Barreras del mercado laboral español en la dinamización del sector servicios

Barriers to the spanish labour market in the revitalisation of the service sector

Óscar Molina Crivillén

Profesor de CEPADE. Universidad Politécnica de Madrid

Fecha de recepción: 24/04/2009

Fecha de aceptación: 02/06/2009

Resumen. El autor hace un repaso de las principales barreras y amenazas del sector servicios que lastran su competitividad, además de algunos factores que intervienen en la toma de decisión de la externalización, y analiza la relación de aquellas con el mercado laboral español, a la vez que propone soluciones para simultáneamente, dinamizar el sector y mejorar tanto la productividad como el salario mínimo, a través de una mayor flexibilidad laboral y una vinculación cliente-proveedor basada en la confianza y el largo plazo.

Palabras clave: mercado laboral, sector servicios, competitividad, salario mínimo, convenio colectivo, sector social, huelga, outsourcing, externalización, subcontratación, ventaja competitiva, despido, estrategia.

Abstract. The author carries out a review of the main barriers and threats in the service sector which handicap its competitiveness, in addition to some factors which play a role in the making of outsourcing decisions, and analyses their relationship with the Spanish labour market. He also proposes solutions through which to simultaneously revitalise the sector and improve productivity and the minimum wage, through more flexible working hours and a client/supplier relationship based on long-term trust.

Key words: labour market, service sector, competitiveness, minimum wage, collective agreement, social sector, strike, outsourcing, subcontracting, competitive advantage, dismissal, strategy.

I. Introducción

La medicina nos enseña que una patología se puede manifestar de diferentes maneras según el paciente, y que por mucho que paliemos los síntomas, diferentes repito según el paciente, si no actuamos sobre las causas de la enfermedad éste termina como menos empeorando, por acotar de alguna manera la metáfora, si su sistema inmunológico no es más fuerte. En la esfera económica y de los diferentes mercados operando en su interior, algo similar sucede cuando el conjunto de los sectores evolucionan favorablemente aunque seamos conscientes que hay un agente patógeno, en este caso estratégico, que no terminamos de controlar y amenaza con desinflar la esfera entera. El controvertido debate acerca de la pérdida de competitividad y merma de la productividad del sector servicios español tiene varias dimensiones, incluida la social y la cultural que podrían ser objeto de reforma, aunque lo mollar de la discusión parece centrarse en el lastre del mercado laboral sobre la dimensión económica. No se extra-

ña el observador pues, que al ser una democracia tan joven como la española que ha implantado y experimentado una profunda reforma en tan sólo treinta años mientras multiplicaba excepcionalmente su economía, haya mucho lugar para los ruidos, las fricciones, así como mucho recorrido para los ajustes en aras de un funcionamiento más eficaz. A excepción de los países desagregados de la antigua Yugoslavia, el resto de países de la Unión Europea, ha realizado este mismo camino pero durante periodos más largos que les ha permitido cierta madurez, al objeto de reproducir un esquema de competitividad y libre mercado similar al norteamericano, lo que les permite a estas alturas revisar sus esquemas para adaptarse a las necesidades de un mercado cada vez más dinámico y competitivo. La diagnosis del caso español tiene multitud de influencias recientes como la política, en el caso de las relaciones comerciales exteriores, la económica, tras el ingreso en la unión europea y la adopción del euro por ejemplo. Pero es en la estructural y en las relaciones laborales en las que se centrará este artículo como probablemente

una de las cargas que añade más lastre al progreso de la competitividad de un sector servicios, caracterizado por el empleo intensivo de personas. Resulta interesante ojear al *Global Competitiveness Report 2008-2009* elaborado por el *World Economic Forum* y comprobar como la principal barrera para hacer negocios en España con respecto al resto de países, es su restrictiva legislación laboral, si bien no producen menos asombro el resto de barreras que cita el informe, como la excesiva burocratización del estado, el difícil acceso a la financiación o la falta de formación de la mano de obra, todas ellas motivos suficientes para ser uno de los países de menor actividad emprendedora según el *Global Entrepreneurship Monitor*, motivando que «el talento» busque mercados con menos barreras o mejores alternativas profesionales como el trabajo por cuenta ajena o la administración pública.

Al hablar de ventajas competitivas, los costes laborales aparecen como el mejor y más claro ejemplo para comparar oportunidades y ventajas de unos países frente a otros, como en el caso de China o el sudeste asiático. Sin embargo Robert M. Grant apela a la capacidad de transformación e innovación de algunas economías para convertir una amenaza en oportunidad y modificar el futuro de las organizaciones y sugiere algunos ejemplos de cómo ventajas competitivas nacieron de la existencia de recursos limitados o muy rígidos citando por ejemplo el auge de la miniaturización y la robótica por la escasez de espacio en Japón, el aumento de la mecanización de la automoción italiana como consecuencia de la rigidez del mercado laboral, o la especialización de la industria del cine en Estados Unidos debido a la presión y control de los sindicatos sobre las producciones. En esta misma línea, España afronta en este momento un problema estructural de escasa flexibilidad de mercado laboral con dos consecuencias negativas tanto para el mercado como para la economía; por una lado la pérdida de competitividad y dinamismo de un sector servicios apoyado en el empleo intensivo de mano de obra y por otra, la barrera existente para equiparar los salarios con la media europea. La Tabla I muestra comparativamente el SMI en 2008 de 12 países europeos, (a excepción de Alemania donde son acordados por convenio sectoriales entre patronal y sindicatos)

El grupo de los 20, lleva igualmente tiempo enfrentándose a este problema, sometido cada país a diferentes matices y variables tanto locales como internacionales tratando de elevar su salario mínimo y poder adquisitivo sin lastrar la competitividad. Con la excepción hecha a la singularidad de cada merca-

Tabla I

País	SMI mes (€)
Luxemburgo	1.610
Irlanda	1.462
Holanda	1.357
Bélgica	1.336
Francia	1.321
Gran Bretaña	1.148
Grecia	681
España	600
Portugal	497
Polonia	334
Rumanía	137
Bulgaria	112

do y país, se encuentran en la mayoría de ellos un común denominador para atajar el problema, a través de la dinamización del sector mediante la flexibilización del mercado laboral como medida para afrontar el empleo, entendida como una mayor facilidad para contratar y despedir. Si bien resulta fácil establecer una relación entre los salarios mínimos y la renta per cápita, es más llamativo comprobar que aquellos países con una mayor rigidez laboral son los que presentan también menores salarios mínimos. (*Indice de Rigidez laboral IESE-ADECCO*).

Es cierto que la mayoría de los países, los menos adaptados, suelen mostrar cierta dependencia y exposición a determinados sectores, riesgo este que las grandes economías absorben mejor gracias a la riqueza multisectorial de sus mercados. En tal caso, la capacidad de esas economías para crear nuevos sectores así como para innovar y transformar otros ya existentes en declive en otros más estratégicos, es clave para la supervivencia de esa economía en el medio y largo plazo, salvo que posean una ventaja competitiva difícil de igualar. Así lo demostró por ejemplo, en pleno desahucio institucional, la ciudad de Cleveland (USA) en la década de los 70 gracias por un lado a la colaboración de inversores, agentes sociales e instituciones públicas tanto en la diagnosis del problema como en la implementación de las soluciones. La desaceleración que experimenta la economía española, amenaza con no mostrar una recuperación a corto plazo. La inversión pública en

infraestructuras, lejos de agotarse, ha alcanzado un nivel de madurez difícil de reproducir la actividad de años anteriores corriendo el riesgo de acometer inversiones menos productivas por el mero hecho de incrementar desesperadamente el gasto público. Por su parte, la edificación permanecerá estancada una larga temporada, motivada por el exceso de stock residencial y la falta de confianza e inversión privada. El caso del sector servicios no es mucho más optimista. Está compuesto por multitud de actividades que requieren de alta flexibilidad y temporalidad en la contratación para ser competitivos. Si bien este en un sector muy diversificado, la contracción de la demanda no está siendo tan traumática como en otros sectores; construcción, consumo..., eso sí, la falta de crédito y de confianza merman significativamente el margen de maniobra de un sector constituido principalmente por empresas de pequeño y mediano tamaño. Con todo, este no parece ser el único motivo que paraliza el dinamismo del sector servicios, un sector donde los costes laborales tienen un peso significativo en la cuenta de explotación, debido al protagonismo del factor humano en sus operaciones. La rigidez de las relaciones laborales, es el resultado de un difícil y controvertido camino recorrido en los últimos treinta años por adaptarse rápidamente a un mercado europeo, que le lleva a España una ventaja considerable en democracia como en progreso económico, y cualquier paso en este terreno se ha enfocado desde la protección social, más que desde la fortaleza macroeconómica, sin reparar en que uno y otro están indisociablemente unidos, y que anular o subestimar cualquiera de ellos provocan la ruptura y desequilibrio del otro.

2. Motivación para la externalización de los servicios

Hacia la década de los setenta se fue produciendo en Estados Unidos, una evolución en los objetivos de la gestión empresarial, reorientándose de la maximización de beneficios tradicional a la búsqueda de la creación de valor de las organizaciones, donde además del beneficio, se evalúan y pudiesen tener en cuenta otros factores relevantes en la dirección empresarial como el capital circulante, el cash-flow o la estructura del capital. Nació entonces una tendencia por la que la toma de decisiones estaría siempre vinculada al impacto que sobre el conjunto de las variables tuviera la acción a tomar e indicadores de gestión como el ROI y el EBIT darían paso a otros como el EVA® o el EVC. Adicionalmente, el resultado de estas variables debería estar alineado con la estrategia de la organización, la cual debería ser incorpora-

da igualmente al proceso de toma de decisión. Uno de los procesos más comunes en las operaciones empresariales es, por razones de competitividad o estrategia, la cesión a un tercero de una parte de la actividad o proceso de negocio por diferentes criterios, mediante la fórmula de la subcontratación, la externalización o las alianzas, «partnerships».

Comúnmente la subcontratación suele ir asociada a la ejecución de una fracción de la actividad principal de la empresa contratante por razones diversas, mientras que el término externalización, «outsourcing» según la terminología anglosajona, suele ir asociado, además de lo anterior, a la ejecución por parte de un tercero, de una actividad o proceso de negocio de la propia compañía considerado no estratégico, o bien no relacionado con el objeto principal de esta, pero necesario para el normal desarrollo de la actividad principal. Es habitual ya confiar en otras empresas la gestión de áreas funcionales de la gestión tradicional como el Marketing y las ventas, la gestión de los RRHH, la gestión administrativa o cualquier otra. Desde el enfoque de la gestión de costes, Wolcott y Eldenburg proponen como regla general para la toma de decisión la comprobación del valor entre el trabajo externalizado y aquel realizado con recurso propios, donde la externalización es ventajosa si se verifica que:

$$\begin{array}{c} \text{Coste del producto externalizado} \\ \leq \\ \text{Costes variables internos + costes fijos} \\ \text{asociados + coste de oportunidad} \end{array}$$

En la práctica anterior los costes fijos son los costes relevantes evitables en caso de subcontratación, y el coste de oportunidad representa los beneficios que aportaría el uso de la capacidad o recursos liberados para otros propósitos, mas relacionados con la actividad principal de la empresa.

Un escenario de mayor flexibilidad laboral tendría dos consecuencias sobre la ecuación anterior:

1. En la prestación de servicios temporales, Los costes laborales se estiman en función de la masa salarial más el coste de finalización del contrato de trabajo dado que la relación contractual cliente-proveedor no suele superar el año de duración y no siempre existe obligación ni posibilidad en la subrogación de trabajadores. Pues bien, facilitando y abaratando la finalización laboral, se podría incrementar de manera proporcional a ese abaratamiento los salarios mínimos sin alte-

rar el equilibrio de la ecuación, tanto para empresa proveedora como para el cliente.

2. Cuanto mayor es la flexibilidad y liberalización de un mercado mayor es su competitividad, incluido el del trabajo, lo que potenciaría una mayor especialización de este. Esta especialización elevaría el valor del tercer sumando de la ecuación anterior, referido al coste de oportunidad de los recursos derivados, ya que el ROI de esos recursos, principalmente personas destinadas a otras actividades más estratégicas y de mayor valor añadido sería más elevado y tendría una mayor contribución a los objetivos de la empresa. Esta medida fomentaría la externalización y la especialización simultáneamente.

3. El sector servicios y el mercado laboral

Si bien las ventajas que aporta la externalización son numerosas, la eficacia de esta puede verse considerablemente lastrada sin un soporte económico y jurídico que facilite la competitividad de un sector servicios simultáneamente con la creación de valor de sus clientes. Contra este fin algunas de las mayores barreras detectadas que obstaculizarían un mejor rendimiento son:

- a) La exigua duración de los contratos de servicios, inferiores a un año en muchas ocasiones, impidiendo la optimización y ajuste de los recursos en favor de la productividad. La prolongación contractual de estos procesos y actividades incidiría positivamente en el espíritu de la externalización y en sus resultados. En la actualidad la aversión al riesgo y la necesidad de planificar y tomar decisiones en el corto plazo, son las mayores barreras para este cometido.
- b) La existencia de infinito número de convenios colectivos laborales, presentando a veces innumerables conflictos y solapamientos entre sí, con relación a los múltiples sectores de actividad que abarcan, no están alineados con sus homólogos europeos ni existe la unificación sindical que la Comisión Europea propone. Tampoco las negociaciones sociales tienen una representación cualificada, por la falta de consenso entre los diferentes actores sociales y la ausencia muchas veces de mayoría representada. Otra debilidad de los convenios es su corta duración, generalmente unos/dos años, lo que añade inestabilidad a los precios, tensión y dilatación de los procesos de negociación, prolongándose a veces du-

rante la totalidad de la vigencia del convenio en negociación, todo ellos aumentando la incertidumbre y dificultando la planificación a medio y largo plazo.

- c) La necesidad de revisar un derecho de huelga que proteja los servicios públicos y garantice, bien dimensionados, unos servicios mínimos sin ocasionar irreparables consecuencias a la empresa y el usuario. En la actualidad la indefensión de empresas, trabajadores y usuarios es arbitraria y enorme. Por un lado, la empresa tras la presión de los diferentes actores, no encuentra más camino que la cesión en las negociaciones, lo que posteriormente irá acompañado de las correspondientes sanciones del cliente. Por su parte, Los trabajadores desmarcados de la iniciativa sindical, no tienen representación en el conflicto ni defensa ante sindicatos y empresa. Finalmente los usuarios, se ven rehenes y víctimas de la ineficacia de un sistema a veces público e incluido en sus impuestos, sin que existan alternativas ni compensaciones. Otra consecuencia indeseable, externa y macroeconómica, es la proyección al exterior de un sistema desequilibrado, conflictivo y amenazante para cualquier mercado y negocio. La ley, pensada para evitar desequilibrios o abusos, debiera, garantizando la observación de estos principios, no erosionar ni perjudicar a terceros, incluida la propia empresa, hasta que el derecho haya resuelto el conflicto.
- d) Los mecanismos y costes de la contratación, así como de la extinción del contrato de trabajo, debieran ser más ágiles y asequibles a la empresa para favorecer el dinamismo del mercado y el fomento del empleo. A tal fin, y sin perder el espíritu de protección al trabajador ni lastrar los costes, se deberían ajustar los costes del despido a las causas reales que los han originado, así como a la salud financiera de la propia empresa, evitando en lo posible el escenario de uniformidad de la mayoría de las sentencias laborales. De esta forma se podría penalizar la arbitrariedad, la injusticia o el abuso, y facilitar y bonificar, esta vez en favor de la empresa, la continuidad de la actividad económica y el resto de empleos. Una reforma del mercado laboral disminuyendo los costes del despido, donde estos fueran fijados por un tribunal en función de las causas que lo han originado, como el modelo norteamericano, en lugar de un decreto ley como ocurre en el caso Europeo. Esta medida si bien no produce una reducción en los costes del despido, según M. Malo y J. Pérez, si supone un

estímulo al empleo por la flexibilidad que conllevan.

- e) La temporalidad, aunque vista recelosamente por algunos expertos, es un estímulo a la creación de empleo en periodos de recesión, como ya quedó demostrado en España en el año 84, con tasas del desempleo cercanas al 22%. Este decreto, derogado 10 años después, ha constituido la base para la consolidación de un sector servicios cuya competitividad está fuertemente relacionada con la temporalidad y estacionalidad de la demanda. El informe de rigidez laboral IESE-ADECCO evidencia que la temporalidad aumenta proporcionalmente a la rigidez laboral.

4. Conclusiones

En resumen, la dinamización del sector servicios así como el incremento de la competitividad requerida estaría afectada por dos reformas; una estratégica desde el punto de vista operativo donde se establecieran relaciones a más largo plazo entre cliente y proveedor y se beneficiaran de una optimización de recursos fruto del menor coste asociado a la curva de aprendizaje del servicio, y la otra estructural del mercado laboral, en la que se flexibilizara y abaratase la capacidad para contratar y finalizar contratos de trabajo. Estas dos medidas mencionadas, aplicadas simultáneamente y adecuadamente alineadas, conducirían a un mismo objetivo; aumentar la competitividad del sector servicios reduciendo los costes de explotación y la confianza de las empresas mientras podrían elevarse potencialmente los salarios mínimos, en virtud de un mercado laboral más flexible y realista. Históricamente los sectores sociales han luchado por la estabilidad laboral en un marco de precariedad y ausencia de empleo, y el precio del despido ha constituido el único elemento disuasorio para conseguirla. Sin embargo este enfoque ya no es adecuado en una economía competitiva y globalizada donde la flexibilidad y otras motivaciones como el nivel salarial o el aumento de oportunidades laborales deben ser los objetivos del sector social. Por otro lado, sin bien la investigación realizada por IESE y ADECCO de la que se desprende el índice de rigidez laboral IRL, concluye efectivamente que España es el segundo país de Europa con mayor rigidez laboral después de Grecia, dato revelador en sí mismo para llamar a una reforma estructural, apunta con mayor relevancia el dato en España de la temporalidad laboral como el mayor de la zona, como consecuencia natural de la predominancia del sector servicios, así

como de la necesaria temporalidad que este sector demanda. Erróneamente, tendemos a asociar temporalidad inversamente a la estabilidad laboral. Sin embargo el sector servicios puede generar puestos estables con niveles de producción oscilante (los llamados fijos discontinuos), según el comportamiento estacional de la demanda. Sería por tanto la rigidez laboral Española la que convierte la temporalidad en una realidad incómoda, sin más salida que la precariedad y la rotación por parte del empleador. Del estudio de M. Malo y J. Pérez quizá no se pueda justificar un abaratamiento del despido a través del esquema legal de desvinculación laboral norteamericano en contraposición al europeo, pero sí sugiere un escenario más realista y flexible con las diferentes motivaciones que puedan afectar tanto al trabajador como a la empresa, en beneficio de uno u otro. El problema de la competitividad resulta aún más complejo de resolver por la elevada dependencia de un sector servicios, cuyo valor final por unidad de trabajo es especialmente inferior al de otras industrias y sectores de mayor valor añadido. Para experimentar incrementos en el índice de competitividad, además de las reformas comentadas anteriormente se requeriría una transformación y reconversión del modelo económico y sectorial actual que diera entrada y potenciara otros de mayor valor del producto final, lo que resulta mucho más complejo desde el punto de vista institucional y cultural, y su análisis fuera del alcance de este artículo.

5. Bibliografía

- DURÁN, F. «Flexibilización del mercado laboral», artículo Expansión 30-01-09.
- GUARDIOLA, F. «La temporalidad del empleo», artículo Expansión 30-01-09.
- MALO, M. y PÉREZ, J. «Individual dismissals in Europe and the United States», junio 2002.
- ELDENBURG, L., y WOLCOTT, S. «Cost Management» (1.ª ed), Wiley 2005, pp. 138-140.
- GRANT, R.M. «Contemporary Strategy Analysis» (5.ª ed), Blackwell 2006.
- EUROÍNDICE DE RIGIDEZ LABORAL IESE-ADECCO, 2008.
- GLOBAL COMPETITIVENESS REPORT 2008-2009. World Economic Forum.
- GLOBAL ENTREPRENEURSHIP MONITOR 2008. IE Business School.
- AUSTIN, J. «La Transformación de Cleveland. Respondiendo a la crisis», Harvard Business School 1996.