

## Juventud y prevención de riesgos laborales; algunas consideraciones en relación al primer empleo

La aceptación de la precariedad como un mal menor y el establecimiento de la misma como base de las relaciones laborales encierra la interiorización de toda una filosofía muy negativa y, nada compatible con la cultura de la prevención de riesgos laborales. Los jóvenes, sobre todo menores de 25 años, viven la precariedad en todas sus facetas afectando a su seguridad en el trabajo, registrando tasas más altas de siniestralidad laboral; seis de cada diez accidentes de trabajo ocurridos en España en el año 2002, los trabajadores que los han sufrido tenían un contrato temporal y ocho de cada diez accidentados tenían menos de 25 años de edad. En este artículo, se analizan las condiciones de trabajo de tres tipos de empleo y sectores ocupados mayoritariamente por jóvenes: teleoperadores, mensajería y hostelería.

**Palabras clave:** Prevención, riesgos laborales, primer empleo, contrato temporal, teleoperadores, mensajería, hostelería.

### Introducción

Se debería comenzar este artículo por delimitar hasta qué edad se considera hoy juventud. Entre los fenómenos sociales y demográficos más destacados de las sociedades avanzadas está el envejecimiento de la población, a este factor general, hay que añadir el descenso de la natalidad producido en España y sostenido desde hace varias décadas, lo que da lugar a una percepción distinta del concepto juventud, así algunos sociólogos consideran la edad joven hasta los 35 años.

Esta ampliación de la edad joven se refuerza con las condiciones de vida de los jóvenes; prolongación de la etapa de formación, precariedad en el empleo, imposibilidad de acceder a una vivienda, se alarga la permanencia en el seno de la familia, etc. Es decir, las circunstancias que acontecían hace décadas a un joven de 20 años, hoy acontecen a uno de 30 y más años. Aunque son muchas las variables que intervienen en el fenómeno, la variable dependiente es la ausencia del autosustentamiento con un trabajo estable.

La transición de la escuela a la vida activa que tradicionalmente estaba pautada y acorde a la edad se ha desdibujado. Actualmente se dan las condiciones para que esta transición no respete tiempos, provocando en muchos jóvenes una *angustia vital* debido al desajuste entre su situación real y la proyectada; la asociación mayor cualificación mayor y mejor empleo no existe porque no responde a las necesidades del mercado. Respondiendo a la lógica del mercado, en las últimas décadas en España se han proletariado muchas profesiones.

Si tomamos como referencia histórica la segunda mitad del siglo pasado y la primera década de este se puede establecer, a grandes rasgos, tres etapas que abarcan dos décadas cada una:

Primera etapa: años cincuenta y sesenta. Caracterizados por un gran crecimiento económico, la emergencia de una nueva clase media, crecimiento del consumo privado, aumento de la escolarización, altas tasas de empleo, etc.

Segunda etapa: años setenta y ochenta. Crisis económica mundial, altas tasas de paro, intervención de las políticas públicas en cuanto a la regulación del mercado de trabajo, la cobertura de desempleo, flexibilidad en la contratación, etc.

Tercera etapa: años noventa y principios de dos mil. Se produce un nuevo modelo de organización del trabajo basado en la economía global. Las nuevas tecnologías y la sociedad de la información han dado lugar al nacimiento de un escenario económico mundial donde el capital crece sin crecer el empleo.

Es en este mercado de trabajo donde los jóvenes formados, en ocasiones supraformados, intentan encontrar su espacio, pero en esta nueva etapa de crecimiento económico no se necesita la mano de obra que se demandó en la década de los años cincuenta y sesenta. La globalización ha transformado de manera profunda y estructural el mercado de trabajo y, en consecuencia las relaciones laborales.

## La inserción laboral

Ante el nuevo escenario mundial, el empleo es una de las preocupaciones fundamentales de los europeos. En su conjunto, Europa tiene una tasa de paro considerablemente más alta que Estados Unidos o Japón, las otras dos potencias económicas del mundo; 17 millones de europeos carecen de empleo y la tasa de desempleo más alta de toda la UE es la de España, que prácticamente duplica la media de la UE.

El problema del desempleo entre los jóvenes adquiere importancia año a año. Hoy, el desempleo juvenil alcanza en la Unión Europea al 19,6% de los jóvenes activos entre 15 y 24 años. En el caso de las mujeres, las dificultades son mayores, la tasa media de paro de los hombres es del 9% y de las mujeres del 12%. Como ejemplo, en España la tasa de paro femenina es cinco puntos superior a la de los hombres. Se da la paradoja que la tasa de paro es mayor entre las mujeres con un alto nivel de estudios que la de los hombres sin estudios o con estudios primarios.

La juventud española en estos momentos posee un alto nivel formativo. Entre los jóvenes de 25 a 29 años hay el doble de titulados universitarios que entre adultos, pero esta cualificación no determina ni la rapidez en encontrar un empleo, ni el salario, ni la contratación indefinida. La relación entre formación y empleo ha cambiado

Según un informe del Servicio de Estudios de la Caixa (1) el diferencial de salario entre quienes tienen estudios universitarios y los que poseen estudios inferiores a Educación Secundaria Obligatoria (ESO) ha caído en España un 40% desde el año 1997 al año 2004.

El informe apunta dos motivos. El primero tiene que ver con la saturación de titulados. El número de universitarios ha crecido tanto que el mercado

(1)  
La Caixa, informe mensual de  
abril de 2007.

laboral no puede absorberlos a todos. Por la ley más elemental de la economía la sobreabundancia hace caer el valor de la titulación.

La segunda causa, según el informe de la Caixa está en la globalización. La globalización de la economía hace intensivo el uso de la tecnología, por tanto sólo afectaría a los países que no utilizan la tecnología de manera intensiva, así algunos países como Estados Unidos no solo no se ha reducido la prima salarial de los universitarios sino que ha crecido.

En definitiva, los jóvenes sufren un desajuste entre la formación adquirida y la oferta de puestos de trabajo cualificados por la sobreoferta de titulados y por la nueva configuración del mercado global, en el que se establecen dos polos; países muy desarrollados tecnológicamente que emplean a los universitarios y países poco o nada desarrollados tecnológicamente que realizan y exportan bienes y servicios intensivos en trabajo no cualificado.

Un dato sobre la escasa cuota de inserción laboral estable de los jóvenes universitarios lo aporta el informe Eurydice (2) según el cual en España no superan el 40% los jóvenes universitarios que logran un empleo acorde a su formación académica.

Pero ¿qué se entiende por inserción laboral?. La inserción laboral es un concepto unido necesariamente al concepto transición. Transición de la escuela al trabajo, transición a la vida adulta. El GRET (3) especialista en esta materia establece varias modalidades de transición integradas en dos ejes. Un eje estudia la relación entre expectativas y logros alcanzados, el otro establece la variable tiempo; si la transición se produce de forma rápida o retardada. Se presentan, lógicamente, trayectorias muy diferentes acordes a las adscripciones familiares, dándose la posibilidad (real) de exclusión social para aquellos jóvenes carentes de capital social.

El proceso de inserción laboral ha adquirido en las últimas décadas una gran importancia, desde los diferentes sectores que se ocupan del estudio de la juventud; las universidades a través de sus diferentes servicios de orientación al empleo, los colegios profesionales con sus respectivas bolsas de trabajo, los sindicatos, las administraciones públicas a través de las Consejerías de Juventud y empleo, Fundaciones, etc.

El primer problema con el que se encuentran los diferentes estudiosos de la inserción laboral de los jóvenes es la dificultad que presenta el mercado para absorber un número cada vez mayor de jóvenes bien formados que aspiran a puestos de trabajo cualificados, pero que existe una desproporción entre la oferta y la demanda. De ahí que entre las modalidades de transición descritas por el GRET una de ellas sea "la trayectoria de precariedad".

La "trayectoria de precariedad" se define por una fuerte rotación laboral, el subempleo y las situaciones sucesivas de empleo y paro. El cambio continuo de ocupación tiene dos efectos; el incremento del riesgo en el trabajo por el desconocimiento del puesto y los elementos del entorno. El segundo efecto perverso es la dificultad para encontrar un empleo acorde a la formación debido a que la constante rotación lleva a que los jóvenes posean currículums dispersos. El subempleo genera desigualdades sociales y laborales, agrupa a los jóvenes en trabajadores sin derechos. Trabajadores sin convenio, sin subsidio de paro, sin Seguridad Social, etc. Produciendo una dualidad entre trabajadores de primera y trabajadores de segunda. Finalmente la alternancia de empleo y paro proporciona a los jóvenes una inseguridad económica tal que impide a los jóvenes abandonar el núcleo

(2)  
Eurostat 2005, informe  
Eurydice

(3)  
Grup de recerca educació i  
treball, de la Universitat  
Autònoma de Barcelona.

familiar para construir un núcleo familiar propio. La familia aporta los recursos económicos que los jóvenes no pueden conseguir con su trabajo y que tampoco se los facilitan las diferentes Administraciones Públicas, a través de programas propios de sociedades con Estado de Bienestar. Esta situación es característica de los países del sur de Europa y agrupa a la cohorte de jóvenes de entre 20 y 35 años. En España la dependencia familiar de los jóvenes se ha incrementado de manera considerable desde el inicio de los años noventa siendo actualmente uno de cada dos jóvenes los que permanecen en el domicilio de la familia de origen. (4)

La inserción de los jóvenes al mercado de trabajo es cada vez más a través de la flexibilidad; se incrementan las formas y los tiempos de contratación. Las sucesivas reformas laborales realizadas en España, tenían como objetivo la creación de empleo para los sectores más desfavorecidos: jóvenes, mujeres, discapacitados y personas de más de cuarenta y cinco años, pero el resultado ha sido un aumento de formas atípicas de relaciones laborales.

La primera reforma laboral (1984) incentivó la creación de puestos de trabajo con contratos temporales, hoy un tercio de los empleos existentes son temporales. Posteriores reformas han intentado que algunos de los contratos a tiempo determinado se convirtieran en contratos indefinidos, pero lo cierto es que en la biografía de los trabajadores no aparece la estabilidad laboral hasta edades cercanas a los 35 años.

## La temporalidad / la precariedad

Si bien el problema de la temporalidad en la contratación laboral, que se impone con fuerza desde principios de los años ochenta, hoy afecta a todas las edades, han sido y son los jóvenes el grupo de edad que más sufre esta modalidad

La sucesión de estancias más o menos breves en diferentes empresas es una constante con repercusiones negativas; el joven no llega a identificarse con la tarea, no acumula experiencia, no capitaliza los conocimientos. El joven sin estudios no llega a adquirir un aprendizaje en el puesto de trabajo debido a la gran rotación entre puestos y empresas, no conoce los riesgos, es por tanto más susceptible de sufrir un accidente o una enfermedad laboral.

La encadenación de contratos es un fenómeno que se incrementa año a año, por ejemplo en la Comunidad de Madrid la tasa de temporalidad ha pasado de ser del 20,7% en el año 2001 al 29,1% en la actualidad (5), es decir; se ha producido un aumento total de temporalidad en el empleo de 8 puntos. Esta situación afecta al 47% de los jóvenes de la región y sobre todo a los inmigrantes.

Pero los jóvenes no sólo ingresan en el mercado de trabajo con contratos temporales, muchos de ellos además, debido a los cambios producidos en la estructura productiva, lo hacen con contratos a tiempo parcial.

La mayor concentración de contratos a tiempo parcial se produce en el segmento de edad de 16 a 30 años. Según el citado informe del sindicato CC.OO. el 81% del total de los contratos a tiempo parcial los tienen las mujeres.

Ante este panorama laboral de la juventud, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) en su último informe advierte la necesidad de elaborar un paquete de reformas necesarias para

(4)  
Eurostat, 2006

(5)  
CC.OO.: Informe sobre la situación del empleo en la Comunidad de Madrid, Mayo 2007.

paliar la contratación laboral que tan negativamente esta afectando a los jóvenes, observando además que España es uno de los países de la Unión Europea con mayor temporalidad y precariedad (6).

Es bastante habitual identificar la precariedad laboral con la temporalidad en el empleo, pero la precariedad abarca mucho más. Precariedad significa también carecer de derechos en la contratación, durante la estancia en la empresa y posteriormente al abandonar ésta, la precariedad es desarrollar un trabajo sin convenio colectivo, alargar la jornada de trabajo sin reconocimiento ni recompensa económica, no acceder a la promoción interna de la empresa, etc.

Dentro de este desolador panorama laboral que tanto afecta a los jóvenes, aún existe un mayor grado de precariedad si cabe, son los subempleados, los sumergidos y los “falsos autónomos”.

Según plantea y argumenta Lacalle (2006) “se ha aceptado como un dogma de fe la existencia de un dilema inamovible, el de elegir entre paro y precariedad, y el que la extensión de esta última era la única forma de solventar los problemas de falta de trabajo...” (7)

La aceptación de la precariedad como un mal menor y el establecimiento de la misma como base de las relaciones laborales encierra la interiorización de toda una filosofía muy negativa y, nada compatible con la cultura de la prevención de riesgos laborales.

Los jóvenes, sobre todo menores de 25 años, viven la precariedad en todas sus facetas afectando a su seguridad en el trabajo, registrando tasas más altas de siniestralidad laboral; seis de cada diez accidentes de trabajo ocurridos en España en el año 2002, los trabajadores que los han sufrido tenían un contrato temporal y ocho de cada diez accidentados tenían menos de 25 años de edad. (8)

No existe una voluntariedad por parte de los jóvenes que acceden así a un trabajo, generalmente el tiempo contratado es el que impone las necesidades del propio trabajo, ya que los jóvenes se ocupan principalmente en el sector servicios. Sector de gran fragilidad ante las recesiones económicas, produciendo caídas en la demanda.

Por sectores productivos, es la agricultura el sector que pese a su pérdida de peso específico sobre la capacidad de generar empleo, es el más precario en cuanto a condiciones laborales junto con la construcción, sector este último que emplea de forma mayoritaria a menores de treinta años, con una característica; son trabajadores inmigrantes. Si nos atenemos a los datos estadísticos el sector terciario, que ocupa fundamentalmente a los jóvenes, no es calificado como un sector con alto grado de precariedad, ahora bien es tan amplio el abanico de profesiones, actividades y tareas que se enmarcan bajo el epígrafe de servicios que desvirtúa los resultados.

Así se puede observar que las actividades desarrolladas en mayor precariedad se encuentran en el sector servicios son: la hostelería, los servicios de mensajería, el servicio doméstico y las empresas de seguridad. Es precisamente en estos sectores donde los jóvenes se incorporan en el mercado de trabajo, sectores donde domina la temporalidad y los riesgos laborales.

A continuación y a título de ejemplo se presentan las condiciones de trabajo de tres tipos de empleo y sectores ocupados mayoritariamente por jóvenes: teleoperadores, mensajería y hostelería.

(6)  
OCDE: Informe sobre el empleo, Mayo 2007

(7)  
D. Lacalle. (2006), La clase obrera en España, pág 152 Ed. Viejo Topo, Barcelona.

(8)  
UGT (2002), La siniestralidad laboral en España.

## 1. Condiciones de trabajo en los centros de llamadas (call centers)

Los centros de llamadas son un sector de actividad relativamente nuevo, crece de manera exponencial desde hace una década. En los últimos años han experimentado una gran expansión debido fundamentalmente a los cambios organizativos que se están produciendo en las empresas, principalmente la externalización de múltiples tareas que acompañado de una rápida evolución de la tecnología permite la ampliación y subcontratación de servicios.

Las actividades que realizan los centros de llamadas son: publicidad y ventas, información, gestión de reclamaciones, contratación de diferentes servicios, etc. Si bien, cada vez son más las actividades que se incorporan a modalidad de trabajo.

Las características del trabajo en un centro de llamadas son:

- Gran abanico de productos.
- Cambio constante de productos.
- Clientes muy heterogéneos.
- Amplitud de funciones a realizar: información, gestión, captación de clientes, retención del cliente, ventas, etc.
- Objetivos de rendimiento: cantidad, calidad, tiempo en atender la llamada y satisfacción del cliente (razón por la que las llamadas son grabadas en la mayoría de estas empresas).

Por ello, el trabajo de un teleoperador se desarrolla a un ritmo muy elevado y con un alto nivel de exigencia, lo que desencadena una situación de estrés que da lugar a la alta rotación existente en el sector.

A su vez, según los expertos en selección de Recursos Humanos, las características que conforman un óptimo perfil en un teleoperador son:

- Capacidad de comunicación.
- Paciencia.
- Empatía.
- Espíritu comercial
- Dotes de persuasión.
- Conocer bien los productos.
- Manejar bases de datos.
- Rapidez.
- Capacidad de resolución de problemas.
- Amabilidad.
- Voz, tono y lenguaje agradables.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Flexibilidad.

Las personas que ocupan este sector de la economía conforman un grupo sociodemográfico bien definido (9).

En cuanto a la edad, el 90% de los teleoperadores se encuentra en el tramo de edad de 25 a 50 años, si bien la mayoría se concentra entre 25 y 35 años. La formación académica requerida por las empresas es alta, valorándose

(9)  
Encuesta realizada en 2005 por Telefónica España, Vodafone España, Federación de Comunicaciones de CC.OO. Federación Estatal de Comunicaciones de UGT.

mucho el conocimiento de idiomas, de ahí que el nivel de estudios medio sea alto y que sea un tipo de empleo al que acceden con facilidad los jóvenes universitarios, bien con la carrera ya acabada o en proceso. Algo más del 35% cuenta con estudios universitarios acreditados.

El nivel de ocupación del sector por sexo, hay un porcentaje superior de mujeres (57,1%) frente al 42,7% de hombres.

Analizando las condiciones de trabajo de los teleoperadores y su relación con la prevención de riesgos laborales, se puede destacar los siguientes aspectos:

La demanda social ha obligado a los centros de llamadas a establecer un sistema de trabajo a turnos, Su razón de ser radica en lograr competitividad y proporcionar sus servicios las veinticuatro horas del día. Así las empresas de centros de llamadas organizan equipos sucesivos que aseguran la atención permanente al cliente, reforzando o disminuyendo los efectivos según la mayor o menor recepción de llamadas.

Al ser el servicio ofrecido permanente, los días festivos se convierten en días laborables, lo mismo sucede con las noches. El trabajo nocturno es algo inherente al teleoperador.

La mayoría de estos trabajadores están sometidos a una jornada laboral continuada y en ocasiones se prolonga. Además, con frecuencia, realizan turnos y también es habitual el trabajo en días festivos. Si bien lo que prevalece es la flexibilidad. El teleoperador realiza un cómputo semanal o mensual de horas de trabajo, acordado con la empresa. Aunque, en principio, existe una gran libertad en cuanto a las franjas horarias y este es un motivo por el que este trabajo atrae a muchos estudiantes, al poder compatibilizar su asistencia a clase con una actividad que les proporciona unos ingresos, la realidad es que los horarios y el tiempo de trabajo viene condicionado por los “picos” y los “valles”, es decir por la máxima y la mínima afluencia de llamadas. (10)

El establecimiento de este tipo de jornadas tiene como consecuencia general, para todos los trabajadores de los centros de llamadas, la dificultad de adaptar la vida personal con la laboral, afectando de forma especial a las mujeres con hijos pequeños. Los estudiantes tienen más posibilidades de incrementar las ausencias a clase, y aquellos teleoperadores para los que es su única ocupación tenderán a la búsqueda de un segundo empleo.

Lo deseable en toda actividad es que el trabajador pueda establecer un sistema de compatibilidad entre las diferentes esferas que configuran la vida, como es el tiempo que dedica al trabajo, a la familia, a las relaciones sociales o al desarrollo individual, evitando la hipertrofia de cualquiera de estas áreas.

En otro orden de cosas, los teleoperadores de los centros de llamadas son susceptibles de experimentar más abusos verbales que otros trabajadores. Esta forma de violencia en el trabajo se produce con frecuencia a lo largo de la jornada laboral. Pueden ser amenazas, falta de respeto, insultos, gritos, comentarios desagradables, etc.

La empresa tiene pocas posibilidades de evitar estas agresiones por parte de los clientes/usuarios. Por su parte, el trabajador no conoce de antemano el motivo de la llamada, por tanto no puede prever la reacción de la persona que llama por teléfono.

(10)

P. Nova (2005) en Guía para la prevención de riesgos laborales en los centros de llamadas. La organización del trabajo, cap 4 pp 33 y ss.. Ed. Labour

Ante estas situaciones cada individuo puede reaccionar de manera diferente, aunque es algo totalmente vinculado al trabajo, algunos teleoperadores lo toman como algo personal y los efectos sobre su estado de ánimo, su relación con la tarea, su salud psíquica serán diferentes y más graves, considerando además que cuando se producen estas situaciones, a veces, paradójicamente son consideradas por los supervisores como una falta de habilidad en el desempeño del trabajo.

Desde el punto de vista de la prevención de riesgos laborales se puede establecer relacionado con la salud.

**1.1. Problemas de visión derivados de la fatiga visual.** Estos problemas se deben a que toda la jornada de trabajo se desarrolla ante una pantalla de visualización de datos.

Lo frecuente es no respetar las pausas establecidas, produciéndose visión borrosa, ojos irritados o cansados, etc por el efecto de contrastes demasiado fuertes sobre la retina.

**1.2. Alteración de la fonación.** Es muy habitual en la profesión de teleoperador donde la voz se utiliza de forma predominante y necesaria a lo largo de toda la jornada. Algunos de los trastornos más frecuentes son: laringitis, nódulos vocales y pólipos vocales. Los propios trabajadores pueden tener “vicios fonatorios”. Consisten en determinadas formas de emitir la voz generando una sobrecarga en las cuerdas vocales.

**1.3. Trastornos musculoesqueléticos.** Estos trastornos se identifican como el riesgo principal asociado al trabajo con pantallas de visualización de datos.

Los teleoperadores usan monitores de forma intensiva, no alteran esta actividad con otra que les facilite un descanso en la concentración frente a la pantalla, generalmente no realizan las pausas porque el ritmo de trabajo lo establece el cliente/usuario. Por tanto el riesgo de dolencias musculoesqueléticas es elevado, se manifiesta en la columna cervical, los hombros, la columna lumbar y ciático.

**1.4. Afecciones auditivas.** El elemento por el cual el teleoperador recibe la llamada es un auricular, por tanto lo tiene puesto durante todo el tiempo que dura su turno de trabajo.

A veces se produce un repentino incremento de las altas frecuencias transmitidas por los auriculares, debido a interferencias en la línea. Aunque los trabajadores de los centros de llamadas se sobresaltan por estas subidas de volumen, generalmente no causan daños al oído, pero sí pueden incidir en el nivel de estrés.

**1.5. Fatiga mental.** El desarrollo de un trabajo con tecnologías de la información, supone en mayor o menor medida la aparición de fatiga mental. Este término hace alusión a una disminución de la eficiencia funcional mental. Se manifiesta por una relación negativa entre el esfuerzo empleado y el resultado obtenido.

Si la fatiga mental persiste en el tiempo afectará, además de a la salud del trabajador, a la relación con los compañeros de trabajo, a la motivación ante el trabajo, al absentismo laboral, etc.

Son muchas las causas que producen fatiga mental, en los teleoperador se pueden señalar como causas determinantes: la sobrecarga de trabajo, la presión de tiempos, la ausencia de pausas, la prolongación de jornada, el

trabajo a turnos y nocturno. La fatiga crónica produce perturbaciones como: cefaleas, astenia, úlceras gástricas, alteraciones del sueño, etc.

**1.6. Fatiga física.** Proviene de la realización de un trabajo con una carga muscular excesiva. La tarea que realizan los teleoperadores obliga a contraer los músculos de forma continuada y mantenida en el tiempo.

Entre los riesgos derivados de esta situación están: las lesiones por movimientos repetitivos y las lumbalgias. El permanecer en posición sentada durante toda la jornada da lugar a la adopción de posturas incorrectas, estas a su vez producen: dolores dorsales, dolores cervicales, mayor compromiso visual, parestesia (hormigueo), edemas, etc.

**1.7 Estrés.** La productividad de los teleoperadores es elevada. Los centros de llamadas fijan unos objetivos estadísticamente, que los operadores están obligados a alcanzar. Para comprobar si estos objetivos se cumplen o no existe un mecanismo de supervisión electrónica. Existen dos comprobaciones, una cuantitativa y otra cualitativa. Se comprueba por un lado el tiempo de atención al cliente y el tiempo de resolución a la demanda. Por otro lado se comprueba si la información facilitada es la correcta, si se atienden a las normas de atención al cliente, si se explotan las oportunidades de captación o venta, etc. El intento permanente de cumplir los objetivos es una fuente de estrés. (11)

Entre la larga lista de enfermedades que pueden ser causadas por el estrés están (12): dispepsia, síndrome de intestino irritable, úlcera gastroduodenal, asma, acné, urticaria, alopecia, fibromialgia, cefalea, epilepsia, hipertiroidismo, hipotiroidismo, alteraciones del sueño, incontinencia, alteraciones menstruales, etc.

## 2. Condiciones de trabajo en las empresas de mensajería

Las empresas de mensajería son uno de los sectores de la economía que atrae a muchos jóvenes, al menos como forma de acceder al primer empleo. Si bien es un tipo de empresa que se encuentra en estos momentos en proceso de transición. En los últimos años el trabajador asalariado vinculado a la empresa de mensajería por un contrato de trabajo esta dando paso al trabajador autónomo contratado por la empresa para realizar un servicio. En algunos casos, éste a su vez subcontrata a otros trabajadores para que realicen el reparto. De esta forma se va creando la cadena de la precarización en el trabajo. Con el cambio de asalariado a subcontratado no sólo se empobrecen las relaciones laborales y se incrementa el riesgo en el trabajo, sino que además cierra las puertas a los jóvenes, pues el requisito imprescindible para la contratación del servicio es poseer vehículo propio.

La actividad de un mensajero consiste en la realización de los servicios de recogida, trámite, custodia, transporte y entrega de documentos, mercancías y pequeña paquetería en general. El desarrollo de su tarea incluye la carga y descarga del vehículo, un informe diario sobre el trayecto realizado, sobre el estado del vehículo y el consumo del mismo, además de las labores necesarias para el perfecto mantenimiento del vehículo.

Una categoría especial es la de repartidor suplente. Está disponible en cualquier momento para cubrir cualquier ausencia. Sus ingresos están vinculados a que sea llamado para una sustitución.

Los horarios del mensajero son diferentes en función del tipo de reparto, por ejemplo la prensa se comienza a repartir a las cuatro de la mañana, el

(11)  
Enciclopedia de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2001). Parte V. Factores psicosociales y de organización. La supervisión electrónica del trabajo.

(12)  
J. Sanz,(2005) en Guía para la prevención de riesgos laborales en los centros de llamadas. La salud, cap 5 pp 50. Ed. Labour

comercio en general a partir de las diez y los clientes particulares a lo largo de todo el día, sin horario determinado, comenzando a las ocho de la mañana.

La forma de organización del trabajo es por objetivos. Es decir, la regulación de la jornada laboral gira entorno a la eliminación de los tiempos muertos, el trabajador debe cumplir unos objetivos, no importa si se producen imprevistos o contratiempos, al finalizar la jornada de trabajo presentará unos resultados acordes con lo marcado.

En este sistema de trabajo el mensajero está permanentemente controlando el tiempo que emplea en cada reparto añadiendo un riesgo a sus condiciones de trabajo. Paradójicamente el autocontrol de tiempos es un atractivo para los jóvenes, lo perciben como autonomía en el trabajo, como la posibilidad de organizar su trabajo. Esta falsa creencia repercute negativamente en su salud, porque se pueden dar varias alternativas, por ejemplo que el mensajero incremente su ritmo de trabajo para finalizar antes, la consecuencia más probable es que el empresario incremente a su vez los objetivos, otra posible situación es que el mensajero alargue su jornada de trabajo, etc.

El mensajero suplente tiene más dificultades para cumplir objetivos pues no tiene una ruta asignada, como es lógico el conocimiento de las rutas facilita la realización del reparto.

Desde el punto de vista de la prevención de riesgos laborales se pueden clasificar los siguientes:

**2.1.- La carga de trabajo.** Incluye el número de paquetes a distribuir con las correspondientes tareas que lleva implícito; cargar y descargar el vehículo, ordenar la carga de modo que facilite la posterior distribución, controlar los albaranes, recaudar y llevar la contabilidad de los paquetes entregados, controlar que no roben la mercancía y conducir. Considerando como se ha dicho anteriormente que el trabajo se realiza por objetivos y que el tráfico en las grandes ciudades es muy denso, estos trabajadores acumulan una elevada carga física y mental.

**2.2.- Ruido ambiental.** Los mensajeros realizan la totalidad de su jornada de trabajo en el exterior soportando el ruido provocado por su vehículo y el ruido general del entorno. Durante la fase de carga en el almacén también soportan elevados niveles de ruido producidos por las cintas transportadores de la carga.

La exposición constante a más de 87 dB (A) produce hipoacusia. Se ha podido constatar en las revisiones médicas de empresa que los mensajeros con cierta antigüedad en el trabajo tienen pérdidas auditivas en el oído izquierdo. Este oído recibe directamente el ruido exterior, mientras que el derecho está protegido por la propia cabeza que hace de apantallamiento.

**2.3.- Vibraciones.** El movimiento generado por la acción de conducir puede transmitir al conductor una sensación de incomodidad que derive en molestias a largo plazo. Durante la fase de la conducción los mensajeros están expuestos a vibraciones de cuerpo completo. El cuerpo descansa sobre una superficie vibrante, el asiento y el respaldo.

El efecto de las vibraciones a largo plazo deriva en problemas de espalda, normalmente en la región lumbar, hernia discal y degeneración temprana de la columna vertebral.

**2.4.- Manipulación manual de cargas.** La realización de la entrega de paquetes conlleva la manipulación de los objetos a distribuir, tanto en la carga como en la descarga y en el propio reparto o entrega. Durante este proceso los mensajeros se ven obligados a levantar, empujar, tirar, etc. repetidamente cargas de diferentes pesos, volúmenes y tamaños, la mayoría de las veces con dificultad para asir dicha carga.

Estos movimientos manuales de carga ponen a los trabajadores en riesgo de sufrir lumbalgias y otros problemas dorsolumbares y musculoesqueléticos. El riesgo se incrementa al desarrollar su trabajo sin Equipos de Protección Individual (EPI's), lo más frecuente es que el mensajero no utilice los cinturones de seguridad, y realice posturas inadecuadas, forzando el cuerpo para alcanzar la carga del interior del vehículo, dando lugar a un sobre esfuerzo físico que le puede ocasionar dolor y lesiones en el cuello y distensiones en manos y brazos.

**2.5.- La Organización del trabajo.** En este apartado se incluyen un conjunto de variables que determinan el día a día del trabajo de mensajería, además de la ya citada de cumplimiento de objetivos.

La jornada de trabajo es de 39 horas semanales o su equivalente anual. Para algunos trabajadores existe la jornada nocturna, las consecuencias negativas del trabajo nocturno para la salud, así como para la vida personal y social están bien estudiadas: alteración de los ritmos biológicos, esfuerzo adicional para activar el organismo cuando biológicamente está desactivado, redistribución atípica de todas las actividades: comida, sueño, formación y ocio, dificultad para conciliar la vida laboral y la vida familiar, etc.

Aunque los periodos de descanso están contemplados en la jornada, en la práctica no se realizan debido a la presión del tiempo. La mensajería es un tipo de empresa en la que prima la rapidez. De ahí que el ritmo de trabajo sea elevado.

La presión del tiempo en aras de la competitividad y con el uso de las nuevas tecnologías hace que en algunas empresas de mensajería el trabajador este controlado en todo momento. Mediante GPS envía información a la central del momento de la entrega de la mercancía. Lo que permite a la empresa saber cómo está desarrollando el trabajo e inducirle a trabajar más rápido.

El aislamiento es otra de las características de este trabajo, los mensajeros realizan su trabajo en solitario. Las relaciones con otros compañeros son inexistentes en el caso de las subcontratas, modalidad que va en aumento.

**2.6.- El Estrés.** Por todo lo descrito anteriormente se puede observar que el trabajo de mensajero reúne una serie de características susceptibles de desencadenar estrés. Otros motivos son: la falta de espacio para aparcar, las multas, el miedo a los robos, las presiones de los clientes, ya que el mensajero es la única cara visible de la empresa y la persona que recibe las quejas, los imprevistos como cortes de tráfico, desviaciones por obras, etc.. La presión de los tiempos induce a los trabajadores a incumplir las normas de tráfico, por lo que pueden perder puntos (carnet por puntos), incrementando el nivel de estrés.

El estrés es la base para desarrollar malos hábitos en el trabajo y, en consecuencia otras enfermedades.

### 3. Hostelería

Finalmente otra de las fuentes de empleo que a analizar desde el punto de vista de la prevención de riesgos laborales es la hostelería.

Los jóvenes en busca de su primer empleo acuden con frecuencia a este sector. Las exigencias para la contratación no son excesivas, el trabajo se suele presentar a ojos de los jóvenes como desenfadado, con mucha interacción social, en un medio ambiente relativamente joven y divertido, etc. si bien para los jóvenes con formación es en sus objetivos un trabajo coyuntural; una forma de obtener unos ingresos económicos compaginándolo con los estudios o mientras encuentran un empleo acorde a su titulación.

Desde el punto de vista de la prevención de riesgos laborales es importante considerar los siguientes:

**3.1.- Ruido.** Generalmente en los locales hay un exceso de decibelios que se incrementan si hay música de fondo o actuaciones en directo. Los ruidos cotidianos provienen de las conversaciones ajenas, de las cajas registradoras, de los golpes o los choques del menaje de cocina, etc en nivel de ruido se ve ostensiblemente incrementado por el ruido del tráfico de la zona si se trata de una terraza al aire libre. El ruido puede causar lesiones auditivas en los empleados y contribuye al aumento de la carga mental.

**3.2.- Resbalones y caídas.** Los camareros tienen más posibilidades que otras profesiones de producirse lesiones al resbalar sobre un suelo húmedo o al caerse por tropezar con cajas o cubos de basura instalados en el área de trabajo. También el ajetreo propio de bares con gran afluencia de público en espacios limitados contribuye a que se produzcan resbalones y caídas. Las bebidas derramadas sobre el suelo y el goteo de algunas botellas hacen que la zona del interior de la barra resulte especialmente peligrosa.

Entre las lesiones que sufren los camareros destacan los esguinces, los traumatismos en las extremidades y los cortes ocasionados por la caída sobre objetos cortantes.

Los cristales rotos son una fuente de riesgos, en los bares es frecuente, debido a la gran cantidad de vasos y botellas utilizados, que un buen porcentaje de estos se rompa con el consiguiente peligro de sufrir cortes en los dedos.

**3.3.- Temperatura.** El personal de hostelería está sometido a cambios constantes de temperatura, existe una temperatura diferente en el interior del local que en la calle, diferente si se está manipulando la cafetera o una cámara frigorífica, la entrada constante a la cocina donde las temperaturas son elevadas debido a la existencia de fogones y otros elementos que desprenden calor. Un accidente muy frecuente en este sector son las quemaduras. El personal del servicio de comidas puede sufrir quemaduras en la piel por salpicaduras de líquidos calientes, también los camareros que manejan la cafetera.

**3.4.- Movimientos y esfuerzos repetitivos.** Los camareros transportan en su jornada de trabajo bandejas pesadas, tienen que inclinarse y estirarse para quitar, limpiar y poner las mesas o trasladar cajas con los suministros. Entre sus tareas cotidianas está el levantar cajas pesadas y barriles de cerveza, por ello, las lesiones musculoesqueléticas producidas por la realización de estos movimientos son frecuentes, así como las lesiones cervicales y dorsales por la inadecuada manera de levantar pesos, agravándose por las posturas mantenidas durante periodos de tiempo prolongados en posición de pie, las cuales generan varices.

**3.5.- El ritmo de trabajo.** El ritmo de trabajo no lo marca el empleado sino el cliente, existen horas “pico” en las cuales se produce una gran afluencia de público al que atender, en estos momentos del día se eleva el ritmo de trabajo de forma excesiva dando lugar a fatiga física y mental. Con un elevado ritmo de trabajo se cometen más errores, lo que aumenta la posibilidad de quejas y reclamaciones, a veces incluso agresiones verbales, por parte de los clientes, la consecuencia a medio plazo es el estrés.

**3.6.- Estrés.** Como se ha mencionado anteriormente el dar un servicio eficaz en un corto tiempo supone una gran presión, pero además el camarero sufre otros elementos estresores como son: trabajo a turnos o trabajo nocturno, la incertidumbre sobre sus ingresos, ya que dependen en gran parte de las propinas, el trato con clientes difíciles e irritables, el ruido y la mala calidad del aire ambiental; aunque existe una ley que limita la posibilidad de fumar en lugares públicos, lo cierto es que en la mayoría de los bares y cafeterías esta permitido fumar, convirtiendo a los empleados en fumadores pasivos, con el riesgo asociado de sufrir cáncer de pulmón.

Algunos de los síntomas de estrés más frecuentes son. Cefaleas, taquicardia, úlcera, irritabilidad, insomnio y depresión.

Tal vez el riesgo de incendio sea el más grave en el sector de la hostelería, debido a la presencia de diferentes focos de ignición: llamas abiertas, superficies calientes, numerosos elementos eléctricos, utensilios de fumadores, etc. Si se produce un incendio, la elevada concentración de personas en los establecimientos, muchas de las cuales son clientes esporádicos que desconocen los medios de evacuación existentes, incrementa el riesgo. Por ello, los trabajadores de la hostelería no solamente deben conocer las normas básicas de actuación a la hora de un incendio, sino también deben saber cómo ayudar a las demás personas presentes en el establecimiento en caso de que suceda esta eventualidad. Pero se da la circunstancia que los propios empleados son contratados eventuales, que si no han recibido formación e información concreta, difícilmente podrán realizar este cometido.

Todos los centros, cumpliendo con la normativa vigente, poseen un documento con el Plan de Evacuación, pero este documento carece de utilidad si el personal no está formado para actuar y no se realizan simulacros de evacuación. También es de obligado cumplimiento para todos los centros públicos, al menos, poseer un proyecto que incluya planos, señalización y salidas de evacuación. En la práctica (13) es bastante habitual que tanto los extintores como la señalización correspondiente se encuentren ocultos por elementos que obstaculizan su visión y su uso.

No obstante, a pesar de lo expuesto, en los tres casos tratados el mayor desafío a la prevención es la incertidumbre laboral, si bien hay que hacer la excepción con los jóvenes que “están de paso” en estos trabajos.

En el sector servicios en general y en los ejemplos elegidos en particular, la perseverancia de algunos factores que amenazan en convertirse en estructurales, como la reducción de plantillas, la precarización de las condiciones de contratación y la temporalidad. tienen una mayor incidencia de la que en general está admitida, en el desencadenamiento de enfermedades profesionales y accidentes laborales.

(13)

P. Nova (2003). Prevención de Riesgos Laborales en el sector de la hostelería de la Comunidad de Madrid. Ed. Labour, Madrid.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso, L. E.** (2000). Trabajo y posmodernidad. El empleo débil. Ed. Fundamentos, Madrid.
- Baylos, A. y Desdentado, A.** (1982). "la contratación temporal como medida de fomento del empleo: mito y realidad", Gaceta sindical, Junio, Madrid.
- Bilbao, A.** (1999). El empleo precario. Seguridad de la economía e inseguridad del trabajo. Ed. Catarata, Madrid.
- Bucle, P. y Devereaux, J.** (1999). Work-related neck and upper limb musculoskeletal disorders. European Agency for Safety and Health T Work.
- Cachón, L.** (1997). "Dispositivos para la inserción de los jóvenes en el mercado de trabajo en España (1975-1994)" en Cuadernos de Relaciones Laborales nº 11 pp 81-116. Ed. UCM, Madrid.
- Cachón, L.** (1989). "Políticas de inserción de los jóvenes en el mercado de trabajo en la Comunidad Europea" en Revista de Estudios de Juventud, nº 34 pp. 183-197
- Casas, M.E.** (1992). "Los contratos de trabajo para la formación y en prácticas" en Aspectos de la contratación laboral, pp. 159-194. Consejo General del poder Judicial, Madrid.
- Consejo Económico y Social,** (2006). Informe sobre el papel de la juventud en el sistema productivo español. CES Informe 6/2005, Madrid.
- Contact Center** (2003). Asociación Española de Expertos en Centros de Contacto con Clientes y Comunidad de Madrid. Madrid Innova.
- Cox, T.** (2000). Research on work-related stress. European Agency for safety and Health at Work.
- Denantes, J.** (1991). Les jeunes et l'emploi. Editions L'Harmattan, Paris.
- Dhont, S.** (1997). Indicators of working conditions. Fundación Europea, Dublin.
- Díaz Salazar, R.** (editor) (2003). Trabajadores precarios. El proletariado del siglo XXI. HOAC, Madrid.
- Fernández Enguita, M.** (1991). Educación, formación y empleo. EUEMA, Madrid.
- Figuerola, P.** (1996). La inserción del universitario en el Mercado de trabajo. Ed. EUB, Barcelona.
- García, J. M. y Gutiérrez, R.** (1996). "Inserción laboral desigualdad en el mercado de trabajo: Cuestiones teóricas" en REIS nº 75, pp. 269-295.
- Gentile, A.** (2005). Trayectorias de vulnerabilidad social. Ed MayDay, Barcelona.
- Gentile, A.** (2006). Una precaria transición a la edad adulta: inestabilidad laboral y límites del régimen familista de Estado de Bienestar. El caso de España. Unidad de Políticas Comparadas (UPC\_CSIC), Documento de trabajo 06-02.
- Greer, D y Woody, D.** (2001). Participatory ergonomics: A must for call centers. Verizon
- Gutiérrez, J.M.** (2001). Ergonomía y psicología en la empresa. CISS PRAXIS.
- Herranz, V.** (2003). El trabajo temporal y la segmentación. Ed. Consejo Económico y Social, Madrid.
- Lacalle, D.** (2006). La clase obrera en España; continuidades, transformaciones, cambios. Ed. Viejo Topo, Barcelona.
- López Peláez, A.** (2003) "Ciudadanía, trabajo y automatización avanzada: entre la incertidumbre y la probabilidad", en Tezanos, JF, Tortosa, JM, Alaminos, A, *Tendencias en desvertebración social y en políticas de solidaridad. Sexto Foro sobre Tendencias Sociales*, Sistema, Madrid, pp. 401-452.
- López Peláez, A.** (2002) "Tecnología y estrés. Previsiones sobre la evolución de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo en España en el horizonte del año 2010", en Tezanos, JF (ed.), *Clase, estatus y poder en las sociedades emergentes. Quinto Foro sobre Tendencias Sociales*, Sistema, Madrid, pp. 187-204.
- López Peláez, A.** (2004) "Technology", in *Encyclopedia of Life Support Systems (EOLSS)*, UNESCO, Paris.
- López Peláez, A., Krux, M.** (2003) "New Technologies and New Migrations: strategies to enhance social cohesion in tomorrow's Europe", in *The IPTS Report (edited by The Institute for Prospective Technological Studies -European Commission-)*, nº 80, pp. 11-17.
- López Peláez, A., Krux, M.** (2002) "Future Trends in Health and Safety at Work: New Technologies, Automation and Stress", in *The IPTS Report (edited by The Institute for Prospective Technological Studies -European Commission-)*, nº 65, pp. 24-33.
- Luximon, A. Goonetilleke, R.S.** (2001). Simplified subjective workload assessment technique ergonomics, pp 229-243.
- Merin R. et alt.** (1995). El estrés laboral, bases teóricas y marco de intervención. Universidad Complutense de Madrid.
- Moreno, L.** (2000). Ciudadanos precarios. La "última red" de protección social. Ed Ariel, Barcelona.
- Moreno, Bernardo y Peñacoba.** (1997). Evaluación del estrés organizacional. Universidad Autónoma de Madrid.

- Moreno, P. (1989).** "Iniciativa juvenil por el empleo" en VV. AA, Nuevas Tecnologías y clases obrera, Fundación de Investigaciones Marxistas. Pp. 119-137, Madrid.
- Nova, P. (2005).** Guía para la prevención de riesgos laborales en los centros de llamadas. Ed. Labour, Madrid
- Nova, P. (2005).** Guía de prevención de riesgos laborales para los jóvenes que se incorporan a su primer empleo. Ed. Labour, Madrid.
- Nova, P. (2003).** Prevención de riesgos laborales en el sector de la hostelería de la Comunidad de Madrid. Ed. Labour, Madrid.
- Peiró, J.M. (1999).** Desencadenantes del estrés laboral. Ed. Pirámide, Madrid.
- Polavieja, J. (2003).** Estables y precarios. Desregulación y estratificación social en España. Ed. Siglo XXI, Madrid.
- Prieto, C., dir. y coord. (1994),** Los trabajadores y sus condiciones de trabajo. Ediciones HOAC, Madrid.
- (OIT).** (2001). Enciclopedia de la Organización Internacional del Trabajo. Parte V. Factores psicosociales y de organización. La supervisión electrónica del trabajo.
- Página web de Union Network Intenational (UNI) y European Telecommunications Network Operators (ETNO).
- Real Decreto 488/1997,** de 14 de abril, sobre trabajos con pantallas de visualización de datos (BOE nº 97, de 23 de abril).
- Recio, A. (2001).** "Una nota sobre bajos salarios en España" en Cuadernos de Relaciones Laborales, nº 18 pp 15-46. Ed UCM, Madrid.
- Requena, F. (1991).** Redes sociales y mercado de trabajo. Elementos para una teoría del capital relacional. C.I.S.- Siglo XXI. Madrid
- Saez, F. (coord) (2004).** Capital humano y empleo, Rev. Economistas, Madrid.
- Sanchis, E. (1991).** De la escuela al paro. Siglo XXI, Madrid.
- Sanz, J. (2005).** Guía para la prevención de riesgos laborales en los centros de llamadas. Ed. Labour, Madrid.
- Serrano, A. (1995).** "Procesos paradójicos de construcción de la juventud en un contexto de crisis del mercado de trabajo" en Revista Española de Investigaciones Sociológicas, nº 71-72, pp 177-199.
- Tezanos, J.F. (director) (2002).** La degradación del trabajo. Rev. Sistema nº 168-169, Madrid.
- Touraine, A. et al (1988).** ¿Qué empleo para los jóvenes?: Hacia estrategias innovadoras. Tecnos, Madrid.
- UGT (2002).** Informe sobre la siniestralidad laboral en España, Madrid.
- UNE 81-425-91** Principios ergonómicos a considerar en el proyecto de los sistemas de trabajo.
- VV.AA. (1991).** La inserción profesional y social de los jóvenes. CIDE-MEC, Madrid.
- VV.AA. (1997)** Prevención del estrés mediante la reorganización del trabajo. Universidad de Lowell, Massachussets.
- VV.AA. (2003).** Le stress au travail, s'organiser pour le changement. SCFP. Ottawa.

