

SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO REGULADO (SER) O TRABAJAR CON EL RIESGO

estudios



comisiones obreras de Madrid

SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO REGULADO (SER) O TRABAJAR EN EL RIESGO

estudio • comisiones obreras de madrid

**SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO REGULADO (SER)
O TRABAJAR EN EL RIESGO**

SEPTIEMBRE. 2010

PROMUEVE: CCOO DE MADRID

DIRIGE: SECRETARÍA DE SALUD LABORAL DE CCOO DE MADRID

REALIZA: SECRETARÍA DE SALUD LABORAL DE LA FEDERACIÓN
DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA DE CCOO DE MADRID

COORDINA: TERESA SAN JUAN FERNÁNDEZ
AMAYA AMILIBIA ORTIZ

AUTOR: GABRIEL MORENO JIMÉNEZ

EDITA: EDICIONES GPS MADRID
C/ SEBASTIÁN HERRERA, 14. 28012 MADRID
TEL. + 34 91 527 02 29
www.edicionesgps.es

DEPÓSITO LEGAL: M-39495-2010

IMPRESIÓN: UNIGRÁFICAS GPS
C/ SEBASTIÁN HERRERA, 14. 28012 MADRID
TEL. + 34 91 527 54 98 / 91 536 53 31
www.unigraficas.es

**III PLAN DIRECTOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
DE LA COMUNIDAD DE MADRID (2008-2011)**

COFINANCIADO POR EL FONDO SOCIAL EUROPEO

Presentación	5
Prólogo	7
1. Introducción	9
2. La empresa	15
3. El trabajo	39
4. Riesgos	49
1. Agresiones verbales y físicas.....	50
2. Inclemencias medioambientales	58
3. Lesiones osteoarticulares	64
4. Accidente de trabajo	67
5. Riesgos psicosociales	69
6. Vestuario	72
5. Prevención	83
6. Conclusión	89
7. Anexo	95
¿QUÉ HAGO CUANDO HAY UN ACCIDENTE O UNA ENFERMEDAD PROFESIONAL?	95
Guía práctica para conocer los trámites a seguir sobre contingencias profesionales	95
¿Cuáles son los daños del trabajo?	96
¿Por qué damos importancia a las incapacidades permanentes?.....	97
¿Es importante el parte de accidente?	100
¿Es obligatorio para mi empresa?	101
Situaciones en que se debe pedir el parte de accidente:	102
Lo que se necesita para tramitar una enfermedad profesional	103
¿Qué es un cambio de contingencia?	104
Por último, algunos consejos de actuación sindical	105
Conclusiones	109

E

speramos que la publicación que tienes en tus manos contribuya a sacar a la luz las condiciones en que desempeñan su trabajo quienes lo hacen en el Servicio de Estacionamiento Regulado en la Comunidad de Madrid.

Confiamos además en que a través de la intervención sindical se den respuestas satisfactorias a la problemática que plantean, atendiendo de manera prioritaria a la protección de la salud y a la seguridad de quienes en él trabajan.

Con ello daríamos por cubierto el objetivo de este estudio, realizado en el marco de actuaciones del III Plan Director en Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad de Madrid.

Queremos finalmente manifestar nuestro agradecimiento a las personas que han colaborado en su realización: a los propios trabajadores y trabajadoras del SER, a quienes lo han coordinado y al autor del estudio.

*Carmelo Plaza Baonza
Secretario de Salud Laboral de CCOO de Madrid*

E

El estudio desarrollado en Comisiones Obreras sobre los trabajadores y trabajadoras del Servicio de Estacionamiento Regulado presenta unas características que derivan de los riesgos de otras profesiones. A los riesgos de una actividad relativamente nueva en las grandes áreas urbanas hay que sumar los factores de riesgo de trabajar en la calle y el enfrentamiento que se produce con el ciudadano. Estos factores de riesgo son susceptibles de producir lesiones no sólo en la salud sino los invisibles, los psicosociales.

Las actividades de este sector vienen a corroborar el estado de ansiedad con que trabaja este colectivo. De un lado, la lucha en busca de la autoestima perdida con un empresario que debilita las fuerzas de sus empleados al considerarles prescindibles y carentes de valor; de otro, intentando conferir dignidad a la labor realizada diariamente ante los ciudadanos.

Si añadimos a lo anterior las inclemencias del tiempo, las horas a pie y las cargas de peso para el desarrollo del trabajo, tendríamos la idea de un colectivo amargado, taciturno y acomplejado.

Es muy distinta la realidad. Es cierto que los problemas son muchos, pero el colectivo es joven y trae consigo muchas de las características del calificativo joven, como puedan ser la búsqueda de condiciones mejores, ilusión por los proyectos, intentos de cambio y que los amigos son lo más importante.

A lo largo de la corta vida de estos trabajadores y trabajadoras han demostrado ser un colectivo luchador, maduro para su edad, aceptando condiciones límites pero no subyugándose a ser invisibles ante las contrariedades que surgen.

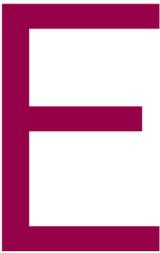
Una vez vistas las complicaciones, el estudio trata de aportar soluciones, que necesariamente tienen que pasar por el trabajo y la implicación sindical. Hay que incidir en la formación tanto de la representación legal de los trabajadores como en la de la representación empresarial para que entre ambas realicen una planificación preventiva que se ajuste a la realidad, y para que se integre en la gestión general de la empresa.

Este estudio no sólo aporta luz a una actividad conocida únicamente en su forma, pero no en su fondo; también sirve para concienciar de las trabas y dificultades de aquellos que desempeñan el trabajo, de tener una visión transversal de las condiciones de trabajo, y contribuye a propiciar un incentivo para tratar de paliar la desconfianza en los remedios posibles.

Amaya Amilibia Ortiz

Coordinadora del Servicio de Estacionamiento Regulado
de Madrid.

1. Introducción



El Servicio de Estacionamiento Regulado es una actividad laboral con siete años de existencia en Madrid y diez en la Comunidad¹.

Madrid en el año 2006 tenía un índice de motorización de 683,49 vehículos por cada mil habitantes, según el Anuario Estadístico. Dirección General de Programación Económica. Ministerio de Fomento. Este mismo índice era de 335,00 en el año 1985. El número de vehículos por km. de carretera en 2006 era de 1.202,49. En el año 1985 no hay estadísticas, pero en 1987 era de 566,84 vehículos por km. de carretera. Este crecimiento de vehículos ha colapsado las calles de Madrid y, en general, de todos los pueblos y ciudades.

El 70 por ciento de los vehículos que aparcan entre las siete y las diez de la mañana tiene como destino el trabajo. Esto ha conducido a que muchos Ayuntamientos, bien por gestión propia o bien subcontratando el servicio con empresas privadas del sector, opten por regular el estacionamiento de los vehículos mediante control horario.



¹ Los riesgos varían de unos municipios a otros, pero los principales, básicamente, son los mismos.

Como actividad laboral, el control del estacionamiento de vehículo en la vía pública reúne unas características especiales que le diferencian de otros trabajos. La actividad central de este trabajo es, esencialmente, sancionar a ciudadanos que incumplen las normas de estacionamiento, por lo que es necesario captar bien el significado de esta actividad para comprender los problemas de estas trabajadoras y trabajadores. Son personal laboral que sin ningún tipo de autoridad sancionan a otras personas, lo que significa que su trabajo afecta a la economía de otros ciudadanos de igual rango. Esto, naturalmente, provoca conflictos graves. Nadie, normalmente, se enfrentará con un policía porque tiene una autoridad conferida, pero sí puede enfrentarse a un trabajador que acaba de desequilibrar sus finanzas mensuales.

Con este trabajo se han pretendido dos objetivos. Uno, el más visible, ha sido exponer los riesgos laborales a que están expuestos los controladores del servicio de estacionamiento regulado. El otro ha surgido mientras se indagaban los riesgos. Ha hecho aparición la forma como interiorizan el trabajo. Es decir, cómo viven las trabajadoras y trabajadores esta actividad, cómo subsumen los conflictos y qué estado de conciencia provoca esta interiorización. Ha emergido el discurso, lo que piensan, por qué lo piensan y cómo modifica este discurso sus actitudes y su autoestima. La autoestima es un factor importante de equilibrio del individuo y de construcción de sí mismo. En estas trabajadoras y trabajadores es un factor clave porque realizan un trabajo poco valorado y sufren rechazo social. Al analizar desde esta perspectiva el trabajo quedaron al descubierto otros riesgos más ocultos y que pasan desapercibidos como son los riesgos psicosociales: el estrés, la ansiedad, la depresión, etc.

Este estudio se ha realizado a partir de la visión del trabajador colectivo. No es el trabajo de un experto que se “encierra” con el objeto de estudio. Es el experto que escucha e interactúa con el sujeto. Se ha analizado el discurso, el imaginario colectivo y el mundo simbólico de los trabajadores y trabajadoras utilizando el grupo de discusión como método para acercarse al objetivo². Se les dio la

² Se han realizado dos grupos de discusión con trabajadoras y trabajadores de las cinco empresas del sector, y cuatro entrevistas en profundidad. El texto en cursiva y entrecomillado son frases textuales de las trabajadoras y trabajadores.

palabra a los propios trabajadores para que expresaran libremente sus ideas, opiniones, sentimientos, percepciones de la realidad, sus vivencias. Pocas veces se escucha al sujeto de la prevención, al trabajador. Si acaso se le pregunta sobre ciertas cuestiones que sirven fundamentalmente para certificar la opinión del técnico de prevención. Al estudiar las condiciones de su trabajo y del entorno en que lo desarrollan nunca se puede marginar al actor, pues su percepción, su visión y sus conocimientos están muy por encima del conocimiento técnico sobre el objeto de trabajo. El técnico como persona ajena al proceso de trabajo aplica sus conocimientos a lo que ve, y puede determinar que existen unos riesgos físicos, otros químicos, otros ergonómicos, otros biológicos, etc. Y seguro que es cierta esa percepción. Pero cada sujeto se posiciona ante el trabajo de forma diferente y autónoma, pues su actividad produce en él una serie de sentimientos, emociones, actitudes, etc. Esto, a su vez, condiciona el conocimiento que adquiere de su actividad y la relación personal que establece con el trabajo. Relación que puede ser de odio, de satisfacción, de colaboración, de oposición, de creatividad, de ausencia y apatía, de interés, etc. Lo cual no elimina los riesgos físicos, químicos, biológicos o ergonómicos, pero sí condiciona la actitud del individuo hacia los mismos. Los riesgos psicosociales, estrés, depresión, fatiga, acosos de cualquier tipo, tampoco los elimina pero la intensidad de los efectos será muy variable según las actitudes de cada individuo. Incluso en algunas personas será como si no existieran. Es decir, entre el trabajo como acción y la persona como sujeto se establece una relación totalmente personal determinada por el sujeto y sus circunstancias. En definitiva, las vivencias del trabajo, sus riesgos y sus consecuencias están totalmente condicionadas por la subjetividad del individuo que ocupa el puesto de trabajo o que es el motor que mueve ese trabajo.

El análisis de los riesgos no puede ser objetivo pues esos riesgos están condicionados por la forma particular de percibirlos y vivirlos cada persona. Porque cada acción-percepción emite un sentimiento y crea un estado anímico en el trabajador. Por tanto, el discurso del sujeto es la clave en el análisis de los riesgos del trabajo. No es suficiente el conocimiento del técnico que cree evalúa los riesgos de forma neutra y objetiva. El riesgo y la prevención están condicionados por las características psicofísicas de la persona. No se puede

separar al individuo del trabajo y su subjetividad. La subjetividad existe en los colectivos de trabajadores. Surge colectivamente una manera de ver, de pensar y un marco moral y político colectivo que permite a los trabajadores dar un sentido al trabajo y al sufrimiento que genera. Dentro de los colectivos se produce un sentido del trabajo y un proyecto. O, por el contrario, la actividad laboral es lo suficientemente destructiva como para que se produzca la dispersión total, el “sálvese quien pueda”.

El trabajo como objeto, a semejanza del trabajo como actividad, origina en el individuo una relación afectiva, ya sea de amor o de odio. La persona, en consecuencia, busca los elementos agradables y creadores o los negativos.

“Voy a empezar hablando un poco de las cosas buenas que tiene nuestro trabajo. Yo desde que llevo aquí en la empresa, veo que en la cuestión de aparcamiento se nota la diferencia de cuando venías y estaban los coches en doble fila, coches en las esquinas, coches en las aceras, coches en los pasos de cebra ... y ahora vas a la zona donde está el estacionamiento regulado, todo eso está limpio. La verdad es que da gusto. Ir por una zona de estacionamiento regulado en horas que estamos nosotras. Se ha quitado la doble fila, se ha quitado todo”.

El resultado de su trabajo es una ciudad ordenada en cuanto a la circulación y el estacionamiento de vehículos. El trabajo es poner multas, actividad extremadamente desagradable, pero el resultado es una ciudad más acogedora. Es un resultado para el colectivo ciudadano, que la trabajadora o trabajador trasciende para convertir su trabajo en algo digno. El resultado del trabajo confiere a los trabajadores, o les transmite, una característica positiva que les enriquece psicológicamente.

“La gente en ese aspecto está más contenta. En diferencia a todo esto les estamos machacando mucho con las multas”.

“El número de sanciones está bajando, la gente es mucho más consciente, la gente se hace sus tarjetas de residente. La gente está mucho... su tique lo controla perfectamente...”.

Si no se diera esta actitud de consolidar lo positivo, el trabajo sería insoportable y la destrucción psicológica estaría asegurada. Esta visión se desarrollará adecuadamente a lo largo del escrito, terminando con una breve reflexión sobre la dependencia psicológica y la autoestima.

Aquí se hablará de la empresa y del trabajo, pero en el ámbito de la salud de los trabajadores y trabajadoras, no desde perspectivas económicas, sociológicas o del derecho.

El discurso de los asalariados se completa con una encuesta con el objeto de cuantificar algunos parámetros que surgieron en el estudio cualitativo. Para un nivel de confianza del 95,5 y un margen de error de ± 4 por ciento, se han realizado 409 encuestas de un total de 1.600 empleados, que representa el 25,56 por ciento de la plantilla.

2. La empresa

E

n la Comunidad de Madrid actúan siete empresas -cinco en Madrid capital-, controlando el estacionamiento regulado. Excepto una, el resto tiene una media de 250 trabajadores. En total son unos 1.600.

Las localidades que tienen estacionamiento regulado son Arganda del Rey, Aranjuez, El Escorial, Alcobendas, Villalba, Ciempozuelos, Alcalá de Henares, Pozuelo y Majadahonda.

Estas empresas forman parte de grupos de empresas de grandes dimensiones cuya actividad principal no tiene por qué estar relacionada con el control del estacionamiento. Este detalle es importante pues está relacionado con la organización del trabajo. La organización del trabajo es el todo, es decir, es el gozne sobre el que pivota el desarrollo de la actividad, la calidad del servicio, el estado de satisfacción de los trabajadores, la rentabilidad del negocio, etc. Siendo esto así, se supone que una empresa que comienza una actividad nueva, o se crea para realizar un trabajo determinado, previamente ha realizado un proyecto completo teniendo en cuenta los avances desde la organización del trabajo hasta las herramientas más idóneas, sin olvidar los riesgos a los que expone a sus trabajadores y cómo los eliminará o reducirá el impacto de los mismos. Pero no parece que se siga o se haya seguido este camino. Más bien parece que las empresas, han improvisado la actividad y los métodos de tra-

bajo y después han mantenido esa improvisación indefinidamente.

“...empresas cutres aunque sean multinacionales como en la que yo trabajo”.

“Yo trabajo para F., más internacional... Cada vez que trabajo para una empresa mejor, más cutre es. Cuanto más dinero tiene la empresa, más cutre”.

“Aquí cada empresa funciona de forma diferente unas de otras, y el resultado es el mismo. No entiendo cómo cada uno tiene unas mejoras y otros no tienen unas mejoras, el otro no sé qué, el otro viene una hora más, el otro viene una hora menos...”

Podrían indagarse varias claves para explicar este fenómeno: desidia de los directivos de la propia empresa, desinterés por el desarrollo de la actividad o exclusivo interés por la cuenta de resultados de la empresa matriz. O sencillamente, una vez que se da comienzo a la actividad improvisada se perpetúa por tradición. O dado el valor del trabajo en sí no recompensa el esfuerzo por actualizarlo.

Todos los indicios apuntan a esta última clave: el valor del trabajo. El valor de un bien o servicio depende directamente de la cantidad de trabajo que lleva incorporado. Aunque para algunos autores el valor del trabajo se mide por las horas empleadas, la realidad empresarial no lo considera así. La empresa, o el Capital, miden el valor del trabajo por la cantidad de trabajo necesario para producirlo o prestar el servicio, más el valor añadido, que depende fundamentalmente de la cualificación profesional que exige la ejecución del trabajo.

En el trabajo “controlar el estacionamiento de vehículos” ambos conceptos -cantidad de trabajo y valor añadido- son poco relevantes. La cantidad de trabajo, la cantidad de esfuerzo, es pequeña pues consiste en tomar unos apuntes. Y el valor añadido que debería ser conferido por la sociedad -ya que le proporciona una mejor regulación del tráfico permitiendo una movilidad más fluida y, por tanto, ganancia de tiempo personal- es visto por esa sociedad como un ataque a

sus finanzas. Es un trabajo, en definitiva, considerado como de mera recaudación. Y es esta percepción social la que elimina el valor de este trabajo. En términos de mercado, es un trabajo que precisa personal de baja cualificación. Esta mercancía³ es abundante en el mercado y, en consecuencia, su valor es reducido. Dicha percepción y estos criterios deben ser los de los gerentes de las empresas. Pues de lo contrario buscarían elementos de dignificación y elevación del status laboral. Las consecuencias de esta valoración son las que explican la situación a la que están expuestos estas trabajadoras y trabajadores, que se verá más adelante.

El perfil de estos asalariados se ha obtenido de la encuesta realizada.

El 74 por ciento de la plantilla son mujeres, el 26 por ciento hombres. El grupo de edad mayoritario es el de 41 a 45 años, que representa el 24 por ciento de los trabajadores. El 56 por ciento está entre las edades de 36 y 50 años. El 34 por ciento tiene una edad inferior a 36 años. Tres de cada cuatro empleados son mujeres y dos de cada tres son mayores de treinta y seis años. El perfil dominante es mujer de cuarenta años. Por tanto, con dificultades para encontrar otro tipo de trabajo.

La edad media de la plantilla es elevada a pesar de ser empresas que han comenzado su actividad hace relativamente poco tiempo. Por el tipo de trabajo, los salarios y las posibilidades de ascenso a puestos mejor remunerados y mejor considerados sería de esperar que el personal ocupado estuviera en situación de provisionalidad. Sin embargo el tiempo de permanencia en la empresa comienza a estabilizarse. Casi la cuarta parte de la plantilla -el 23 por ciento- lleva más de cuatro años y el 79 por ciento más de dos años. Que todavía

³ Hoy día se habla de recursos humanos para referirse a los trabajadores. Es un término eufemístico pues el Capital trata a los recursos humanos como fuerza de trabajo, como ha hecho siempre, es decir como una mercancía, aunque sea una mercancía especial pues es de la que obtiene su plusvalía, de la que saca los beneficios que indican la rentabilidad de la empresa.

es poco tiempo pues hay que recordar que esta actividad tiene una antigüedad de quince años. El personal con menos de un año en la empresa representa el 10 por ciento.

“Hay mucha gente de turno de mañana, sobre todo mujeres de una determinada edad, que te lo planteas como un trabajo fijo y aguantas lo que te echen. Para eso utilizan la ley del miedo”.

Es decir, este trabajo, que no precisa personal cualificado y tampoco precisa tiempo de aprendizaje, podría ser ocupado por personal flotante como estudiantes o personas en busca de un trabajo mejor remunerado y que exija mayor capacitación, al igual que sucede en otras actividades económicas dedicadas a prestar servicios. Sin embargo aquí no está pasando esto, sino que, por el contrario, el personal se estabiliza y considera este trabajo como un puesto estable.

“En todas las empresas está entrando gente porque mucha gente se va, porque son empresas sin futuro. Para los que tenemos ya una edad están bien porque es que no tenemos otra salida”.

¿Cómo es el personal que trabaja en esta actividad? Según dicen ellos mismos:

“Personas solas, solteras, divorciadas, separadas. Yo no tengo nadie a mi cargo. Gente que no se pueden permitir el lujo de tirarse una semana de huelga porque en el momento que le dejan de pagar una semana la hunden en la miseria. Gente con cargas familiares, gente que paga hipoteca, gente que tiene deudas y que no pueden”.

“Pero sí hay mucha mujer que está separada, con hijos, con cargas y con una problemática detrás”.

⁴ Sin embargo, unos días más tarde a la exposición de este pensamiento dieron comienzo a una huelga que duró 34 días. Una parte importante del éxito de esta lucha se debió a que la mayoría de la plantilla son mujeres, las cuales disponen de una gran capacidad para afrontar las dificultades existentes y una mayor predisposición para superar los problemas.

Algunas características del conjunto de empleados, lo que más les gusta y lo que más les desagrada o rechazan, las expresan ellos mismos con las consideraciones que hacen sobre su trabajo.

Prácticamente la mitad de la plantilla lo que más aprecia es el horario de trabajo. Esto significa que disponen de un tiempo para sí y valoran esta disponibilidad. El gran problema laboral de esta época es la falta de tiempo personal. El tiempo de trabajo ya no está acotado como antes en las ocho horas. Ahora el tiempo de trabajo es una función de las necesidades productivas. Se trabaja por objetivos y éstos, al igual que las necesidades de la producción, crecen sin cesar. Según la Encuesta de Condiciones de Trabajo del INSHT, casi la mitad de la población trabajadora supera las ocho horas diarias de trabajo. Las distancias vivienda-trabajo se han acrecentado y el tiempo medio de realización del trayecto se aproxima a la hora diaria en cada desplazamiento. El resultado es una población que ha perdido el tiempo, que no controla su tiempo, que no puede disponer de su vida para realizar actividades que satisficieran sus aspiraciones, ya fueran lúdicas, formativas, mayor relación con la familia y los amigos, etc. Una población a la que se le ha substraído el tiempo termina desequilibrada y psicológicamente enferma. Los trabajadores del SER comprenden el valor de disponer de tiempo “porque puedo organizar mi tiempo”.

Al mismo nivel de apreciación está la autonomía en el trabajo y la libertad que proporciona no tener un mando permanentemente controlando. Por esto mismo aprecian el estar al aire libre y caminar aunque a otros esto les resulte cansado. Esto les proporciona tranquilidad y conocer la ciudad, no sólo sus calles y monumentos sino a las personas que la habitan. Uno de cada ocho trabajadores le gusta tratar con la gente. Dentro de esta autonomía se sienten satisfechos por la responsabilidad que asumen y con la que ejecutan su trabajo.

Aprecian, casi uno de cada tres, la relación con los compañeros. Es otro aspecto de vital importancia en el trabajo. El trabajo produce tensión por diferentes factores –las relaciones de producción no son equitativas, las relaciones con los mandos frecuentemente son tensas, los problemas personales se agrandan con el trabajo,

etc. El compañerismo es la base de los grupos de apoyo en el trabajo que resultan imprescindibles para superar los problemas que se viven cotidianamente, pues la persona no se siente sola ni tampoco agranda su problema porque puede compararlo con los de otros compañeros. El ser humano es social por naturaleza y una red de amigos con la que compartir aficiones, preocupaciones y anhelos es factor necesario para asentar una vida medianamente feliz. Esto se comprenderá mejor cuando se hable de las agresiones en el trabajo.

Sin embargo un 5 por ciento considera que no hay nada de su trabajo que le guste. Estos están en esta actividad porque es un trabajo de paso a otro, o porque por edad tienen dificultades para encontrar otro trabajo.

El gran problema son las agresiones que sufren por parte de los ciudadanos. Agresiones verbales y físicas. Esto es sentir la inseguridad, el desprecio de los ciudadanos, el miedo, la falta de respeto. Es un tipo de agresión que ataca a la esencia misma de la persona, a la valoración que hace de sí, a la autoestima por lo que corroe el carácter del trabajador y de la trabajadora. La falta de apoyo de la empresa o de la misma policía agrava el problema. Sienten la soledad. La soledad, es una experiencia similar a la depresión y la ansiedad. Sobre todo cuando es el resultado de agresiones, desprecio de los ciudadanos, falta de apoyo de la empresa con carencia de valorización del trabajo.

Les ofende el acoso que la empresa ejerce controlando cómo realizan su trabajo cuando, además, no reciben el apoyo que deberían ante las agresiones. Más aún, se quejan de la hostilidad que muestra la empresa. Tres aspectos sobresalen sobre la valoración de la empresa: la comunicación con los trabajadores es mala; se involucra poco en los conflictos con los ciudadanos; valora poco a sus trabajadores.

Por esto es básico el compañerismo. Cuando este apoyo no se recibe se convierte en queja. Por eso les desagradan los que no muestran esa solidaridad del compañero.

Otros aspectos que no les gusta de este trabajo está referido a las condiciones del entorno: temperaturas extremas, el equipo de trabajo, vestuario, calzado, impresora, etc., la contaminación y la falta de aseos y váteres.

Es de señalar el rechazo y malestar que les produce tener que denunciar o multar injustamente. Consideran injusto no tener criterios de sanción homogéneos en las cinco empresas existentes en Madrid, o las multas por aparcar en zona de carga-descarga porque les parecen excesivas, o tener que sancionar cuando saben que el estacionamiento inadecuado va a durar un tiempo mínimo.

Las empresas siguen pautas coherentes con la valoración del trabajo al seleccionar al personal. Escogen personal que no pueda mostrar resistencia a las arbitrariedades del trabajo o pretendan mejorar las condiciones del mismo.

“Van buscando un perfil de persona que no pueda protestar, que no pueda hacer una huelga, que no se puedan permitir dejar de trabajar ningún día y ese es el perfil de persona que están cogiendo”.

Esta misma selección de personal está orientada a facilitar la movilidad de la plantilla. Pues la realización de este trabajo no precisa cualificación profesional ni tiempo de aprendizaje. El cambio frecuente de personal imposibilita la creación de grupos de apoyo y, por tanto, la creación de plataformas reivindicativas para la mejora de las condiciones de trabajo. Es un factor de soledad y de dependencia. Estos dos factores son fundamentales para establecer relaciones de dominación dentro de la empresa. Y las direcciones de personal lo hacen a conciencia, sabiendo que lo hacen y por qué lo hacen.

“Mi empresa es E., es una de las empresas más grandes, es la que más zona tiene de estacionamiento regulado; en el turno de tarde está saliendo y entrando continuamente gente”.

Esto permite, a su vez, que la empresa a través de los mandos intermedios pueda ejercer una fuerte presión laboral sobre los trabajadores y trabajadoras.

“Es que a nosotros se nos tiene dicho que nuestra misión no es sancionar. Nuestra misión es controlar. Porque sí que es verdad que se hace seguimientos a la gente a través de control, entonces en un determinado momento o una determinada hora de la tarde llaman a un compañero o compañera: oye, qué pasa que no has puesto ninguna sanción y son las cinco de la tarde. Perdona, estoy en una ruta en la que no puedo poner nada porque no hay nada”.

“La verdad es que hay zonas como estas que se ponen un montonazo de denuncias, barrio Salamanca, Bernabeu, se ponen muchas. Sin embargo, hay otras rutas que no se pone casi ninguna. Se supone que tú tienes que poner denuncias cada media hora, veinte minutos, si no te llaman y te preguntan: ¿Qué te pasa? ¿Estás bien? Te llaman como para ver si estás bien, pero es: no estás poniendo ninguna denuncia. Para un poco control y eso”.

El producto de estas empresas es sanciones a los ciudadanos que no cumplen la normativa de aparcamiento. No son empresas concebidas para facilitar la fluidez del tráfico en la ciudad. Su función es meramente intimidatoria a través de las multas por incumplimiento de normas. Sin entrar a juzgar lo positivo o lo negativo de una concepción u otra de empresa, sí está claro que la orientación de la actividad, la forma de actuar y organizar el trabajo sería diferente según predominara la sanción o la acción facilitadora de la movilidad. En este caso la sanción se convierte en el núcleo central del trabajo. Sancionar determina, pues, la forma de realizar el trabajo e, incluso, las relaciones sociales y laborales en la empresa.

“... no encuentro ningún coche...a lo mejor se te presenta un inspector para ver si es verdad o no es verdad”.

“Exactamente. Hubo un tiempo que te pedían la primera y la última denuncia. Hace ocho o siete meses nos pedían todos los días la primera y la última denuncia, se la teníamos que entregar a los inspectores. Si teníamos la última denuncia a las siete y veinte, teníamos que explicarla que por qué a las siete y veinte, cuando la última tenía que ser a las ocho

menos cuarto. Y porqué teníamos la primera denuncia a las cinco menos cuarto, cuando teníamos que tener a más tardar a las cuatro y media la primera denuncia. Teníamos que tener la denuncia a las cuatro y cuarto, cuatro y media”.

“Cuando llevas un determinado tiempo en que no has puesto una sanción te llaman: qué pasa que no has sancionado, tenías que haber puesto ya una sanción. Sobre todo en estas zonas más céntricas. Antes cuando empezamos en estas zonas se ponían muchas sanciones, ahora han bajado mucho las sanciones porque la gente se ha concienciado”.

“Ellos creen que en esta zona a las cuatro menos veinte ya tienes que haber puesto una sanción por lo menos, y si a las cuatro no la has puesto ya te están llamando: que porqué no has puesto ninguna sanción, ¿qué pasa?, ¿qué estás haciendo?”

El control por el número de sanciones puede terminar en amonestación a las trabajadoras y trabajadores.

“Así, más o menos, nos presionan con un control que te hacen cuando estás una hora sin sancionar. Normalmente sí que se suele sancionar porque las zonas nuestras no suelen respetar mucho ni el aparcamiento, ni los tiques. Pero hay zonas que no, son muy tranquilas y aun así te llaman. Cuando pasa una hora te preguntan: qué pasa, cómo va la zona, aunque lo saben de otras compañeras”.

“Normalmente preguntas cuántas sanciones haces, para hacer la valoración que hacen ellas con la que hacemos nosotros para que luego no te regañen si haces menos cantidad. A mí me parece que la estadística de la empresa según la zona ... lo que hace una compañera no lo tiene que hacer la otra, porque hay veces que influye mucho: el tiempo, o la gente que se va de vacaciones, o se va de puente, o están a fin de mes y no quieren más sanciones. Entonces es una estadística un poco rara”.

Este comentario llama la atención. La persona que lo hace asume

que puede ser “regañada”, es decir, sufrir una amonestación porque no alcanza el número medio de sanciones. Sin embargo, sólo se cuestiona el método estadístico. Acepta reglas arbitrarias que se relacionan con el trabajo sólo de forma indirecta. Admite el concepto, se cuestiona el método. Cuando es el concepto, ser amonestado, lo que debe objetarse e impedirse mediante el establecimiento de unas relaciones laborales adecuadas. El concepto “regañar” en las relaciones laborales no puede existir pues es un concepto de esclavismo. En las relaciones industriales existe la amonestación por determinadas faltas que deben estar tipificadas en el convenio colectivo o en el Estatuto de los Trabajadores, pero no existe “regañar”.

Más adelante se comentarán otros aspectos relacionados con este estado de conciencia pues es un indicador clave sobre los riesgos psicosociales y las posibilidades de transformaciones de las condiciones de trabajo.

Se ha visto cómo la presión se utiliza por la empresa como herramienta para la eficacia, como herramienta para subir los índices de productividad. Esta herramienta se utiliza más profusamente con las trabajadoras y trabajadores de nueva incorporación.

“Sí, eso es en todas las empresas, pero a los 15 días esa persona se queda sola y le hacen un seguimiento. En mi empresa pasa así, le hacen un seguimiento y durante dos meses le están machacando. Esas personas son las que no dejan el tiempo que dejamos los demás, no apuntan como apuntamos los demás”.

Aunque no todas las empresas utilizan la presión sobre los nuevos.

“Yo... en mi empresa eso no pasa”.

No es sólo la presión directa a través de las llamadas de control. Dentro de la lógica de las direcciones empresariales sobre el desarrollo de la actividad es importante que el trabajador o trabajadora se sienta vigilado y controlado. Crear esta sensación es tener domesticado al trabajador, y por tanto sumiso. Para esto las empresas utilizan los inspectores que recorren los barrios observando al personal.

“Te sientes controlado porque hay inspectores, sobre todo por aquí. Por el barrio Salamanca como la oficina está cerca están constantemente pasando con los coches los jefes. También es una lotería, porque por la tarde hay dos inspectores y por la mañana otros dos y somos doscientos y pico trabajadores. Que es un poco lotería que te venga el inspector”.

“A mí ya me ha tocado alguna vez que ha venido y todo bien. También los inspectores eran antes controladores, saben cómo va este trabajo. Tienen que tener un poco la mente abierta de cómo es nuestro trabajo porque ya lo han hecho antes”.

De nuevo aparece esta conciencia de la realidad laboral. En este caso es considerar que las relaciones laborales, las relaciones mando-trabajador son equilibradas, que cada uno cumple con su misión en los límites de la hermandad. Sin embargo la realidad es una relación de poder: alguien manda, alguien obedece. Alguien decide y otros ejecutan las decisiones. Es una relación totalmente asimétrica de dominio-sumisión que no es justificable a cambio de un salario. El salario es el resultado del contrato por la realización de un trabajo, que no incluye ni la amonestación ni el daño a la salud. Conviene recordar estas pinceladas que muestran cierto grado de vasallaje porque posteriormente aparecerán de forma más clara y pronunciada. Este vasallaje es indicio de acatamiento de condiciones de trabajo que a lo largo de la historia del movimiento obrero se han tratado de superar, modificar y mejorar, pero hoy se admiten como si fueran características innatas al trabajo. Esto no es exclusivo de este colectivo, se está generalizando en todos los sectores. A esta pretensión del dominio absoluto del Capital sobre el Trabajo hay que oponerle resistencia por dignidad, por derecho a vivir mejor.

Cerrando este paréntesis y volviendo al control, las empresas realizan otros tipos de controles, como conocer las infracciones, problemas, etc. por zonas, que son precisos para la mejora continua de la actividad. Pero también son utilizados para ejercer presión sobre el personal.

“Yo, el control que ejercen es que saben las zonas que llevas y cuánto se pone en cada zona. Por ejemplo, si yo estoy en una zona que tiene mucho movimiento, que puede ser Castellana, y llegan las cinco de la tarde y no he puesto nada, me llaman por teléfono. No me van a decir directamente que no he puesto nada, me van a preguntar si estoy trabajando. Si tú le dices sí, te dicen: es que no tienes nada puesto”.

“Tiene como funciones un GPS que te dice si estás conectado o no estás conectado, y te dice donde estás. A mí me ha pasado que muchas veces me han llamado y me dicen: en qué calle estás. Realmente es como una forma de verificar si estás en tal calle o estás mintiendo”.

Las trabajadoras y trabajadores consideran este control, en cualquiera de sus formas, excesivo y ofensivo. Pues son diligentes y escrupulosos con su trabajo. En la realización de su trabajo no sólo cumplen a rajatabla las indicaciones de la empresa, sino que en ocasiones deberían tomar decisiones en función de las situaciones y esto les está vedado. Control y anulación personal, el trabajador autómatas. Absurdo. Cualquier empresa que pretenda ser eficaz explota las capacidades creadoras de sus trabajadores. Pero aquí no puede ser porque la actividad empresarial es la recaudación. El afán recaudatorio es el que rige toda la labor.

“Es que si llegamos a un número X de denuncias al año a ellos les dan un plus. Eso sí que es verdad. Y nada más”.

Y el que determina el control y la predisposición del personal.

“Eso supone que la gente siente esa presión y sanciona más alegremente. Está aumentando otra vez la presión en la calle”.

Incluso, aunque la tarea laboral sea recaudar no parece buen método empresarial anular las capacidades autónomas y creativas de los trabajadores. Pues la empresa pierde potencialidades que pueden aportar al trabajo.

“Ya te lo dicen de antemano para que tú no puedas hacer nada. De todas las formas en nuestra empresa ya se nos dijo, que el que tuviera miedo ya sabía lo que tenía que hacer; marcharse de la empresa”.

“Cada uno tenemos nuestros medios para poder sacar esto adelante sin tener que poner 300 euros. Cosa que el usuario lo va a recurrir y lo va a ganar. Yo un sistema que uso es el de sacar una libreta y ponerme detrás del coche de doble fila y apuntar. Te va a tardar dos minutos, generalmente. Te va a tardar dos minutos en salir el hombre, o de la cafetería o de una casa y yo lo voy solucionando así”.

Esta forma de concebir el trabajo desarrolla características perversas que actúan modificando la conciencia del personal: actuar cumpliendo las normas e indicaciones estrictamente, aunque no solucionen el problema.

“La gente suele estar en un banco, que haya un banco al lado, bares, tal... entonces normalmente, yo creo que lo que hacemos todos es avisar o hacerte ver. Pero claro, dentro del trabajo pues hay gente que no lo hace. Hay gente que va totalmente a degüello”.

Y surge el miedo a perder el puesto de trabajo.

“Te dicen hay 300 personas queriendo entrar, o sea, como diciendo: eres prescindible totalmente”.

En síntesis podría decirse que este trabajo construye una persona autómatas, dependiente, sumisa y motivada por el miedo. Esta es la esencia más profunda del trabajo. Pero el factor humano es una variable compleja. Ligeras modificaciones de las condiciones de contorno pueden causar grandes cambios en el comportamiento humano y en las respuestas colectivas, por lo que jamás podrá estar el colectivo sometido indefinida ni totalmente.

El trabajo está organizado por zonas correspondiendo una persona a cada zona.

“Aquí vamos solos. Yo prefiero ir solo”.

Las zonas conflictivas son vigiladas por dos personas.

“Las rutas que se hacen a partir de las seis de la tarde es por ejemplo el templo de Debod, es la zona donde está el parque de Pintor Rosales y ese se hace de dos”.

“Las rutas que se hacen de dos son solamente los inviernos, en verano se hace solo”.

“Hay rutas que se hacen de dos pero es a partir de las siete de la tarde”.

El desarrollo del trabajo es un asunto de cada cual.

“Yo lo primero que hago es darme una vuelta a la ruta apuntando coches. Si veo que los tiques están pasados en más de media hora los multo, pero yo voy apuntando coches y me hago una lista. En el PDA o en una libreta que llevo. Lo que hago es, viendo a la hora a la que he apuntado y si pasa media hora y veo que no ha puesto tique pues lo multo. Que yo creo que está bastante bien. No es como la gente esta que toca el coche, ve que está frío y ya ponen multa”.

“Si no tiene tique ve que el coche es nuevo, lo toca y dice: este está frío y lleva aquí un rato. Lo multa, ve que el parquímetro está vacío y a lo mejor el hombre ha subido a su casa a coger lo que sea y son dos minutos”.

Existe una deficiencia de información/formación pues al cambiar de ruta con frecuencia la información que precisan tienen que pedirla a los compañeros que previamente han estado en ella.

“Todas las semanas cambiamos de ruta. Todas las semanas nos dan una hoja que es un plano”.

“Voy con él el primer día de zona y voy mirando para ver qué calle es, porque a nosotros nos dan el plano y lo tene-

mos que averiguar nosotros. Yo pregunto a mi compañera: oye, dónde está esto. Entonces la que haya hecho la ruta me lo explica a mí”.

“Los lunes que cambiamos las zonas tengo que averiguar, a no ser que sea una zona que ya he hecho, pues normalmente pregunto a mis compañeros: oye, tú has hecho esta ruta. Por dónde se va, me la explicas. Los planos no hay quien los entienda, luego es una letra tan chiquitina, tan chiquitina, que tengo que estar averiguando”.

Surgen problemas con los criterios de trabajo, que son muy generales y poco precisos. Esto sucede tanto entre las empresas como dentro de una misma empresa. El resultado es que cada trabajador emplea los suyos propios.

“En lo que sí estoy de acuerdo es que teníamos que unir criterios, seguir unas pautas todo el mundo. Es que estamos haciendo todos los mismos trabajos y parece que cada uno está en una empresa diferente aun estando en la misma. Cada uno trabaja de una manera independiente”.

Esta disfunción crea problemas tanto a los trabajadores —que no saben a qué atenerse— como a los ciudadanos pues según las zonas, por un hecho semejante, pueden ser multados o no.

La falta de criterios o la imprecisión de las normas de actuación ocasionan problemas que afectan a los ciudadanos y repercuten sobre los trabajadores. Las características de estos problemas están determinadas por:

1. Aumento de la recaudación sancionando al conductor sin avisarle.

“La empresa nos intenta engañar, como lo último de sancionar sin tique. Si pasaba la hora se sancionaba sin tique”.

2. Reducción del tiempo de estacionamiento sin tique.

“Es que esa es otra; para sacar más multas te toca cada vez acosarles más. Si antes les dejabas 20 minutos, ahora en teoría son 10. Tú imagínate a un autónomo bajando toda la mañana cada diez minutos y en una que se descuida se la pones. ¡Pues tienes una liada!”

Ambos aspectos son generadores de conflicto entre usuarios y trabajadores.

3. Falta de información al usuario sobre la sanción, como no comunicarles el tiempo pasado de hora mediante el distintivo correspondiente, saltándose las mismas normas sancionadoras

“Van los inspectores, les hacen revisión: oye, esa doble fila. Y tienes que ponerla. Ahora han sacado la moda —no sé si el ayuntamiento tiene que sacar dinero porque no ha subido los parquímetros— está el problema de que cuando hay un tique que está pasado de hora hasta ahora se ponía el tiempo que se había pasado, anulable con tres euros. Si se pasaba una hora era con 40 euros. Ahora cuando pasa más de una hora o dos horas, en lugar de poner distintivo pasado de hora, nos hacen poner sin distintivo. Es como si la persona no hubiese sacado ningún tipo de tique. Con lo cual tiene 40 euros de la primera sanción, más 90 euros de la segunda sin tique. Los que estamos de tarde estamos diciendo que es imposible porque un tique es válido durante todo el día porque tiene su fecha y su hora pasado. Eso es lo que están haciendo”.

4. Falta de criterios homogéneos en las empresas y entre las empresas

“Yo me estoy enterando ahora de que a la gente la están sancionando y estoy diciendo que eso no se puede hacer porque un tique es válido durante todo el día, esté pasado o no”.

“Pero eso en mi empresa es así desde que entré y ya llevo un tiempo”.

“El tique supera tiempo, entonces le pones como que supera

tiempo y si la persona se ha quitado la sanción tiene que volver a sacar tique porque si no vamos nosotros y le sancionamos sin tique”.

“Pero a mí me parece que es un tique, que es válido. Tú a una persona la pones una sanción sin tique y te dice: pero bueno, ¿es que no está viendo que está ahí el tique! Es que son 130 euros a esa persona. Me parece indignante, es que es ilegal”.

“En nuestra empresa hubo una época en la que querían proponer que a partir de las cuatro horas, sí que es verdad que el tique que le habías puesto de sobrepaso era con 40 euros que ya no era válido. Tenías que volver a sancionar. Como se dejó, se olvidó... y no lo hacemos, que ya son 40 euros por un sobrepaso”.

“Yo no entiendo porqué cada empresa tiene un criterio, porque las compañeras están hablando y por lo que oigo no tienen el mismo criterio que la mía”.

5. Normas de sanción conflictivas por injustas, como sancionar sin dejar el suficiente tiempo para localizar el parquímetro y sacar el tique.

“Nosotros en teoría si sigues las normas es que no estábamos vivos ninguno porque tienes que sancionar sin tique de cinco a diez minutos. Claro, hay mucha gente que no conoce el barrio, que busca un parquímetro. Nosotros con el agravante de que funcionamos con zonas que te rompen los parquímetros, que los llenan de mierda. Esa es otra, tenemos una zona que ahora les ha dado por llenarla de mierda. Cuando la llenan de mierda en teoría tienen que ir al más cercano”.

6. Criterios de sanción diferentes dentro de una misma empresa ocasionan confusión y resentimiento a los usuarios.

“Ya no a nivel de compañeros. En mi empresa puede pasar que

el supervisor de mañana tenga un criterio con respecto a una calle en la que no se sanciona. Bueno, vale, hay dos placas de que está prohibido aparcar y no se sanciona. Pero es que luego llega por la tarde, concretamente a mí me ha pasado, un inspector y me ha dicho que sancione cuando tengo una calle llena de 20 coches que la persona de mañana ha dejado. Entonces ¿cómo me voy a poner yo a sancionar a 20 coches que mi compañero o mi compañera de la mañana han dejado? Y a lo mejor ha llegado el usuario y ha dicho: oye, ¿puedo aparcar? Sí, no hay problema. Y luego llego yo...”.

7. Conflicto entre los criterios de autoridad (que no técnicos) de los inspectores con los criterios que elabora el sentido común de los controladores y controladoras.

“También otra cosa es si a mí me llega un inspector y me dice: sanciona. Depende, si yo tengo anotado en mi libreta que esa persona tengo constancia de que ese vehículo está durante X tiempo, eso tengo yo que valorarlo. Sancionaré o no sancionaré. Si de repente me llega cualquier inspector y me dice: pues este vehículo lleva tanto tiempo. Pues yo no lo sé, yo no lo he visto, no tengo ningún tipo de constancia, perfectamente me niego a sancionar algo que yo no he visto”.

“Claro, si estamos hablando que en la misma empresa no se trabaja igual, ¿cómo se van a unificar cinco o seis empresas?”.

Una mala organización del trabajo, como es la diversidad de criterios de actuación, y una selección de personal realizada sin criterios de eficacia laboral se conjugan para que este trabajo resulte conflictivo con los usuarios.

“Yo creo que también un porcentaje alto de todas estas agresiones y de cómo estamos mirados, es culpa de muchos controladores, del personal que se ha cogido aquí. Aquí se ha venido empezando, destrozando, arrollando, no sabiendo lo que se hace, porque se ha cogido gente, no voy a decir que

sean subnormales, pero les faltan muchos hervores a mucha gente que no sabe ni lo que está haciendo, ni lo que denuncian , ni qué denuncia está poniendo” .

Pero esto es el resultado lógico de las actuaciones de las empresas, fallando en dos factores fundamentales:

- a) El trabajo no está concebido como un servicio a la ciudadanía, sino como método de recaudación.
- b) La base de este trabajo es la recaudación a través de sancionar a los vehículos que incumplen las normas de aparcamiento. Para esto las empresas no pueden seleccionar personal que apliquen criterios propios basados en el sentido común.

8. Malestar laboral por la presión de la empresa sobre los trabajadores por dos aspectos:

- a) Por obligar a sancionar siendo percibida la sanción como injusta porque no existen criterios claros, que los Ayuntamientos deberían haber expuesto y exigido a las empresas y
- b) De carácter subjetivo. Es la anulación de la persona obligándola a actuar por un criterio de autoridad: se hace porque lo manda el inspector, el jefe.

“Mal, porque no es lo mismo trabajar libremente, haciendo tu trabajo lo mejor posible y con el criterio que tú crees o que te han enseñado, que te estén llamando cada dos por tres o que pienses que va a venir un inspector... y si llegas al final de la ruta o al principio y el margen ya ha pasado, entonces ahí te sancionan porque no tienes tu trabajo bien hecho, porque has dejado más tiempo;... como es un trabajo libre pues se creen que estás todo el día hablando en las esquinas con los compañeros, o que te has metido en el bar, que no estás haciendo tu trabajo” .

“El problema es ese. Te presionan de todas las formas y te

ponen un expediente como que tu ruta no la tienes controlada, no la tienes bien hecha”.

- c) Por falta de valoración adecuada de las personas trabajadoras. Así lo expresa una trabajadora que sufrió una agresión: ¿qué valor, cómo valora la empresa a sus trabajadores y trabajadoras?

“El lunes me pasó, tal que el martes le dije: ¿Qué hago? ¿Sigo mi ruta, me cambias? Me dice: si quieres te dejo en la misma. ¿Vas a ser capaz de dejarme en la misma ruta? Bueno, ya te busco un compañero a ver que te la cambie. O sea, tienes dudas, me parece increíble. Que me pase algo así y tenga dudas. ¿Por dónde nos están midiendo? La valoración, ¿con qué ánimos vamos a salir a la calle?”

Esta falta de criterios hace que los trabajadores y trabajadoras se encuentren sometidos a una presión doble, la empresa y el público. La presión de la empresa se traduce en agresión a los trabajadores por parte de los sancionados por lo elevado de las multas.

“Yo lo que veo, a mi manera de ver, es que en muchas empresas se presiona. No les importa el cómo ni el qué, pero sí que les importan los resultados sin importarles principalmente nuestra salud. Porque sancionar en una zona de carga y descarga son 180 €, sancionar un vado son 120. Si le damos un corto plazo, sea quien sea, las consecuencias, los primeros que acarreamos con las consecuencias somos nosotros. Los primeros que damos la cara somos nosotros y hasta que alguien nos viene a socorrer nos han partido la cara”.

Existe un conflicto oculto con repercusiones laborales diversas sobre los empleados. Este conflicto surge, o surgirá en el futuro, por una concepción diferente del trabajo entre las empresas y los trabajadores.

La concepción del trabajo desde la perspectiva de los trabajadores es la de un servicio a la ciudadanía para mejorar la movilidad ciudadana. Esta concepción es así, ya la tengan conceptualizada en el consciente o sea una mera notación en el subconsciente. Porque

no es agradable realizar un trabajo que entra en conflicto con las personas que son referentes pues están próximas diariamente. Existe, por tanto, una necesidad subjetiva de buscar trascendencia al trabajo. Es una evocación que surge permanentemente en el discurso de estos trabajadores. Por otra parte, las empresas consideran el trabajo como una tarea sancionadora. Esta diferencia de perspectiva origina dos métodos diferentes de trabajo. El primero se posiciona ante el trabajo con actitud creadora. El segundo con una actitud de control sobre los propios trabajadores que manifiesta una desconfianza importante sobre sus empleados.

“Ya sabes que luego nosotros, cada uno, tenemos nuestros medios para poder sacar eso adelante sin tener que poner multas de 300 euros”.

“Yo un sistema que uso es el de sacar una libreta y ponerme detrás del coche de doble fila y apuntar. Te va a tardar dos minutos, generalmente. Te va a tardar dos minutos en salir el hombre o de la cafetería o de una casa y yo lo voy solucionando así”.

“La gente suele estar en un banco, que haya un banco al lado, bares, tal... entonces normalmente, yo creo, que lo que hacemos todos es avisar o hacerte ver”.

Situaciones que producen conflicto con los propios valores de los trabajadores, los valores de la sociedad y las exigencias de la empresa. Esta situación traslada el conflicto dentro de la persona. Porque pierde su relación central con la sociedad y no puede crear la interdependencia que le permitiría sentirse útil en relación con los demás.

“Es que esto de los dobles filas,... es verdad que en un momento determinado puede pasar el supervisor y si ve una calle llena de doble fila sí que te puede llamar la atención”.

“Hemos tenido un caso, que yo le dije a las compañeras, de ver un inspector escondido, sin chaqueta... completamente de azul oscuro, detrás de un contenedor”.

“Eso lo hacen mucho”.

“Tienen dinero para otras cosas. Para vigilarnos y todo eso sí. Nos han puesto detectives y todo.”

Llama la atención cómo remarcan que cumplen con su trabajo. Son agredidos, las empresas ejercen un control exagerado, las compensaciones son escasas. Sin embargo muestran una fidelidad y una responsabilidad muy elevada. ¿Por qué?

“Hombre, yo lo de que me llamen me molesta porque es como si yo estuviera pasando del tema. Yo no, porque siempre me gusta cumplir con mi trabajo. No me hace falta ni que vengan a vigilarme, ni que vengan a nada. Yo sanciono lo que veo, dejo su tiempo reglamentario. Si puedo ayudar a alguna persona en cuestión de comercios, garajes y tal, avisarles que me cambien el tique, pues la ayudo”.

Es el conflicto entre la razón y la represión, que les lleva a justificar sus actuaciones. ¿Se merecen las empresas unos trabajadores y trabajadoras como éstos y éstas?

“La verdad es que la empresa nos presiona mucho; entonces no puedes ejercer el sentido común. O sea, si es un taller tienes que entender que tiene que tener coches fuera, tienes que dejarle un margen, pero si te presionan desde la empresa pues tú tienes que sancionar porque si no te llaman o te ponen faltas leves o presiones de este tipo”.

“... Es que son cosas de sentido común. Pero lo que hablamos, son cosas que no se pueden practicar porque te están venga a presionar y es un colectivo de trabajadores que mucha gente está muy necesitada. Esto está claro, si no no estábamos en la calle por estas pelas y en estas condiciones”.

“Pero dime una sola zona de Madrid donde se pueda aparcar bien. Una. O de Alcorcón, o de Móstoles, o cualquiera de los pueblos. Es que en ninguna”.

En conclusión:

- Se entiende por empresa la unidad económico-social, con fines de lucro, o bien, la prestación de servicios a la comunidad. En Derecho es una entidad jurídica creada con ánimo de lucro que está sujeta al derecho mercantil. Estas empresas dedicadas al control del estacionamiento de vehículos en la vía pública se han constituido con ánimo de lucro y para prestar un servicio a la comunidad. Pero, incluso, los mismos ayuntamientos las utilizan con ánimo de lucro.
- La valorización de este trabajo es reducida. Las empresas no precisan un personal cualificado, la sociedad considera este trabajo como una acción sancionadora exclusivamente recaudatoria y los propios trabajadores no se sienten valorados por las empresas.
- En un principio las empresas han concebido este trabajo como una actividad realizable por personal transitorio. No necesitaba una plantilla de trabajadores estables. Pues no precisa ni cualificación ni tiempo de formación. Obtenía dos objetivos: bajas condiciones de trabajo y eliminación de conflictos laborales.
- Debido al tipo de trabajo, es decir al valor del trabajo, y con el control adecuado de la empresa, se está consiguiendo una cierta sumisión de los trabajadores y una anulación de la persona que repercutirá sobre su estado psicológico. Luego, son empresas con riesgos psicosociales y es factible que haya índices elevados de bajas laborales causadas por estos riesgos.
- Los ayuntamientos como contratistas tienen la responsabilidad subsidiaria al menos en todo lo referido a salud laboral. (Se han avanzado ya algunas consecuencias sobre la salud). Por tanto debería determinar con claridad los criterios de trabajo y auditar el funcionamiento de las empresas, en especial todo lo relacionado con los trabajadores.

“Somos los trabajadores cutres del ayuntamiento de Madrid porque en el fondo el servicio no se lo damos a la empresa,

3. El trabajo

E

xisten seis categorías dentro del servicio: Controlador (categoría mayoritaria aproximadamente el 91 por ciento de la plantilla), Personal de Oficina, Técnicos de Mantenimiento, Ayudante de Conservación, Inspectores y Recaudadores. Los riesgos de las tres primeras categorías mencionadas, serían los mismos que se puedan encontrar en este tipo de profesionales en otros trabajos u otros servicios. Los Inspectores padecen casi los mismos síntomas que la categoría mayoritaria (controladores/as), ya que en su trabajo tratan también directamente con el usuario y reciben la presión de las empresas como cargos intermedios que son. En cuanto a los Recaudadores, merecen una mención aparte por sus funciones y por el desarrollo de su trabajo.

Recaudadores

“Su función es la de recaudación de las máquinas expendedoras, embolsando, guardando y trasladando la recaudación hasta el centro de trabajo, realizando y cumplimentando los informes propios de la recaudación de las máquinas”, según se define en el convenio colectivo.

El equipo que utilizan es una furgoneta propiedad de la empresa. Y los materiales, llave especial de las expendedoras de tiques, bolsas para recoger las monedas, precintos, una trompa para extracción de las monedas, partes de incidencias y partes para informes.

“Yo sobre este trabajo pienso que es peligroso por portar dinero, también estresante porque siempre estamos preocupados por si nos llegaran a robar”.

“Trasladar el dinero es peligroso. A veces las cantidades son elevadas, y aunque la orden desde arriba es que si nos atracan que se lo lleven, nunca sabes cómo vas a reaccionar”.

El trabajo en la vida de las personas que recaudan no sólo pasa por los riesgos psicosociales; los riesgos físicos afectan directamente a las extremidades, a la espalda y a los pies, además de padecer las inclemencias del tiempo.

“Salimos de la furgoneta y entramos constantemente. El peso de las bolsas que cargamos a nuestras espaldas es enorme, además de llevarlo a la oficina y bajar las sacas, y volver a subirlas cuando vienen a por ellas los servicios de seguridad”.

“Aunque llevamos faja lumbar, el peso no te lo quita nadie. Te agachas y levantas tantas veces que no las puedes contar.”

“Llueva o nieve, recaudamos. El frío de la mañana cala hasta los huesos”.

La parte positiva del trabajo es la jornada y la valoran como lo más importante.

“La jornada es muy buena. Entramos temprano, pero nos vamos pronto. Esto nos permite trabajar por la tarde en otra cosa. Y los sábados no hay que trabajar”.

“Lo que más aprecio es trabajar de lunes a viernes y que salgo pronto. Con mi jornada mi hijo come en casa y no en el cole porque puedo ir a por él”.

Es importante otras peculiaridades de su trabajo, y más cuando las valoran en comparación a otras categorías.

“Todos hemos sido antes controladores. Esto es como un premio o un reconocimiento. Te eligen porque confían en ti”.

“Somos personal de confianza de la empresa. Es normal que no confíen en cualquiera, porque es delicado trabajar con dinero”.

“Mi jornada es buena y mi empresa confía en mí. Me lo he ganado. Por nada del mundo quisiera volver a ser controlador. La gente no se cabrea ahora conmigo. Hago mi trabajo y punto”.

“Es estresante ser controlador. El trato con el público es difícil, conflictivo, y siempre expuesto a que te den. Este no es ser director de nada, pero nadie se mete conmigo”.

Sin embargo tampoco son valorados como debieran. Tratan con mucho dinero diariamente y tienen la presión de que si les roban les puedan despedir. También piensan que dejarían de ser “personal de confianza”.

“Si las cuentas no cuadran, que siempre lo hacen, tú no te puedes sentir culpable porque para eso está “el contador”, pero si te roban ¿qué confianza van entonces a tener en ti?”

“Si mi trabajo no sale bien, me mandarían de controlador. Esto sería lo peor, y además ya existen precedentes de que si no llegas a lo que esperan de ti te rebajen”.

Es decir, el trabajo de controlador lo consideran la peor de las situaciones posibles, antes preferirían cualquier cosa que volver a tratar con ese público agresivo y con ese lado oscuro de la empresa que te presiona en todos tus movimientos.

Por sus palabras, también viven sumisos a los mandatos de la empresa bajo la presión implícita de que si las cosas no salieran como dicen ellos volverían de controladores. Es curioso observar cómo varios han comentado “Si algo sale mal, o te despiden o te mandan de controlador”. Parece como si despido y trabajar de controlador fueran situaciones semejantes.

Viven pensando que es un premio, o un ascenso, cuando en la realidad el sueldo es el mismo, y lo poquísimo que cobran de más es por entrar de madrugada. Los premios no existen, los utilizan porque a las empresas les interesan, y si no prescindirían de ellos y cogerían otros.

Controlador

“Controlar la zona de estacionamiento regulado, recorrer las zonas asignadas al controlador, comprobar que los vehículos tienen el correspondiente tique de estacionamiento, vigilar la zona de carga y descarga y el aparcamiento en doble fila. Anotar en la PDA las denuncias para la posterior colocación de la denuncia en el vehículo sancionado”.

En esto consiste el trabajo del controlador de estacionamiento regulado.

El equipo que utilizan es PDA e impresora. Y los materiales: libreta, sobres, rollos de papel, etiquetas y llaves.

Se ha visto que este trabajo en sí mismo no solo no aporta mejoras al trabajador sino que lo deteriora, porque intenta realizar bien su trabajo y a cambio recibe agresiones por parte de la ciudadanía y escasa consideración por parte de la dirección de la empresa.

“Yo sobre este trabajo lo que pienso, lo que creo, es que no tiene absolutamente nada bueno. Estás en la calle, que todos sabemos que estás en la calle; frío, calor. Segundo, estás haciendo un trabajo que estás tocando el bolsillo de las personas, lo que es muy delicado y muy problemático. Y tercero, el sueldo. Diciendo esto todo es malo para mí. El estar en la calle tocando el bolsillo del usuario digo que es muy delicado porque conlleva insultos, agresiones y vete a saber qué puede ocurrir ahí. Mal mirado, mal considerado y ya digo, lo mínimo que te pueden decir es todo menos guapo. Yo esa es la valoración en principio que hago, que es un trabajo que para mí no tiene nada bueno”.

“La imagen que da la empresa de nosotros es que no le importamos. Le importa la cuantía, no le importa la calidad del trabajo. Si le importara nos daría formación, por lo menos para que la gente tuviera unos mínimos de criterios para saber sancionar y defenderte”.

El trabajo hace a las personas y éstas transforman el trabajo. Por tanto, la pregunta en este caso es ¿cómo afecta el trabajo en la vida?

Las direcciones de las empresas se interesan por conocer:

- El aporte de los asalariados.
- Sus dimensiones cognoscitivas.
- Su dimensión emocional.
- Su dimensión relacional.
- Su dimensión ética.
- La capacidad de hacer elecciones éticas en el trabajo.
- El inconsciente del trabajador.

Esto sería la dimensión humana del trabajo que las empresas deberían de captar para obtener mayor eficacia laboral.

Ahora bien, se vio anteriormente que este trabajo aportaba aspectos importantes a un grupo de trabajadores, o apreciaban en él valores positivos. Pero otro grupo no veía ningún aspecto positivo en este trabajo. Esto se debe a la subjetividad del trabajo. Cada persona está configurada con un carácter determinado -rasgos bien definidos en la manera de ser o de actuar-, que le hace vivir e interiorizar los acontecimientos según sus características emocionales, relacionales, éticas, etc. En definitiva, según su construcción psicológica particular. Por lo que en el trabajo hay que diferenciar el proceso de desarrollo de las tareas del aspecto subjetivo de los trabajadores, de cómo lo viven, lo sienten y lo interiorizan.

“En definitiva es el sentir de lo que hay”.

Esta subjetividad del trabajo proviene de la relación *trabajo prescrito* (ejecutar órdenes)-*trabajo real* (aplicación de la capacidad creativa de la persona en la ejecución del trabajo). La subjetividad existe en los grupos de apoyo en el trabajo (grupos de trabajadores que se ayudan mutuamente), que elaboran una manera de ver, de pensar y un cuadro moral y político del colectivo de trabajo. Esto permite a los trabajadores dar un sentido al trabajo y al sufrimiento que genera.

Dentro de los colectivos de trabajadores se podría producir un sentido del trabajo y un proyecto colectivo de cambio y también cambiar el trabajo y la sociedad. No se puede separar al individuo del trabajo y su subjetividad. Para trabajar no sólo hay que ejecutar las órdenes, se tiene que movilizar los conocimientos de los empleados. Esto es lo que diferencia el trabajo prescrito del trabajo real. Esto es lo que permite transformar a la persona, reconstruyéndola, y transformar al trabajo. Esto es lo que diferencia el trabajo constructivo del trabajo que anula a la persona.

“Entonces el tema es ese, nos van a zarandear, nos van a insultar, como siempre. Yo hasta la fecha sí he tenido algún encontronazo y he dejado de ir a juicio porque es que me parece absurdo, después de: mire usted, señor juez, que me ha dicho que soy bobo. Me parece una tontería, yo creo que un juez está para otras cosas. Pero ¿por qué me han dicho que soy bobo? Porque no soy nadie. En el fondo no somos nadie”.

“Sí yo te digo un caso que nosotros hemos tenido hace dos días. Ahí en Conde Duque le denunció porque había aparcado en una zona municipal y el señor bajó y le dio un bofetón. «No, no, llama a la policía; si por lo que me va a caer de sanción me he permitido el gusto y el placer de darte un buen bofetón». Porque no somos nada”.

El trabajo real cambia la individualización de los asalariados y racionaliza, canaliza, esa subjetividad. Pero esto construye grupo de apoyo y de poder (capacidad para negociar mejores condiciones de trabajo) dentro de la empresa. Por esto, las empresas tienen su pro-

pia estrategia. El aspecto principal de la misma es la de fabricar un estado de dependencia muy fuerte de los asalariados, mediante un cambio permanente del lugar de trabajo, de compañeros y de formas de trabajar. Este cambio produce situaciones de desestabilización porque los trabajadores y trabajadoras tienen pérdidas de referentes, de relaciones sociales y al final llegan a perder el control sobre su trabajo. Otra forma de producir esa dependencia es mediante una devaluación permanente de los trabajadores que provoca angustia, miedo y comparación sistemáticas de unos con otros.

“Los compañeros de alrededor: no te preocupes. Si no hubiera sido por muchos compañeros, lo hubiéramos dejado. Eso son los lazos que más unen”.

“Si no hubiera sido por nosotros, por la fuerza que tenemos, estos nos comían. Porque sabemos que somos los únicos que nos podemos apoyar unos a otros”.

“Efectivamente, somos los únicos que nos apoyamos entre nosotros y nos entendemos”.

“Un trabajo delicado y sin seguridad, que es lo más importante”.

“La verdad es que lo llevamos fatal”.

“Hay una desmotivación, para lo que gano aquí; si ganara de otra manera, yo creo que la gente trataría de mantener este trabajo. Hace 5 años entramos 108 personas y de esos 108 estaremos como mucho treinta y alguno. Mucha gente que se va, la echan, quieren irse”.

“Hay mucho movimiento. Despiden a más gente que se va, incluso somos la mitad del principio”.

“Si el problema es que no somos nada. Somos unos señores que nos han echado a la calle, nos han dado una PDA que no funciona, una impresora que tampoco funciona, que nos pagan dos perras gordas y ya está. Luego aparte de eso, si nos pagan pues nos aguantamos, no tenemos seguro de nada.”

Si nos atropella un coche, tampoco tenemos seguro. No tenemos nada, estamos bajo mínimos y no nos pagan menos porque no pueden, pero si pudieran nos pagarían la mitad”.

“... porque los de movilidad van vestidos de paisano, tienen un sitio donde vestirse. Los policías igual. Nosotros tendríamos que ser igual. Hasta los de la basura tienen su cantón donde cambiarse”.

“Los barrenderos todos sabemos que es una empresa privada y llevan: Ayuntamiento de Madrid, los coches, la ropa, todo. ¿Por qué nosotros no podemos llevar Ayuntamiento de Madrid? No han querido jamás y jamás lo tendremos”.

Dependencia del trabajador, conflictividad interior. Ese es el problema grave: las condiciones de trabajo potencian la dependencia y el trabajador/trabajadora se encuentra en el centro de un volcán, la desestabilización interior.

La soledad, la ausencia de apoyos, se apodera de los trabajadores. Los hace más débiles y más dependientes.

“Pero es que la gente ve cómo nos utiliza la empresa. Entonces si la gente ve, un usuario de la calle, que tu empresa ni siquiera mira por ti el usuario te da una patada”.

“Es que no tenemos nada”.

Esta debilidad y dependencia son reforzadas por la mala imagen pública que proporciona su trabajo.

“El otro día venía un artículo en prensa del movimiento vecinal de los antiparquímetros y la verdad es que a mí me dio mucha pena leer que eran los dos años que existía este movimiento, entonces decían que había habido seis juicios y que la pena mayor que se había puesto era de 40 euros. Y había pendiente otros tantos. A mí me parece vergonzoso que lo pongan así en un artículo y que no haya ninguna respuesta por ninguna parte. «Romperles la cara a esto nos cuesta como mucho 40 euros»”.

“A una compañera después de trabajar, en el autobús, la pusieron...no había por donde cogerla a la pobre”.

La concepción del trabajo, es decir, los objetivos, los métodos, el diseño y contenido de las tareas, las relaciones laborales, afecta profundamente a la vida de las trabajadoras y trabajadores. La componente subjetiva del trabajo tiene una relevancia especial pues ese conjunto de parámetros que componen el trabajo son pasados por el tamiz psicológico de cada uno produciendo estados anímicos diferentes que se manifiestan en las actitudes de los trabajadores y en las formas de enfermar de éstos. Debería compensarse de alguna manera para reducir los efectos negativos. La primera compensación siempre es la salarial, pero en este trabajo hasta el salario es insuficiente y crea mayor dependencia.

“Que parece muy malo pero... el problema de aquí, sobre todo, es el sueldo que es bastante bajo para lo que estás haciendo en la calle”.

“Sueldo base y no hay más. Lo único es eso, que tanto el sueldo como estas cosas... sobre todo en comparación con los de Barcelona o los de Gijón. En Gijón cobran una pasta, unos 700, nosotros cobramos 550 euros”.

“A ver, yo soy un estudiante y que te paguen 500 euros al mes a mí me viene fantástico”.

“Para una familia imposible. Casi todos los que curramos aquí somos o gente mayor para llevar un extra a casa o gente que tiene un doble empleo; tienen un empleo por la mañana y otro por la tarde, pues 500 euros siempre ayudan”.

“Estoy viendo ahora que somos una de las peores pagadas”.

Incluso el salario en determinadas etapas podría ser compensado si se diera una perspectiva de promoción laboral que permitiría ganar más. Pero esta promoción tampoco es posible en este trabajo.

“Yo todavía lo que no entiendo ni comprendo en este trabajo es cómo hay gente joven. Que esté yo con 50 tacos, que a mí ya no me quieren en ningún sitio y tenga que aguantar esto; pero un chaval de 25 ¿qué hace aquí? Yo tengo un compañero que por la mañana va a la universidad y por la tarde trabajando aquí. O viceversa. Pero un tío que diga: voy a formar una familia con 800 euros. No vas a formar nada, porque es que además aquí no asciendes a ningún sitio. En otras empresas vas subiendo escalafones”.

“Para mí lo peor no es que se gane poco, para mí es que no veo a dónde llegar. Gano poco pero quiero dar este paso, este paso y voy a llegar a algo. Te puedes estudiar 14 idiomas, puedes estudiar informática, pero no vale para nada. Lo que estudies aquí no vale para nada”.

Todos los comentarios anteriores son confirmados por la encuesta realizada. Los aspectos que más les motivan de su trabajo son los factores compensatorios como la autonomía, el horario, el trabajo al aire libre, sábados libres; los éticos, como la colaboración con los ciudadanos y contribución a la movilidad ciudadana; y todo lo relacionado con la construcción-formación del grupo: el compañerismo, hacer amigos, estar más tiempo con los compañeros. Dos de cada tres trabajadores señalan estos factores como los más motivadores.

Lo que menos les motiva son los elementos relacionados con la ética: multas inadecuadas, incumplimiento de la normativa de sanciones, mayor profesionalización para una mejor ejecución del trabajo, el cambio de criterios; elementos relacionados con la desconsideración de la persona –equivalente a la anulación de la misma-, como la valoración de la empresa junto con el control y la desconfianza de los mandos, las agresiones, el enfrentamiento con la gente, etc. El 60 por ciento lo confirma. Un aspecto específico es el del uniforme, que es rechazado por tres de cada cuatro trabajadores. Además de la calidad del mismo les molesta que, al no tener un punto para el vestuario, han de salir de casa con al vestimenta de trabajo puesta. La mala imagen social que produce su trabajo y el sentimiento real de rechazo social, hace que el uniforme aparezca como un delator público de su trabajo e incluso los delate ante sus vecinos.

4. Riesgos



o que se está valorando en este informe es cómo afecta el trabajo a la vida de los controladores y controladoras del servicio de vigilancia del estacionamiento regulado. Esto es más que la mera salud laboral. Una mala concepción general de la salud laboral considera a ésta como un arreglo de los desarreglos del trabajo. La prevención se ha convertido en prevenir algunos de esos desarreglos y poner un parche para por si acaso sirve para algo.

Pero la salud laboral no es más que una variable de la organización del trabajo. En esto reside su gran fuerza. Es como el aceite que se cuele en los intersticios del sistema, para que la máquina “trabajo” funcione eficazmente sin perturbar el estado de salud física y psíquica de los operarios. En esto reside la gran responsabilidad de los gerentes, pues no pueden pensar el trabajo exclusivamente en términos de índices de productividad sobre beneficios, sino que tienen que pensarlo en índices de eficacia sobre costes. Hasta el punto que si los costes son elevados el trabajo no debería realizarse, considerando el máximo coste la vida humana.

Hasta ahora se ha visto cómo el trabajo determina la vida de las personas. Con esto sería suficiente para considerarlo de otra manera más eficaz para los sujetos, los trabajadores y las trabajadoras, que son los elementos centrales de la producción. Pero como los cánones actuales no conciben esa perspectiva, sino que se aferran a descubrir los riesgos que existen en el trabajo, este informe seguirá exponiendo el discurso (lo que piensan, sienten o quieren, exposición de su pensamiento) de los trabajadores y trabajadoras respecto a sus riesgos en este trabajo.

El trabajo se realiza en la calle, andando, cargados con una mochila. Trabajadoras y trabajadores están expuestos a la agresión ciudadana, las inclemencias del tiempo y a lesiones músculo-esqueléticas. De la exposición a estos riesgos se derivan otros de carácter psicológico.

Trabajar en la calle es estar expuesto al calor, al frío, a la lluvia, a la contaminación atmosférica, al ruido, etc.

“Hace calor en verano. Andar aquí en verano, ya no por el calor, sino por los coches, la contaminación de Madrid, sofoco de toda la gente en la calle. Sobre todo los coches, el ruido...”

1. Agresiones verbales y físicas

El riesgo más grave es el de agresión por parte de ciudadanos sancionados por mal aparcamiento. Éstas pueden ser tanto verbales como físicas.

“A nivel de agresiones verbales tenemos muchísimas. Lo que es el tema de insultos no lo podéis ni imaginar. Bares donde te mira todo el mundo mal cuando entras a tomarte un café. Hay muy pocos sitios donde estemos más o menos tranquilos”.

“Luego agresiones físicas también tenemos. Yo creo que debemos de salir a una por semana, lo que pasa es que la empresa la oculta; zarandeos... movidas de esas tenemos muchísimas”.

“Yo se lo dije el otro día a un supervisor, le dije: yo la próxima agresión que piense que voy a sufrir, y no soy una persona violenta, según vea que esa persona se acerca a mí le voy a dar con la PDA en la cabeza o con lo que tenga en la mano. Porque la única agresión que yo tuve fue simplemente hablando con el señor con mucha educación y me pegó. La próxima vez no dejo que se acerque, según se acerca le doy con lo que tengo en la mano. Como me van a juzgar igual que a él, pues ya está” .

“Esta chica estaba pasando por un paso de cebra y un coche se la llevó, lo hizo aposta totalmente. El tío ni paró ni nada; si lo haces sin querer tú paras, la coges y la llevas al hospital” .

“En mi empresa ha habido gente que ni en las prácticas lo ha soportado, se ha ido. Llegó un señor, le cogió la máquina, se la tiró al suelo y al día siguiente ese chico no apareció” .

Son suficientemente esclarecedoras estas confesiones para comprender la gravedad del problema y hasta dónde llega la inseguridad a la que están expuestos.

Pero una agresión puede ser bastante más que una simple discusión o recibir un golpe, pues la trabajadora o trabajador puede terminar en el hospital y posteriormente en la comisaría.

“Fue en junio del año pasado, está una chica muy nerviosa, que no le puse multa alguna. Tenía un tique con vencimiento con las 15 horas y treinta y algo, eran las cuatro y veinte; me acerco al coche, sale muy molesta, me insulta, que yo no voy a multar el coche, le intento explicar que no. Yo a las cuatro y veinte llamo a la oficina indicando que tengo una mujer muy nerviosa, que si pueden mandar a un inspector. No llega nadie y en eso la chica saca algo del coche, se mete otra vez al bar, sale fuera y se me abalanza.

Terminamos en juicio y todo. Lo peor de todo, cuando llega el inspector con la policía; llegaron a las cinco menos cuarto. Aparte de eso, le toman la declaración a ella, llega el

SAMUR, llega todo y me tengo que ir al hospital. Al hospital La Paz. Llego a las cinco al hospital y me atendieron a las nueve. Todo ese tiempo que estuve en el hospital, estuve sola. Tuve lesiones en las manos y en las rodillas, esperando a que me atendieran. Me atendió la doctora, me explicó y me hizo el parte de lesión.

Posteriormente del hospital me tuve que ir a la comisaría más cercana que fue Bravo Murillo, a esperar también a que me atendieran. Me atendieron a las nueve y cuarto, nueve y veinte, explicar a la policía que me atendió y dejar el parte de la denuncia. Todo eso, sola. Todo ese tiempo que estuve en el hospital y en la comisaría, estuve sola. Es un choque porque te sientes mal.

Estás en un momento muy nerviosa, que quieres que alguien esté contigo, que te haga compañía y estás sola”.

La persona agredida sufre en su integridad física y psíquica, además de ocasionarle otros problemas como pérdida de tiempo y trastornos en sus quehaceres diarios. Si a esto se le añade la soledad a la que está sometida en todo el proceso de atención médica y denuncia policial, el quebranto psíquico es inmediato. Es inadmisibles que un trabajador sea agredido por realizar su trabajo. Las empresas tienen obligación de proteger a sus trabajadores, y si no lo hacen o son incapaces deberían de rehusar el trabajo.

“Estás continuamente amenazada: que te voy a pillar, ten cuidado al cruzar los semáforos... hasta por una sanción de tres euros me llaman de todo, me insultan y me amenazan constantemente”.

“Yo lo pasé hace un año y lo pasé mal. Luego te quedas con la cosa, yo por lo menos en mi caso particular, me cuesta mucho dar la espalda cuando estoy yo sola trabajando. Te queda esa cosa que te vas cubriendo totalmente la espalda por si aparece alguien. O te aparecen dos personas que te van a hablar y te pones contra la pared por si acaso hacen algo raro”.

No todas las zonas son igualmente peligrosas. Las zonas que llevan con más tiempo implantado el servicio de control del estacionamiento admiten más fácilmente este control, pues han visto que ha mejorado la movilidad ciudadana. También se diferencian por el tipo de actividad ya sea comercial, industrial, de oficinas o sean zonas de cierta marginalidad.

“Pero hay rutas donde hay más residentes y la gente está más concienciada, llevan más tiempo, y entonces son rutas que se consideran más tranquilas”.

“Esa zona se ha pedido que se haga de dos tanto en invierno como en verano porque se junta mucho drogadicto, que están con las jeringuillas ahí mismo. Un día a mí me tocó hacerla en verano, salió un tipo con un bate de béisbol a romper un coche. Otros tenían un sillón ahí, estaban todos tirados tomando cervezas, pinchándose. Entonces la persona que hace esa ruta, tanto en invierno como en verano, está solo”.

Aunque esto no elimina las sanciones pues siempre puede haber alguien exaltado que no acepte la sanción y termine agrediendo.

“¿Dónde puede haber una agresión? Es que no se sabe. Quiero decir que lo que durante 15 días has sido una ruta tranquila para los compañeros que han estado antes que tú, pues para ti sin más puede llegar el típico tío y te arremete”.

“Nunca sabes que zona es conflictiva. El problema es que si es aquí en el barrio Salamanca aunque vaya un agresor, tienes sitios donde meterte o gente que pueda defenderte”.

Las medidas de prevención puestas por las empresas son el recorrido por parejas de las rutas que se sabe son más conflictivas, y el uso del botón antipánico.

“Y en rutas conflictivas donde ha habido problemas y se cree que es más conflictivo y la gente reacciona de otra manera, sí que vamos en parejas”.

Parece que tampoco es solución definitiva realizar el trabajo en pareja. Puede ayudar en muchas ocasiones, pero las personas que realizan las agresiones suele ser, en la mayor parte de los casos, violentas de las que no se podrían defender personas no entrenadas para reducir la agresión.

“Nosotros nos quejamos de que no estemos dos o tres personas. Es que aunque estuviéramos los cuatro eso no es solución tampoco, porque si yo estoy en esta esquina y estoy viendo a mi compañero en esta esquina, si va a tener una agresión cuando yo llego la agresión ya se ha producido; pegarle le han pegado, no voy a poder evitarlo aunque estemos cuatro”.

“Nosotros tenemos un sistema de alarma, un botón antipánico, que en principio está para solventar las posibles agresiones a las que estamos expuestos”.

El botón antipánico es

“un botón que está en el PDA y cuando lo pulsas, al tener un incidente con un usuario, un incidente grave, pues salta a las rutas que hay adyacentes... a los controladores que están a tú lado, salta tu última denuncia para que te vengán a buscar. También salta a la empresa”.

Pero todos los controladores comentan que no funciona bien.

“Pues la gente cuando lleva más de un año en este trabajo la batería no carga adecuadamente. Cuando llevamos un par de horas de jornada laboral la batería queda un 50 por ciento y el botón antipánico no funciona”. “Es un botón que está ubicado en la parte superior de la PDA en el centro. Es un botón, que supuestamente, si te van a agredir o percibes que hay un usuario que está muy nervioso, que tú sabes que pueda ser que se ponga agresivo; supuestamente ese botón lo aprietas y avisa para que venga la policía, que vengán de la oficina, para que vengán a auxiliarte o a asesorarte. Pero nunca funciona”.

“Incluso hasta tres días después le llegó el mensaje a un compañero en la PDA de un aviso”.

Este botón avisa a los compañeros o compañeras más cercanos para que auxilien a la persona agredida. Pero no parece que sea función de los compañeros acudir en socorro, porque qué pueden hacer sino tienen ninguna autoridad y no están preparados para repeler una agresión, ni tampoco es esa su función.

“Si la están dando a una compañera, dan el botón, nosotros vamos y nos dan a todas. Con lo cual lo más lógico es, en vez de poner ese botón, que llamara a la policía un inspector, que se hiciese cargo de la situación la policía y que no me mandasen a mí a cubrir a mi compañera. Es que sabes que una persona agresiva no solo va a dar a mi compañera, sino que me va a dar a mí y a todas las que vayamos”.

Una de las posibles medidas previstas por las empresas es el apoyo de la policía municipal. Ciertos policías patrullarían las áreas de control de aparcamiento vigilado.

“Si consulta a la empresa qué son los rotores,... y una de las medidas que iban a hacer es que nos iban a poner rotores. Que la policía se iban a enfocar a trabajar en nuestras áreas, pero eso no funciona”.

Ante las agresiones la persona agredida tiene la posibilidad de denunciar al agresor. Esto termina en un juicio que no sirve para nada. En el mejor de los casos para recibir una recompensa económica insultante y en el peor una nueva agresión.

“A mí me dieron 50 euros de un ciudadano. Además una tonte-ría. Gané yo el juicio y me lo dieron a mí. Me dieron a mí los 50 euros, que además es una tontería, irte allí a un señor juez y decirle: ¡me ha dicho bobo! Porque es para decir: mira, vas a pagar 300 euros que te voy a poner yo por venir aquí a decir que te ha dicho bobo. Ya he dicho a mi empresa que me niego más a denunciar. Yo no denuncio a nadie más. ¿Que me quieren insultar? Pues que me insulten. Ya estoy acostumbrado.

Las agresiones tienen este otro agravante, si denuncia tiene juicio y el tiempo del juicio debe recuperarlo el trabajador pues le cuenta como tiempo de trabajo no trabajado.

“Nos costeamos nosotros el juicio, el trabajo. Yo para ir a un juicio tengo que perder toda mi mañana e incorporarme por la tarde para hacer mi jornada laboral”.

O como mucho, alguna empresa cede dos horas para el juicio.

“Hemos conseguido dos horas. En dos horas no se hace nada, está el tiempo de juicio más el tiempo del traslado. Luego a lo mejor te obligan a que vayas vestido y te incorpores a ruta, y que comas, y que todo”.

Es una situación degradante. Es un insulto a la dignidad de los empleados. Por una mala gestión de la empresa, los trabajadores son agredidos y la empresa considera pérdida de tiempo de trabajo el resarcimiento o “recuperación” de esa agresión. Les hace pagar esa agresión, cuando debería indemnizar al trabajador por haber sufrido física y psíquicamente, y por el tiempo empleado en hospitales y comisarías.

El trabajador para estas empresas es mero objeto de explotación. Tienen menos valor que un esclavo, pues estos al menos eran defendidos por sus amos.

El resultado para el trabajador es el miedo y la depresión.

“Se tendría que tener en cuenta a la persona, el estado emocional de esa persona no solo ese día, sino los días siguientes. No sé si os pasa a vosotros, a lo mejor es que yo soy más sensible. El día que tengo una movida fuerte me puedo tirar toda la semana ya acojonado. Y te sientes mal, además una mierda, porque nadie lo valora, nadie. El usuario no lo va a valorar, estás sancionándole, pero es que la empresa tampoco va a venir a darte una palmadita y decirte: oye, tranquilo, que tienes nuestro apoyo. No lo tienes en el momento que sufres la agresión o el insulto, luego menos”.

En esta situación el trabajador precisa apoyo moral de los compañeros y de la empresa, y apoyo técnico del especialista. Y sin embargo, la persona que es agredida puede ser considerada por algunos compañeros y por personal de la misma empresa como conflictiva, considerando esto la causa de las agresiones.

“A mí lo que más me molesta de cara a empresa y compañeros; alguien que tiene X agresiones, por ejemplo es mi caso, se crea como una especie de bulo: pues esta persona es agresiva, pues esta persona tendrá un mal trato o no tratará bien al servicio”.

Suele pasar esto mismo en otros ámbitos. Por ejemplo, una persona que sufre acoso laboral acaba siendo culpabilizada del acoso que sufre, y bendecido el acosador.

El coste psicológico de este trabajo, debido a las agresiones, es muy alto. El riesgo por agresión conlleva el riesgo psicológico.

“Además psicológicamente desgasta mucho este trabajo”.

“Desgasta mucho. Psicológica y físicamente”.

“La gente se da de baja por depresión”.

Para hacerse idea de la dimensión de este problema es suficiente echar una mirada a los datos de la encuesta.

El 83,3 por ciento considera que tiene riesgo de agresión muy elevado. El 75,7 por ciento ha sufrido alguna agresión. Agresiones verbales, el 74,6 por ciento. De estos, el 77,4 por ciento ha sufrido más de tres agresiones verbales. Agresiones físicas ha recibido el 15,9 por ciento de los controladores. El 9,2 por ciento ha sido agredido hasta tres o más de tres veces.

El 61 por ciento no ha tenido ningún tipo de apoyo de la empresa. Por el contrario, el 39 por ciento sí ha recibido algún tipo de apoyo. Estos apoyos consisten, entre otros, en acompañar a la mutua, llamar a la policía, informarse del conflicto, cambio de

ruta, aportar información jurídica y legal, buenos consejos como no meterse en líos, etc.

Pero puntualizan que ser agredido no está bien visto por la empresa, dando la sensación que el culpable es el agredido.

Tal vez la solución sería conferirles una cierta autoridad como solicitan todos los afectados.

“Yo creo que esto debería ser un poco como los agentes de movilidad, agentes de la autoridad por una oposición”.

“Mientras que ejerzamos nuestro trabajo ser un agente. Cuando no ejerzamos nuestro trabajo pues ser una persona normal y corriente. O sea, no tener atribuciones fuera de nuestro trabajo. Mientras nosotros estemos en nuestro puesto de trabajo ser agentes, de autoridad tampoco porque no vamos a parar a nadie y pedirle la documentación, pero un tipo de agente que si por lo menos tenemos que ir a un juicio no sea Pepito contra Juanito”.

2. Inclemencias medioambientales

El trabajo en la calle es un trabajo a la intemperie, por lo que están sometidos a las inclemencias del tiempo. Frío en invierno y calor en verano. Más la lluvia, pues incluso lloviendo deben realizar su trabajo.

“Nosotros en invierno estamos sometidos a bajas temperaturas y en verano estamos a 40 grados, al calor que hay. Los de la mañana están siete horas en la calle y los de por la tarde cuatro horas”.

“Que si llueve también tenemos que trabajar”.

El frío produce **resfriados y catarros**. Estos daños a la salud deberían tener consideración de accidentes de trabajo cuando la causa es el trabajo a la intemperie. Pero como es difícil de demostrar que es

por esta causa las mutuas no lo van a reconocer. No pueden coger la baja médica pues si a un salario reducido se le disminuye, empeoran las condiciones de vida de la persona. Por lo que irán a trabajar aun sintiéndose mal. Este estado físico que es llevadero en casa o en una oficina resulta más duro cuando el trabajo es pasear por la calle y permanecer de pie, caminando, siete horas.

“Nosotros estamos en la calle, estamos expuestos al frío. Ahora en invierno, sobre todo. Si yo me cojo un catarro y tengo fiebre me tengo que ir a trabajar. Evidentemente si estoy con 40 de fiebre le pueden dar morcilla al trabajo, pero hay gente que no puede permitirse que le quiten 18 euros.

“Los catarrros son más frecuentes. Cuando estás en este tipo de trabajos hay que estar en la calle y vivirlo” .

“En S. los tres primeros días te descuentan el 100 por cien. No cobras absolutamente nada. Del día 4 al 11 cobras el 60 por ciento y a partir del 11 cobras ya el 100 por cien” .

Las enfermedades producidas por bajas temperaturas o por la humedad de la lluvia pueden ser más graves: **gripes, neumonías, etc.**

“Hay gente que ha tenido hasta neumonías” .

El trabajo con lluvia resulta bastante engorroso. Pues el vestuario de agua o se cala, o los bolsillos se llenan de agua. O tienen que trabajar con paraguas. La lluvia se convierte en un factor de riesgo, por las dificultades que añade al desempeño del trabajo. Dificultades para usar la libreta, la PDA o la impresora. Facilidades para que se produzcan caídas, resbalones, etc.

“Es que prefiero llevar un paraguas. Es más, he visto a gente que con el chubasquero han dicho: mira, y han sacado el bolsillo lleno de agua” .

“Y ver a la gente con paraguas, ver a la gente empapada. Luego nos ponemos malos y no nos pagan, pues fíjate” .

“Que es nefasto que vayas con un paraguas y que no puedes trabajar bien”.

A falta de prevención adecuada cada uno toma las medidas que considera más oportunas.

“Yo me tomo vitaminas para intentar no ponerme mala, pero aún así son muchos cambios de tiempo”.

El calor puede ocasionar desde **lipotimias, insolaciones.**

En verano con el sol desde lipotimias, hasta lo que quieras... te coges unas insolaciones. En un principio nos hacían llevar unas boinas que parecíamos marineritos. Luego nos las quitaron porque los que tenían problemas de pelo... pues claro, pues adiós, porque eran de plástico y aquello sudaba la cabeza que daba gusto. Luego nos pusieron unas gorras. Luego depende...”.

Pero puede producir algo peor, como enfermedades de la piel entre las que se encuentran los cánceres de piel.

“Yo cuando salgo tengo que darme de 90 porque al poco tiempo de estar aquí, yo tenía aquí siempre una manchita, pero es que se me puso como una careta. Ahora ya me doy mis cremas porque he tenido que ir al dermatólogo y me doy antes de salir protección de 90”.

“En verano me quemé toda esta parte, porque voy con gafas, pero todo esto me lo quemé”.

“Estamos expuestos a cáncer de piel”.

La prevención está en el uso de cremas protectoras.

“Yo uso protector solar todo el año. Nosotros el problema que tenemos, yo lo asumo porque tengo la piel muy sensible y en verano me salen manchas y uso este protector. En invierno uso de la misma marca pero fluido”.

“Además sin protector solar, que nosotros lo solicitamos en la empresa y los jefes se rieron. Se consiguió y es una mierda la crema que nos han dado”.

Este trabajo por ser de andar a la intemperie origina otras enfermedades además de las de la piel, como **callosidades**

“En los pies sufrimos mucho. Callos muchos”.

Papilomas

“Y los papilomas que yo nunca he tenido y este verano tuve, pregunté a gente y había bastante gente con papilomas”.

La contaminación es otro factor de riesgo de **enfermedades pulmonares, dolores de cabeza, etc.**

“La contaminación, los humos... Dolores de cabeza. ... de todo”.

Y hasta posibles **alergias**, no sólo por la contaminación sino que aquellas personas que sean propensas a las alergias están más expuestas a la floración vegetal en primavera.

El ruido ambiental —causado por los vehículos, obras, etc.— es otro riesgo al que están expuestos estos trabajadores. El ruido no sólo produce sordera sino que, al ser una vibración, afecta a todos los órganos del cuerpo, produciendo desde hipertensión hasta insomnio, llegando a afectar psicológicamente y aumentando la fatiga habitual producida por el trabajo. Sería conveniente que el servicio de prevención hiciera periódicamente audiometrías a las trabajadoras y trabajadores.

“Mucha gente se queja de la vista y del oído también. Cuando estás acostado por la noche muchas veces, yo antes no me pasaba eso y ahora sí, notas como un...es que estás todo el día con el ruido de los coches y cuando estás en silencio estás con un run, run, run”.

“Notas que cada vez hablas más alto. Parece que estás hablando con sordos, porque estás habituado a hablar alto cuando estás trabajando. Cuando estás fuera del trabajo, cuando estás en casa, ¡unos chillidos! Y te dicen: es que hablas muy alto”.

El tener que utilizar los aseos de bares u otras instalaciones públicas, gasolineras, hospitales está ocasionando enfermedades relacionadas con el aparato urinario, como las **infecciones de orina**.

“Otra de las enfermedades, infección de orina. Muchas chicas, por lo menos de mi empresa, hemos cogido infección porque tenemos que ir a servicios públicos”.

“Yo llevo casi un año tomando antibióticos porque no me he quitado la infección”.

Es otra humillación más que tienen que sufrir estos trabajadores y trabajadoras: el uso de váteres de establecimientos privados donde no son bien acogidos. O tener que pagar por aquello que la mayoría de los trabajadores y de las personas tienen cubierto.

“De todas formas sí es verdad que por norma si entras a un sitio te tomas un café. Si haces siete veces pis a lo largo de la mañana, siete cafés a 1.20, pues ya se te va ahí un pico del sueldo todas las mañanas. Con lo cual te buscas: o una comisaría, que nos suelen dejar entrar. O un mercado que siempre tienen servicios públicos y te dejan. Un centro comercial o un centro de la tercera edad. La seguridad social también nos suele dejar entrar. Tienes que buscarte algo porque si no cada vez que vas a tomar café te tienes que gastar 1.20, no ganas dinero al cabo del mes”.

“Y en los centros de salud y todo, como hay médicos que llevan coche, también nos miran mal. Vas al servicio y te miran como diciendo ya está aquí la rata esta”.

Otro problema de salud es la **pérdida de visión**. La principal herramienta de estos trabajadores es la PDA, especie de compu-

tador de bolsillo. Una PDA típica tiene la pantalla táctil para ingresar información. La luz del día impide que la pantalla del PDA se ilumine suficientemente para visualizar de forma óptima los caracteres. Esto requiere un esfuerzo supletorio a los trabajadores, por lo que parece que está afectando a la capacidad de visión de los mismos.

“Se pierde muchísima vista”.

“A mí me ha subido la vista por culpa de la PDA. Por inercia sé donde está la cuatro”.

“Las máquinas que tenemos dejan mucho que desear. Yo por ejemplo la mía os la puedo enseñar, que ha pasado por tantas manos y de tanto apretar las zonas, llega un momento que las zonas están rayadas y cuando te da un poquito el sol no ves nada. Tienes que empezar a poner la PDA en un sitio a ver si le encuentras para apretar el número que tú quieres. Cada vez más fuerzas la vista”.

“No se ve y tienes que forzar mucho la vista. Para ver los tiques, las matrículas... todo el día estás fijándote ahí”.

“Te da reflejos y no ves nada. Estás forzando la vista totalmente”.

La caída de objetos desde tejados, cornisas, balcones es otros riesgos que señalan como posible, al trabajar en la calle recorriendo las aceras. El viento es un factor de riesgo importante, pues es el causante principal de la caída de objetos y otros problemas como daños a la visión, malestar general, incomodidad, etc.

El trabajo en la calle es duro y exige una actitud resuelta para sancionar al infractor y estar directamente en el lugar de la sanción sin tener ninguna autoridad. Este trabajo que produce enfrentamiento con la ciudadanía y rechazo social hace que las enfermedades de tipo psicológico aumenten en este colectivo.

“Yo psicológicamente hay que estar preparado”.

“Hay gente que coge enfermedades psicológicas porque no está preparada para estar en la calle. Pero hay señores que insultan a señoras, con un vete a tu casa a fregar, que es una cosa muy normal, ni siquiera por decir insultos gordos. Pues unas reaccionan con me iré a fregar y hay otra gente que se va a su casa apabullada porque le han dicho que se vaya a su casa a fregar”.

3. Lesiones osteoarticulares

El controlador o la controladora pasan la jornada laboral andando. El turno de mañana son siete horas y el de tarde cuatro.

“En mi empresa de promedio son unos tres kilómetros la ruta, ponle que la hago cuatro o cinco veces... entre diez y quince kilómetros”.

Durante la jornada laboral están todo el tiempo de pie

“No sentado, de pie. A mí me han puesto un parte por estar de pie parada. Que ¿qué hacía parada? No puedo observar algo”.

“A nosotros a la hora del descanso nos tienen controlados al límite. Tienes un supervisor ahí, sales a los tres minutos pasada la hora y a lo mejor ya te echan la charla”.

La marcha diaria la realizan cargados con una mochila, en la que llevan

“Material de trabajo; los sobres de anulación, los libros, las rutas, la PDA [si quieres cogerla, verás lo que pesa], la impresora y las llaves de mi casa; el agua también. Y si hace calor o frío, si te quitas algo, lo tienes que llevar ahí”.

“Una PDA, una impresora que es grande y que pesa, más los sobres, más las tarjetas que llevamos para dar a los usuarios de recarga”.

“En Colón en vez de llevar los sobres tenemos que llevar folletos, ¡que pesan! Es el equivalente del sobre para informar al usuario de cómo hacer el ‘sobre paso’. Ahora no vamos a llevar el sobre y te dan las instrucciones para hacerlo. Un taco así” .

“Y el uniforme pesa también; entre la cazadora, el chubasquero... terminas con el hombro escurrido” .

Naturalmente esto debe ocasionar lesiones de tipo músculo esquelético.

“El llevar colgada la impresora, una impresora que tenemos que es como un ladrillo. Colgada del cuello en nuestro caso, hay gente que la lleva colgada en la cadera, pero es que yo la llevo colgada en la cadera y me duele la cadera. La llevo en el cuello y me duelen las cervicales.

Las lesiones que padecen son:

Tendinitis

“Lo que más pesa es la impresora. ... Cuando empezamos a trabajar me cogí una tendinitis en el hombro que me tiré un mes y medio que no podía ni abrocharme el sujetador. Pasé un mes y pico tremendo” .

“Cuando empezamos con las botas, que yo iba con una tendinitis con los pies hinchados que no podía ni andar...”

Cervicalgias

“Muchísima se ha cogido tendinitis o de cervicales del peso de la mochila” .

Lesiones en los pies

“Yo he tenido fisura en el quinto metatarso, en principio decían que era una fisura. Como no ha sido un accidente de

torcerme un pie, me dijeron que era la lesión del soldado; que es... como hacen tantas marchas...".

Esguinces

"Esguinces muchos. También he tenido un esguince con una fractura en el tobillo".

Caídas

"El caerse, torceduras porque has pisado mal. Vas andando, vas dando la vuelta al coche y no ves el agujero del suelo. O te has tragado un bolardo y te vas directamente al suelo".

"Yo me he caído dos veces en el trabajo.

"Yo también me he caído, las rodillas... tengo todavía el bultín ese, que se me ha quedado perenne".

"Si no te veían con los zapatos... de hecho cuando tienes un esguince, que yo en febrero tuve un esguince con una fractura en el tobillo, lo primero que viene de riesgos laborales es a preguntarte qué zapatos llevas puestos. Y si no llevabas puesto el zapato de la empresa no se hacen cargo".

Se ha visto la crudeza de este trabajo, tanto por las exigencias psicológicas de enfrentarse a agresiones, trabajar en un medio hostil, permanecer de pie andando toda la jornada laboral. Y si el trabajador o la trabajadora sufriera una caída, sería accidente de trabajo, la empresa no se hace cargo si no lleva los zapatos de la empresa. Es una irresponsabilidad más de las empresas, porque seguro que los zapatos que dan a sus empleados no son los más adecuados. Pues si lo fueran preferirían utilizar un calzado apropiado para andar durante toda la jornada. Más adelante se analizará el tipo de calzado que distribuyen las empresas y su calidad.

Por otra parte, un accidente laboral lo es independientemente de que lleve los zapatos de la empresa o no. En el peor de los casos la empresa podrá sancionar al empleado por no usar el equipo de la empresa.

Ya es suficiente que los asalariados no puedan coger bajas por enfermedad cuando lo necesitan por el solo hecho de que un salario tan bajo no permite estar de baja por la pérdida económica que ocasiona, para que además no se les admitan los accidentes.

“He visto a compañeros que han venido con lumbalgia, he visto a compañeros que han venido con fiebre. No me parece nada justo que un compañero tenga que estar cuatro horas padeciendo, no me parece justo que no puedas ni cogerte tres días porque es que estás con el miedo: que me quitan, que me quitan salario”.

Lesiones de espalda

“Luego, problemas de espaldas porque a nosotros nos obligan a llevar una mochila. Hay que llevar una serie de libros, hay que llevar una serie de historias”.

“Contracturas en la espalda y demás, porque llevamos la PDA y el movimiento que hacemos de ir mirando los tiques, es un movimiento continuo”.

4. Accidente de trabajo

“Para él es que te caigas. Yo no le dije que me caí, ni nada. Yo simplemente dije: estoy coja, me he quedado coja en la ruta porque a lo mejor he pisado mal, por lo que sea. Yo estoy coja, no puedo trabajar. El otro me dio la baja como accidente de trabajo y este me decía que yo no había sufrido ningún accidente”.

La concepción habitual de accidente es que es un hecho aparatoso, caída, corte, etc. Otras situaciones tienden a dejarse al margen. Gerentes de empresas, servicios de prevención, mutuas, INSS, todos están contra el trabajador tratando de eliminar la consideración de accidentes para que sean catalogados como enfermedad común. La historia del movimiento obrero es la historia por la mejora de las condiciones de trabajo. Por ello muchos trabajadores han dado su vida. El nuevo Dios Trabajo se alimenta de sacrificios

humanos, de renunciadas de los trabajadores y trabajadoras a derechos fundamentales porque si no este sanguinario Dios te condena al paro, a la miseria. Y es preferible someterse a él humildemente para tener después unos pocos objetos en casa que terminan dominando el espíritu libre de las personas. Pero hubo otras personas que se rebelaron contra esta falacia y esta opresión y consiguieron que los sacerdotes de ese Dios —empresarios, servicios de prevención, mutuas, INSS— se vieran obligados a firmar un pacto donde se especifica lo que es accidente de trabajo y la compensación que deben tener los accidentados.

La Ley General de la Seguridad Social define así el accidente de trabajo:

“Se entiende por accidente de trabajo toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena”.

1) Tendrán la consideración de accidente de trabajo:

- a) Los que sufra el trabajador **al ir o volver del lugar de trabajo**.
- b) Los que sufra el trabajador con ocasión o como consecuencia del desempeño de cargos electivos de carácter sindical o de gobierno de las Entidades Gestoras, así como los ocurridos al ir o volver del lugar en que se ejerciten las funciones propias de dichos cargos.
- c) Los ocurridos con ocasión o por consecuencia de las tareas que, aun siendo distintas a las de su categoría profesional, ejecute el trabajador en cumplimiento de las órdenes del empresario o espontáneamente en interés del buen funcionamiento de la empresa.
- d) Los acaecidos en actos de salvamento y en otros de naturaleza análoga, cuando unos y otros tengan conexión con el trabajo.
- e) Las enfermedades no incluidas en el artículo siguiente, que contraiga el trabajador con motivo de la realización de su trabajo, siempre que se pruebe que la enfermedad tuvo por causa exclusiva la ejecución del mismo.
- f) **Las enfermedades o defectos padecidos con anterioridad por el trabajador, que se agraven como consecuencia de la lesión**

constitutiva del accidente.

g) Las consecuencias del accidente que resulten modificadas en su naturaleza, curación, gravedad o terminación, por enfermedades intercurrentes, que constituyan complicaciones derivadas del proceso patológico determinado por el accidente mismo o tengan su origen en afecciones adquiridas en el nuevo medio en que se haya situado el paciente para su curación.

2) Se presumirá, salvo prueba en contrario, que son constitutivas de accidentes de trabajo las lesiones que sufra el trabajador durante el tiempo y en el lugar de trabajo. (Art. 115 de la Ley General de la Seguridad Social. Cap. III. Sección primera.

Contingencias protegibles).

Cuando sucede un accidente lo primero es atender al accidentado, luego ya se atenderán las formalidades de las empresas. Pero parece que a los gerentes primero les interesan las formalidades y luego la persona.

“Primero tenemos que pasar por la empresa a ver si llevas todo el uniforme correcto. Te caes, llevas el pie así y tienes que pasar por la empresa, tienes que firmar un protocolo y darte un parte para llevar, vayas como vayas”.

“Yo no sé hasta que punto es justo, pero si tú lo que necesitas es una atención médica lo que no puedes estar haciendo son formalidades. Me parece absurdo”.

Lamentablemente muchos trabajadores desconocen sus derechos. Por eso abusan todas las instituciones que prestan servicios de prevención, curación o resarcimiento del accidente.

5. Riesgos psicosociales

Ya se ha comentado en diferentes apartados los riesgos psicosociales y se han visto como causa de los mismos los requisitos del trabajo en la calle. Coacción de los usuarios y de las empresas, unos para eliminar las sanciones y las otras para aumentar la recaudación. Por otra parte está la componente ética de los asalariados que consideran injustos algunos tipos de sanciones. El

conflicto interior es inevitable.

“Presión de la empresa, presión del usuario... Demasiada presión para el poco dinero que ganamos”.

Se ha visto también cómo este colectivo de trabajadoras y trabajadores tienen una fijación especial en la realización correcta de su trabajo, en el cumplimiento del deber, a pesar de las tensiones a las que están sometidos y de la insuficiencia de sus salarios. Pues a pesar de ello la desconfianza de los mandos es muy grande. Se aprecia por el control al que los someten y por la desconfianza, incluso, sobre los partes de baja que emite su médico.

“Entonces no me parece nada justo. En mi empresa se habla de que ha habido abusos. No lo sé hasta qué punto. Yo no puedo decir que haya habido abusos mientras que te lo puedan demostrar con un parte médico ¿Cómo pueden juzgar ellos si ha sido un abuso o no?”.

“Dice la empresa que cuando se está enfermo abusamos de las bajas y tal, yo eso lo he discutido muchas veces. En mi empresa no nos pagan si estás enfermo. ¿De qué puedes abusar? Si al ponerte enfermo te cuesta dinero, es un lujo ponerte enfermo. En mi empresa dicen que hay muchas bajas y nos cuesta dinero, y están diciendo que abusamos”.

“Intentan amenazar de alguna forma. Siempre te ponen cosas que hacemos todo el mundo, pues a lo mejor estar metidas tomando un café, o has entrado antes para cambiarte y fichar a las ocho para poderte ir. Entonces ellos ya se van buscando las cosas para poder pillarte”.

Cuando las condiciones de trabajo no son adecuadas acaban ocasionando daños al personal tanto física como psíquicamente.

“Es que es muy relativo, estamos todo el día en la calle; pues claro que hay mucha gente de baja, porque con la presión psicológica hay gente con depresiones. Psicológica y física. Es que luego te pones malo y ya que te pones malo mejor que no

te cojas algo que dure mucho, porque te coges una gripe y es que te quitan medio sueldo. Y eso es lo que no puede ser”.

La conclusión de esta situación es clara, por lo menos para las trabajadoras y trabajadores.

“En general somos números, y punto; y con eso se dice todo”.

“Tener un mínimo de seguridad, de consideración”.

“Lo que pasa que no nos valoran. Somos números”.

“En varios puntos yo le he dicho a un inspector: ¿te sabes nuestros cash y nuestros nombres? Y se quedó pillado”.

Esto cierra el círculo de la anulación de la persona como ser creador, capaz de realizar un trabajo real, y de añadirle valor a ese trabajo con su aportación personal.

De nuevo la consideración es que en estas empresas hay que modificar toda la estructura de trabajo. Evaluar los riesgos para eliminarlos o reducirlos es imposible en este trabajo. Pues está en juego la esencia misma de la persona, la valoración del individuo, el reconocimiento del otro. Se busca el sometimiento de la persona a los dictados del trabajo como si éste estuviera determinado por leyes inmutables.

Cómo valoran los trabajadores y las trabajadoras los riesgos podrían resumirse así:	
Daños	Posibilidad elevada o muy elevada de que suceda:
	%
Caídas	71,7
A la vista	59,7
A la espatda	76,4
A los pies	75,0
A las rodillas	73,9
A la piel	64,7

Por frío	79,5
Por calor	85,7
Daños	Posibilidad elevada o muy elevada de que suceda:
	%
Catarros	73,4
Gastroenteritis	49,0
Caída de objetos	58,5

Estos riesgos están presentes en el trabajo con una posibilidad muy elevada de suceder. Las empresas deberían de tomar las medidas para eliminarlos o reducirlos al máximo. Algunas medidas posibles están expuestas en este informe a sugerencia de los trabajadores y trabajadoras.

Otros riesgos que señalan pero cuya importancia es más reducida son: afecciones de las vías respiratorias debido a la contaminación y el frío, atropellos, estrés, ansiedad, depresión, fatiga; gripes, catarros, bronquitis por el frío; mobbing o psicoterrorismo laboral y robos.

La mayoría de estos riesgos no están contemplados en las evaluaciones de riesgos de los servicios de prevención. Los comités de empresa y los comités de seguridad y salud deberían tratar inmediatamente este asunto.

6. Vestuario

El vestuario, como equipo de trabajo, se analiza en el apartado de riesgos pues cumple varias funciones, como protección, identificación de la empresa, etc. Por tanto, hay que ver si cumple las funciones para las que se ha diseñado o dispuesto.

El vestuario está formado por el calzado, el uniforme y la ropa de agua.

El calzado es fundamental en este trabajo donde se caminan tantas horas al día. Los modelos de calzado existentes en el mercado son muy variados, pues depende del uso que se le vaya a dar al mismo.

Así hay calzado de salón, con gran cantidad de variedades; calzado deportivo en diferentes modalidades según el tipo de deporte y de competición, pues la alta competición exige un calzado más sofisticado; calzado ortopédico para corregir ciertos defectos; calzado de seguridad, etc. O sea, gran variedad de patrones con una gran variedad de modelos dentro de cada patrón. Y es porque cada patrón se diseña para una función, y cada modelo se especifica para una determinada actividad. Y todavía se introducen algunas variables más como la anchura, altura, etc. Igualmente debería existir para el trabajo y de hecho existen. Pues lo que es normal para el uso particular del calzado debe serlo para la realización del trabajo.

Cada persona precisa un tipo de calzado dependiendo de la forma del pie, del modo de pisar, de la resistencia de sus articulaciones, de la actividad que vaya a realizar, etc. Siempre se busca la mayor comodidad en cada actividad. Pues los pies soportan al cuerpo. Por eso hay que cuidarlos.

“Y los zapatos no te quiero decir nada. Los zapatos me parece que son lo más básico en este trabajo, porque estás siete horas andando y no pueden ser peores. El absentismo puede venir por eso”.

“40 grados y el pie en un zapato que es sumamente cerrado”.

“¿Por qué no te dejan que te compres un zapato negro más o menos similar que sea bueno? Que pongan unas pelas, yo qué sé; el zapato es como muy importante y no todo el mundo tiene el mismo pie, ni el mismo ancho, ni el mismo nada”.

Si el calzado no es bueno acabará dañando el pie e imposibilitará caminar. Y no puede ser el mismo tipo de calzado en verano que en invierno. Pues en unas estaciones hay que eliminar calor y en otras conservarlo.

Los daños que puede causar un mal calzado son diversos y pueden ir desde un grado leve como heridas en los pies, hasta un daño grave, como malformaciones de la columna.

“Yo voy cada dos-tres meses al callista”.

“El año pasado a una le salieron heridas y todo, estuvo de baja mucho tiempo por eso”.

“Luego, ese zapato cerrado en pleno verano. Ese zapato con suela de neumático que es horrible. Y huele...”.

“Me tuve que echar polvitos porque me habían salido hongos del sudor”.

“También el olor, porque a mí el pie no me olía y ahora sí que huelo”.

“Bicarbonato todas las noches a las zapatillas”.

“Me da igual gastarme 40, que 80, que 90, yo llevo unos Camper de mi propio bolsillo. En varias ocasiones me han dado calzado, pero es que es imponible. Por ejemplo las botas, que son botines, pegan unos bocados en los talones”.

“Cuando yo empecé a trabajar no tenía nada, ahora tengo problema de tendinitis en el talón de Aquiles por los zapatos. Los primeros zapatos que me dieron eran muy estrechos y el empeine me rozaba, hasta que se acostumbró el pie, pero el talón quedaba como muy presionado y salieron unos bultitos atrás en los talones”.

Anteriormente se comentaba que las empresas desconfiaban de las bajas de los trabajadores, y se quejan de los altos índices de absentismo. Pero, sin embargo, ellas contribuyen a las bajas de su personal ya que no ponen los medios adecuados para realizar el trabajo con comodidad y seguridad. Pues un zapato que hace daño es un factor de riesgo, ya que el usuario tenderá a pisar de manera que reduzca el dolor. El pisar de forma inadecuada puede, cuando menos, ser causa de caídas.

“El calzado no es el adecuado para estar todo el tiempo tra-

bajando, los pies terminan hechos polvo”.

“Los últimos que nos han dado son más livianos y son más blanditos, han sido mejores. Lo que pasa que como son más o menos plástico, en invierno se enfría mucho el pie y en verano se calienta, como que te quema el pie”.

Parece que los gestores quieren dar una mejor imagen. Pero será eso, mera imagen, hasta que los trabajadores y trabajadoras decidan sobre el modelo de calzado que precisan. La elección del modelo puede ser mediante el método prueba-error, o a través de un especialista en calzado que estudie la biomecánica de los pies en este trabajo.

“Sí. Este invierno tuvimos problemas porque nos dieron unas botas que nadie nos podíamos poner. La gente iba con unas heridas, increíbles. Entonces el comité de riesgos laborales les exigió cambiar las botas, y en eso no estaban. Lo que sí nos dijeron es que a cada uno, este año, nos dejaban ponernos el calzado nuestro lo más parecido posible al de la empresa”.

“A veces los supervisores me han llamado la atención y yo les digo: yo si quieres voy al traumatólogo y te lo digo, yo tengo que estar con plataforma. Tienen que tener plataforma porque yo tengo mucho puente y al andar mucho me duelen mucho los pies. Yo no quiero faltar al trabajo porque desde el primer día es baja y yo no me puedo permitir el lujo de quitarme un día de salario”.

La ropa cumple una doble función. Es el distintivo de la empresa —uniforme— y protege de las inclemencias del tiempo. El distintivo de la empresa está establecido por el modelo y el color, además de alguna posible prenda complementaria. La empresa tiene potestad para la selección del color y del modelo en su forma básica. Pero para la selección de la calidad deben intervenir los trabajadores a través de sus representantes. Incluso en el diseño del modelo si fuera necesario. Pues en este trabajo que llevan varias herramientas pudiera ser que los empleados consideraran que dis-

poniendo de más bolsillos el trabajo se realizaría con más comodidad. El modelo debe ser acorde con la seguridad y el confort en el trabajo. En este trabajo entra un factor más a tener en consideración. Los controladores salen de casa vestidos con la ropa de trabajo y realizan el trayecto hasta el puesto de trabajo. Están expuestos a la mirada de la gente y a ser reconocidos como controladores del aparcamiento. Y necesitan protegerse, dado el rechazo social que provocan por la actividad que realizan.

“Por higiene, por seguridad, por comodidad, por mil millones de razones. Seguridad, a mí lo primero que se me viene a la cabeza es seguridad. Por nuestra propia seguridad. Es que desde que sales de casa vestida ya estás expuesta. La gente tiene mucha mala leche. No es lo mismo ir vestidos así, que ir vestidos aunque vayas con la chaqueta dada la vuelta”.

“Salimos todos dando la vuelta a todo para que no se nos note”.

“A mí me preocupa más la seguridad en el trabajo. En el trabajo fundamentalmente, porque yo sí que es verdad que luego llevo mi cazadora debajo. No es una cosa que proponga de cara a la gente. Yo llevo mi cazadora debajo, me quito esto lo meto en mi mochila y se acabó. No me pueden identificar por un pantalón azul que lleve. No estoy proponiendo que la gente lo haga, es lo que yo hago”.

El vestuario que proporciona la empresa está formado por:

“Te dan dos pantalones, dos camisas, dos camisetas en invierno, una cazadora y un chubasquero. Lo que pasa que la cazadora tienes que lavarla todas las semanas porque se mancha mucho porque es amarilla”.

Es ropa para verano y para invierno. Esto ocasiona varios problemas pues las temperaturas no son altas y bajas de forma continua. Ni tampoco empiezan en fechas determinadas. Ni se mantienen permanentes cuando comienza el frío o el calor.

“El año pasado hizo un calor tremendo en mayo. Andábamos con 40 grados en mayo y andábamos con la chaquetita, y con el polo de invierno que es forrado y andábamos con calor porque no podíamos ponernos en manga corta sin autorización de ellos”.

“Entonces hay a veces que llega el mes de octubre y todavía estamos con el uniforme de verano y no nos podemos poner nada encima”.

Precisan ropa de entretiempo.

“La ropa de entretiempo. Cuando vamos a pasar de verano a invierno o de invierno a verano, hay dos semanas casi un mes, que hace frío o hace calor. Entonces o andamos con todo el equipamiento de invierno con calor porque estamos pasando a verano y no nos autorizan ponernos la ropa de verano, pues necesitamos ropa de entretiempo. Y en verano lo mismo, ropa de entretiempo para pasar al invierno”.

“Entonces lo que a nosotros nos falta es uniforme de entretiempo, tenemos uniforme de invierno y de verano. Verano es por la camiseta de manga corta porque los pantalones son los mismos tanto en invierno como en verano, son iguales. Y los zapatos igual, andamos con el mismo zapato grueso en invierno y el mismo zapatón en verano.”

Al recibir dos prendas de cada clase por temporada tienen dificultades para el lavado de la ropa para cambiarse diariamente. Pues en verano se suda y deben lavar todos los días parte de la ropa que se pondrán al día siguiente.

“Solo nos dan dos polos de verano, entonces o hueles o te las maravillas para cambiarte la prenda”.

La calidad de las prendas es deficiente. Ya sea porque causan molestias, como picores o, incluso, alergias.

“Que nos dieran ropa de mejor calidad,... pero el pantalón

pica en las piernas”.

“Sí. Tuve una alergia, me salieron granos, sarpullidos, de la del año pasado en invierno”.

“Lo que hicieron muchas es comprarse otros pantalones, ellas mismas”.

O porque pierde el color al ser lavada.

“O nos dan un pantalón de algodón que a los dos lavados parece que estamos revolcados en el suelo y se rompe por todos los lados”.

“La ropa la verdad es que se puede mejorar porque los pantalones se destiñen. Muchas veces te aparecen ronchas rojas en los pantalones y se rompen. A un compañero se le rajaron entero”.

“Dos pantalones, dos camisetas, se supone que son de algodón y los pantalones también, que a las dos lavadas se quedan blancos”.

O porque no son adecuadas para las temperaturas, dando calor en verano y no protegiendo del frío en invierno.

“Y son fríos en invierno y en verano nos dan mucho calor. No son adecuados”.

“La ropa que llevamos es vergonzosa. Por ejemplo esto que tenemos aquí, pues eso ni abriga, ni vale para nada. No te cubre absolutamente nada y tienes que llevar siete prendas; tienes que llevar una camiseta, una sudadera, vas que no te puedes ni mover. La ropa es deficiente total”.

“Los chubasqueros mojan, porque calan. Las prendas de abrigo no abrigan; el forro polar no abriga absolutamente”.

nada; como le quites las mangas tres veces, a la cuarta ya no se las puedes poner” .

Incluso las prendas de lluvia son traspasadas por el agua, con lo que el personal se moja.

“Llevamos dos prendas, una guateada que es para el frío y luego encima de esa parca el chubasquero. La guateada con los lavados cada vez abriga menos y nos dan una cada dos años. Vamos hechos pajaritos” .

“Luego, además se calan las parkas, que tampoco son buenas” .

Esto ocasiona otro problema pues si se calan al día siguiente no se puede llevar esa prenda, a no ser que

“Cuando llueve tengo que estar con la calefacción para secarla. Una no es bastante. Yo eso lo veo mal. A mí me gustaría que me dieran dos” .

En definitiva la ropa no es la adecuada para este trabajo. No protege del frío, no alivia el calor, se cala y se deteriora fácilmente incluso con los lavados.

“La ropa es una verdadera guarrería” .

“Encima te limitan porque si tú tienes frío, no te dan una gorra, o un gorro, o tienes sol, o unos guantes, lo que sea; dame la opción aunque me los pague yo, que tengo frío, y me lo compro. Pero es que no te da la opción. O lo llevas así o no lo llevas, te aguantas de frío y es lo que hay” .

En el diseño habría que introducir algunas modificaciones. Pues necesitan bolsillos para dejar parte del equipo de trabajo.

“Los pantalones, necesitamos pantalones para poner

cosas” .

“Con bolsillos porque el pantalón que tenemos tiene un bolsillo aquí y tenemos que andar con la PDA, con la mochila, con los sobres, con los bolígrafos” .

La opinión de los trabajadores sobre la ropa de trabajo es la siguiente:

¿Reúne las condiciones necesarias para el trabajo?

	SÍ	NO
Pantalón	28,2	71,8
Abrigo	18,6	81,4
Polo	35,3	64,7

Calzado	30,3	69,7

El dictamen sobre el calzado es:

	SÍ	NO
¿Es cómodo?	30,3	69,7
¿Es seguro?	33,1	66,9
¿Es higiénico?	18,9	81,1

Estos datos indican que los controladores precisan un vestuario más acorde con sus necesidades. Los cambios que piden, en porcentajes semejantes a los expuestos en estas dos tablas, son:

- Que sean adaptados al clima.
- Mayor calidad.
- Pantalón para la lluvia.

- Ropa menos llamativa.
- Con más bolsillos.
- Cambiar mochila por cinturón porta objetos o riñonera u otro sistema más cómodo que la mochila.
- Más ropa: de entretiempo y para poder cambiarse sin tener que lavar todos los días.
- Adecuación de tallas.
- Cambiar el abrigo por cazadora.

Y sobre el calzado:

- Que sea adecuado para andar.
- Adaptado al clima y época del año.
- Más flexible.
- Más ligero.
- Más seguro.
- De mayor calidad: ligero, transpirable e higiénico.
- Diseño más elegante.

5. Prevención

S

e ha visto anteriormente que el riesgo principal de esta actividad es la subyugación de la persona. La sumisión y aceptación de la realidad del trabajo según se presenta. La dependencia muy marcada de las decisiones de los mandos por la continua devaluación a la que es sometida, ya sea por las agresiones de los ciudadanos o las actitudes de control y desconfianza de las empresas. El riesgo principal es la misma concepción del trabajo y su desarrollo. Lo que está en juego es la persona como individuo, diferenciada y construyéndose a sí misma con señas de identidad propias. Hasta el punto que podría decirse que el resto de riesgos, aun siendo muy importantes, son circunstanciales.

Pues a partir de esto debería construirse todo el soporte preventivo de las empresas. Sin embargo parece que se va a comenzar a estructurar la prevención desde los tópicos habituales: “... se cumplirá la Ley de Prevención..., se harán evaluaciones de riesgos...” según dice el convenio colectivo. En definitiva, generalidades que no solucionarán los problemas de salud; es decir, no se realizarán las transformaciones necesarias de las condiciones de trabajo.

En el verano de 2008 se ha firmado el II Convenio Colectivo. En el artículo 32, facultades organizativas del trabajo, dice: “la organización del trabajo en los establecimientos, centros de trabajo o dependencias de las empresas es facultad de la Dirección de las mismas de acuerdo con lo previsto legal y convencionalmente”. Por motivos de seguridad y salud la legislación permite que los trabajadores, a través de sus representantes, puedan intervenir en la organización del trabajo. Dadas las características de éste es imprescindible esa participación. Es más, si las empresas quisieran ser más eficientes fomentarían la participación de los trabajadores.

El artículo 67, criterios generales, apunta aspectos que están recogidos por ley como la evaluación de riesgos, que debería estar hecha desde el momento de comienzo de la actividad laboral, modificación de aquellos elementos de las instalaciones que sean factores de riesgos, informar a los delegados, etc. Cierra algo que la ley deja abierto: las revisiones médicas anuales. La ley sólo indica que debe hacerse sin especificar cada cuánto tiempo. Esto es un avance importante si se aprovecha bien por los trabajadores.

Los siguientes artículos, planificación de la actividad preventiva y recursos para las actividades preventivas, artículos 68 y 69 respectivamente, siguen la misma tónica. La legislación indica que la prevención debe integrarse en la gestión general de la empresa, luego no añade nada ponerlo en convenio colectivo, ni que debe hacerse, de nuevo, la evaluación de riesgos. Y no necesita especificarse que los recursos preventivos serán suficientes.

El convenio debe desarrollarse en cada empresa. Las empresas del sector tienen servicios de prevención ajenos excepto una que por tamaño -supera los 500 trabajadores- debe tenerlo propio. Normalmente las empresas con servicio de prevención propio subcontratan una parte importante de las especialidades que debe tener el servicio de prevención. Pero tanto con servicios de prevención propios como subcontratados, los representantes de los trabajadores deben participar en la gestión de la prevención. Es el modo de hacer auténticamente prevención. Y ésta empieza por determinar conjuntamente con la empresa los recursos preventivos necesarios.

El Comité de Seguridad y Salud es paritario y como tal debe coordinarse con el Servicio de Prevención para la gestión de la prevención.

Según el convenio que ha entrado en vigor habrá que hacer las evaluaciones de riesgos. Cualquier modelo de evaluación no es indiferente, por lo que habrá que acordar entre empresa y comité el método a seguir. Y cualquier método que se determine debe reunir una serie de criterios:

- Deben evaluarse todos, incluidos los psicosociales que en este sector son los más importantes.
- La participación de los trabajadores es fundamental y es la base para realizar bien la evaluación de los riesgos.
- Habrá que determinar cómo van a participar y de qué manera van a intervenir.
- Los delegados siempre estarán presentes en todos los momentos de la evaluación.
- El resultado final de la evaluación debe ser aceptado por los delegados y en cada puesto, por los trabajadores.
- Si los delegados o los trabajadores no están de acuerdo esa evaluación no es correcta.

De la evaluación se determinarán la planificación de la prevención y el tipo de reconocimientos médicos que habrá que hacer a cada trabajador. Estos dos aspectos de la prevención deben ser también acordados en el Comité de Seguridad y Salud junto con el Servicio de Prevención.

El absentismo en estas empresas, según sus direcciones, es elevado. Igualmente la representación de los trabajadores tiene que participar en el control del mismo, pues el análisis de las causas y sus posibles soluciones compete también a los representantes de los trabajadores. Las empresas acostumbran a considerar absentismo cualquier ausen-

cia del trabajo, ya sea por accidente -el accidente se produce por una prevención deficiente cuya responsabilidad es de la empresa, y luego la atribuye a los trabajadores como pérdida de horas de trabajo cuando se han perdido por la mala gestión-, por maternidad o por actividad sindical. Es importante participar en la gestión del absentismo porque el análisis del mismo permitirá conocer dónde falla la prevención, dónde falla la gestión de la empresa o dónde falla la organización del trabajo. Se evitará así que la dirección de la empresa se esconda en los trabajadores achacándoles todos los males cuando son meras víctimas. La organización del trabajo, la gestión del personal y la valoración de la persona están en la base del absentismo, no en la desidia de los trabajadores, que en este sector no existe.

El control de los accidentes, la estadística como la investigación de los mismos, deben ser acordados también en el Comité de Seguridad y Salud. La representación de los trabajadores debe tener una participación total en este asunto pues atañe a los propios trabajadores pues son ellos las víctimas.

Las mutuas son las aseguradoras del riesgo del trabajo. Son entidades públicas que atienden a los trabajadores. Por lo que el comité debe participar y articular con la empresa su elección, así como conocer el tratamiento que está ofreciendo a los accidentados o afectados por alguna enfermedad de origen laboral. El comité debe saber que puede dirigirse directamente a la mutua para recabar información, apoyo preventivo o desarrollar campañas con la ayuda de las mismas.

La formación de los trabajadores debe decidirse conjuntamente entre la empresa y el comité. La formación no es eliminar los riesgos, ni es la base de la prevención, pero ayuda a que los trabajadores conozcan cómo deben actuar ante los riesgos que no se han podido eliminar.

Si se mira la opinión de los trabajadores sobre estos aspectos aparece que el 30,3 por ciento no conoce la evaluación de riesgos de su puesto de trabajo. El 50 por ciento no ha recibido formación sobre sus riesgos. El 65,3 por ciento está disconforme con la vigilancia de la salud que hacen las empresas, es decir dos de cada tres trabajadores.

“Es que si te dieran un cursillo en condiciones, pues tú lo vas oyendo, te vas quedando con ello... pero llegas: toma, de riesgos laborales, un papel, fírmalo y luego te lo lees. Te lo guardas en el bolso, cuando ha pasado una semana lo ves y lo tiras, y ahí se queda todo”.

“Que tuviéramos cuidado al cruzar la carretera y que miráramos al suelo porque hay muchos hoyos. Yo voy mirando los coches, no voy mirando las calles”.

“Este año me parece que ya estaban haciendo la espirometría y hasta ahora nunca lo habían hecho. La audición ahora también te la miran. Se están metiendo más fuerte en las revisiones médicas porque antes era solamente análisis de sangre, te miraban la espalda, el pecho, la vista y el oído”.

La formación que reciban las trabajadoras y trabajadores debe incluir un módulo de atención al público y cómo sortear a los agresores.

Respecto a las bajas por enfermedad el 40,6 por ciento ha estado alguna vez de baja en el último año. Este porcentaje es altísimo si se tiene en cuenta que procuran no faltar al trabajo pues el salario se ve reducido significativamente, ya que hasta el día decimoprimeros no reciben el cien por cien del salario. Y un 30,5 por ciento ha estado más de tres veces de baja en este trabajo. El 24 por ciento ha estado de baja por enfermedad derivada del trabajo o por accidente; por estrés, depresión o ansiedad, el 3,7 por ciento. Son porcentajes muy altos que indican una prevención muy precaria. Estos índices serían más elevados si se consideraran todas las bajas ocasionadas por el ejercicio del trabajo, como, por ejemplo, las gripes.

“Cuando te pones enferma los tres primeros días no te los pagan. A partir del cuarto día te pagan el 65 o 75 por ciento. A partir del onceavo día ya te pagan el 100 por cien, pero sin meterte los pluses. La seguridad social prorratea las pagas, te lo va metiendo en el mes, entonces cuando te llega la paga no tienes paga porque te lo han estado incrementado en el mes. No nos podemos permitir el lujo de ponernos

malas, porque es un lujo ponerte enferma. Yo estuve este año tres días y me descontaron 60 euros”.

“Yo intento darme de baja lo menos posible”.

La atención de las mutuas deja muy insatisfechos a los trabajadores. El 55,3 por ciento no ha tenido trato con las mutuas. De los que han precisado atención médica de ellas el 30,4 por ciento está descontento porque ha recibido un trato incorrecto o malo o sólo regular. Existe una mala práctica de las mutuas. En muchas ocasiones en lugar de dar la baja al trabajador o trabajadora le recomienda reposo dos o tres días. Es una medida para reducir índices de accidentalidad y conseguir un mísero ahorro económico. El 22, 1 por ciento de las personas que han acudido a la mutua le han dado algún día de reposo, en lugar de baja laboral.

“Es cierto que las empresas ahora no dan por válido el parte de reposo y tiene que ser una baja. Sin embargo la mutua sí lo hace. Yo tengo un accidente de trabajo, acudo a la mutua. La mutua me dice reposas hoy y mañana te incorporas”.

“En mi empresa eso lo han prohibido ya porque la mutua lo que hacía con un parte de reposo que ni pagaba la empresa, ni pagaba la mutua, lo pagaba el trabajador. Eso se ha hablado con la empresa y al final se ha conseguido que no pongan reposo, que pongan alta o baja”.

“Hemos tenido una compañera que ha tenido que ir mes y pico a rehabilitación por las mañanas. Incluso cuando vas a la mutua te tratan fatal”.

Los Ayuntamientos son responsables subsidiarios de la prevención de riesgos laborales pues hacen las veces de empresa contratista. El Ayuntamiento debe ejercer algún tipo de control sobre la prevención de riesgos laborales que ejercen las empresas. El comité de empresa debe articular cómo implicar a los Ayuntamientos cuando hay una mala práctica prevencionista en la empresa.

6. Conclusión



Qué valor tiene un trabajo donde el trabajador está expuesto a ser agredido? ¿Qué valor tiene un trabajo donde el trabajador carece de valor alguno para la empresa, porque es sustituible inmediatamente, porque no precisa ni cualificación ni formación previa? Por lo visto, parece que el valor de los trabajadores es muy escaso. Valiéndose de esa amenaza real -eres sustituible inmediatamente-, las empresas fortalecen la dependencia de sus empleados.

En varios apartados se ha constatado que el discurso de estos trabajadores y trabajadoras tiene componentes importantes de sumisión, que no facilita nada las transformaciones del trabajo hacia condiciones más dignas. Es un discurso muy pobre que surge de la simple valoración de las emociones, de los sentimientos propios y ajenos, del carácter de la gente. No es un discurso elaborado o subsumido del análisis de una realidad donde priman las relaciones de poder y no las relaciones emocionales. Las relaciones empresario-trabajador son relaciones de poder –uno manda y el otro obedece, uno piensa y el otro ejecuta, uno decide y el otro acata-, no son relaciones amistosas ni familiares. Parece que este colectivo no entiende o desconoce cómo son las relaciones laborales y, en consecuencia, reacciona con actitudes filiales, del hijo hacia el padre.

“Tampoco lo que me parece a mí justo, es por ejemplo que nos tachen a todos con el mismo criterio porque una persona que hace su trabajo como lo tiene que hacer y nosotros sabemos qué compañeros se escaquean, hacen, no hacen, y luego están incluso mejor considerados que tú. Estás haciendo tu trabajo y eso lo ves y entonces te indigna, porque lo único que hace esta gente es desanimarte para que tú empieces a holgazanear”.

Esta frase es contundente: suplica que sea considerado por sus mandos pues hace bien el trabajo. Y se indigna porque no es considerado y, como el niño, se enfada y le da por holgazanear porque no le hacen caso. La conciencia obrera actúa de otra forma. Hace bien su trabajo porque considera que debe hacerlo, por su ética personal. Pero exige con fuerza sus derechos, no suplica; exige y lucha por ellos. No es cuestión de actitudes de los mandos, de la empresa, sino de derechos de los trabajadores.

“Luego dicen: es que la gente que curra bien no se puede mezclar con la gente mediocre porque luego todos se vuelven de lo mismo; perdona, no se vuelven de lo mismo pero si tú ves que luego todos estamos en el mismo listón dices: y yo por qué me voy a estar partiendo la cara con este, cuando este compañero pasa de ese usuario y todos estamos al mismo nivel”.

Resulta incomprensible escuchado desde la parte trabajadora.

”Yo creo que funciona a nivel general en todas las empresas. Yo no sé en la vuestra, en la mía por ejemplo: ¡ay!, este es amigo mío. Pues venga, no me importa que pases tres veces al bar.

“¿Quién sube a la oficina cuando hay un puesto vacante? Sube el amigo del tío, del primero, de la hija... entonces no es justo, porque probablemente dentro de mi empresa puede haber gente, muy, muy preparada y no se les da esa posibilidad. Con esto no estoy diciendo...que hay gente que ha subido, gente muy válida y tal. Pero sí que es verdad que yo creo que no se nos trata a todo el mundo por igual”.

Pues este tipo de situaciones hay que establecerlo en las relaciones laborales. No se deja al libre albedrío de la dirección de la empresa. Se negocia y se establecen normas.

¿Cómo pueden esperar relaciones de equidad? ¿Por qué se extrañan? Hasta esos aspectos ha habido que conquistarlos, a pesar de parecer lógico que las cosas funcionaran de esa otra manera.

“Pero es triste que tu empresa no te valore, porque si el usuario no te valora la sensación es de que no importas, de que no vales”.

“Es que somos los que llevamos la empresa. Somos los que estamos generando un dinero a la empresa. Eso se debería valorar”.

Tal vez se valore cuando los empresarios conciban las empresas como un valor social y por tanto muestren su responsabilidad social. Hoy las consideran su negocio, y los trabajadores mera fuerza de trabajo.

“Hasta qué punto es legal, porque si yo tengo una pierna rota, un tobillo roto, ¿me vas a pedir que yo vaya a la empresa?”

Actitudes como esta son sorprendentes. Si un asalariado se ha roto una pierna acude al centro médico más próximo, luego ya cumplirá con la burocracia. Pero si la empresa pretende que el trabajador pase por sus oficinas con la pierna rota para comprobar que se la ha roto de verdad o para rellenar papeles es un hecho denunciante por el que debe pagar.

Las expresiones consignadas en las páginas precedentes, “no somos nada”, “somos números” adquieren ahora su significado completo. Pero todavía este pensamiento va más lejos, llega a la identificación con el mando que le controla y le exige y no le valora⁵.

5 La huelga ha puesto de manifiesto la disposición a alcanzar mejores condiciones de trabajo y, con ello, el surgimiento de un nuevo pensamiento emancipador. Ambos aspectos -la lucha y el surgimiento del nuevo pensamiento que nace de esa lucha-, se alimentan el uno del otro y llevarán a este colectivo a un pensamiento colectivo de mayor autosuficiencia y mayor autoestima.

“Además hay bastante contacto entre el supervisor y el controlador. La gente sobre todo que llevamos más tiempo sí que suelen... hay veces incluso que están nombrando por lista y es el nombre solo y el motecillo que te ponen”.

“En ese sentido sí que es verdad que yo no me quejo, que hay bastante buen rollo con los supervisores. De hecho hay bastante buena comunicación en el sentido de que luego hablas con ellos y te vas a fumar un cigarrito, pero no solo conmigo con cualquier compañero. Ellos también tienen el problema de que les presionan mucho y de ahí que ellos nos presionen a nosotros”.

“Tienen que estar con mucho cuidado de no sobrepasar la línea que a ellos les marcan”.

“Es que al de arriba no le conviene que el inspector sea amigo tuyo”.

Lo que subyace en el fondo es una falta importante de autoestima. Esta autoestima ha sido mermada por las condiciones de trabajo que se han expuesto, fundamentalmente por el rechazo social y la poca valoración de la empresa.

La autoestima es una respuesta de aprecio o rechazo de sí mismo. O el valor de la evaluación personal que cada cual hace de sus atributos y cualidades. El sentimiento que acompaña a esa valoración, satisfactorio o desagradable, es la autoestima. En esta valoración, totalmente subjetiva, cada uno agrega aquellos aspectos que considera más relevantes para sí mismo. La autoestima es algo personal. Cada uno construye el concepto de su Yo con distintos componentes.

Las condiciones de trabajo, la valoración que se hace de él, la valoración social del trabajo y de la persona son elementos que configuran la autoestima. Como también la configuran el cultivo de relaciones gratificantes, alcanzar objetivos válidos o poner en actividad los talentos naturales.

La consideración elevada de uno mismo implica comportamientos constructivos. A las personas las mueve el conocimiento positivo de uno mismo así como el ser reconocido por el Otro. Estos sentimientos y emociones que produce la relación con el Otro son la base fundamental de la construcción de la propia identidad. Lo que construye al individuo como diferente, como ser valioso. El reconocimiento de los otros y la autoestima positiva producen sentimientos de satisfacción personal que es lo mismo que encontrarse bien consigo mismo.

Los componentes de la identidad, del concepto de uno mismo, están formados por el yo espiritual (facultades mentales, creencias e inclinaciones más íntimas, estilo de pensar, de sentir, de actuar; son rasgos de la propia personalidad), el yo social (cualidades o defectos que reconocen los demás, y la buena o mala reputación) y el yo material (imagen corporal, las riquezas, el patrimonio económico y propiedades importantes para la persona).

Los factores negativos de autoestima pueden ser compensados con otros que apunten y construyan la propia identidad.

Tener presente la autoestima y la propia identidad es importante en esta sociedad porque la creación del propio yo se hace fundamentalmente por el trabajo, pues es el eje central de la vida, de una vida vivida en una sociedad de consumidores. La identidad social, hoy, no está dada por la pertenencia a una clase social, como en el pasado, la plebe, la clase obrera, la clase burguesa. Hoy esa identidad la da el grupo de pertenencia determinado por la capacidad de consumo, aunque ésta depende del valor del trabajo que es el que determina el salario y, en consecuencia, los recursos para consumir.

La ansiedad surge sobre todo cuando el individuo quiere dar una cierta impresión ante los demás pero está convencido de que no lo logrará. La depresión (insondable tristeza, abatimiento, sentimientos de culpa y disminución de las funciones psíquicas y físicas) va acompañada siempre de la exagerada y hasta irreal devaluación de uno mismo.

Las enfermedades de tipo psicológico, como la depresión y la ansiedad, constituyen las nuevas enfermedades laborales emergentes ocasionando graves daños personales y sociales, ya sea en gastos por atención médica o en pérdidas de horas de trabajo. Por esto la organización del trabajo, las relaciones personales, laborales y sociales en el trabajo, como los métodos de mando, son el origen de esta nueva forma de enfermar.

Por tanto, el trabajo debe concebirse como fuente de gratificación con responsabilidades laborales justamente remuneradas, actividades creativas, intelectuales, físicas, de entretenimiento o tareas voluntarias. Pero al mismo tiempo la persona debe construir su propio discurso autónomo, libre y diferenciado del de la empresa, respecto del trabajo y las relaciones que en él se establecen. Como debe crear su propio Yo independiente de la valoración de los mandos y gerentes de la empresa. De lo contrario su fuerza psicológica será débil y fácilmente manipulable.

La lucha por recuperar la dignidad es una fuente de autoestima, de construcción de la propia identidad y de creación de ese discurso propio y superador del de la empresa que recupera relaciones laborales más dignas y justas.



QUÉ HAGO CUANDO HAY UN ACCIDENTE O UNA ENFERMEDAD PROFESIONAL?

Guía práctica para conocer los trámites a seguir sobre contingencias profesionales

Son muy frecuentes las preguntas de los delegados y delegadas o de los afiliados y afiliadas en general sobre diversas cuestiones administrativas que les surgen tras un accidente, o cuando quieren declarar una enfermedad como profesional, es decir, surgida por consecuencia del trabajo. Además, en el transcurso de la tramitación de estas contingencias surgen diversos problemas que son tratados, o deberían serlo, bajo asesoramiento del Sindicato.

Es importante que las personas afectadas conozcan hasta dónde llegan sus derechos, que se sientan guiadas en la preparación de su documentación y, sobre todo, que no se les pase el tiempo o los plazos para solicitar cualquier trámite.

Con esta guía se pretende aportar aclaraciones, sobre todo ante errores que hemos detectado con gran frecuencia. Pero sin olvidar que la finalidad última es la prevención de riesgos.

Muchos accidentes o enfermedades profesionales no se han declarado como tales, y se ha debido, entre otros motivos, al desconocimiento sobre la documentación a tramitar o a la falta de conocimiento sobre cómo realizar un cambio de contingencia. Son derechos de la persona trabajadora a tramitar una incapacidad, o a solicitar una indemnización, pero sobre todo es **el reconocimiento del daño del trabajo, imprescindible para la exigencia de la prevención en el mismo.**

Esta pequeña guía no pretende abordar los aspectos de la Prevención de Riesgos Laborales, que por su amplio contenido merece ser tratado aparte. Sólo pretende intervenir estrechamente en la gestión de la documentación que compete a la persona afectada, y sobre todo, en que conozca en qué aspectos debe acudir al asesoramiento del sindicato para ser orientada en la defensa de sus derechos. Esta guía pretende informar sobre las ideas más básicas enfocadas a detectar el problema, para que se intervenga cuanto antes.

Pero sobre todo hay que tener claro que cada problema debe abordar de forma particular cada caso. Por esto se debe entender que lo que se expone a continuación son elementos aislados que constituyen las piezas o las herramientas para intervenir. Y de este modo, se ajustarán de diferente manera según cada problema. La habilidad en el momento de abordar cada problema es importante, pues la experiencia demuestra que en el curso de las tramitaciones surgen problemas muy variados.

Por eso, esperamos que esto sirva para “abrir los ojos” y detectar cuándo es importante acudir al asesoramiento experto.

¿Cuáles son los daños del trabajo?

Se refiere sólo a la enfermedad profesional y al accidente de trabajo, pues son los que requieren que se realice el correspondiente Parte Oficial de declaración, y además son contingencias tramitadas por las entidades aseguradoras, es decir, a través de la Mutua correspondiente. En caso de estar de baja (incapacidad transitoria), será también a través de la Mutua. Las diferencias respecto a la “enfer-

medad común” (salariales, según Convenio, o gratuidad de medicamentos, etc.) son importantes. Tampoco se aplican las mismas consideraciones ante una baja por daño laboral en situaciones complejas de eventualidad, o de irregularidad de empleo, etc., que una baja por enfermedad común. En el caso que se llegue a tramitar una incapacidad permanente, ya sea en el momento, o por si lo fuera en un futuro, el cálculo superior de las pensiones a percibir es superior, como se hablará más adelante.

¿Por qué damos importancia a las incapacidades permanentes?

- **La lesión permanente no invalidante:** Son lesiones producidas por el trabajo pero que no incapacitan para ejercer las profesión u otra para la que el trabajador esté capacitado. En el caso de accidente de trabajo o de enfermedad profesional, se aplica un baremo de lesiones llamado “lesiones permanentes no invalidantes” donde se indican las correspondientes indemnizaciones económicas a percibir. Por ejemplo, una persona con sordera profesional puede comprobar cuánto dinero le corresponde. Igualmente por las cicatrices causadas por un accidente. Recientemente ha sido actualizado con una significativa subida.

- **La Incapacidad Permanente:** cuando hay una lesión permanente (sea o no profesional). Pero cuidado, son diferentes grados:

- **Parcial:** Cuando se demuestra que no puede realizar determinadas tareas, pero sí el resto de su trabajo, pudiendo trabajar en las fundamentales. Generalmente el propio trabajador sugiere cuáles son las funciones concretas que no puede realizar (que según la normativa no deben ser superiores al 33 por ciento del total, lo cual es complejo de determinar). Será válido un informe técnico del servicio de prevención o documentos médicos que indiquen que esas tareas determinadas no puede desempeñarlas. Se recibe una indemnización equivalente a 24 mensualidades, y sigue trabajando.

- **Total:** Se entiende que no puede realizar las tareas fundamentales de su profesión, lo cual se procurará documentar al tramitarlo (por ejemplo, mediante el informe del Servicio de Prevención, o

bien con informes del puesto de trabajo sobre las tareas y funciones que desempeña). Percibirá una pensión de un 55 por ciento de su salario (saliendo el cálculo algo superior si es accidente o enfermedad profesional, pues en este caso se calcula según los dos últimos años, aunque cuidado, porque no siempre la cotización de los últimos años es superior). Y llega al 75 por ciento si es mayor de 55 años. Para el cálculo de la pensión conviene acudir al sindicato. Pero lo más importante: **se extingue el vínculo laboral**, es decir que se quedará sin trabajar. Aunque no siempre, depende del **Convenio**: pues hay Convenios que recogen la posibilidad de simultanear esa pensión con la reclasificación a otro puesto. Otros no recogen ninguna cláusula al respecto y el incapacitado pierde el empleo quedando con la pensión correspondiente. Lo importante es que se conozca esta circunstancia, y así la persona afectada puede optar (hay quienes prefieren aguantar, y quienes deciden perder económicamente pero mejorar en salud, etc.; depende de cada cual).

- **Absoluta**: Es similar a la anterior, pero no puede trabajar en nada y, por lo tanto, pierde el empleo. La pensión es equivalente al 100 por cien. Debe consultar el cálculo de las pensiones, pues no se puede asegurar a una persona el grado que le van a conceder, y por lo tanto puede conocer de antemano entre qué valores podría oscilar su pensión. Y lo mismo, en caso de Accidente de Trabajo o de Enfermedad Profesional, el cálculo sale generalmente superior (si ha cotizado más en el último periodo). Por experiencia podemos asegurar que la mayoría de las absolutas se consiguen llevando los trámites al Juzgado de lo Social. Por lo tanto si es este el caso, la persona debe recuperar toda la documentación posible antes de acudir al asesoramiento jurídico, en el proceso final.

- **Gran Invalidez**: se percibe el 150 por ciento del salario, pues se entiende que requiere ayuda de tercera persona. Estos casos en su práctica totalidad se judicializan. Por este motivo, cuanto antes deben acudir al asesoramiento sindical para reunir la documentación útil necesaria que aportará en la fase final a los jurídicos.

> **Muy importante**: cuando se trata de una contingencia profesional como el accidente o la enfermedad, y solo en estos casos, para tramitar la incapacidad no se requiere tiempo previo de cotización. Por

lo tanto recordamos lo importante que resulta en caso de trabajadores inmigrantes (por ejemplo, en un accidente grave in itinere), siendo decisivo para sus papeles de residencia y pensión, o de trabajadores con eventualidad, etc. Es decir, que abre un abanico de acción sindical aplicable según cada caso, como siempre advertimos.

> **En relación a la llamada ‘profesión habitual’:** antes de que se tramite una incapacidad cualquiera, no se debe olvidar que conviene que el trabajador o trabajadora informe de la que es llamada su “profesión habitual”, pues se entiende que en función de ella le van a calificar el grado. En el caso de enfermedad profesional es la que ha ejercido el último año, y en el caso de accidente la ejercida en el momento de accidentarse. Podría ocurrir y no es extraño, que una persona se accidente ejerciendo una profesión circunstancial, como es el caso de personas jóvenes cualificadas que aun no han encontrado puesto fijo adecuado a su preparación.

En este supuesto podría solicitar una incapacidad para aquel trabajo, y viviría con esa pensión hasta encontrar el puesto acorde a sus conocimientos, pues en caso de una total, esa persona quedaría incapacitada para el trabajo en el que se accidentó, sin poder trabajar en el mismo, pero sí en otro. (Ha habido algún caso aislado en que han coincidido estas circunstancias, pero en concreto en accidentes de gravedad que impidieron totalmente cualquier trabajo. Por lo tanto debemos considerarlo siempre un supuesto, y recordar a los jóvenes que, por serlo, les resulta más difícil conseguir el reconocimiento de una pensión, aunque estén en su derecho de intentarlo si se diera el lamentable caso).

> **Iniciación del trámite:** Este trámite lo puede iniciar la propia persona (conviene que para la cumplimentación del impreso de solicitud sea asesorado por el sindicato), o bien el médico de la Seguridad Social que le corresponda (pero esto en caso de enfermedad común). Normalmente como se trata de contingencias profesionales debe iniciarlo la Mutua. Esto se solicita en persona o realizando la petición mediante escrito. En caso de negativa se debe acudir a la asesoría del sindicato, pudiendo documentar el hecho mediante una hoja de reclamaciones donde la Aseguradora indicará las circunstancias de su negativa. Una vez comenzado el

trámite por la mutua, conviene conocer el llamado “informe de propuesta” que ha iniciado la Mutua (repetimos, en caso de enfermedad común lo haría su médico de la Seguridad Social), pues ahí se indica el grado que se solicita, y se reconoce si hay o no conformidad con dicho grado por parte del trabajador afectado.

Cuando la persona recibe una carta indicando que se presente en el INSS, donde le citan, y “llevando toda la documentación”, no debe olvidar que además de los informes médicos tiene que llevar la documentación laboral, es decir: notificación de tareas y funciones que ejerce, realizada por la empresa (ej. Departamento de RRHH, o el propio empresario en caso de PYME, que con frecuencia apoya la solicitud), y otras documentaciones útiles que pueda disponer como: estudio de riesgos del puesto, actas del Comité, informes técnicos,...etc.). Esta documentación es muy valiosa para determinar sus lesiones respecto a lo que se requiere en el puesto de trabajo. Del mismo modo, resulta útil haber aportado estos informes a los efectos incluso de negativas o de rechazo de incapacidades, pues en determinados casos sirven como declaraciones ejercidas, derivando la responsabilidad en caso de que ocurrieran lesiones o accidentes posteriores por este concepto.

> **Trámites finales:** la respuesta con el dictamen se recibe por carta. Dispone de 30 días para ejercer la reclamación previa en caso de no conformidad. Por lo tanto, cuanto antes debe acudir al sindicato para que se le ayude a redactar esa reclamación. El asesor del Sindicato indicará acerca del caso concreto, y si se considera la conveniencia, de que pase a la asesoría jurídica en caso de que le rechacen de nuevo. **Es importante trabajar bien en la reclamación previa y no considerarla un mero trámite, pues puede evitar su pase a juicio.** Además, en todo caso la asesoría podrá indicar la documentación a añadir si es necesario.

¿Es importante el parte de accidente?

- Si no se dispone del parte de declaración oficial de accidente (actualmente se ha de pedir copia de la documentación informatizada mediante el llamado Sistema Delta), la lesión a

efectos de trámites no se considera como accidente ni para la indemnización, ni para el cálculo de pensiones, etc.

- Puede haber casos de lesiones que han cursado baja en su inicio por la Mutua, sin que exista el parte, y por lo tanto les sigue el alta, pasando lógicamente a contingencia común. Alteraciones administrativas variadas nos dan constancia de que muchas veces el trabajador o la trabajadora no dispone del correspondiente parte, aunque aporta documentación de la baja por la Mutua, o partes internos de la empresa con referencia al accidente. Debe quedar claro que lo importante es la declaración oficial, como se ha indicado (según el modelo indicado en el BOE). Es la primera documentación que hay que revisar. Pues debido a su carencia se justifican muchas de las anomalías con las que acuden al sindicato las personas afectadas.

¿Es obligatorio para mi empresa?

Sí, y siempre que lo solicite el trabajador la empresa está obligada a realizar el parte de accidentes de trabajo, pues la negativa al trámite está sujeta a sanción.

La Empresa no es quien decide si es accidente o no, ni siquiera la Mutua, aunque puede rechazarlo a su criterio. Quien lo determina es el INSS. Por lo tanto, puede solicitarse esta tramitación en caso de que sea rechazado por la Mutua. Para los trámites, el delegado o el asesor del sindicato indicarán la documentación a aportar (demostrando su petición de accidente de trabajo, bajo la documentación de que se disponga como actas de Comité, estudios efectuados, etc.).

Otras veces, y es una consulta relativamente frecuente, la empresa - por los motivos que sean, no se pretende analizar esto- se niega a aportar el parte de accidente, con la consiguiente pérdida de derechos para el afectado. En este caso debe informarse y aclararse que es un derecho del trabajador, y que en caso de discrepancia, se informará a la Inspección de Trabajo, para que le recuerde su obligación. Naturalmente esta opción no es la más idónea para nadie, pues supondría una denuncia que lo considerará falta grave y aplicará sanción. Este supuesto, naturalmente, si llega, sería en casos excepcionales, pues desde el sindicato podemos aportar toda la informa-

ción legal por la cual se recuerda a la empresa de esta obligación de rellenar el parte de accidente. Es más, la obligación de efectuarlo en caso de que sea grave, se reduce a un periodo de 24 horas.

Situaciones en que se debe pedir el parte de accidente:

- Ante cualquier enfermedad o lesión que esté **causada por el trabajo**.

- Cualquier enfermedad o lesión que ocurra **en tiempo y lugar de trabajo**. Es decir, que no tiene lugar la discusión si es o no causada por el trabajo, vale solo con que ocurra en el horario de trabajo, o en el lugar del mismo. Y del mismo modo es válido como accidente de trabajo cualquier enfermedad que se produjera en el trabajo. Es más, si había una enfermedad que pudiera intervenir en un accidente la empresa estaría obligada previamente a ejercer la adecuación del puesto o a establecer la prevención, y en caso de alegar rechazo de accidente por haber detectado previamente una enfermedad está manifestando, además, una omisión de las medidas preventivas en este aspecto.

- **El agravamiento de una enfermedad que ya padecía, si ocurre en tiempo o en el lugar de trabajo:** está claro que no hay que ocultar que ya había una enfermedad, pues lo importante es si se agrava en el trabajo.

- **Los accidentes in itinere:** ocurridos al ir o volver del trabajo, en su trayecto lógico. Estos requieren muchas veces testigos que lo demuestren, o documentos como el parte de atestados, etc.

- Para quienes realizan tareas sindicales, también son accidentes de trabajo todo lo dicho, si ocurre en relación con el ejercicio de tareas sindicales. Aquí os recordamos siempre lo de la prudencia en carretera, pero si ocurre, es otra documentación a tener en cuenta.

- **Nota final:** Estas consideraciones de accidente de trabajo son las determinadas por la Ley General de la Seguridad Social.

Lo que se necesita para tramitar una enfermedad profesional

- La enfermedad profesional ha de tener relación “causa-efecto” con alguno de los riesgos del trabajo. Esta relación con el riesgo se puede demostrar, por ejemplo: una sordera (cuya audiometría tiene la pérdida característica a 4000 Hz), y los antecedentes laborales de exposición a ruido, o mejor aun si se dispone de una medición del riesgo (sonometría en este caso). De ahí, una vez más la importancia del estudio de riesgos, pues sirve para demostrar, por ejemplo, la exposición a un determinado tóxico. Entre las consecuencias de no disponer de un buen estudio de riesgos se encuentran trabas para demostrar la relación causa-efecto a la hora de solicitar una enfermedad profesional, pues es más difícil demostrarlo.

- Solo se pueden tramitar las lesiones que son permanentes, es decir de las que no se van a recuperar, y en principio que estén en el correspondiente Listado Oficial. En caso de no encontrarse en el listado, se debe aportar la documentación demostrativa, a todos los efectos, del origen laboral (estudio de riesgos, actas de comité, informes de expertos, etc.).

- Una enfermedad profesional es de declaración obligatoria. Se recomienda que la persona afectada acuda a la Mutua a realizar los trámites de declaración, aunque puede solicitarlo directamente en el INSS. En cualquier caso, lo más adecuado es realizar una petición por escrito a la Mutua, indicando los antecedentes laborales de exposición al riesgo y el diagnóstico documentado de las lesiones que se alegan. Una vez iniciados los trámites por la Mutua recibirá una citación del INSS indicando que se presente con la documentación que dispone. El asesor del sindicato verificará si la documentación es completa (el estudio de riesgos, las características y contenidos del puesto, y demás informes). La persona en cuestión recibirá una respuesta por escrito del dictamen del INSS, y en caso de ser reconocido, la empresa está obligada a realizar el parte de enfermedad profesional, es obligatoria su declaración.

- En caso de no estar conforme con el dictamen, se disponen de 30 días para la “reclamación previa”. Por lo tanto, hay que acudir al asesor/a del sindicato cuanto antes para que ayude a rellenar este documento, y compruebe si se puede aportar nueva documentación, pues puede ser revisada y reconocida. En caso de nueva

respuesta desfavorable se debe analizar si se pasa el caso a los servicios jurídicos. De nuevo la decisión dependerá de cada caso.

¿Qué es un cambio de contingencia?

Nos encontramos con mucha frecuencia personas que estando de baja por enfermedad común acuden indicándonos que se trataba de un accidente de trabajo (es menos frecuente en casos de enfermedad profesional, pero con similares características). Muchas veces la urgencia, el desconocimiento y otros problemas hicieron que surgiera la baja por enfermedad común, y luego se pretende rectificar por muchos motivos (cobra menos, o por la indemnización, o por querer exigir prevención, etc.). Lo primero que se le pide a esa persona es que muestre el parte del accidente (aunque sea rechazado por la Mutua, debería tenerlo, o haber reclamado en caso de rechazo), y como es de esperar, en estos casos es frecuente que no se disponga del parte. Pues bien, la primera labor es requerir a la empresa, por los medios que se consideren oportunos, que elabore ese parte. Si hay negativa, puede requerirse por medio de Inspección de Trabajo. En determinados casos se efectúa paralelamente una reclamación a la Delegación de Trabajo, vinculada al área de asistencia técnica del Instituto de Seguridad e Higiene (o el organismo correspondiente transferido, según CCAA) para requerir el estudio o análisis de las condiciones del accidente, si se determina necesario según el caso concreto.

En definitiva, se redacta una carta a la Dirección del INSS solicitando el cambio de contingencia, es decir, el paso de enfermedad común a contingencia profesional. Pero en esta carta se deben argumentar los motivos, y adjuntar la documentación del parte de accidente (o de la denuncia que justifica por qué no se dispone). Para aportar la carta y la documentación requerida, es evidente que conviene que se realice bajo el asesoramiento del sindicato. Del mismo modo, es muy recomendable, como paso previo, que esta documentación sea presentada correspondiente a la inspección de la Seguridad Social, junto con la documentación médica, pues su opinión previa es en muchos casos determinante, quedando reparadas las anomalías administrativas.

La persona afectada, recibirá en su domicilio una carta, como en los

demás casos, con el resultado. Si se reconoce la contingencia su baja corresponderá a la Mutua. Más adelante, si hay quejas respecto a la Mutua, y persisten las anomalías administrativas, conviene que se traigan al asesor del sindicato esas quejas plasmadas en una hoja de reclamaciones, pues es el vehículo que nos facilita la intervención en el tema concreto.

Por último, algunos consejos de actuación sindical

Hasta ahora, de todo lo dicho nos hemos basado estrictamente en la legislación, aunque se ha preferido exponerlo de una forma comentada, sin referenciar los textos legales a cada paso, pero sin perder el enfoque que disponemos de las normativas en estos temas. Pero ahora vamos a aportar algunos consejos que se basan solamente en nuestra experiencia tanto técnica, como sindical, por si son de utilidad.

1. Prioridad de los asuntos documentales sobre los técnicos: porque una persona puede tener toda la razón sobre un accidente, o una incapacidad, etc., pero lo importante es que tenga documentación que lo demuestre. Es decir puede ser verdad que tiene una determinada enfermedad, y a lo mejor nuestros conocimientos técnicos nos indican que es real, pero debe estar documentado, y le enviaremos a su especialista para que le escriba una notificación, etc. Debemos procurarle que tenga la mejor documentación. Muchas personas vienen con muchas razones y pocos documentos, así que nuestra labor se basará en conseguir esas pruebas pidiendo estudios técnicos, etc.

2. La importancia de la opinión del afectado: a pesar de lo anterior, no importa que revise los documentos médicos un experto, si esa persona siente que su lesión está causada en el trabajo, o que no puede trabajar por algo, etc. seguro que aunque no sepa demostrarlo, o explicar el por qué, tiene la razón. Hay un sentido especial de la persona cuando lo relaciona con el trabajo, sobre todo cuando el problema que sea ha crecido tanto que le ha llevado a acudir al sindicato. Por experiencia todos sabemos que los problemas nos vienen cuando han engordado bastante. Esperemos que a partir de ahora se detecten las cosas cuanto antes, que nos ayudaría mucho.

3. Comprobar siempre si existen causas laborales: si el afiliado acude por cualquier otro motivo de asesoramiento relacionado con su salud (posiblemente para hablar de una incapacidad de causas comunes), hay que revisar si existen causas de origen laboral. Por una parte porque redundan positivamente en el cálculo de la pensión, y por otra porque como sindicato no se nos puede pasar que existan riesgos laborales produciendo daños.

4. Preguntar desde el principio por el parte: muchas anomalías administrativas con las que vienen (altas indebidas, por ejemplo) radican en que no tenían el parte, y hay que abordar desde ahí el problema, pues la orientación será diferente, lo cual nos acota mucho las cosas.

5. Detrás de un problema aparentemente aislado existe un problema de acción sindical en la empresa: lo cual nos obliga a coordinar nuestra actuación con los demás sindicalistas. Por ejemplo: cuando un trabajador se encuentra con la negativa a rellenar el parte, seguramente es un problema de la cultura de empresa, si no dispone del estudio de riesgos seguramente está asociado a otros incumplimientos de prevención, etc. En definitiva, que tras tratar ese caso, paralelamente debe analizarse la situación de la prevención en la empresa, pues seguro que tiene lagunas importantes.

6. Revisar en todo caso los periodos previos de bajas y de recaídas de accidente: por si existen otras anomalías.

7. Antes de tramitar una incapacidad revisar si tiene una enfermedad profesional: por ejemplo una indemnización por sordera, ya que debe cobrarla antes de tramitar su incapacidad, pues después no podrá. Además si tramita las enfermedades antes de solicitar la incapacidad podrían revalorizar dicha incapacidad al considerarla profesional.

8. No olvidemos comprobar las cotizaciones del último periodo: imaginemos que han sido más bajas que las de años anteriores (aunque normalmente van ascendiendo), pues en ese caso un cálculo de pensión por contingencia profesional podría salir desfavorable respecto al realizado como enfermedad común.

9. Informar siempre de las supuestas cuantías de las pensiones: sin que se nos quede ninguna advertencia en el tintero, pues la decisión la tomará la persona.

10. Recordar datos importantes: que las incapacidades son revisables (cada dos años), que con una incapacidad total se puede perder el empleo salvo que el Convenio disponga otra circunstancia. Que el tiempo de baja (IT) puede durar un máximo de 12 meses, prorrogables a otros 6 más (tras notificación a la persona) pero que son máximos, pues pueden notificar antes en cualquier momento para revisar la IT, y otras cuestiones similares.

11. Cada vez que a alguien le notifiquen que se presente “con toda la documentación” recordar que aporten junto con los informes médicos los laborales del puesto de trabajo: desde una sencilla carta del empresario indicando tareas y riesgos hasta el estudio de riesgos, informes técnicos, informes del Servicio de Prevención, etc.

12. Nunca intervenir al margen del contexto, pues un tema concreto puede ser tratado de forma muy diferente dependiendo del marco sindical en que se encuentre: por ejemplo, si se trata de situaciones conflictivas de otra índole (no conviene mediatizarlas por medio de asuntos de salud laboral), o de elecciones sindicales (donde tengan relevancia los asuntos de prevención), y un largo etc. En conclusión, se resalta la importancia de la coordinación sindical.

13. Tramitar la declaración de minusvalía: no es un asunto puramente laboral, pero se olvida muchas veces. Recordamos que a una persona con incapacidad, puede que le corresponda (según las lesiones) algún grado de minusvalía. Se tramita a través del departamento de asistencia social del ayuntamiento o de la Diputación u organismo transferido al respecto según CC AA. Esto le supondrá una serie de ventajas a la hora de optar a puestos de trabajo reservados, o para la declaración de la renta. Pero sobre todo, constituye un buen argumento entre la documentación a aportar en la incapacidad, pues si dispone de un significativo porcentaje de minusvalía reconocido, es una razón consistente para presentar. No obstante, una

vez más dependerá del caso, pues importantes minusvalías no suponen incapacidad, pues no interfieren las funciones del puesto. Por el contrario una minusvalía moderada, le puede incapacitar para el trabajo, dependiendo de las funciones que tenga que ejercer la persona. A pesar de lo dicho, conviene siempre tramitar ese documento, pues en ningún momento aportará inconvenientes, y siempre ventajas, que especialmente se deben recordar a quienes ya tienen la incapacidad, si es que no lo tramitaron antes.

14. Excluir siempre del control de absentismo las lesiones del trabajo: sean las que sean, no se puede admitir que las bajas por lesiones causadas por el trabajo contabilicen en el control del absentismo. Por el contrario es un motivo más para reivindicar la prevención del riesgo antes que el control del trabajador.

15. Hacer específica la vigilancia de la salud: de una forma tan sencilla como pedir que se indique tras el reconocimiento médico de la persona, si las lesiones o daños que se hubieran detectado tienen relación o no con los riesgos del puesto, y en todo caso, con independencia de lo anterior, si esas lesiones pueden afectar de algún modo el normal desempeño de las funciones del puesto.

Esta petición al Servicio de Prevención (que está dentro de sus funciones según el reglamento) supone un importante avance en todo lo que se ha citado anteriormente y constituye las bases correctas de la llamada prevención secundaria (detección precoz del daño, para intervenir cuanto antes). Una reflexión final: si no estamos conformes con la prevención secundaria, hablar de la prevención primaria (actuar antes del daño) es aún más complejo. Claro que se puede cerrar el círculo ignorando u ocultando los daños y así “se justifica” que no se haga prevención, pues si no hay daños (porque se ocultan) teóricamente no hace falta aplicarla. Esto no se puede ni se debe admitir.

16. No olvidar condiciones especiales: embarazadas, trabajadores sensibles, etc.

17. El daño psicológico del trabajo como motivo en sí mismo: es decir, que a veces una lesión es rechazada advirtiendo que no

existe, que se debe a un efecto psicológico potenciado en la persona. Pues en definitiva nos encontraremos con importantes daños psicológicos por casos diversos relacionados con estrés, con fatiga laboral, o incluso debidos a riesgos psicosociales, etc. que a veces se materializan en discretas lesiones orgánicas con un fuerte componente psicológico que hace sufrir mucho a quien lo padece, y esta incompreensión se podría subsanar si se insiste en el daño psicológico de origen laboral, que no debe pasar jamás inadvertido.

Conclusiones

A lo largo de estas recomendaciones y sugerencias, queremos dejar muy claro que:

- Cada caso planteado, o cada persona, tiene unas características concretas que aunque sean similares, se revisten de diferencias considerables. Por lo tanto la labor especial estará en aplicar las recomendaciones y sugerencias que se han comentado antes a la aplicación concreta. Recordemos que se trata de asuntos organizativos ajenos a nosotros, de entidades que tienen sus procedimientos administrativos. Es más, es posible incluso que en el transcurso de los trámites surjan situaciones que impliquen modificar los criterios de actuación. Por lo tanto que nadie presuponga que se puede definir una especie de fórmula general para todos. Las habilidades del buen hacer tienen aquí también un papel importante.
- Las capacidades para alcanzar los objetivos comentados anteriormente dependen de muchos factores, pero sobre todo de la **acción sindical** realizada, o de la que se defina desde el momento que se capta el problema. Al igual que se requiere el esfuerzo sindical para resolver cualquier problema que redunde en beneficio de un trabajador antes de llevarlo al abogado para acudir a los tribunales, lo mismo ocurre con los temas de contingencias laborales: debemos emplear la acción sindical para el buen resultado de los trámites previos que se realizan dependiendo de:

- El tipo de gestión de prevención con la que se está trabajando en una empresa, y de la cultura preventiva de la misma (a las que se ha llegado por el esfuerzo de la acción sindical). Muchas anomalías e impedimentos derivan de problemas de acción sindical en estas cuestiones. Por ejemplo: desde el funcionamiento o no de un Servicio de Prevención o del Comité de Seguridad y Salud, hasta la disposición de la empresa para aportar la documentación requerida. Incluso hasta la actitud de la aseguradora o Mutua también es diferente según la actividad sindical en la empresa.
- La representación y capacidad sindical en la empresa son factores determinantes. Es decir, si en un determinado lugar nuestra representación fuera superior, seguramente mejoraban determinadas cosas.
- Y por último, considerar que la importancia de estos temas es como la de los demás que llegan al delegado o delegada. En los temas de contingencias igualmente *debemos tomar una postura activa interviniendo sobre el problema y sobre la raíz del mismo, sin dejarlos a la deriva hasta que llegan al asesoramiento jurídico. Pues no se trata de un tema “de abogados”, ni mucho menos de “técnicos” sino primeramente sindical. Y dependiendo de la relevancia del trabajo sindical previo se revalorizará la labor del asesor técnico o jurídico, cuya eficacia dependerá en gran medida del aporte documental y de trabajo sindical previo.* Es evidente que donde se ha conseguido un buen funcionamiento en el ámbito de la salud laboral, cualquier conflicto que surge se resuelve desde la competencia de la intervención sindical, evitando que se judicialice.

En definitiva, debe quedar siempre bien clara la importancia de la intervención sindical como motor de nuestras líneas de trabajo en los temas relacionados con las contingencias de la salud laboral.



www.ccoomadrid.es

