



Como ejemplo de esta posibilidad el artículo finaliza con una propuesta para devolver al ámbito público un servicio que nunca debió salir de él.

Sin ninguna consideración o justificación previa, el Ayuntamiento de Madrid decidió a finales del 95, iniciar la privatización de la notificación de multas de tráfico, función desempeñada por la empresa municipal ERESA (EMPRESA DE RECAUDACIÓN EJECUTIVA), encargada de la gestión y recaudación de los tributos municipales.

Desde el momento en que se aprobó el Pliego de Condiciones Técnicas y la Autorización del Gasto en el Pleno Municipal del Ayuntamiento de Madrid, celebrado el 22 de Diciembre de 1995, hasta el momento, se han producido toda una serie de acontecimientos que ponen de manifiesto las consecuencias de las políticas privatizadoras del equipo de gobierno del Partido Popular en el Ayuntamiento de Madrid.

Las falsificaciones que se detectaron en las notificaciones son la punta de iceberg de una actividad donde se encuentran interrelacionados diferentes fenómenos: deterioro del servicio público, argumentos sobre eficiencia y eficacia de las empresas privadas, adjudicación a grandes multinacionales, corrupción y escándalos en los procesos de adjudicación, precarización del mercado laboral por parte de las empresas adjudicatarias, y finalmente encarecimiento y pérdida de calidad de los servicios.

El objetivo de este trabajo es analizar la decisión de privatizar la notificación de multas a través de un análisis pormenorizado de la información disponible desenmascarando las supuestas razones de eficiencia y eficacia que dieron lugar a esta decisión, tratando de plantear en la medida de nuestras posibilidades, una alternativa en base a la defensa del empleo y los servicios públicos.

### **La recaudación municipal**

En 1986 desde el Area de Hacienda y Economía del Ayuntamiento de Madrid, se procedió a reestructurar los servicios recaudatorios en general y, en particular, la recaudación ejecutiva, rompiendo con el sistema anterior de los *recaudadores privados*, caracterizado por la dispersión, los intereses particulares y el escaso control de la actividad y los fondos públicos recaudados.

Para tal fin se creó la Empresa Municipal de Recaudación S.A. ERESA, cuyo objeto social principal es la colaboración en la gestión de los servicios de recaudación, buscando mayor agilidad en el funcionamiento y mejores rendimientos, a través de la descentralización y una mayor eficacia en la prestación del servicio.

Para entender las razones de fondo que están detrás de la contratación-privatización de la notificación de multas, vamos a analizar la gestión de dicha empre-

sa en el período 1987-95 y especialmente los resultados del ejercicio 1995, en base a las MEMORIAS elaboradas por el Consejo de Administración de ERESA.

### 1. Resultados del ejercicio 1995

TABLA 1. Valores Absolutos (millones)

	Año 95
Recaudación	8.007
Subvención	751
Ratio Eficacia	10,66
Gastos de Personal	379,05
Nº de empleados	126
Multas de circulación	144,64
Recaudación por empleados	63,55
Subvención por empleados	5,96
Gastos de Explotación	775,1
G. Explotación por empleado	6,15
Dietas	9,52
<b>ACTUACIONES O EXPEDIENTES</b>	
Notificaciones	2,17
Visitas domiciliarias (número de visitas)	147.655
Atención al público (número de consultas)	174.245

En 1995 los ingresos totales (la recaudación) ascendieron a 8007 millones de pesetas, 1273 millones más que en el ejercicio anterior, lo que representa un aumento del 18.90%, con un ratio de eficacia<sup>1</sup> del 10.6, un 13.45% más que en el año 94.

Si tenemos en cuenta que la subvención municipal sólo ha crecido un 4.74% sobre el año anterior y la plantilla se ha incrementado el 1.61%, los resultados se pueden calificar de positivos sin ningún género de dudas, destacando los excelentes niveles de eficacia alcanzados por la gestión realizada si observamos el volumen de actividad a través de la emisión de 2.17 millones de notificaciones a los contribuyentes, con un amplio horario de atención al público<sup>2</sup> 174.245 consultas y realizando 147.655 visitas domiciliarias.

En el marco de estos resultados es donde habría que situar la actividad específica sobre notificación y cobro de multas, dado el tratamiento unificado de los expedientes recaudatorios, que han generado una recaudación de 144 millones.

<sup>1</sup> El ratio de eficacia mide las pesetas obtenidas por peseta de subvención concedida.

<sup>2</sup> De 9 a 17 horas todos los días de lunes a sábado, incluido el Sábado Santo.

**Eficiencia y eficacia. Evolución 1987-95.**

\* Para reforzar el carácter positivo de los datos del último ejercicio, sólo hay que analizar la evolución que esas mismas variables han tenido a lo largo del periodo 1987-95.

**TABLA 1. Valores Absolutos (millones)**

	87	88	89	90	91	92	93	94	95
Recaudación	2030	3544	4227	5161	4180	4964	4574	6734	8007
Subvención	305	572	628	621	689	771	650	717	751
Ratio Eficacia	6,66	6,20	6,73	8,31	6,07	6,44	7,04	9,39	10,66
Gastos de Personal	113,60	215,95	244,92	306,80	340,13	367,06	342,65	342,90	379,05
Nº de empleados	85	141	150	169	144	149	126	124	126
Multas de circulación		74,99	60,82	105,13	152,78	263,52	742,61	413,57	144,64
Recaudación por empleados	23,88	25,13	28,18	30,54	29,03	33,32	36,30	54,31	63,55
Subvención por empleados	3,59	4,06	4,19	3,67	4,78	5,17	5,16	5,78	5,96
Gastos de Explotación				650,2	725,29	800,54	679,68	745,18	775,1
G. Explotaci. Por empleado				3,85	5,04	5,37	5,39	6,01	6,15
Dietas						3,30	8,92	9,30	9,52
Notificaciones	1,90	2,43	2,20	2,14	1,47	2,52	1,39	1,80	2,17
Visitas domiciliarias		210,104	178,200	161,327	81,169	112,255	63,510	43,932	147,655
Atención al público	159,094	293,116	291,565	216,265	157,554	186,123	164,036	165,592	174,245

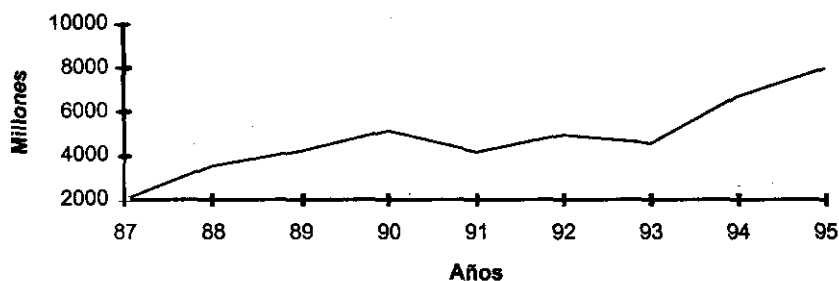
**TABLA 2. Tasas de Variación**

	88/87	89/88	90/89	91/90	92/91	93/92	94/93	95/94
Recaudación	74,58	19,27	22,10	-19,01	18,76	-7,86	47,22	18,90
Subvención	87,54	9,79	-1,11	10,95	11,90	-15,69	10,31	4,74
Ratio Eficacia	-6,91	8,64	23,47	-27,00	6,13	9,30	33,47	13,52
Gastos de Personal	0,10	13,42	25,27	10,86	7,92	-6,65	0,07	10,54
Nº de empleados	65,88	6,38	12,67	-14,79	3,47	-15,44	-1,59	1,61
Multas de circulación		-18,90	72,85	45,32	72,48	181,80	-44,31	-65,03
Recaudación por empleados	5,24	12,12	8,37	-4,95	14,77	8,96	49,60	17,02
Subvención por empleados	13,06	3,20	-12,23	30,21	8,15	-0,30	12,09	3,08
Gastos de Explotación				11,55	10,38	-15,10	9,64	4,02
G. Explotac. por empleado*				30,91	6,67	0,40	11,41	2,36
Dietas						170,45	4,20	2,42
Notificaciones	27,89	-9,47	-2,73	-31,31	71,43	-44,84	29,50	20,56
Visitas domiciliarias		-15,18	-9,47	-49,69	38,30	-43,42	-30,83	236,10
Atención al público	84,24	-0,53	-25,83	-27,15	18,13	-11,87	0,95	5,23

Si analizamos los resultados obtenidos en el período considerado nos encontramos que la Recaudación ha tenido un crecimiento progresivo, destacando el fuerte incremento (47.22%) el año 94.

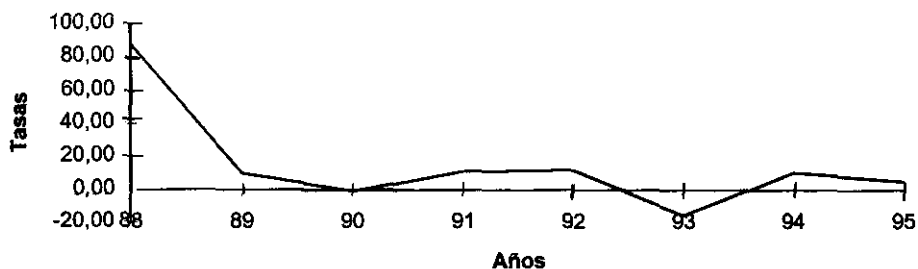
En estos nueve años la recaudación ha pasado de 2030 a 8007 (Gráfico 1) millones lo que supone un incremento del 294.43%, prácticamente se han cuadruplicado los ingresos, con una media anual de 4824 millones.

GRAFICO 1. Recaudación Total (87-95) (millones de pesetas)

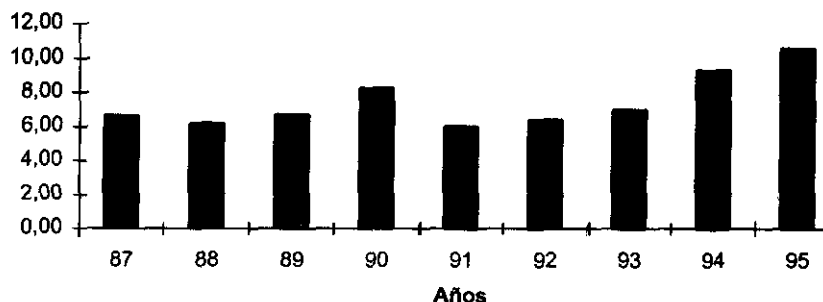


Mientras la recaudación ha crecido en tasas y proporciones notables, las subvenciones municipales han tenido incrementos medios anuales del 10% con una tasa de crecimiento en el último ejercicio del 4.74% (Gráfico 2), y una media anual de 633 millones.

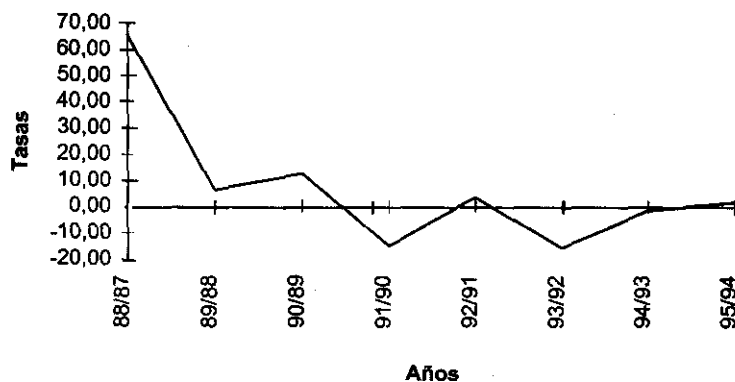
GRAFICO 2. Subvenciones (Tasas de variación interanual)



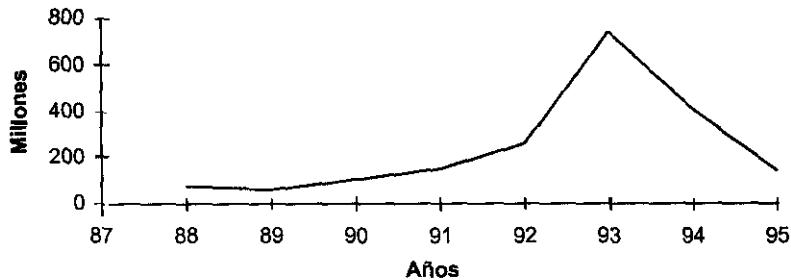
La relación entre los ingresos obtenidos y la subvención municipal recibida ha dado unos ratios de eficacia que han experimentado importantes crecimientos, especialmente en el año 94 que tuvo una tasa de variación del 33.47%

GRAFICO 3. *Ratio eficacia (valores absolutos)*

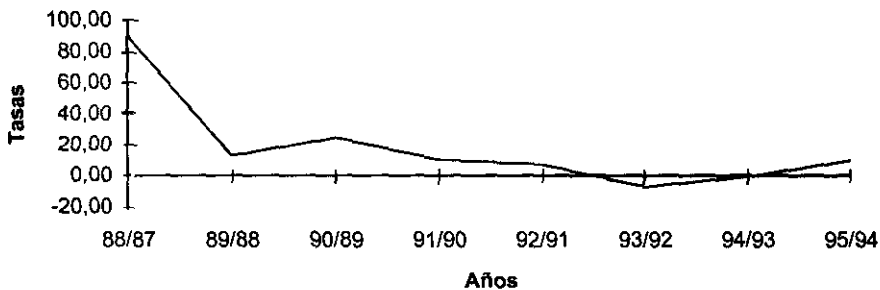
Considerando el número de empleados y la evolución de la plantilla, que prácticamente ha permanecido estable o decrecido en algunos años, por una parte, y los ratios de eficacia por otra, es indudable que la productividad de los trabajadores es significativa.

GRAFICO 4. *Plantilla (Tasas de variación)*

La recaudación por multas de tráfico a pesar de tener un comportamiento irregular en el tiempo, ha contribuido a conseguir los importantes niveles de recaudación anteriormente comentados, obteniéndose una recaudación media anual de 245 millones, alcanzando su máxima recaudación en el año 93 con 743 millones, que en ese año representaban el 16.23% de lo recaudado, y una tasa de variación con respecto al ejercicio 1992 del 181.80%.

GRAFICO 5. *Multas (Valores absolutos)*

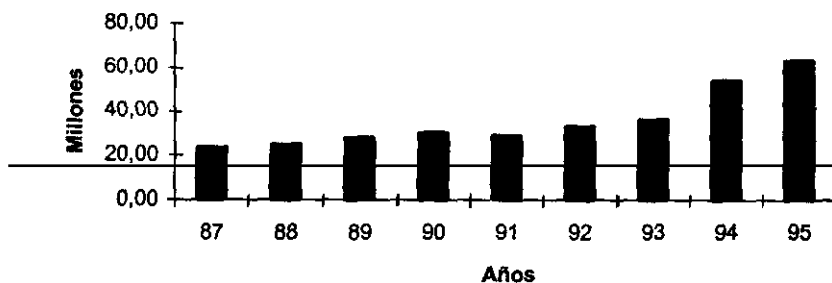
Los gastos de personal en ningún momento durante este período han llegado a superar, en valores absolutos, el 6% de la recaudación en cada uno de los años considerados, con unas tasas de variación interanual más ligadas al aumento de plantilla que al coste laboral unitario, con un coste medio anual de 294 millones.

GRAFICO 6. *Gastos de personal (Tasas de variación)*

Difícilmente se podrían utilizar los costes salariales como argumento para apoyar la privatización de ninguna actividad desarrollada por ERESA, incluida la notificación de multas. Más bien habría que señalar los aumentos de productividad obtenidos observando los datos sobre recaudación por empleado, que han crecido progresivamente año tras año.

Si además relacionamos esta variable con la subvención municipal por empleado, nos encontramos con grandes diferencias entre una y otra, lo que refuerza el comportamiento del ratio de eficacia y la productividad alcanzada.

GRAFICO 7. Recaudación por empleados (Valores absolutos)



Recaudación por empleados	23,88	25,13	28,18	30,54	29,03	33,32	36,30	54,31	63,55
Subvención por empleados	3,59	4,06	4,19	3,67	4,78	5,17	5,16	5,78	5,96

Acerca de la supuesta ineficacia para defender la privatización los datos relativos a notificaciones, con una media anual de 2 millones, el número de visitas domiciliarias 124.769 de media anual, y el amplio servicio de atención al público, con una media de 200.843, nos muestran altos y significativos niveles de eficacia.

A la vista de los datos analizados, no existe ineficiencia e ineficacia en las tareas desarrolladas por ERESA en el desempeño de sus funciones, en materia de notificación de multas de tráfico, para privatizar parcial o totalmente las actividades de esta empresa municipal.

Con la adjudicación a EDS el Ayuntamiento de Madrid volvía a la situación de partida en el año 86, caracterizada por el descontrol, las irregularidades y los casos de corrupción detectados.

De un plumazo el Ayuntamiento tiró por la borda todos los esfuerzos realizados durante estos nueve años en materia de informatización de la gestión y la política de formación de la plantilla dirigida a garantizar un buen servicio de atención al contribuyente. Prueba evidente de la cualificación y seriedad en el desempeño de sus funciones es que no ha prosperado ninguna querrela o juicio referente a su labor.

Respecto al personal que efectúa su trabajo fuera de las dependencias de la Recaudación, notificando y efectuando diligencias, se sigue un especial control, tanto evaluando sus resultados en la oficina, como fuera de ella, haciendo un seguimiento posterior aleatorio para comprobar su eficacia.

Hasta aquí hemos comentado brevemente la evolución recaudatoria en estos últimos años, a continuación analizaremos el breve y escandaloso resul-



tado de la actividad desarrollada por EDS y sus empresas subcontratadas en la grabación y notificación de multas de tráfico.

## Proceso y adjudicación

Antes de pasar a describir el grave deterioro al que han sometido la actividad pública en esta materia las empresas privadas, merece la pena hacer una síntesis del proceso de adjudicación de este contrato de servicios.

En abierta contradicción con algunas afirmaciones aparecidas en la memoria del año 95, «... en 1995, se ha vuelto a alcanzar la cifra máxima de ingresos desde el comienzo de la actividad de ERESA...», y teniendo en cuenta las *Previsiones de Futuro* «la evolución previsible de la sociedad para el ejercicio 1996 se estima positiva en la línea de permanente incremento de la recaudación en tanto se mantengan los niveles y calendarios de cargos y la calidad de los mismos», no deja de ser sospechoso que al mismo tiempo que se hace un balance positivo de la actividad se están aprobando en el pleno municipal los pliegos de condiciones para proceder a privatizar parcialmente dichas actividades.

En todo el proceso de adjudicación se pone de manifiesto el interés del equipo del gobierno por beneficiar a determinados grupos y empresas multinacionales que tienen como objetivo hacer de los servicios públicos un negocio rentable, y a la vista de la experiencia, a cualquier precio.

Es como si realmente se hubiera tomado una decisión y se tuviera que diseñar un proceso a la medida, de ahí algunas coincidencias que se empiezan a detectar en el pliego de condiciones que dieron como adjudicataria a la multinacional EDS.

No vamos a entrar en profundidad en analizar el pliego de condiciones pero si resaltar algunas cláusulas que están, desgraciadamente, de plena actualidad por las graves irregularidades cometidas por las empresas adjudicatarias y subcontratadas, EDS y Servicio.

En la cláusula tercera, después de haber definido la naturaleza y trascendencia de la actividad a desarrollar, con referencias a la legalidad vigente y el máximo respeto a la confidencialidad de la información a manejar, el pliego contempla y fomenta la subcontratación «Previa autorización del servicio municipal gestor, la práctica de la notificación en los interesados podrá ser efectuada por medios ajenos al adjudicadorio...»

Sobre control de calidad y en la cláusula cuarta se dice «Los Servicios municipales realizarán los oportunos controles de calidad de los procesos y productos realizados por el adjudicadorio». Sorprende que con tales controles

hayan sido los contribuyentes afectados y los medios de comunicación los que detecten las falsificaciones y demás irregularidades cometidas.

Como los hechos demostraron, el Ayuntamiento de Madrid puso en peligro la confidencialidad de los datos manejados y lesionando gravemente la imagen del empleado y los servicios públicos, cuando en la cláusula quinta el Ayuntamiento pone en manos de empresas privadas sin escrúpulos una herramienta como el carnet identificativo «El Ayuntamiento dotará al personal notificador de la empresa adjudicataria de un *carnet identificativo* que le faculte para la realización de su actividad».

En cuanto a las obligaciones del adjudicatario, cláusula séptima, los incumplimientos están a la orden del día, en el punto 1: «Guardar la máxima confidencialidad en relación con los datos...», la intervención de la Oficina para la Protección de Datos, apunta a posibles delitos en esta materia por parte de la empresa adjudicataria, y en su punto 2: «Realizar directamente, sin posibilidad de su cesión o del concierto de terceros, ni en su totalidad ni en parte, *salvo previa y expresa autorización del Ayuntamiento*»; curiosamente y sin justificación previa por parte de EDS, el Ayuntamiento autoriza expresamente esta subcontratación a Servico y Cibernos, en el plazo de un mes, Agosto, con las consecuencias de todos conocidas.

Y por último una referencia a las cláusulas octava y decimosexta que aluden a los daños y perjuicios que los adjudicatarios causen como consecuencia de la prestación del servicio, octava, y la incompatibilidad de empresas inhabilitadas por la ley de contratos del Estado. La falta grave, contemplada en el pliego, no sólo debe ser sancionada con una multa únicamente, sino que se deben exigir los daños económicos derivados de esta infracción, sobre la decimosexta, hay que alertar sobre las vinculaciones que EDS ha establecido con las empresas subcontratadas, Servico, que debe asumir las responsabilidades judiciales correspondientes, y la más que segura vinculación de Cibernos y Setesa, empresa esta última inhabilitada para participar en concursos públicos.

La obtención de máximo beneficio a cualquier precio se ha traducido en comportamientos que en algunos casos violan la legalidad vigente. En el terreno laboral utilizando contratos y métodos coercitivos que precarizan las relaciones laborales y someten a los trabajadores a condiciones abusivas; en cuanto a las notificaciones, además de las falsificaciones detectadas, el procedimiento ha sido y es claramente intimidatorio, violando la más elemental discreción y confidencialidad de los contribuyentes, contribuyendo de paso a criminalizar socialmente a los infractores.

Este es el resultado de la temeraria política de ofertas económicas a la baja para obtener la adjudicación y las subcontrataciones permitidas que

obligan a las empresas a rentabilizar su actividad mediante recortes en gastos de plantilla a costa, como estamos viendo, de deteriorar gravemente un servicio que en muchos años ha sido prestado por el sector público de manera ejemplar y pensamos que a menor coste como veremos en nuestra propuesta alternativa.

Se puede decir que el Ayuntamiento de Madrid con los resultados obtenidos hasta el momento ha estado retribuyendo un peor servicio a un precio escandaloso. A los 1.200 millones que percibirá EDS por este contrato, habrá que sumarle los porcentajes correspondientes en función de la recaudación obtenida, excelente operación que representa un aumento del coste para el Ayuntamiento que de paso pierde una fuente de ingresos, y por si fuera poco, el concejal de Hacienda nos anuncia una dotación presupuestaria de 2.000 millones para el año 97.

Con esta propuesta se añade más confusión a un proceso regulado por un pliego de condiciones que en su cláusula sexta establecía una retribución del servicio y formas de pago que textualmente dice «El servicio que retribuirá a partir de 600 millones de recaudación anual, de conformidad con los tramos que figuran en la siguiente escala...»

No entendemos entonces que en el informe de la Intervención General (24 de Mayo de 1996) en el apartado CONDICIONES ECONOMICAS se diga «El gasto total máximo estimado del contrato asciende a 4.800 millones de pesetas distribuidas a razón de 1.200 millones de pesetas anuales...»

A continuación se plantea una propuesta que promovió CCOO con la pretensión de devolver al ámbito público un servicio que nunca debió salir de él.

La experiencia de ERESA en la notificación de los pagos por vía ejecutiva, nos deja bien a las claras la posibilidad real de que se asuma por parte de la empresa los trabajos que el Ayuntamiento había encomendado a EDS.

A este respecto queremos dejar claro que, al carecer de referencias en este trabajo específico, hacemos una extrapolación de los datos globales manejados por ERESA, aunque los plasmados en nuestro artículo son ligeramente más pesimistas dado el volumen que vamos a manejar.

#### CUADRO 1.

MULTAS IMPUESTAS	12.000	100%
Recibido o rehusado	7.800	65%
Ausentes	3.000	25%
Desconocidos	1.200	10%

La estimación se hace sobre las 12.000 multas diarias que pretende grabar y notificar el Ayuntamiento. Como comentábamos anteriormente el elevado número de notificaciones hace que seamos cautos en la aplicación de los porcentajes.

### **Grabación de multas por CEMI**

La primera fase del proceso consistiría en la grabación de las multas (tarea que viene desempeñando actualmente CIBERNOS). Para ello sería preciso que al Centro Municipal de Informática le fueran devueltas sus competencias en esta materia. Ante el contenido del informe de la Agencia de Protección de Datos donde queda claro que «el nivel de defensa frente a revelación de información es muy bajo» y al mismo tiempo hace una recomendación en el sentido de que «sería deseable que todas las personas que intervienen en el proceso de gestión de multas, en cualquiera de sus fases, hubieran recibido una mínima formación en materia de protección de datos de carácter personal», debemos resaltar que los trabajadores del CEMI reúnen estos requisitos y cuentan con una amplia experiencia profesional avalada por la inexistencia de problemas de esta índole.

### **Proceso de notificaciones**

Una vez superado este escalón se iniciaría el proceso con el envío de las notificaciones por correo, quedando garantizada así la preceptiva primera notificación con un porcentaje muy aceptable de avisos efectivos (en torno al 65%). También sería conveniente actualizar el anterior sistema, intentando que el empleado de Correos pudiera entregar la notificación al infractor con más facilidad que hasta la fecha, en este sentido se precisaría un nuevo formato del sobre que el ciudadano recibe y en el que se podría omitir la referencia al contenido del mismo.

El resto de los casos se resolverían de acuerdo con las peculiaridades de cada uno. En esta línea para las notificaciones a los ciudadanos que constasen como desconocidos, se publicaría una relación de los mismos en forma de Edicto en el Boletín Oficial de la CAM garantizando así un segundo bloque de notificaciones efectivas.

Para aquellos que figurasen como ausentes se utilizaría la notificación «manual». Es decir, empezaríamos a emplear la figura del notificador.

A efectos de calcular el volumen de notificaciones a abordar partimos de la estimación del Ayuntamiento de 12.000 multas diarias, que supondría:

* Multas impuestas al día	12.000
* Estimación mensual (tenemos en cuenta 23 días hábiles para notificar) $12.000 \times 23 =$	276.000
* Media de notificaciones necesarias por multa $2,4 \times 276.000 =$	662.400

Aplicando los porcentajes que estimábamos en el cuadro 1 el proceso arrojaría los siguientes datos:

TOTAL NOTIFICACIONES	662.400	100%
- Recibido o rehusado (correos)	430.560	65%
- Ausentes («manuales»)	165.600	25%
- Desconocidos (Edicto)	66.240	10%

- Habría que efectuar personalmente 165.600 notificaciones.
- Considerando como hábiles 25 días para notificar, habría que realizar diariamente 6.624 notificaciones.
- Estimando que cada notificador realizase al día 60 notificaciones sería necesario contratar a 110 personas.

Con esto finalizaría la fase de notificación «manual» restando únicamente hacer efectivas las notificaciones a aquellos infractores que figurasen como desconocidos. Como hemos comentado antes este proceso se llevaría a cabo mediante la publicación de un Edicto en el Boletín Oficial de la CAM:

## Costes

El coste económico de nuestra propuesta es el siguiente:

- Proceso de la grabación de multas a cargo del CEMI. Sería necesario contratar 8 grabadores para completar el equipo actual, lo que supondría un coste mensual total de 1.600.000 pesetas.

- Notificación de multas. En primer lugar habría que enviarlas por correo certificado, el precio de este envío lo ha cuantificado el Ayuntamiento en 1.975.000.000 pesetas al año y ya ha declarado el concejal de Hacienda que esta cantidad se destinará a estos fines en 1.997.

- Notificación domiciliaria de multas. Como hemos visto anteriormente sería preciso contratar a 110 notificadores. Según las tablas salariales de ERESA y añadiendo los gastos sociales y tributarios (como en el caso de los grabadores del CEMI) el coste ascendería a 19.800.000 pesetas/mes.

- Tramitación de expedientes. No sería necesaria la contratación de personal ya que es una tarea que podrían realizar trabajadores del Area de Hacienda del Ayuntamiento. Dado el volumen de expedientes que se genera, con 20 personas sería suficiente.

Para finalizar este apartado habría que sumar lo que supondría la publicación de los Edictos en el Boletín Oficial de CAM en el caso de los infractores desconocidos. A este efecto habría que intentar un acuerdo entre las dos Administraciones para abaratar los costes lo más posible.

### Cobros. Ingresos

Con todos los datos en la mano, sólo nos quedaría por hacer un cálculo aproximado de la recaudación que el Ayuntamiento podría obtener aplicando esta propuesta.

Estimando como importe medio de cada multa 12.000 pesetas, nos encontraríamos con un montante mensual de 3.312.000.000 de pesetas.

Calculando un cobro real del 10% solamente, el Ayuntamiento ingresaría 331.200.000 pesetas al mes.

Con el siguiente cuadro observamos la recaudación real por mes, una vez descontados los costes conocidos, que obtendría el Ayuntamiento de Madrid con este sistema:

	<i>Gastos</i>	<i>Ingresos</i>	<i>Saldo</i>
Grabadores CEMI	1.600.000		- 1.600.000
Envío por correo	165.000.000		- 165.000.000
Notificadores ERESA	19.800.000		- 19.800.000
Recaudación		331.200.000	331.200.000
SALDO POSITIVO .....			144.800.000

Con esta propuesta se garantizaba:

- Mayor transparencia y control de la gestión.
- Mayores garantías jurídicas al ciudadano.
- Mayor formación y capacitación profesional de los trabajadores.
- La responsabilidad directa del Ayuntamiento sobre el trabajo de los notificadores.
- Manejo adecuado y responsable de datos confidenciales.
- Mayor rentabilidad económica para el Ayuntamiento.
- Mejores condiciones de trabajo y salario de los trabajadores.