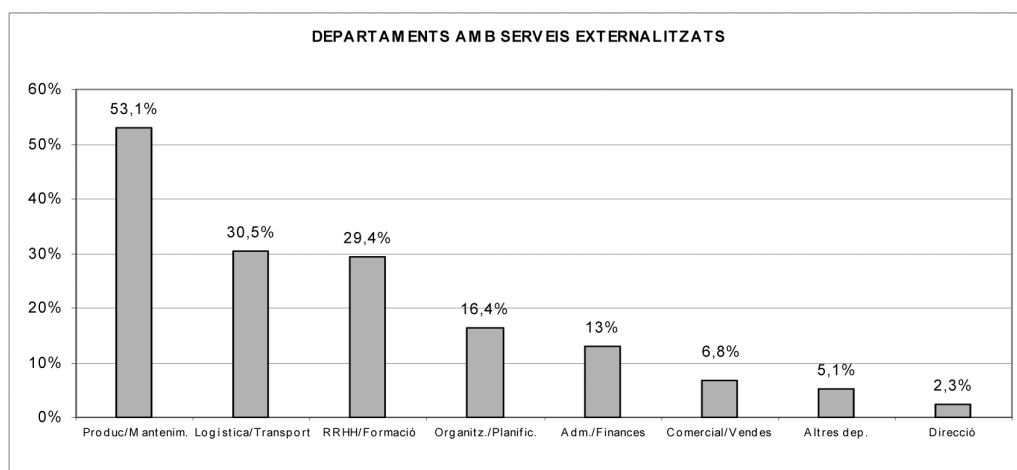
Tal com veiem a la gràfica, el volum de despeses de les empreses del sector industrial per la contractació de serveis està creixent com a efecte de la terciarització. Aquesta dada ens ajuda a entendre la incidència de l'externalització del sector industrial al sector terciari. El 48% d'empreses del sector industrial externalitzen algun servei que s'emmarca dins el sector terciari (CRESC: 2006).

S'ha de constatar que existeix una gran diversitat d'externalitzacions en el món empresarial. Tampoc no és la nostra intenció fer una descripció del tipus d'empreses o dibuixar les diferents relacions empresarials però hem de tenir en compte que estem davant d'un ventall molt ampli de models d'externalització o organitzacions industrials. Diferents teòrics plantegen models d'organitzacions empresarials que ajuden a entendre la gran varietat existent<sup>2</sup>. La subcontractació (amb unes relacions molt complexes), la xarxa de filials, els districtes industrials i les petites empreses tradicionals formen part del panorama empresarial actual.

<sup>2</sup> Recio, A.:2000 i Castillo: 1988. Piore, M. i Sabel, C.: (1990), parlen d'una alternativa a la producció industrial (especialització flexible), producció en massa que creuen que està en plena decadència. Boyer i Freyssenet (2003) estableixen els elements bàsics dels diferents models productius i la consegüent organització que existeix en el món laboral. John Atkinson (1986) parla de diferent tipus de flexibilitat en el món laboral; numèrica, funcional, distanciament, pagament.

Els departaments de les empreses que més activitats externalitzen els podem veure en la següent taula on podem observar el percentatge d'empreses catalanes que externalitzen tasques:

120



Font: CRESC: 2006

En termes generals, les empreses del sector industrial, presenten el departament de producció i manteniment com el més externalitzat, seguit del de logística i transport i el de recursos humans.

L'externalització de funcions relacionades amb els serveis es poden classificar en dos grups; les relatives a l'administració de l'empresa (comptabilitat, fiscalitat, etc..) i per altra banda, les que requereixen una especialització tècnica (professionals tècnics especialitzats). Aquests últims serveis més tècnics no mantenen una relació tan dependent de l'empresa que externalitza. És el que actualment s'ha denominat com BPO (*Business Process Outsourcing*).<sup>3</sup>

Si ens fixem en l'evolució de les activitats empresarials situades al sector serveis podem comprovar que el creixement és continu i significatiu. En la següent taula podem

<sup>3</sup> *Business Process Outsourcing* és l'externalització de tot el procés complet de l'activitat de negoci i no només d'una tasca com podríem entendre en l'externalització.

observar l'increment del nombre d'empreses que ofereixen serveis a altres empreses.

	Total								
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
<b>Activitats empresarials</b>	<b>59.718</b>	<b>60.635</b>	<b>61.959</b>	<b>66.419</b>	<b>68.976</b>	<b>72.422</b>	<b>76.637</b>	<b>83.340</b>	<b>89.628</b>
Activitats jurídiques, comptabilitat auditories, assessoria fiscal	21.770	21.906	22.518	23.707	24.149	25.210	26.438	28.637	29.382
Serveis tècnics d'arquitectura i enginyeria i altres activitats	14.196	14.392	14.718	15.931	16.655	17.177	18.141	20.039	21.754
Assaig i anàlisis tècniques	1.224	1.296	1.505	1.738	1.878	2.093	2.296	2.473	2.803
Publicitat	4.156	4.198	4.465	4.859	4.938	5.220	5.475	5.680	6.348
Selecció i col·locació de personal	588	575	571	647	676	752	789	836	861
Serveis d'investigació i seguretat	325	327	335	336	387	402	416	416	445
Activitats industrials de neteja	2.229	2.258	2.339	2.337	2.406	2.596	2.756	2.889	3.174
Activitats empresarials diverses	15.230	15.683	15.508	16.864	17.887	18.972	20.326	22.370	24.861

121

Font: INE

Un altra dada que ens pot donar més llum al fenomen de l'externalització és el percentatge de treballadors autònoms a Catalunya. D'aquests treballadors autònoms catalans, un 72% pertany al sector serveis. Per ordre d'activitats on s'emmarquen aquestes persones, relacionades amb aquesta terciarització són el transport i altres activitat empresarials. El nombre de persones treballadores en RETA<sup>4</sup> han augmentat de 1996 a 2005 un 24% (CRESC:2006).

## 2. Quin és l'impacte de la terciarització a les relacions laborals?

Davant d'aquesta realitat, sorgeixen relacions empresarials organitzades a partir d'una constel·lació d'empreses jurídicament independents però coordinades i, a vegades, depenents una de l'altra. Podem veure com la gran empresa industrial es desprèn de diferents parts independents com la seva producció o altres. S'estableix una relació on l'empresa central és l'epicentre de la constel·lació establint tot un sistema en forma de xarxa. És la nova tecnologia la que permet aquests models flexibles i adaptables.

<sup>4</sup> Règim Especial de Treballadors Autònoms.

En general, el motiu principal és la reducció de despeses per millorar la competitivitat en el mercat i poder tenir més capacitat d'adaptació a les fluctuacions de la demanda. S'ha creat una estructura elemental de treball amb dependències compartides, externalització de funcions i reducció dels nivells jeràrquics. No obstant, apareixen altres motius com els d'augmentar el valor afegit de l'empresa o el guany en la qualitat de la producció i/o producte.

122

Tot sembla tenir una vessant atractiva per fer front als nous reptes que es presenten en el món econòmic del segle XXI. Empreses adaptables, flexibles i centrades en la millora de la seva activitat.

Aquesta desfragmentació fa que tota la constel·lació d'empreses que giren al seu voltant assumeixi la càrrega de la incertesa dels mercats. A més, en el pla de les relacions laborals, aquesta nova gestió i organització de l'empresa pot comportar pèrdua de capacitat d'actuació dels sindicats en les relacions laborals. El retorn a les petites unitats de treball i de producció precaritza les condicions laborals creant una incertesa en les fites aconseguides en els drets laborals. L'explosió de les múltiples formes de treball, dificulta la possibilitat de localitzar, canalitzar i agrupar els interessos dels treballadors i la seva capacitat de participar en les empreses. És a dir, esdevenen espais hostils al paper que han de jugar els representants sindicals propis d'un sistema productiu modern i respectuós amb els drets laborals.

Mentre que l'empresa matriu, en principi, pot obtenir una ocupació estable, amb plans de promoció, bons salaris i en definitiva unes condicions regulades i fruit de la concertació i el diàleg entre empresa i sindicats, les empreses del seu voltant es veuen immerses en un context d'incertesa, risc, ocupació temporal i, en definitiva, unes inferiors condicions laborals ja que són les que suporten les fluctuacions del mercat (Martín Artiles, A.: 1998).

Ara com ara, persisteix una gran incògnita sobre l'evolució de les relacions laborals a les noves empreses de serveis de més qualificació tècnica i de producció d'alt valor afegit. Aquest grup de serveis són nous i responen a una demanda més exigent en quant a l'especialització, competitivitat i noves tecnologies però, donats els seus coneixements especialitzats i altament tècnics, la relació entre empreses pot canviar i fins i tot invertir-se. I és que la indústria genera unes demandes que fins ara no tenia.

Hi ha una superposició dels vells i els nous continguts dels models de producció. Parlem del pas del personal treballador sense autonomia amb les tasques ben definides a un personal amb autonomia, responsabilitat intel·ligència i iniciativa (Köhler, H.D. i Martín, A.: 2007, p. 365). Podem observar-ho en el tipus d'ocupació que està en creixement (Tècnics i professionals científics i intel·lectuals i Tècnics i professionals de suport) i les ocupacions que estan en decreixement (Treballadors/es qualificades manufactures i construcció i Operadors d'instal·lacions i maquinària).

123

### Població ocupada per tipus d'ocupació. En milers de persones

	Tècnics i prof. científics i intel·lectuals	Tècnics i professionals de suport	Treb. qual. manufactures i construcció	Operadors d'instal·lacions i maquinària
1994	161,2	132,7	324,2	191,3
2000	307,5	298,4	465	331,6
2007	425,5	379,1	556,5	399,5

Font: Elaboració pròpia a partir de l'Idescat (EPA de l'INE).

L'externalització de les finances, els recursos humans, processos industrials entre d'altres, impulsen el creixement del sector terciari; però ¿milloren les condicions laborals?

La complexitat de les xarxes empresarials dificulten l'anàlisi de la situació. Hi ha una complexa xarxa de relacions que es pot arribar a entendre a través del seguiment del seu cicle productiu, els vincles, les normes i les seves lleis constitucionals. Es dibuixen diferents mercats de treball dins d'una gradació amb dos extrems ben definits. Per una banda, unes condicions laborals on hi ha una ocupació estable, capacitat de promoció, regulació de les categories professionals, presència del sindicat, entre d'altres. I a l'altre extrem, trobem la carència en la cobertura sindical, un alt nivell d'ocupació temporal, horaris laborals molt extensius i irregulars, autoexplotació puntual i intensiva de la família i, en general, precarietat laboral permanent.

### 3. Les noves formes d'organització de la producció i el treball.

Les noves organitzacions productives fan aparèixer unes noves relacions laborals que s'allunyen del sistema basat en la gran fàbrica i tendeixen a les unitats de producció

independents. Apareix una nova divisió del treball entre empreses, on trobarem la descentralització i dispersió en el territori de les empresa-xarxa, un gran desenvolupament de les xarxes de comunicació, tan físiques com informàtiques, una producció ajustada a la demanda (*just in time*) i un deteriorament dels sistemes de garanties pel personal treballador, sobretot pel que fa a la contractació indefinida.

124

Fixem-nos en l'evolució de la contractació temporal. En els darrers anys tant la Unió europea com l'Estat espanyol i Catalunya augmenten les taxes de flexibilitat tant interna com externa. Els indicadors ens mostren que la temporalitat espanyola és la més alta d'Europa. A Catalunya, en concret, tenim actualment 691.500 contractes temporals al finalitzar l'any 2007 segons l'Idescat. La mitjana d'edat de les persones en contracte temporal és de 32,5 anys (les dones 33,1 anys). El processos d'externalització i subcontractació ha contribuït significativament en aquestes taxes de temporalitat (Rodríguez, J.: 2006 pp. 113).

#### **4. La participació dels treballadors a les noves empreses.**

La línia de producció tendeix a adoptar formes més complexes i no tant acotades com les que fins s'acostumava a observar en la gran fàbrica; espai on podíem identificar més clarament les relacions laborals (i socials) que s'establien. La cadena de vincles que es planteja en la xarxa creada per a cada empresa, crea unes noves estructures de relacions no tan visibles i complexes de categoritzar i relacionar.

Per tot això els sindicats hauran d'evolucionar en la direcció de ser organitzacions "catch all", que puguin incorporar en el seu si els nous sectors de treballadors emergents, en una nova forma de "sindicalisme complex"<sup>5</sup> i flexible. Amb noves metodologies de participació que cerquin la millora de les condicions de treball i alhora contribueixin a aportar i proposar millores per a la competitivitat de l'empresa. Per això caldrà també que els sindicats tinguin possibilitat de desenvolupar i implicar-se en la definició de les estratègies de les empreses, a través d'una participació de més qualitat, que no es limiti

---

<sup>5</sup> "La participación de los trabajadores en la nueva empresa" Josep Maria Álvarez. Revista "La Factoria" no2 febrer de 1997



a les relacions laborals estrictes. Una participació en el procés productiu, que també requerirà d'una formació específica i adequada pels representants dels treballadors.

Per intentar entendre l'impacte que tot plegat té en les formes d'estructurar la participació i la concertació en el sí de les empreses i els sectors, ens podem situar dins la hipòtesi que presenta Manuel Castells quan parla de la individualització del treball i la fragmentació de les societats. Ens pot servir per donar explicació a les noves relacions socials que estan apareixent en el món laboral.

125

Un exemple el tenim en els conceptes de competència i qualificació, on l'empresa defineix les aptituds per a aquell lloc de treball al marge dels "subjectes col·lectius" (sindicat) i l'absència de regulació (Köhler, H.D. i Martín, A.: 2007, p. 371).

Queda constatat, per tant, que hi ha una tendència a flexibilitzar el mercat laboral, però aquest fenomen només es assimilat pels agent socials i per les administracions en la mesura que es matisa amb la seguretat. Així, les directives i recomanacions de la Comissió Europea fomenten el paradigma de la seguretat en el treball però també la seva flexibilitat, es l'anomenada *flexiseguretat*. Però la flexibilitat tan externa com interna no porta la seguretat necessàriament. En el cas espanyol i català, fins ara ha suposat sobretot precarietat, que no necessàriament suposa temporalitat, sinó que formes de flexibilitat en l'ocupació s'orienten també cap al treball a temps parcial i una alta varietat de modalitats contractuals estables però flexibles.

Tal com descriu Martin Carnoy, creu que hi ha quatre elements nous a destacar en aquesta nova realitat;

- La jornada laboral on el treball flexible no s'acota a les 35-40 hores setmanals<sup>6</sup>.
- L'estabilitat en l'ocupació es redueix, fugint del compromís d'ocupació futura.
- Apareix un número creixent d'ocupacions que es realitzen des de casa parcial o totalment i no es localitzen en el mateix centre de treball.
- L'abandonament de la condició d'assalariat. És a dir, declivi del contracte social entre empresaris i empleat on es fixa un compromís entre els dos actors.

---

<sup>6</sup> A Catalunya l'any 1987 la mitjana era de 36,3 hores setmanals, al 2007 ha baixat a 34,1 hores per setmana (Font: Idescat).

## 5. Fins a quin punt les noves formes de treball estan suposant pèrdua de drets socials i de qualitat de vida a la feina?

126

En el cas d' Holanda, en contraposició al cas espanyol i català, s'han potenciat els contractes eventuais i a temps parcial però sense perdre les proteccions socials (un 46% de la seva força de treball segons dades d'Eurostat). En aquest cas, la flexibilitat ha estat positiva, al contrari que a Catalunya, on el grau d'estabilitat assolit no és el mateix. Es presenta una gran diferència en matèria de protecció social entre la població assalariada amb un contracte fix i la resta de persones treballadores temporals, autònoms i en altres règims.

## 6. Els nous actors, noves relacions laborals: dones i treballadors immigrants.

Una altra característica fonamental de l'actual mercat de treball és la incorporació generalitzada de la dona al treball remunerat<sup>7</sup> i la incorporació dels treballadors immigrants als sistema productiu. Aquests dos nous actors s'han incorporat massivament a sectors econòmics que ofereixen una baixa qualitat de les condicions. S'acullen a un model molt flexible que els suposa alta rotació, endarreriment en l'emancipació, endarreriment de la maternitat, problemes de formació, etc. El que sembla evident és que la presència sindical influeix molt en evitar la precarietat laboral en els nous centres de treball de la xarxa d'empreses i en la seguretat en l'ocupació.

El nou model que emergeix en el mercat de treball presenta incerteses, ja que s'invisibilitza la qualitat de l'ocupació donat el garbuix de relacions entre empreses. Davant l'aparició d'aquesta nova transformació del treball, de personal treballador i de les organitzacions laborals, s'han de revisar els clixés per observar la realitat laboral que està venint per tal de poder-hi actuar de manera eficient i útil.

Tanmateix, la nova cultura empresarial, acompanyada de les noves tecnologies, fomenten una flexibilitat fins i tot en la gran empresa. Conseqüentment, s'esfumen alguns elements clau del treball. Les condicions de treball es tornen més vulnerables i

---

<sup>7</sup> El nombre de dones assalariades s'ha gairebé triplicat des de 1976. De 460.000 dones hem arribat a 1.337.000 dones assalariades el 2007. S'ha igualtat gairebé al nombre d'homes (1.615 mil el 2007).

el cicle de vida laboral de la persona, segons Castells, és incert i amb poca capacitat de negociació col·lectiva.

*"La pertenencia a grandes empresas o incluso a países ha dejado de tener privilegios porque la competencia global intensificada sigue rediseñando la geometría variable del trabajo y los mercados"* (Castells: 2005. p. 344)

127

## 7. Conclusions

Ens trobem immersors, per tant, en plena transformació d'estructura productiva catalana, que suposa canvis en l'organització empresarial, de les tipologies de treball, i canvi de les relacions laborals. Amb una nova concepció de l'ocupació, que té com a conseqüència canvis socials, personals i del sistema de relacions laborals que van més enllà de l'estricta anàlisi econòmic.

Un nou sistema de treball que suposa un perjudici que, ara com ara, afecta amplis sectors de treballadors molt fragmentats i precaris. Persones que salten de contracte en contracte temporal, amb baixos salaris i condicions de salut i seguretat mínimes. Un mercat de treball que suposa segregació per causa de gènere, origen o edat, entre d'altres.

La societat de serveis no només està composta per empreses netes, d'alta qualificació, adaptables i competitives. També és fruit d'una estratègia que cerca reducció de costos i limitació dels drets socials dels treballadors. La terciarització de la nostra economia, en detriment de les indústries tradicionals, és una realitat que fins aquest moment està suposant poca qualitat del treball que es crea, i amb un afebliment del diàleg i la concertació social que tants bons resultats han produït al nostre país en termes de creixement econòmic, pau social i millora de la qualitat de vida del conjunt dels ciutadans del país.