

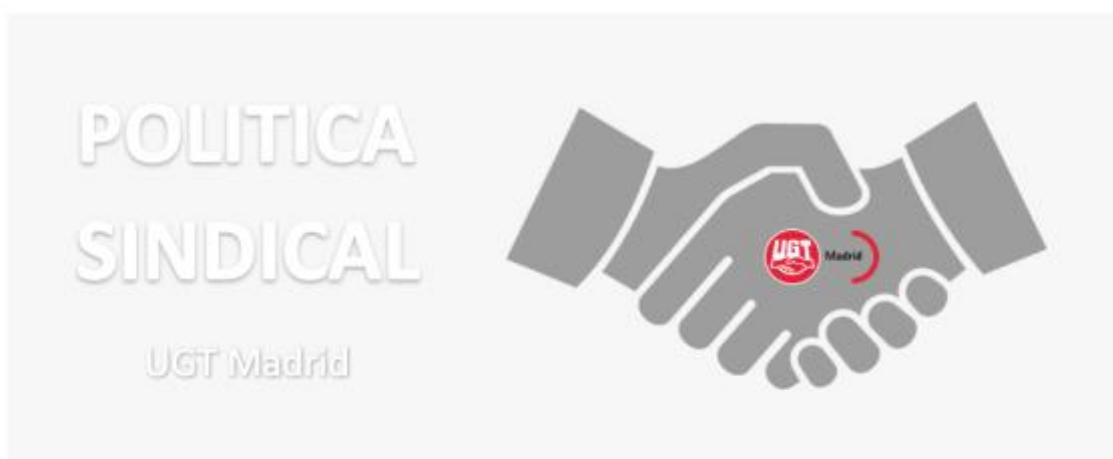


Informe S.M.A.C.

2015-2016

Secretaría de Política Sindical UGT
Madrid

Conciliaciones Individuales y colectivas de la Comunidad de Madrid



INDICE

1. Resumen año 2015.

- a) Conciliaciones individuales en materia de despidos, según tipo de resolución.
- b) Conciliaciones individuales, según motivación, por tipo de resolución y cantidades acordadas en conciliaciones con avenencia.
- c) Conciliaciones y mediaciones colectivas, empresas y trabajadores afectados, según tipo de resolución.

2. Resumen mes de octubre de 2016.

- a) Conciliaciones individuales, según motivación, por tipo de resolución y cantidades acordadas en conciliaciones con avenencia.
- b) Datos correspondientes al mes de octubre de 2016 en cuanto a Servicio de Mediación, Arbitraje y Conciliación.
- c) Conciliaciones individuales, según motivación, por actividad económica. Trabajadores afectados según tipo de motivación, por actividad económica.
- d) Conciliaciones colectivas y mediaciones por actividad económica.

FUENTES Y NOTAS EXPLICATIVAS

MAC. Mediación, Arbitraje y Conciliación.

- a) Fuentes de información: La estadística se elabora en la Subdirección General de Estadística, en base a los datos procedentes de los partes estadísticos cumplimentados mensualmente por la Dirección General de Empleo del Departamento y por los órganos administrativos competentes de las comunidades autónomas.

No se encuentran recogidas en este apartado las conciliaciones y las mediaciones resueltas por los organismos de carácter no administrativo, integrados básicamente por las organizaciones empresariales y sindicales, y creados en los últimos años en las comunidades autónomas para la solución extrajudicial de los conflictos; en un primer momento, estos órganos sólo atendían la resolución de los conflictos colectivos, pero poco a poco van ampliando el ámbito de actuación a los individuales. Tampoco se recogen las resoluciones de conflictos que lleva a cabo el Servicio Interconfederal de Mediación y Arbitraje (SIMA), organismo no administrativo, aunque tutelado por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, que desarrolla el Acuerdo sobre solución Extrajudicial de Conflictos (ASEC), para la mediación en grandes conflictos colectivos.

- b) Notas generales: El concepto "Asuntos resueltos" comprende los actos de conciliación individuales o colectivos terminados según los siguientes tipos de resolución:
- Con avenencia, cuando se dé acuerdo entre las partes. - Sin avenencia, cuando no exista acuerdo entre las partes.
 - Intentadas sin efecto, cuando no comparezca la parte o partes demandadas. - Tenidas por no presentadas, cuando, debidamente citadas las partes, la promotora no comparezca al acto.
 - Desistidas, cuando comparezca la parte promotora al sólo efecto de desistir del conflicto planteado.
 - Otros tipos.

Las conciliaciones individuales sin avenencia y las intentadas sin efecto constituyen el principal conjunto de procedencia de las posteriores demandas en la vía Judicial Social.

En las conciliaciones individuales, los "asuntos resueltos" se refieren a despidos, sanciones, reclamación de cantidad y causas varias; en estas últimas se incluyen reclamaciones por accidente de trabajo, por clasificación profesional o laboral, por antigüedad, etc. La práctica totalidad de las conciliaciones individuales en materia de despidos resueltas con avenencia, suponen despidos efectivos.

Se entiende por Conciliación, el intento obligatorio de avenencia entre los intereses en conflicto de los trabajadores y empresas con participación de la Administración en materias derivadas del contrato de trabajo. Está encaminada a obtener un acuerdo libre y pactado de los interesados y a evitar, por tanto, las demandas ante los Juzgados de lo Social.

La conciliación puede ser individual y colectiva:

- **Conciliación individual** es el intento de acuerdo al que puede accederse de manera individual, por medio de una reclamación de esta índole, aunque el intento de avenencia se efectúe para un colectivo de trabajadores afectados.
- **Conciliación colectiva** es el intento de resolución de conflictos colectivos, previos a la vía jurisdiccional, que afecta a los intereses generales de los trabajadores y susceptibles de una solución global que afecte a todo el colectivo implicado en el procedimiento.

Se entiende por **Mediación** la actuación encaminada a conseguir la solución de los conflictos de intereses planteados entre trabajadores y empresas. Puede resolverse de alguna de las tres maneras siguientes:

- Aceptadas con efecto: las que concluyeron con acuerdo.
- Aceptadas sin efecto: en las que no se consiguió o no fue aceptado ningún mediador.
- No aceptadas: las que habiéndose ofrecido formalmente, no fueron aceptadas.

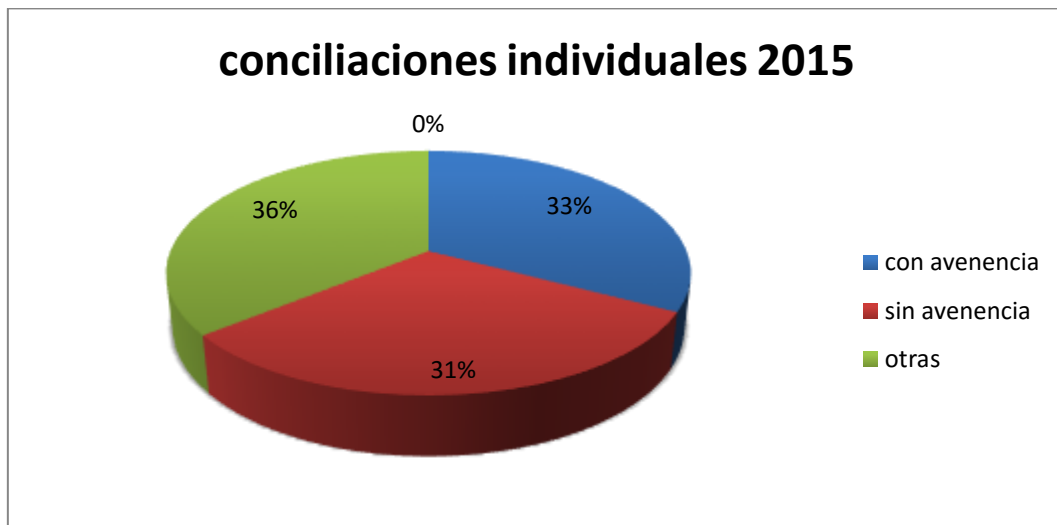
En la rúbrica "causas varias" se incluyen las reclamaciones por accidente de trabajo, por clasificación profesional o laboral, por antigüedad, etc.



Resumen año 2015.

A. Conciliaciones individuales en materia de despidos, según tipo de resolución.

En el año 2015 en la Comunidad de Madrid, según fuente del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, y de ello, la Secretaría General Técnica y la Subdirección General de Estadística, encontramos un total de conciliaciones individuales en materia de despidos de 86.252. De ellas, 28.328 fueron con avenencia, 26.955 fueron sin avenencia y 30.969 se tuvieron por no procesadas, desestimadas y otros motivos.



En el año 2015, a nivel estatal, hubo 415.605 conciliaciones, de las cuales 118.910 fueron con avenencia, es decir un 44% y 153.958 sin avenencia, es decir un 56%.

CONCILIACIONES	TOTAL	DESPIDOS	RECLAMACIONES DE CANTIDAD	SANCIONES Y CAUSAS VARIAS (1)
INDIVIDUALES	CONCILIACIONES (1)			
TOTAL	415.605	204.754	157.354	53.497
Con avenencia	118.910	101.442	13.969	3.499
Cantidades acordadas- (millones de euros)	2.320,13	2.242,62	51,43	26,07
Sin avenencia	153.958	59.162	64.610	30.186
Otras (2)	142.737	44.150	78.775	19.812
(1) Causas Varias comprende: reclamaciones por accidente de trabajo, clasificación profesional o laboral, por antigüedad, etc.				
(2) Se han agrupado intentadas sin efecto, las tenidas por no presentadas, desistidas y otros motivos				

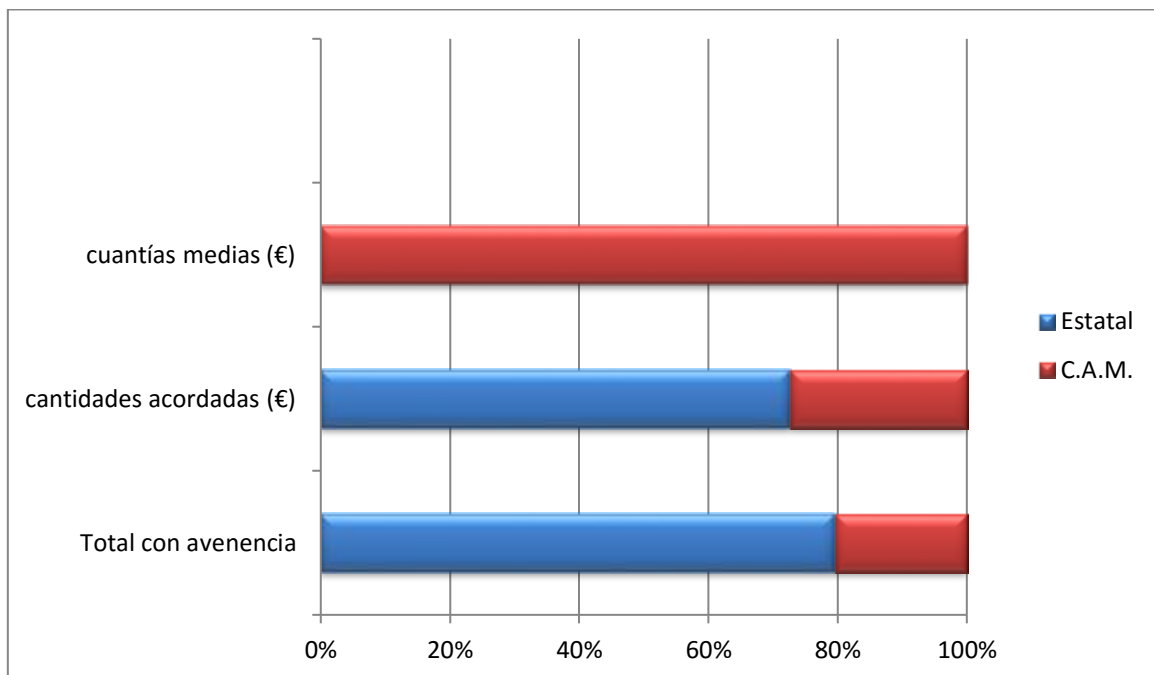
En la Comunidad de Madrid desglosaremos esta información total en tres grupos:

- Despidos
- Reclamaciones de cantidad
- Sanciones y causas varias

Despidos

A nivel estatal hubo un total de 101.442 con avenencia, de los cuales en cantidades acordadas hubo en euros 2.242.624.571, con una cuantía media de 22.107'5.

En contraposición en la Comunidad de Madrid hubo 26.032, con una cuantía total en euros de 843.254.369, con una cuantía media de 32.393.



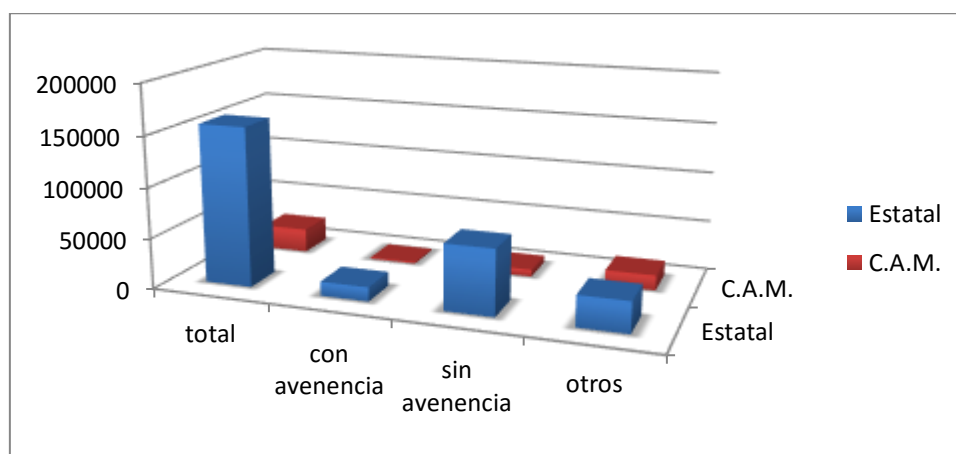
Año 2015

COMUNIDADES AUTONOMAS Y PROVINCIAS	TOTAL DESPIDOS CON AVENENCIA	CANTIDADES ACORDADAS (euros)	CUANTÍAS MEDIAS (euros)
TOTAL	101.442	2.242.624.571	22.107,5
ANDALUCIA	8.870	111.138.744	12.529,7
ARAGON	250	4.925.650	19.702,6
ASTURIAS (PRINCIPADO DE)	1.314	32.096.622	24.426,7
BALEARS ((1)	3.808	45.422.325	11.928,1
CANARIAS	5.465	83.081.458	15.202,5
CANTABRIA (1)	1.091	18.691.089	17.132,1
CASTILLA-LA MANCHA	2.026	30.463.530	15.036,3
CASTILLA Y LEON	3.765	67.379.152	17.896,2
CATALUNA	25.624	601.802.770	23.485,9
COMUNITAT VALENCIANA	9.517	136.173.684	14.308,5
EXTREMADURA	957	15.272.833	15.959,1
GALICIA	4.370	79.043.955	18.087,9
MADRID (COMUNIDAD DE)	26.032	843.254.369	32.393,0
MURCIA (REGION DE)	2.594	31.143.879	12.006,1
NAVARRA (C. FORAL DE)	628	11.380.100	18.121,2
PAIS VASCO	4.359	121.875.251	27.959,5
RIOJA (LA)	685	8.350.632	12.190,7

Reclamaciones de cantidad

A nivel estatal 157.354 fueron reclamaciones de cantidad, de las cuales 13.969 fueron con avenencia y 64.610 sin avenencia. En cuanto a las cuantías acordadas, fueron en euros un total de 861.230.437, con una cuantía media calculada en 30.402'1 €.

A nivel Comunidad de Madrid, hubo un total de 23.894, de ellas con avenencia hubo 1.609, sin avenencia 7.131 y no presentadas, desestimadas y otros motivos hubo un total de 15.154.



Año 2015

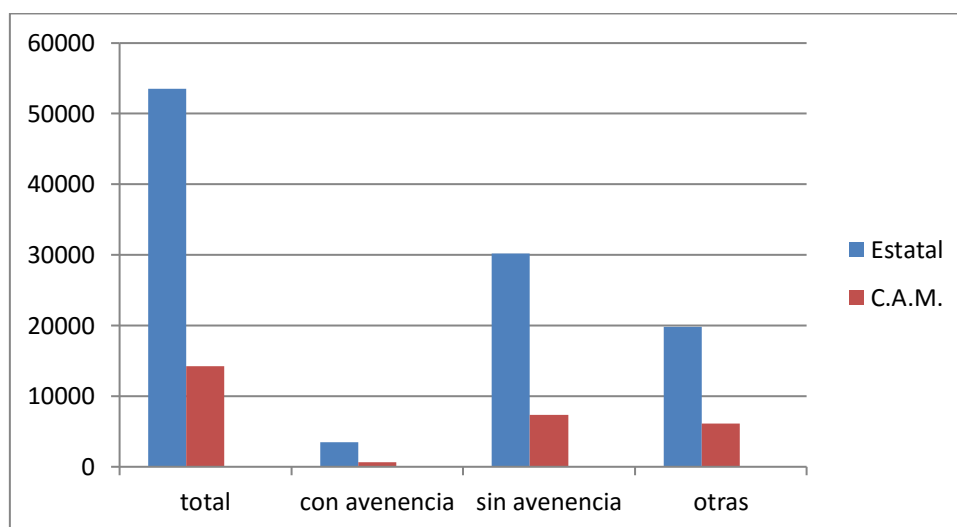
COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	TOTAL RECLAMACIONES DE CANTIDAD CON AVENENCIA	CANTIDADES ACORDADAS (euros)	CUANTÍAS MEDIAS (euros)
TOTAL	13.969	51.433.609	3.682,0
ANDALUCÍA	1.491	5.542.090	3.717,0
ARAGÓN	531	1.453.765	2.737,8
ASTURIAS (PRINCIPADO DE)	315	1.191.316	3.782,0
BALEARS (ILLES) (1)	1.681	3.858.289	2.295,2
CANARIAS	316	1.312.465	4.153,4
CANTABRIA (1)	573	2.496.924	4.357,6
CASTILLA-LA MANCHA	536	1.526.960	2.848,8
CASTILLA Y LEÓN	843	3.098.566	3.675,6
CATALUÑA	1.481	7.394.678	4.993,0
COMUNITAT VALENCIANA	914	3.753.981	4.107,2
EXTREMADURA	434	2.438.818	5.619,4
GALICIA	830	2.782.016	3.351,8
MADRID (COMUNIDAD DE)	1.609	6.257.294	3.888,9
MURCIA (REGION DE)	1.292	3.345.705	2.589,6
NAVARRA (C. FORAL DE)	86	381.917	4.440,9
PAIS VASCO	915	4.022.807	4.396,5
RIOJA (LA)	92	485.233	5.274,3

Sanciones y causas varias

Este punto comprende reclamaciones por accidente de trabajo, clasificación profesional o laboral, por antigüedad, etc.

A nivel estatal en total en 2015 encontramos 53.497, de las cuales 3.499 fueron con avenencia y 30.186 sin avenencia.

En contrapunto en la Comunidad de Madrid tenemos en total 14.207, de ellas con avenencia 687, sin avenencia 7.386 y otras 6.134.



Año 2015				
COMUNIDADES AUTONOMAS Y PROVINCIAS	TOTAL SANCIONES Y CAUSAS VARIAS	CON AVENENCIA	SIN AVENENCIA	OTRAS (1)
TOTAL	53.497	3.499	30.186	19.812
ANDALUCIA	3.619	251	2.174	1.194
ARAGON	87	6	52	29
ASTURIAS (PRINCIPADO DE)	1.669	114	800	755
BALEARS (2)	1.324	233	807	284
CANARIAS	4.705	262	3.002	1.441
CANTABRIA (2)	605	104	381	120
CASTILLA-LA MANCHA	3.079	264	1.882	933
CASTILLA Y LEON	2.019	156	1.261	602
CATALUNA	6.206	432	3.768	2.006
COMUNITAT VALENCIANA	4.375	230	2.205	1.940
EXTREMADURA	796	54	346	396
GALICIA	3.886	282	2.350	1.254
MADRID (COMUNIDAD DE)	14.207	687	7.386	6.134
MURCIA (REGION DE)	2.228	137	1.076	1.015
NAVARRA (C. FORAL DE)	563	40	330	193
PAIS VASCO	3.760	225	2.175	1.360
RIOJA (LA)	228	17	110	101

B. Conciliaciones y mediaciones colectivas, empresas y trabajadores afectados, según tipo de resolución.

En cuanto a negociación y mediación colectiva, en el año 2015 hubo un total de 4.832 conciliaciones y mediaciones colectivas, de las cuales 1.450 terminaron con acuerdo y 2.538 fueron sin acuerdo. En cuanto a número de trabajadores afectados, hubo un total de 5.034.582, de los cuales con acuerdo son 1.069.275 y sin acuerdo 3.639.900.

En la Comunidad de Madrid tenemos un total de 675, de las cuales, con acuerdo son 177 y sin acuerdo 371. El total de trabajadores/as afectados asciende a 509.332, de los cuales 81.814 se engloban en acuerdo y 317.508.

Año 2015						
COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	CONCILIACIONES COLECTIVAS Y MEDIACIONES			TRABAJADORES AFECTADOS		
	Total (1)	Con acuerdo	Sin acuerdo	Total (1)	Con acuerdo	Sin acuerdo
TOTAL	4.832	1.450	2.538	5.034.582	1.069.275	3.639.900
ANDALUCIA	856	257	391	243.405	53.592	156.104
ARAGON	122	49	57	51.721	12.385	33.054
ASTURIAS (PRINCIPADO DE)	184	65	106	57.966	18.723	36.711
BALEARS (ILLES)	56	14	38
CANARIAS	161	24	82	47.268
CANTABRIA	115	27	75	44.001	9.297	22.803
CASTILLA-LA MANCHA	214	78	93	49.696	19.503	27.985
CASTILLA Y LEON	243	83	119	93.936	41.704	45.147
CATALUNA	693	292	309	193.716	41.838	127.948
COMUNITAT VALENCIANA	300	61	196	132.255	28.958	96.607
EXTREMADURA	47	24	14	13.665	2.749	9.359
GALICIA	65	25	8	24.209	5.232	2.391
MADRID (COMUNIDAD DE)	675	177	371	509.332	81.814	317.508
MURCIA (REGION DE)	105	35	40	106.551	51.334	15.472
NAVARRA (C. FORAL DE)	25	5	20	7.429	3.079	4.350
PAIS VASCO	538	124	343	185.476	16.083	155.404
RIOJA (LA)	11	1	7	2.626	5	2.606

Fuente: Ministerio de Empleo y Seguridad Social / Secretaría General Técnica / Subdirección General de Estadística

Resumen mes de octubre de 2016

Datos Enero-Octubre 2016 (*)									
	DESPIDOS CON AVENENCIA			CANTIDADES ACORDADAS (miles de euros)			CUANTIAS MEDIAS (euros)		
	Valores Absolutos	Variaciones sobre igual periodo año anterior		Valores Absolutos	Variaciones sobre igual periodo año anterior		Valores Absolutos	Variaciones sobre igual periodo año anterior	
		Absolutas	Relativas en %		Absolutas	Relativas en %		Absolutas	Relativas en %
TOTAL	86.438	1.516	1,8	1.903.016,6	-2.033,7	-0,1	22.016,0	-417,0	-1,9
Madrid (Comunidad de)	23.436	1.474	6,7	761.679,0	42.857,2	6,0	32.500,4	-229,9	-0,7

COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	TOTAL CONCILIACIONES (1)		DESPIDOS		RECLAMACIONES DE CANTIDAD		SANCIONES Y CAUSAS VARIAS	
	Octubre	Acumulado Enero- Octubre	Octubre	Acumulado Enero-Octubre	Octubre	Acumulado Enero-Octubre	Octubre	Acumulado Enero-Octubre
TOTAL	33.312	332.350	16.152	165.319	12.122	120.729	5.038	46.302
MADRID (COMUNIDAD DE)	8.044	71.642	3.351	40.311	2.735	18.633	1.958	12.698

Fuente del cuadro resumen: Ministerio de Empleo y Seguridad Social / Secretaría General Técnica / Subdirección General de Estadística.

A. Conciliaciones individuales, según motivación, por tipo de resolución y cantidades acordadas en conciliaciones con avenencia.

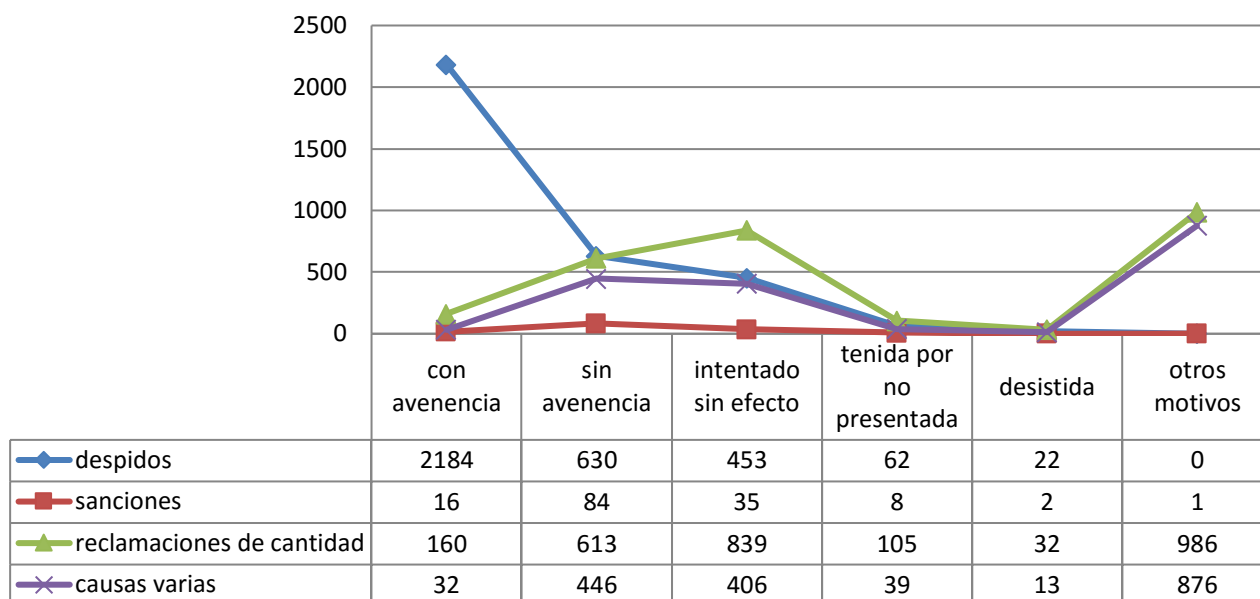
En el área de mediación, arbitraje y conciliación (S.M.A.C.) de la Comunidad de Madrid, se han presentado en el mes de octubre de 2016, un total de 8.590 asuntos presentados, de los cuales 4.370 son despidos, 71 son sanciones, 1.697 son reclamaciones de cantidad, 1.373 causas varias y 1.079 sin datos.

De los 8590 asuntos presentados totales, 8.044 se consideran terminados. De ellos 2.392 con avenencia, 1.773 sin avenencia, 1.733 intentado sin efecto, 214 tenida por no presentada, 69 como desistidas y 1.863 por otros motivos.

La cantidad en euros acordadas totales suman 79.361.286'88€, de los cuales 78.677.772'39€ son de despidos, 425.478'84€ son de reclamaciones de cantidad y 258.035'65€ son consideradas causas varias.



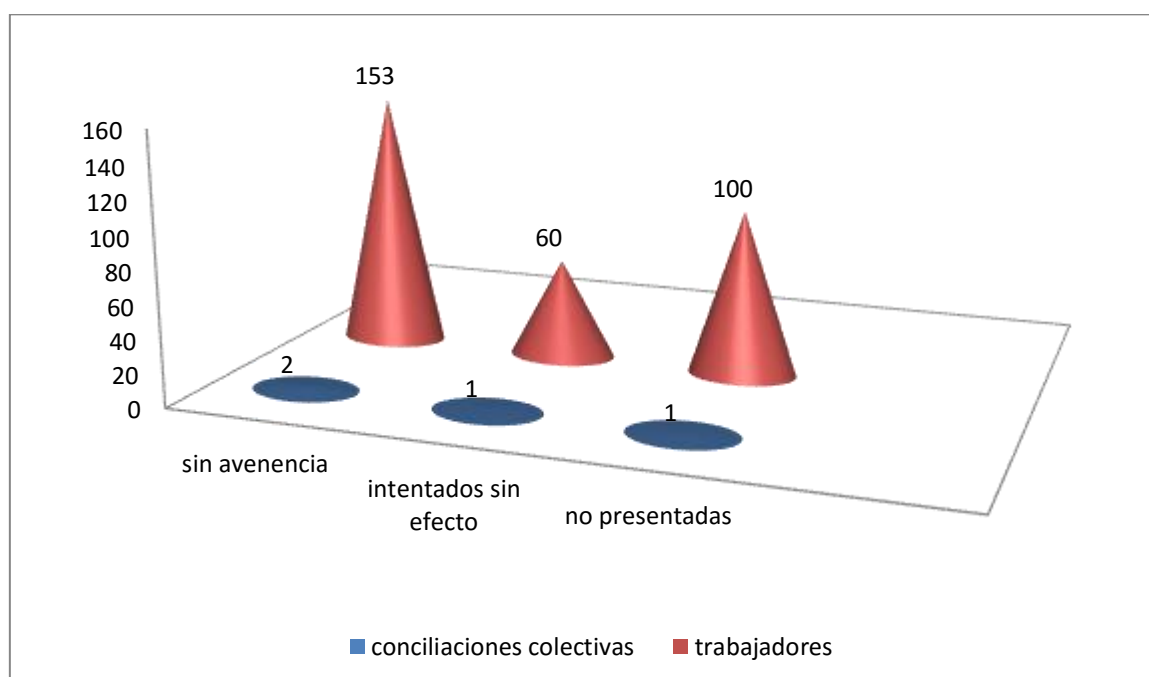
Asuntos terminados



B. Datos correspondientes al mes de octubre de 2016 en cuanto a Servicio de Mediación, Arbitraje y Conciliación.

En cuanto a las conciliaciones colectivas del mes de octubre de 2016, tenemos un total de 4, de las cuales sin avenencia hay 2, 1 intentada sin efecto y 1 tenida por no presentada.

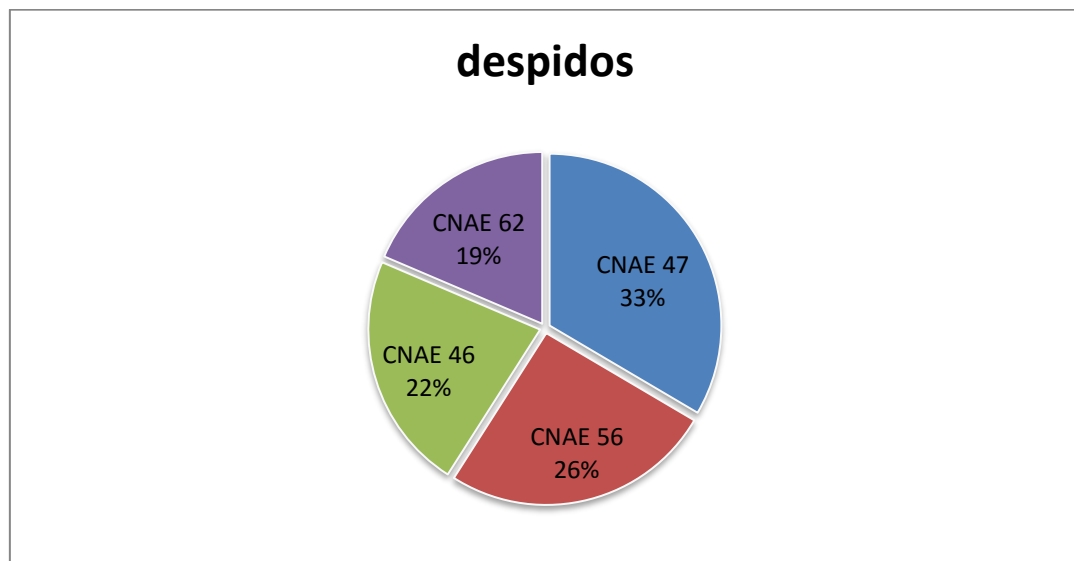
Como trabajadores afectados tenemos un total de 313, de los cuales 153 han sido sin avenencia, 60 intentados sin efecto y 100 como tenidas por no presentadas.



C. Conciliaciones individuales, según motivación, por actividad económica. Trabajadores afectados según tipo de motivación, por actividad económica.

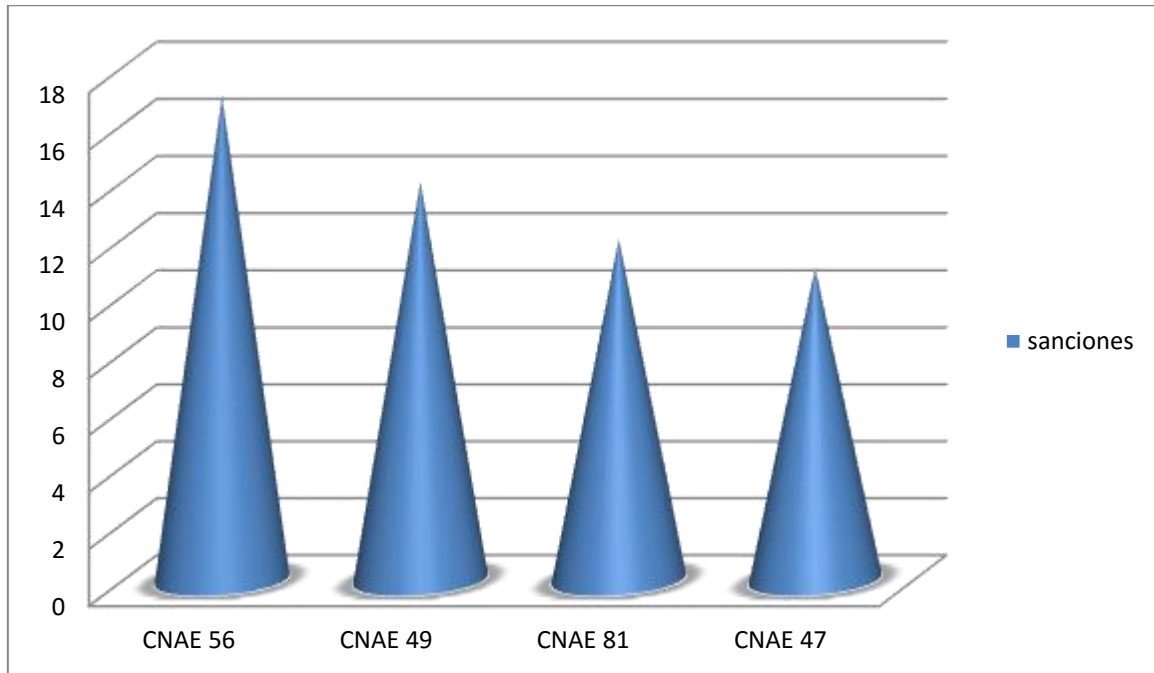
Según la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid, los CNAE (CNAE-2009) con mayor número de conciliaciones individuales por despido son:

- 47 (Comercio al por menor excepto vehículos de motor y motocicletas. Reparación de efectos personales y enseres domésticos) con 389.
- 56 (Servicios de comidas y bebidas) con 297.
- 46 (comercio al por mayor e intermediarios de comercio, excepto de vehículos de motor y motocicletas) con 260.
- 62 (Programación, consultoría y otras actividades relacionadas con la informática) con 216.



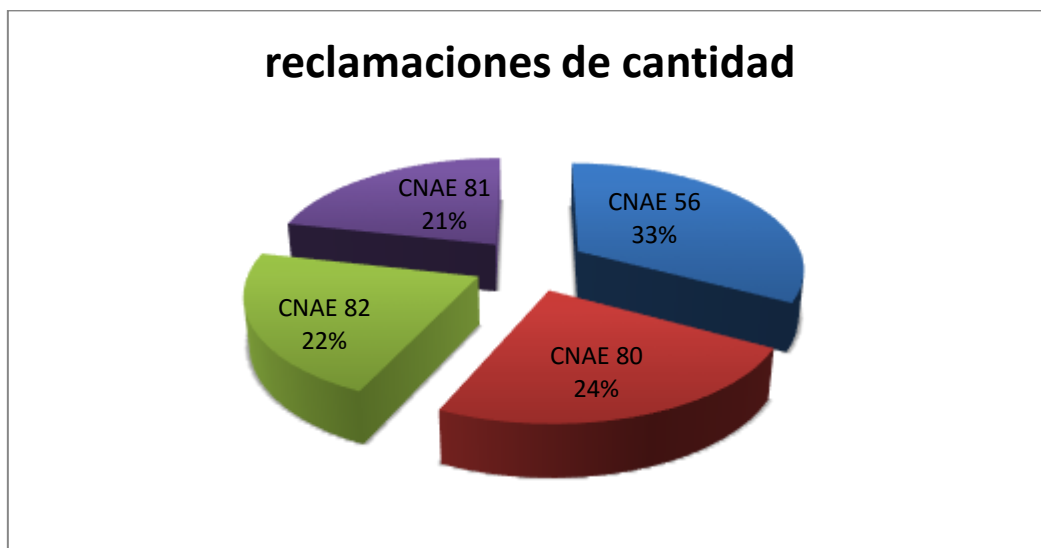
Los CNAE con mayor número de sanciones son:

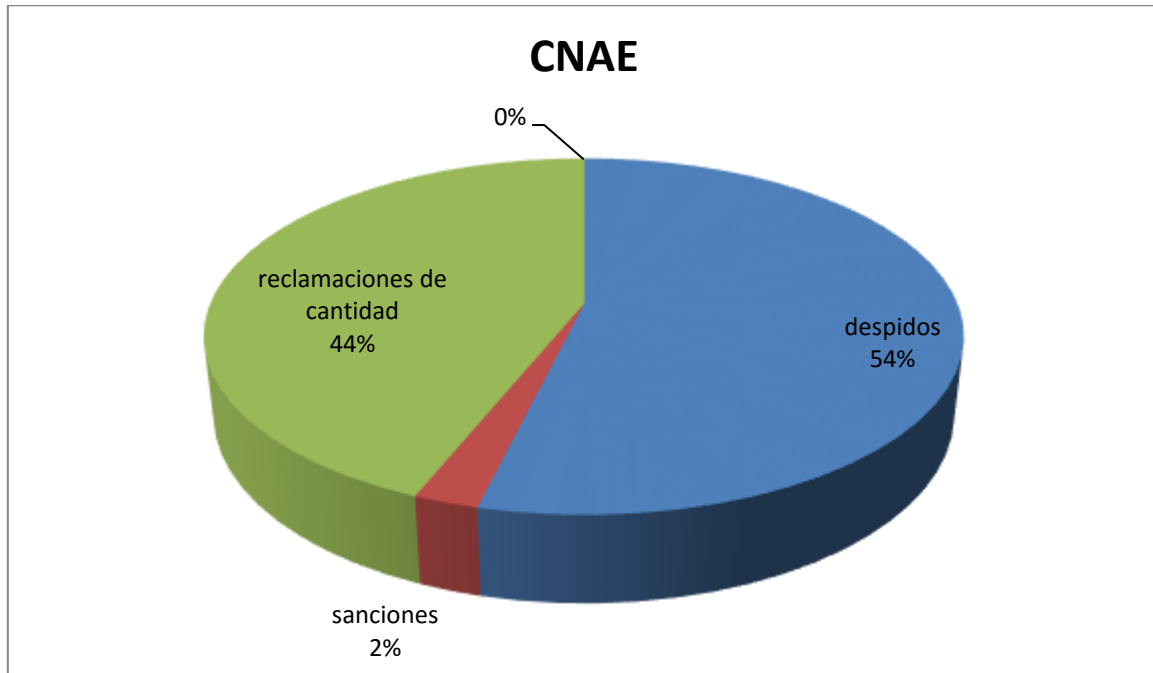
- 56 (Servicios de comida y bebida) con 17.
- 49 (Transporte terrestre y de tuberías) con 14.
- 81 (Servicios a edificios y actividades de jardinería) con 12.
- 47 (Comercio al por menor excepto vehículos de motor y motocicletas. Reparación de efectos personales y enseres domésticos) con 11.



Los CNAE con mayor número de reclamaciones de cantidad son:

- 56 (Servicios de comida y bebida) con 321
- 80 (Actividades de seguridad e investigación) con 233
- 82 (Actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a las empresas) con 212
- 81 (Servicios a edificios y actividades de jardinería) con 210





D. Conciliaciones colectivas y mediaciones por actividad económica.

Según la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid, los CNAE (CNAE-2009) con mayor número de conciliaciones colectivas y mediaciones son:

- 80 (Actividades de seguridad e investigación) con 1.
- 81 (Servicios a edificios y actividades de jardinería) con 1.
- 82 (Actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a las empresas) con 1.
- 52 (Almacenamiento y actividades anexas al transporte) con 1.

CONCLUSIONES

Basándonos en todos los datos anteriormente expuestos, podemos concluir que la Comunidad de Madrid en el año 2015, tuvo el 20.75% de las conciliaciones individuales que se dieron a nivel nacional. Tal y como hemos estructurado anteriormente en el informe de datos, dividiremos las conciliaciones individuales en: despidos, reclamaciones y sanciones.

En materia de despidos, la comunidad de Madrid tiene un 20% (26.032) de los casos que se dan a nivel nacional, sin embargo, en cuanto a cuantías medias, la Comunidad de Madrid, es un 30%(32.393€).

Por lo que la Comunidad de Madrid es la más alta, preocupantemente, tanto en ratio de despido como en las cuantías medias.

En reclamaciones de cantidad, la Comunidad de Madrid es un 11.52% de la cantidad a nivel nacional con 1.609. Sin embargo, en cuantías medias la Comunidad de Madrid con 3.888'9, está sólo por encima de Asturias, Andalucía, Aragón, Baleares, Castilla la Mancha, Castilla León, Galicia y Murcia.

En sanciones la Comunidad de Madrid tiene el 26.56% (14.207) de la cantidad a nivel nacional. La Comunidad autónoma con la ratio más alto.

Haciendo una comparativa con los datos de 2015, a octubre de 2016, exponemos que, en cuanto a los despidos, el nivel nacional está por encima un 1.8% del mismo mes con respecto al año anterior, mientras que la Comunidad de Madrid está a un 6.7% por encima de la misma media temporal. Con 23.436 despidos con avenencia con respecto a los 86.438 despidos con avenencia a nivel estatal.

En cuantías medias, cogiendo por referencia el mismo período temporal, a nivel estatal ha bajado un 1.9%, mientras que en la Comunidad de Madrid ha bajado sólo un 0.7%. Con 32.500´4 en la Comunidad de Madrid, frente a 22.016 a nivel estatal.

En reclamaciones de cantidad, en octubre de 2016 encontramos 2.735 casos, es decir un 22.56% del total estatal que está en una cifra de 12.122 casos.

En acumulado de enero a octubre de 2016, la Comunidad de Madrid es un 15.44% de los casos a nivel estatal, con 18.633 casos frente a 120.729.

En sanciones, octubre de 2016, la Comunidad de Madrid es el 38.86% de la cantidad a nivel estatal, estando la Comunidad de Madrid en una cantidad de 1.958 casos frente a 5.038 a nivel estatal. En acumulado, de enero a octubre de 2016, la Comunidad de Madrid está en un 27.42% del nivel estatal, con una cantidad de 12.698 frente a 46.302.

En cuanto a las conciliaciones individuales en diciembre de 2016, encontramos que se han presentado un total de 8.136, de los cuales terminados de despidos hubo 3.287, terminados como sanciones hubo 182 y terminados como reclamaciones de cantidad hubo 4.137.

De los 3.287 despidos, terminados con avenencia han sido 1.983, terminados sin avenencia 670, intentados sin efecto 532, tenidas por no presentadas 78 y desistidas 24.

De las 182 sanciones, 13 han sido con avenencia, 90 sin avenencia, 63 terminadas sin efecto, 11 tenidas por no presentadas y 5 como desistidas.

De las 4.137 reclamaciones de cantidad, 116 han sido con avenencia, 438 sin avenencia, 640 intentado sin efecto, 78 tenidas por no presentadas y 32 como desistidas.

En cuanto a los sectores donde haya habido más afectación, los dividiremos en tres: despidos, sanciones y reclamaciones de cantidad.

- Despidos:

CNAE 56 (337 asuntos): Servicios de comidas y bebidas.

CNAE 47 (314 asuntos): Comercio al por menos excepto de vehículos de motos y motocicletas, reparación de efectos personales y enseres domésticos.

CNAE 46 (251 asuntos): comercio al por mayor e intermediarios del comercio, excepto de vehículos de motor y motocicletas.

CNAE 62 (210 asuntos): programación, consultoría y otras actividades relacionadas con la informática.

CNAE 81 (145 asuntos): servicios a edificios y actividades de jardinería.

- Sanciones:

CNAE 56 (24 asuntos): servicios de comidas y bebidas.

CNAE 81 (24 asuntos): servicios a edificios y actividades de jardinería.

- Reclamaciones de cantidad:

CNAE 17 (202 asuntos): industria del papel.

CNAE 53 (388 asuntos): actividades postales y de correos.

CNAE 56 (298 asuntos): servicios de comidas y bebidas.

CNAE 80 (517 asuntos): actividades de seguridad e investigación.

CNAE 81 (343 asuntos): servicios a edificios y actividades de jardinería.

En cuanto a las conciliaciones colectivas, en el mes de diciembre de 2016 hubo un total de 4, siendo en su totalidad sin avenencia. Estos pocos casos, han afectado a un total de 968 trabajadores, de los cuales 808 han terminado sin avenencia 808 e intentado sin efecto 160.

En los casos colectivos, la Comunidad de Madrid ostentó el 13.96% de los casos, afectando al 10.11% de los trabajadores a nivel estatal, siendo éste el computo más alto entre todas las comunidades autónomas.

En cuanto a los sectores más afectados, según los datos obtenidos, los sectores más afectados en cuanto a despidos son el sector servicios, tanto en comercio al por menor como en comercio al por mayor, las actividades administrativas e investigación.

Los despidos son el 54% de los casos, mientras que las reclamaciones de cantidad son un 44% y las sanciones un 2%.

En resumen, como podemos observar por todo lo anteriormente expuesto, la Comunidad de Madrid, en comparación con el resto de comunidades a nivel nacional, tiene una situación muy preocupante, teniendo prácticamente el mismo volumen de casos de despidos y reclamaciones de cantidad, pero con un número mucho mayor en cuanto a trabajadores afectados, siendo éstos de los sectores con salarios y condiciones más desfavorecidas como es el sector servicios.