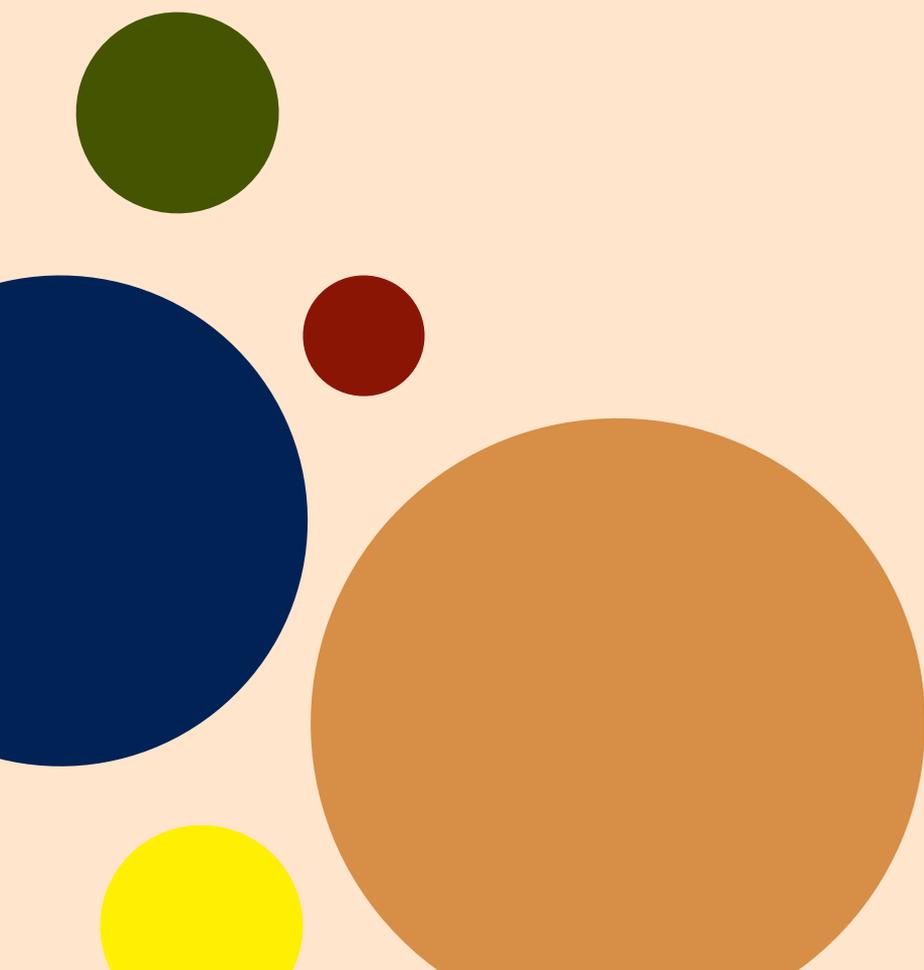


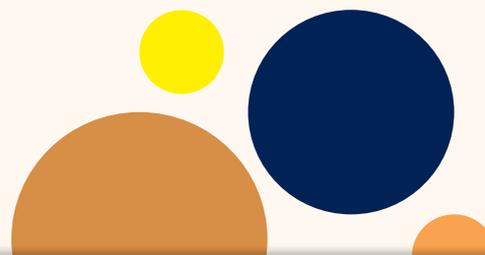


Adaptarse al cambio

Cómo los servicios privados de empleo
facilitan la adaptación al cambio,
la mejora de los mercados laborales
y el trabajo digno

Resumen Ejecutivo





Los servicios privados del empleo apoyan a las compañías y a los trabajadores en su adaptación a los cambios estacionales y cíclicos de la economía. El sector proporciona soluciones innovadoras y fiables que permiten que las organizaciones, ya sean públicas o privadas, hagan frente a las variaciones estacionales de la demanda y, en consecuencia, adapten sus necesidades de mano de obra. Las fluctuaciones cíclicas, aunque menos previsibles, son cada vez más frecuentes, con la alternancia de las economías entre períodos de crecimiento positivo y negativo. Los servicios privados de empleo se han desarrollado como parte de la solución para hacer frente a una mayor inestabilidad de la demanda de mano de obra y para apoyar a las organizaciones en su adaptación al impacto de cada ciclo sobre sus niveles de empleo.

Sin embargo, la mayor importancia de los cambios estructurales en los últimos años presenta nuevos desafíos para las economías y los mercados de trabajo. La globalización, la evolución demográfica, los cambios sectoriales y tecnológicos, la incertidumbre y la complejidad, junto con nuevas actitudes hacia el trabajo, han causado profundos cambios estructurales en las economías del mundo entero. Para los mercados laborales, las consecuencias son severas: altos y persistentes niveles de paro (que afecta a los jóvenes de forma desproporcionada), la necesidad de nuevos conocimientos para nuevos trabajos, la poca movilidad en términos profesionales y geográficos, un riesgo de segmentación de los mercados de trabajo, bajas tasas de participación en los mercados laborales (especialmente para mujeres y trabajadores mayores) y la necesidad de conciliar diversas formas de relaciones laborales con condiciones dignas de trabajo.

Como importantes proveedores de servicios, las agencias privadas de empleo están bien situadas para facilitar la adaptación a tales cambios estructurales. Su alcance internacional y sus conocimientos especializados del mercado permiten al sector facilitar la adaptación a los cambios en los mercados laborales, que son cada vez más complejos, volátiles e imprevisibles.

El estudio de Boston Consulting Group/Ciett demuestra que el sector privado de empleo posee numerosas características que ayudan a los mercados de trabajo a mantener e incrementar su eficacia, y que se convertirá en un valioso socio para los gobiernos, las empresas y los trabajadores en las décadas venideras.

LOS SERVICIOS PRIVADOS DE EMPLEO PERMITEN LA ADAPTACIÓN AL CAMBIO EN MERCADOS LABORALES CADA VEZ MÁS VOLÁTILES Y COMPLEJOS

Los ciclos económicos son cada vez más volátiles, dando lugar a una constante tensión entre la destrucción y la creación de empleo. La adaptación de los mercados laborales a esta nueva dinámica es uno de los mayores desafíos para las sociedades hoy en día. En esta nueva y compleja realidad de los mercados de trabajo, el papel de los intermediarios es clave. Los trabajadores y los empleadores necesitan un intermediario que reaccione de forma inmediata para ajustar la oferta y la demanda de una forma eficaz, y asegurar que se mantengan los máximos niveles de participación en el mercado laboral.

En su papel como socio, los servicios privados de empleo permiten que los mercados laborales se adapten cuando las economías se enfrentan a cambios. El sector reduce el desfase temporal entre la recuperación y la creación de empleo. También ayuda a las compañías a adaptarse mejor y con mayor rapidez a los ciclos económicos. El sector ofrece soluciones efectivas de

mano de obra que dan al empresario la posibilidad de aprovechar las oportunidades y gestionar las fluctuaciones de forma eficaz. Ofrece una gama de servicios profesionales cada vez más amplia con soluciones que van desde la consultoría y la contratación de personal hasta los recursos humanos y la externalización.

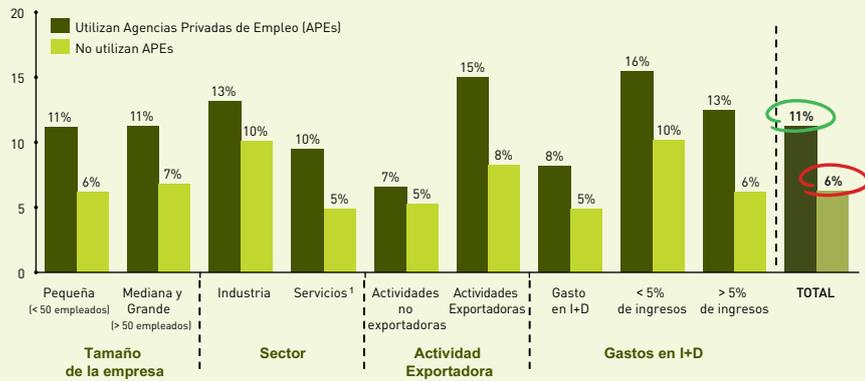
Las investigaciones demuestran que aquellas organizaciones que unen la flexibilidad interna con la utilización de los trabajadores de agencia para hacer frente a las variaciones de la demanda parecen ser las mejor situadas para gestionar una volatilidad cada vez mayor y para reaccionar a las oportunidades del mercado.

Para los trabajadores, los servicios privados de empleo ofrecen una variedad de fórmulas contractuales que satisfacen la nueva diversidad de expectativas y de actitudes hacia el trabajo. El sector une la flexibilidad buscada hoy por muchos trabajadores con la seguridad que también necesitan. Facilita la creación de más oportunidades de empleo y permite que los que buscan un trabajo lo encuentren rápidamente. También les ayuda a adquirir y desarrollar sus conocimientos y competencias, contribuyendo a la movilidad lateral y ascendente en el mercado laboral.

Gráfico 1

Las empresas que utilizan Agencias de Empleo aceleran su salida de la crisis
 El estudio muestra mayores niveles de ingresos en las empresas que utilizan las APes, en comparación con otras compañías

Variación de los ingresos 2009 – 2010 (%), por diferentes grupos



Alta capacidad de reacción ante incrementos de la demanda, aumentando rápidamente los ingresos y por tanto, obteniendo mejores resultados

1. Incluye construcción y otros sectores
 Fuente: Estudio "Zeitarbeit in Deutschland" 2011, del IW Consult GmbH

Gráfico 2

La amplia variedad de perfiles entre los trabajadores de agencia aumenta la participación y diversidad del mercado de trabajo



Estudiantes

[Conseguir unos ingresos extra para pagarse los estudios]



Trabajadores que se reintegran en el mercado

[Trabajan como temporales después de un periodo en el desempleo/baja]



Trabajadores que buscan empleo indefinido

[APes como segunda mejor opción para encontrar un empleo estable]



Trabajan por primera vez

[Entran al mercado laboral y ganan su primera experiencia laboral]



Trabajadores Flexibles

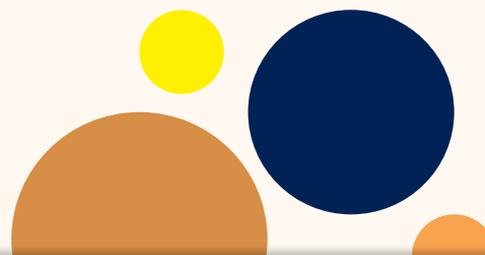
[No buscan un contrato indefinido]



Trabajadores mayores

[Permanecen en el empleo para conseguir ingresos extra]





DATOS OBJETIVOS

- Si se compara gráficamente con la tasa global de empleo, se aprecia que **la tasa de actividad de los servicios privados de empleo se reactiva varios meses antes en las fases de recuperación.**
- **Los servicios privados de empleo reducen el desfase entre la recuperación y la creación de empleo:** Existe una correlación de uno a uno entre la evolución del número de trabajadores asignados por las agencias y la evolución del PIB.
- El 60% de los trabajadores de agencia encuestados en Francia, respondió que habían decidido trabajar a través de una agencia privada de empleo **“para encontrar un trabajo rápidamente”.**
- La mayoría de los trabajadores de agencia en el Reino Unido (66%), Polonia (60%), Holanda (58%) y Bélgica (52%) se muestra de acuerdo con la afirmación: **“el trabajo de agencia ayuda a tener una vida equilibrada”.**

LOS SERVICIOS PRIVADOS DE EMPLEO REDUCEN EL DESEMPLEO, TANTO ESTRUCTURAL COMO DE FRICCIÓN

Como intermediarios laborales que contribuyen a la transparencia, los servicios privados de empleo ayudan a reducir las dos dimensiones del desempleo: el desempleo estructural, a través de la creación de nuevos trabajos y conocimientos; y el desempleo de fricción, asegurando un ajuste mejor y más rápido entre la oferta y demanda en los mercados de trabajo.

El sector es un motor de creación de empleo y aumenta el abanico de oportunidades laborales disponibles. Contribuye al ajuste entre la oferta y la demanda para cada puesto concreto, tanto a nivel nacional como internacional, paliando el emergente desajuste entre el talento y la demanda y entre las distintas áreas geográficas y sectores.

Debido al movimiento continuo en los mercados laborales, los empleos se crean y se destruyen de forma

constante y a diario. En este contexto dinámico, hacen falta importantes políticas activas de empleo, y una estrecha colaboración entre los servicios públicos y privados de empleo, con el fin de mantener el ritmo del crecimiento económico y la inclusividad de los mercados laborales.

La capacidad de los servicios privados de empleo de crear puestos de trabajo con antelación a la curva clásica de creación de empleo, convierte al sector en un socio importante para la gestión efectiva de las fluctuaciones. Las agencias privadas de empleo realmente comienzan a crear empleo incluso en niveles muy bajos de crecimiento del PIB y son capaces de activar las economías.

Además, al proporcionar una forma organizada y regulada de trabajo flexible, los servicios privados responsables contribuyen a eliminar las formas más precarias de empleo: el trabajo ilegal y el no declarado.

DATOS OBJETIVOS

- **Las tasas de desempleo y de penetración de las agencias siguen pautas inversas:** Cuanta más alta es la tasa de penetración de las agencias privadas de empleo, más baja es la tasa de desempleo.
- **Los servicios privados de empleo crean puestos de trabajo:** En EEUU, los servicios privados de empleo crearon 401.000 trabajos nuevos en 2010, el mayor crecimiento anual desde 1994. En Europa, desde los mínimos de la crisis económica en 2009, el sector ha creado hasta mediados de 2011, al menos 900.000 trabajos nuevos, además de los 3 millones de trabajadores por agencia que han mantenido sus empleos durante la fase de desaceleración. Este buen resultado refuerza los progresos del período de 2002 a 2007, cuando el sector creó 1,3 millones de trabajos nuevos.
- **El trabajo por agencia no sustituye al empleo permanente:** el 74% de las empresas usuarias no contemplarían la contratación de empleados indefinidos como alternativa a los trabajadores de agencia y el 62% no habrían

Gráfico 3

El trabajo de Agencia garantiza la creación de empleo

Casi dos tercios de las empresas usuarias afirman que no hubieran creado empleo de no haber tenido acceso a las APEs

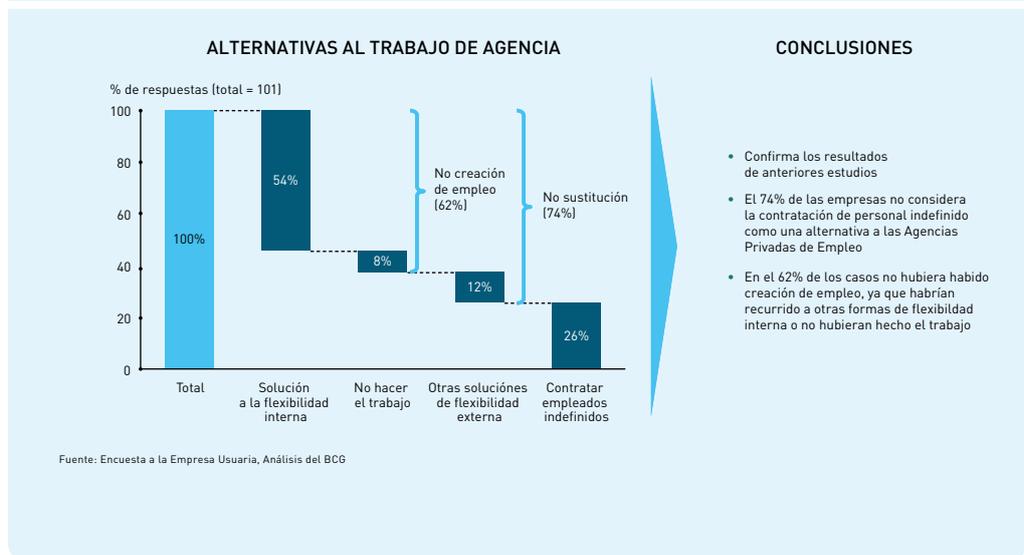
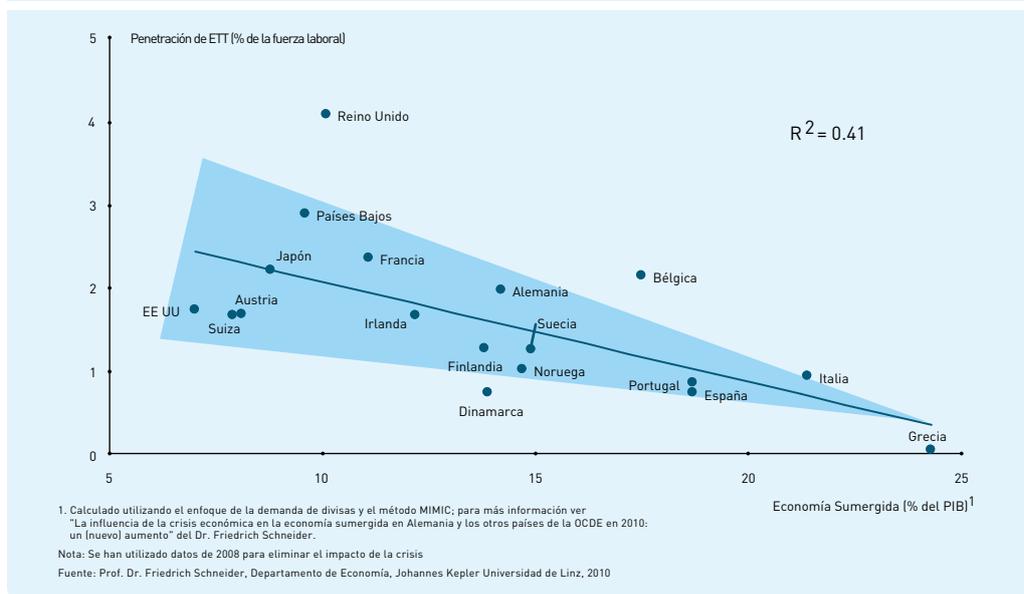
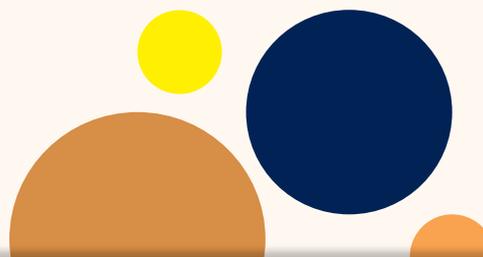


Gráfico 4

El trabajo de agencia contribuye a luchar contra la economía sumergida

Los países con un alto índice de trabajo de agencia presentan menores niveles de empleo ilegal





creado puestos de trabajo si no hubieran tenido acceso a los servicios privados de empleo.

- **Los servicios privados de empleo contribuyen a reducir el trabajo no declarado:** Existe una correlación inversa entre el nivel de actividad económica ilegal y el nivel de penetración de las agencias privadas de empleo. En Italia, el gobierno legalizó el trabajo por agencia en 1998 como una medida contra el trabajo no declarado. En Bélgica, los servicios privados de empleo son claves a la hora de distribuir los "talones de servicios", convirtiendo al personal de limpieza doméstica no declarado en trabajadores legales.
- En Australia, reconociendo la eficacia del sector privado, **el gobierno ha externalizado completamente sus servicios públicos a las organizaciones privadas**, tanto con ánimo como sin ánimo de lucro. En comparación con la situación anterior a la externalización, el sistema actual demuestra un rendimiento aproximadamente tres veces superior, con una reducción de los costes en dos tercios.

LOS SERVICIOS PRIVADOS DE EMPLEO REDUCEN LA SEGMENTACION DE LOS MERCADOS LABORALES

La segmentación de los mercados laborales se caracteriza por su bajo nivel de participación y de movilidad geográfica y profesional. La facilidad en las transiciones que ofrecen los servicios privados de empleo es esencial para la existencia de mercados laborales inclusivos con niveles altos de participación.

Al identificar dónde existen necesidades de empleo y al emparejarlas con ofertas de trabajo, los servicios privados de empleo ejercen una función de trampolín que facilita las transiciones de la formación al empleo, del desempleo al trabajo y de un empleo a otro. También facilitan las transiciones del trabajo a tiempo parcial al de jornada completa (y viceversa) y entre sectores, reflejando la demanda económica.

Este papel de "agente de transición" es especialmente pertinente respecto a los jóvenes y a los colectivos de difícil inserción (por ejemplo, las minorías étnicas,

mujeres que vuelven al mercado laboral, trabajadores mayores). Esto se debe a que los servicios privados de empleo proporcionan un acceso fácil al mercado laboral (ayudan a los demandantes de trabajo a encontrar el puesto idóneo), permiten a los empresarios contratar a estos trabajadores desfavorecidos con un riesgo bajo (el período de prueba) y ofrecen soluciones contractuales que se ajustan a sus limitaciones (la necesidad de recuperar la confianza trabajando a tiempo parcial o durante un periodo limitado al principio).

Al contribuir a reducir el trabajo ilegal y al ofrecer oportunidades de empleo para aquellas personas que se encuentran más alejadas del empleo, el sector desempeña un papel clave al potenciar al máximo su participación en el mercado laboral, y por tanto contribuye a una sociedad más inclusiva.

DATOS OBJETIVOS

- Se ha estimado que cada año **unos 12 millones de trabajadores europeos** utilizan los servicios privados de empleo para acceder al mercado de trabajo, para cambiar de trabajo, mejorar sus conocimientos o progresar hacia puestos permanentes.
- **Los servicios privados de empleo sirven de puente hacia el empleo:** En Sudáfrica sólo el 15% de las personas que acudió a una agencia privada tenía un empleo. Un año después de haber acudido a la agencia el 61% estaba trabajando. En Francia estos porcentajes pasaron del 11% hasta el 66%. En Noruega, del total de personas que acudieron a una agencia tan sólo tenía empleo el 16%. Sin embargo, un año después el 65% disponía de un trabajo. Por su parte, en Suecia estas cifras van desde el 34% hasta el 85% gracias a las agencias privadas de empleo.
- **Los servicios privados de empleo ayudan a los jóvenes a acceder al mercado laboral y a permanecer en él:** El 35% de los trabajadores de agencia en Europa tienen menos de 25 años de edad. El trabajo por agencia a menudo representa su primera oportunidad de adquirir una experiencia laboral.

Gráfico 5

Un sector comprometido con el Diálogo Social

Países/ EUROPA	Inter-Sectorial	Sector APEs	APEs (personal propio)	Empresas Usuarias
Austria		☑		☑
Bélgica	☑	☑	☑	☑
Dinamarca		☑	☑	☑
Finlandia		☑	☑	☑
Francia		☑	☑	☑
Alemania		☑	☑	☑
Irlanda	☑			☑
Italia		☑		☑
Luxemburgo		☑		☑
Macedonia		☑		
Países Bajos		☑	☑	☑
Noruega				☑
Polonia	☑			
Portugal		☑		
España		☑		☑
Suecia	☑	☑	☑	☑
Suiza		☑		☑
Reino Unido	☑		☑	

Países/ FUERA DE EUROPA	Inter-Sectorial	Sector APEs	APE's (personal propio)	Empresas Usuarias
Argentina				☑
Australia			☑	☑
Brasil	☑	☑	☑	☑
Chile	-	-	-	-
Colombia ¹	-	-	-	-
Japón		☑		
Nueva Zelanda			☑	☑
México		☑	☑	☑
Peru ¹	-	-	-	-
Sudáfrica	☑	-	-	-

Nota:
En el Reino Unido, el nivel 'inter-sectorial' se refiere a un acuerdo entre CBI y TUC, más que a una negociación colectiva, como tal. En Japón, el acuerdo se refiere a una declaración conjunta entre JASSA y Renko.
En Chile, los convenios colectivos no están permitidos para los trabajadores de agencia (Ley 20.123, art 304 y 305)

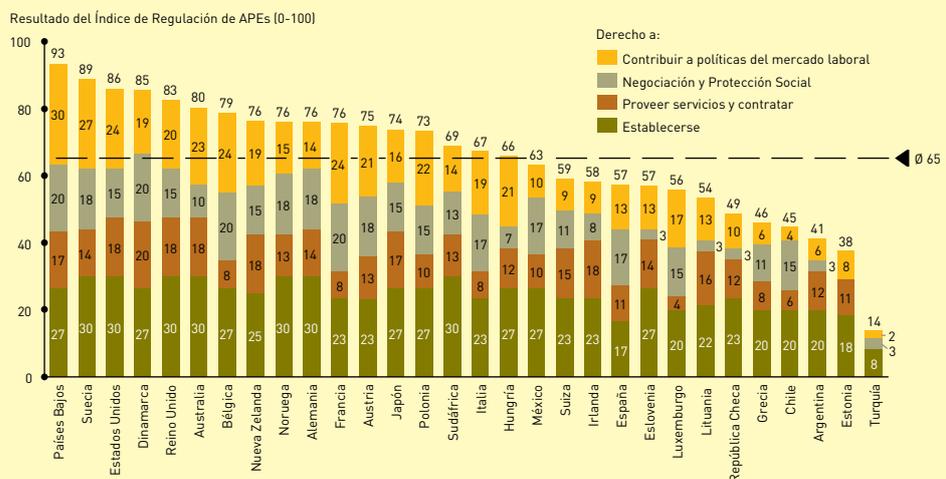
1 - No hay convenios colectivos en estos países

Fuente: Eurofound y Ciett

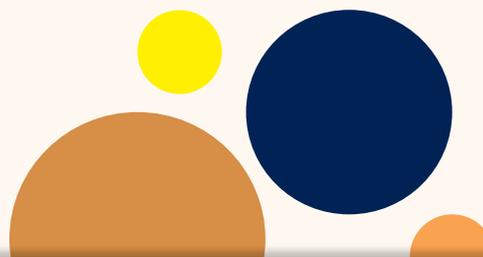
Gráfico 6

Resultados del Índice de Eficiencia Regulatoria

Diferencias considerables entre los resultados del índice en los distintos países



Fuente: Federaciones Nacionales, análisis de BCG



- **Los distintos colectivos se benefician de los servicios privados de empleo:** El 66% de trabajadores de agencia estaba en el paro antes de buscar la ayuda de las agencias privadas de empleo. Además, los trabajadores mayores (más de 50 años) representan una proporción cada vez mayor de los trabajadores de agencia: en Francia y Bélgica, el porcentaje de trabajadores mayores sobre el total trabajadores de agencia aumenta dos veces más rápido que el de trabajadores mayores en el conjunto del mercado laboral.
- **En toda Europa, el trabajo a través agencia se reconoce como un canal efectivo para encontrar el primer empleo** (desde el 92% de la población en el Reino Unido y el 86% en Bélgica hasta el 71% en Italia y el 59% en Alemania) **así como para encontrar un puesto de trabajo a tiempo completo** (desde el 90% en el Reino Unido y el 78% en Holanda hasta el 43% en Alemania y el 40% en Italia).

LOS SERVICIOS PRIVADOS DE EMPLEO CONTRIBUYEN A AJUSTAR Y A DESARROLLAR LAS COMPETENCIAS QUE NECESITA EL MERCADO DE TRABAJO

Los cambios en las características demográficas globales están creando un desajuste de talento en todo el mundo, con crecientes insuficiencias de mano de obra en EEUU, Japón y Europa mientras el hemisferio sur se enfrenta a la perspectiva de un exceso de trabajadores respecto a los empleos disponibles – y muchas veces, donde hay trabajos disponibles, los trabajadores carecen de los conocimientos necesarios. Además de gestionar las demandas estacionales de conocimientos, el sector permite la adaptación de conocimientos a los cambios estructurales.

La actividad de los servicios privados de empleo no sólo refleja cambios en los sectores, sino que también ayudan a las economías a adaptarse a ellos. El sector ayuda a los trabajadores a cambiar desde sectores en declive a otros más solicitados. Al proporcionar el acceso a la formación profesional, el sector también ayuda a cubrir las deficiencias de talento y a desarrollar una población activa más formada. La renovación y la mejora de la formación son aspectos esenciales

del sector y de su papel a la hora de ajustar la demanda con la oferta del mercado de trabajo.

Al actuar como agente para los trabajadores, los servicios privados de empleo también facilitan su acceso al siguiente puesto de trabajo y aseguran que puedan hacer la transición fácilmente hacia otros empleos. La formación profesional para trabajadores de agencia está impulsada por la demanda y organizada con la estrecha colaboración de las empresas usuarias; el enfoque es pragmático y a corto plazo, especialmente adecuado para los trabajadores con menos formación. Como resultado, los trabajadores de agencia pueden hacer transiciones laterales y ascendentes entre sectores y áreas geográficas para mejorar su trayectoria profesional.

PRUEBAS OBJETIVAS

- **Los servicios privados de empleo adaptan la formación a los cambios sectoriales:** En EEUU, el sector profesional (o sea, los trabajadores de agencia más formados) hoy representa el 55% del mercado de personal frente al 36% en 1995, reflejo de la demanda global de mano de obra más cualificada. En Francia, el porcentaje de trabajadores de agencia colocados en las industrias de servicios ha subido en un 10% aproximadamente durante los últimos diez años, respondiendo a la evolución mostrada hacia una economía cada vez más orientada a los servicios.
- **Los servicios privados de empleo imparten formación:** En 7 países europeos (Bélgica, Francia, Luxemburgo, Holanda, Italia, España y Austria) se han establecido fondos sectoriales de formación gestionados por los agentes sociales para facilitar el acceso de los trabajadores de agencia a la formación profesional. Cada año, dichos fondos de formación invierten más de 500 millones de euros en programas diseñados específicamente para los trabajadores de agencia.
- **En Holanda, los trabajadores de agencia reciben notablemente más formación que los trabajadores con contratos de duración determinada** y periódicamente reciben formación para que encuentren nuevas oportunidades

Gráfico 7

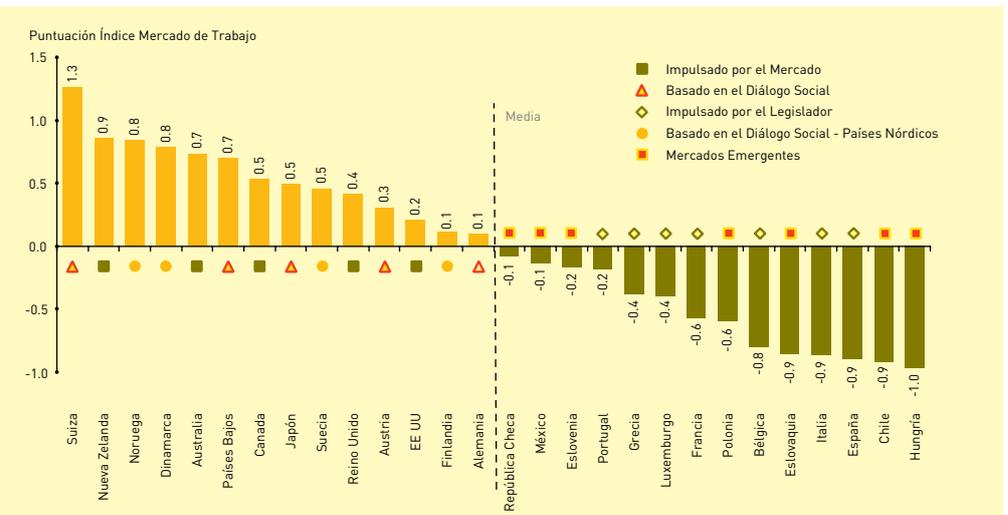
Seis tipos de entorno donde operan las Agencias Privadas de Empleo

Importantes sub-grupos basados en matices de cada uno de los Sistemas Sociales

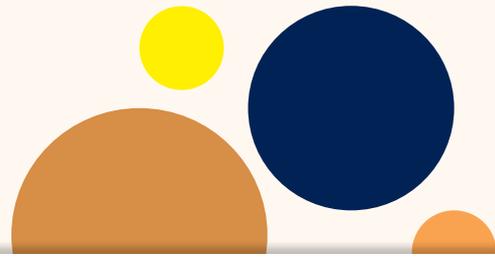
TIPO DE MERCADO	PAÍSES	CARACTERÍSTICAS DEL ENTORNO
1 Impulsado por el Mercado	Europa	<ul style="list-style-type: none"> •Rápido desarrollo de las APE's, con una apreciable caída durante la crisis •Ambiente regulatorio abierto, con limitadas restricciones •Economías liberales que favorecen la flexibilidad sobre la seguridad
	No Europeos	
Basado en el Diálogo Social	2 Europa Occidental	<ul style="list-style-type: none"> •Alto grado de penetración de las APEs en mercados relativamente maduros •Moderadamente reguladas, combinando flexibilidad y seguridad •Mercado de trabajo organizado y regulado mediante Negociación Colectiva entre los agentes sociales
	3 Nórdicos	
	4 Asia	
5 Impulsado por el legislador	Europa Occidental	<ul style="list-style-type: none"> •Penetración dependiendo del desarrollo del sector, situándose por debajo o por encima de la media •Altamente regulados, priorizando la seguridad por encima de la flexibilidad •Mercados de trabajo históricamente con alto desempleo en comparación a los países integrados en el grupo "Basado en el Diálogo Social"
	Mediterráneos	
6 Mercados emergentes	Europa	<ul style="list-style-type: none"> •Sector naciente con APEs reconocidas por ley muy recientemente •Políticas regulatorias aún en desarrollo •Políticas económicas y dinámicas de mercado aún en evolución
	América Latina	
	Asia	

Gráfico 8

Medición del Índice de Eficiencia en los principales países



Fuente: Eurostat; OECD; BusinessEurope Spring 2011 Reform Barometer



des laborales. Debido a la fuerte representación de los jóvenes en los servicios privados de empleo, el 70% de los trabajadores de agencia que reciben formación es menor de 35 años, mientras que sólo el 50% de los trabajadores permanentes que reciben formación se encuentra en dicho grupo de edad.

LOS SERVICIOS PRIVADOS DE EMPLEO OFRECEN UN TRABAJO DIGNO

El desafío para las economías en todo el mundo es cómo adaptar la población activa a los cambios que se están produciendo con la necesidad de trabajos dignos, según lo establecido en el Programa de Trabajo Decente de la Organización Internacional del Trabajo. El sector privado del empleo, organizado y regulado, ofrece trabajos dignos con garantías especiales si se compara con otras modalidades del trabajo externo flexible como el trabajo eventual, los contratos de duración determinada y la externalización, las cuales pueden resultar muy precarias para los trabajadores.

Dado que los trabajadores de agencia son empleados de las agencias privadas de empleo (ya sean temporales o permanentes), el sector se encuentra en una posición única para negociar sus condiciones de empleo y de trabajo. Donde sea pertinente, dichas condiciones de empleo y de trabajo se negocian con los sindicatos como representantes de los trabajadores de agencia. Por lo tanto, como la única forma de trabajo flexible organizado como sector propio, la misma industria ha cerrado gran número de convenios con sindicatos a nivel nacional, especialmente en Europa. Como resultado, los trabajadores de agencia están protegidos por derechos que son fruto de la negociación colectiva, ya sea a nivel de sector o de la empresa usuaria.

Como tal, el sector privado de empleo es un facilitador de la innovación social. Ha organizado nuevas maneras de asegurar la protección social para trabajadores regidos por relaciones laborales que son diferentes de los contratos permanentes. En varios países, el sector ha desarrollado programas para asegurar que los derechos de los trabajadores de agencia (seguro de enfermedad, planes de pensiones complementarios, y formación profesional) sean transferibles.

En Europa, las agencias de empleo privadas a menudo

son vistas como la personificación de la flexiseguridad, debido a la combinación que ofrecen de flexibilidad y de seguridad tanto para las compañías como para los trabajadores.

Al promover la necesidad de una regulación adecuada del sector y al favorecer y reforzar los estándares de calidad, los servicios privados de empleo se erigen como empleadores responsables que trabajan para el desarrollo sostenible del sector. El sector tiene un fuerte compromiso de trabajar de la mano de gobiernos y sindicatos para combatir los abusos y las prácticas ilegales que surgen cuando las agencias privadas de empleo son de poca confianza, antiéticas y faltas de escrúpulos, puesto que todas las partes tienen un interés común en hacerlo.

PRUEBAS OBJETIVAS

- **El sector se ha comprometido con el desarrollo del diálogo social constructivo:** En más de 25 países del mundo (18 en Europa y 7 fuera de Europa), la utilización de los trabajadores de agencia está regulada por convenios laborales, ya sea negociados a nivel intersectorial, sectorial y/o de la empresa usuaria. En 2010 la Asociación Japonesa de Servicios de Personal (JASSA en inglés) firmó una declaración conjunta con Rengo, la confederación sindical japonesa, sobre la mejora del tratamiento de trabajadores de agencia y la promoción de prácticas justas dentro del sector.
- Dichos convenios laborales llevaron al **establecimiento en varios países de unos fondos bilaterales gestionados conjuntamente por agentes sociales del sector**, proporcionando a los trabajadores de agencia una protección adicional a través de la formación (Bélgica, Francia, Luxemburgo, Holanda, Italia, España y Austria), de la salud y la seguridad (Bélgica, Francia, Holanda), de las pensiones (Francia, Holanda, Italia, Suiza) y prestaciones sociales complementarias (Bélgica, Francia, Holanda, Italia).
- **El sector colabora estrechamente con la Organización Internacional del Trabajo y con los sindicatos internacionales (CSI, UNI Glo-**

bal) para promover la adopción de normativas adecuadas sobre el trabajo de agencia en países donde tal normativa todavía no existe, proponiendo como pautas las disposiciones de la Convención N°181 sobre las agencias privadas de empleo.

- **El sector ha desarrollado herramientas específicas para asegurar que se hagan cumplir los estándares de calidad y la normativa (ya sea por la vía legal o a través de la negociación colectiva):** En Francia (CPPNTT), Bélgica (CNT) y Holanda (SNCU y SNA) se han establecido entidades bilaterales para asegurar que se controle y cumpla la normativa existente sobre el trabajo de agencia. En Bélgica y Portugal, se ha establecido un Defensor del Trabajador para gestionar las quejas de los trabajadores de agencia y para buscar remedios. En Suecia y Holanda, donde no existen sistemas de licencias, se ha establecido un sistema de certificación para verificar las condiciones en que operan las agencias privadas de empleo.
- Cuando se les pregunta por sus condiciones laborales, **la satisfacción entre los trabajadores de agencia resulta ser muy alta.** En toda Europa, un porcentaje muy grande de trabajadores de agencia recomendaría el trabajo por agencia a su familia o amigos. Porcentaje que va desde el 83% en el Reino Unido y 76% en Polonia hasta el 74% en Bélgica, el 69% en Francia, el 62% en Holanda y el 55% en Italia. En Francia, el 91% de trabajadores de agencia tiene una percepción positiva del trabajo de agencia (más que cualquier otro grupo, ya sean demandantes de trabajo, trabajadores del sector público o privado o estudiantes): el 93% está contento con su trabajo, el 89% con su equilibrio vida-trabajo y el 79% con su salario.

LOS MERCADOS LABORALES EFICIENTES NECESITAN QUE LOS SERVICIOS PRIVADOS DE EMPLEO TENGAN UNA NORMATIVA ADECUADA

En muchos países, el sector de los servicios privados de empleo ya desempeña un papel clave a la hora de facilitar la adaptación al cambio, ya sea estacional,

cíclico o estructural. Sin embargo, en otros, la contribución del sector a la adaptación al cambio todavía se ve dificultada por una normativa inadecuada y desequilibrada. En algunos casos, el sector no cuenta con un entorno legal transparente y estable debido a la falta de reconocimiento legal de esta relación triangular de empleo. En otros casos, el sector todavía opera en un marco regulatorio que se mantiene desde hace décadas, cuando los mercados laborales eran muy diferentes. En consecuencia, los servicios privados de empleo se enfrentan a condiciones que ahora están desfasadas, como la limitación de los servicios y contratos de trabajo que pueden proporcionar, prohibiciones de operar en determinados sectores, motivos de utilización y duración máxima de las cesiones de trabajadores demasiado limitadas.

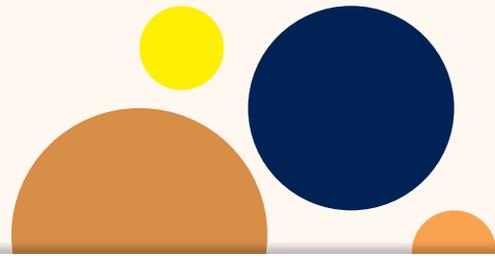
Para valorar cómo optimizar la contribución del sector de servicios privados de empleo a la mejora del funcionamiento del mercado laboral, el Boston Consulting Group y Ciett han ideado dos indicadores:

- Un Índice de Eficacia Regulatoria basado en la regulación de los servicios privados de empleo existentes en cada mercado nacional.
- Un Índice de Eficacia del Mercado Laboral, basado en 6 criterios objetivos que se calculan para cada país midiendo: la tasa global de empleo, la tasa de empleo para el grupo de 15-24 años, la tasa de empleo para el grupo de 55-64 años, horas trabajadas al año, tasa de actividad y la tasa de paro.

NOTA EXPLICATIVA

Para estudiar cuál sería el marco regulatorio óptimo para los servicios privados de empleo, para mejorar el funcionamiento de los mercados laborales, el Boston Consulting Group y Ciett han identificado cuatro principales tipos de entorno en los cuales los servicios privados de empleo operan actualmente:

1. **Impulsado por el mercado** – Países donde los servicios privados de empleo y la legislación laboral están relativamente liberalizados y las corporaciones disfrutan de un alto grado de libertad a la hora de determinar la



forma de empleo más conveniente. La autorregulación también juega un papel importante en esta agrupación.

2. **Basado en el Diálogo Social** – Países donde los servicios privados de empleo y la legislación laboral se encuentran fuertemente influidos por las negociaciones entre los agentes sociales. En este entorno los agentes sociales tienen libertad para determinar las reglas a través de la negociación.
3. **Impulsado por el legislador** – Países donde los servicios privados de empleo y la legislación laboral son determinados principalmente por las entidades oficiales y la legislación tanto a nivel nacional como regional, con la legislación formal como base principal de la ley laboral.
4. **Emergente** – Países donde los servicios privados de empleo aún son nuevos. La legislación se encuentra en fase de desarrollo, con niveles relevantes de trabajo informal en algunos casos.

Dentro del entorno basado en el Diálogo Social se han identificado tres importantes subgrupos, lo que eleva a seis el total de tipos de agrupaciones en las que operan los servicios privados de empleo.

Cuando los distintos grupos se comparan gráficamente con el Índice de Eficacia del Mercado Laboral, se hace patente que los mercados laborales funcionan de forma distinta, dependiendo de las características del entorno legislativo en el que operan los servicios privados de empleo. Los entornos impulsados por el mercado o basados en el Diálogo Social funcionan mejor sistemáticamente y demuestran mayor eficacia que aquellos que operan en un entorno impulsado por el legislador (debido a ciertas limitaciones desfasadas en los servicios y barreras a la entrada que el sistema pone a los servicios privados de empleo, y a la menor capacidad de los agentes sociales para definir el nivel apropiado de regulación). Los mercados emergentes también demuestran mayores niveles de ineficiencia, puesto que su marco legal y sistemas sociales todavía se están desarrollando y no permiten operar a los servicios privados de empleo.

Es importante destacar que el informe no procura recomendar un tipo de grupo sobre otro. De hecho, reconoce que no hay una solución única y ofrece evidencias convincentes para proponer que la normativa se adecue a la cultura, los valores y las prioridades del mercado y de su sociedad.

Aunque es evidente que el sector de los servicios privados de empleo se ha desarrollado de forma distinta en cada grupo, es cierto que cuando se regula de forma apropiada, el sector puede aumentar la participación en el mercado laboral al crear empleo, apoyar la reducción del trabajo ilegal, atraer a los colectivos de difícil inserción al mercado del trabajo y facilitar más oportunidades de trabajo y opciones laborales.

DATOS OBJETIVOS

- **Los países que carecen de normativa específica respecto al trabajo por agencia, o que tienen una normativa desfasada, puntúan mal en términos del Índice de Eficacia Regulatoria** (como es el caso de Turquía, Argentina, Chile, Grecia, Luxemburgo, España) mientras que los mercados más maduros, donde la normativa que regula los servicios privados de empleo ha sido desarrollada y ajustada periódicamente a las necesidades de los mercados laborales, consiguen las mejores puntuaciones (por ejemplo, Holanda, Suecia, EEUU, Dinamarca, Reino Unido, Australia, Bélgica, Alemania, Francia).
- **Los países donde los servicios privados de empleo han podido operar durante muchos años son los que puntúan mejor en eficacia del mercado laboral** (con la excepción notable de Francia). En cambio, los países donde el sector ha sido abierto recientemente (por ejemplo Chile, Europa del Este) o todavía no se regula de forma apropiada (por ejemplo México, Luxemburgo, España, Portugal) tienen puntuaciones más bajas.
- **La eficacia de los mercados laborales influye enormemente en la competitividad de los países:** hay una correlación directa entre las puntuaciones en el Índice de Eficacia del Mercado Laboral y el Índice de Competitividad del Foro Económico Mundial.

HACIA EL FUTURO

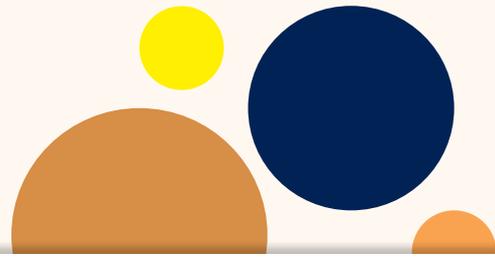
El informe subraya que el sector tiene características únicas que le permiten apoyar a los gobiernos, las empresas y los trabajadores a la hora de enfrentarse a la dinámica cada vez más acelerada de los mercados laborales y de gestionar el cambio, ya sea estacional, cíclico o estructural.

El informe hace varias recomendaciones para los responsables de formular la política a nivel internacional, regional y nacional, haciendo hincapié en que el sector de los servicios privados de empleo puede potenciar al máximo su contribución al crecimiento sostenible y desempeñar su papel ofreciendo soluciones para hacer frente a la nueva realidad económica.

1. **Los responsables de formular la política** deben asegurar que el marco regulatorio del sector de los servicios privados de empleo sea apropiado, permitiendo que desempeñe su papel plenamente.
 - a. En los países donde no existe normativa específica para el sector, debe adoptarse un marco legal; esto se podría lograr utilizando como marco la Convención nº 181 de la OIT sobre los servicios privados de empleo. Los agentes sociales deben estar estrechamente involucrados en la definición de tal marco regulatorio.
 - b. En los países donde existe una normativa específica, los responsables de formular la política deben revisar periódicamente las condiciones y restricciones aplicables a la utilización de los servicios privados de empleo, para asegurar que no estén desfasadas o que ya no se justifican en base a la nueva realidad del mercado laboral.
2. **Los responsables de formular la política deben reconocer que los servicios privados de empleo constituyen un sector por sí mismo.** Como tal, debe beneficiarse de la libertad de negociación colectiva y, en su caso, debe poder negociar el nivel de regulación y las condiciones de trabajo de los trabajadores de agencia con los sindicatos.
3. **Los responsables de formular la política deben implicar a los servicios privados de empleo, debidamente regulados, en el diseño y la implementación de políticas activas para el mercado laboral,** especialmente a través del desarrollo de la cooperación público-privado. Su contribución a las transiciones en el mercado laboral, al aumento de la participación en el mercado laboral a través de la creación de empleo y la reducción del trabajo no declarado, y al acceso al trabajo digno se debe incluir en las políticas laborales públicas.

Los servicios privados del empleo facilitan la adaptación al cambio por parte de los mercados laborales. Para aumentar aún más su contribución al trabajo digno y al funcionamiento del mercado laboral, el sector también se compromete a realizar varias acciones clave.

 1. **El sector se compromete a trabajar con todas las partes interesadas, incluyendo los agentes sociales, para optimizar la normativa respecto a los servicios privados de empleo.** Hará hincapié en extender la ratificación de la Convención 181 de la OIT sobre los servicios privados del empleo y/o asegurará que las disposiciones clave de la Convención se implanten en el mayor número posible de países en todo el mundo.
 2. **El sector se compromete a la acción continuada para mejorar el buen gobierno y los estándares de calidad del sector en todo el mundo.** Impulsará y apoyará el establecimiento de federaciones nacionales de servicios privados de empleo en los países donde todavía no existen. Esto mejorará las normas de calidad y los códigos de conducta y promoverá la adopción de procedimientos para remediar las quejas y para gestionar los casos de negligencia.
 3. **Se compromete a convertirse en un agente activo para promover las carreras profesionales de los trabajadores** y a representar de forma más extensa los desafíos y las oportunidades del lugar de trabajo de hoy en día y las iniciativas necesarias, incluyendo la mejora de la formación, la innovación social, la orientación profe-



sional y las transiciones efectivas para asegurar un trabajo digno para todos. Para lograr esto, el sector privado de empleo se compromete a hacer inversiones adicionales en la mejora y ampliación de la formación de su propio personal y de los trabajadores de agencia.

4. **El sector emprenderá mayores esfuerzos de comunicación para explicar el papel que desempeña al contribuir a la eficacia del mercado laboral y a luchar contra el lado poco ético e ilegal del sector.** Además de realizar investigaciones adicionales junto con los sindicatos, el sector se compromete a trabajar con ellos para combatir los abusos y prácticas ilegales cometidos por agencias privadas poco fiables, antiéticas y sin escrúpulos, puesto que ambas partes tienen un interés común en hacerlo. Dichas agencias poco escrupulosas dañan la imagen de las agencias bien organizadas y responsables, representan una competencia desleal y son responsables de abusos inaceptables hacia los trabajadores.
5. **El sector se compromete a expandir su papel como intermediario en el mercado laboral,** asociándose con todas las partes interesadas para asegurar que los mercados sean inclusivos, funcionales y sostenibles, con altos niveles de participación y un enfoque coordinado hacia el encaje de la oferta con la demanda



Tour & Taxis building
Avenue du Port 86c - Box 302
B 1000 - Brussels
www.ciett.org