



Reflexiones sobre Orientación e Intermediación Laboral

(segunda parte)

Hoy reflexionamos sobre la Intermediación laboral por ser la asignatura fundamental en nuestro empeño por ayudar a las personas destinatarias del proyecto a incorporarse en el siempre difícil Mercado Laboral español.

La Intermediación laboral evoca la intervención del/de la profesional intermediador/a, debiendo, éste o ésta, tener en cuenta dos partes: la persona buscadora de empleo por un lado y la empresa que genera la oferta de empleo por otro; tiene el objeto de **facilitar la conexión entre las personas que buscan empleo y las empresas que necesitan trabajadores**, y por tanto tiene dos destinatarios.

La intermediación laboral es el conjunto de acciones que tienen por objeto poner en contacto las ofertas de trabajo con los trabajadores y trabajadoras que buscan un empleo, para su colocación. La intermediación laboral tiene como finalidad proporcionar a los trabajadores un empleo adecuado a sus características y facilitar a los empleadores los trabajadores más apropiados a sus requerimientos y necesidades

También se considerará intermediación laboral la actividad destinada a la recolocación de los trabajadores que resultaran excedentes en procesos de reestructuración empresarial, cuando aquélla hubiera sido establecida o acordada con los trabajadores o sus representantes en los correspondientes planes sociales o programas de recolocación.

Con independencia del agente que la realice, la intermediación laboral tiene la consideración de un servicio de carácter público.¹

En relación con la persona, la intermediación se centra en:

- La preselección de candidatos para cubrir las necesidades empresariales de mano de obra.
- Un seguimiento posterior a la contratación que garantice la adecuada incorporación al puesto.²

Con relación a la empresa, se le ofrece a ésta a una persona con el perfil adecuado para el puesto de trabajo vacante y se procura entablar una relación o convenio de colaboración con el fin último de asegurar la continuidad de la persona en el puesto de trabajo. En nuestro caso en concreto, la intermediación es una labor bastante compleja y ardua al tener como usuarias a personas en situación de vulnerabilidad, a personas con niveles de formación y culturales muy dispares, con una situación económica muy precaria. ¿Qué intermediación laboral se puede hacer en España cuando la demandante de empleo es una persona que apenas balbucea el español? ¿Cómo aprovechar de las numerosas y variadas plataformas de empleo si el usuario o usuaria no sabe manejar el ratón de una computadora? Y, sin embargo, estas personas que, en principio, muestran así un desconocimiento del idioma nacional, que carecen de habilidades en el uso de herramientas digitales, han sido trabajadoras en algún momento de su existencia de adultas o tienen suficientes facultades y aptitudes para que-bien orientadas y monitorizadas, puedan desempeñar tareas, realizar trabajos como cualquier otro/a ciudadano/a con formación media alta. Entonces ¿por qué es tan difícil que entren en el mercado laboral? Y si logran hacerlo ¿por qué sus empleos son tan precarios?

Algo mal se está haciendo en la sociedad cuando esta situación de precariedad laboral del colectivo inmigrante por ejemplo, no sólo que se arrastra durante décadas, desde la entrada considerable de personas provenientes de otros países, sobre todo de África, a principios de los 90, sino que va empeorando a medida que las Nuevas Tecnologías van revolucionando el Mercado laboral, rompiendo los sólidos moldes y cimientos de las estructuras empresariales tradicionales, sobre todo en el sector de servicios, cuidados, construcción y turismo se refiere, áreas más idóneas dónde podrían colocarse estas personas. La situación se vuelve realmente dramática en periodos de crisis económica, como la larguísima crisis que azotó España de 2008 a 2014 o la que ha traído consigo la COVID 19 desde 2020 hasta la actualidad. Ya que las áreas laborales más afectadas



por el impacto de las crisis son precisamente aquellas donde suelen trabajar las personas que ahora atendemos y acompañamos.

Reflexionar sobre esta realidad debe ser una prioridad para profesionales que trabajamos con el colectivo inmigrante. Conviene tener en cuenta las especificidades de estas personas a la hora de apostar por su inserción sociolaboral. Hay que diseñar itinerarios formativos individualizados, teniendo en cuenta, la situación económica del individuo, su entorno familiar, su nivel de estudios, sus capacidades y potencialidades personales. Es importante respetar el ritmo de aprendizaje de la persona, sin paternalismos sí, pero sin exigencias condicionadas con un planteamiento cronológico que exigen los proyectos a corto plazo; pues hay que tener en cuenta los altibajos que irá experimentando la persona candidata, durante el proceso de búsqueda de empleo, más cuando esta persona necesita pasar un periodo de aprendizaje y formación en la etapa pre-laboral para la mejora de su empleabilidad. Además, cabe tener en cuenta que “el acceso al mercado laboral puede constituir hoy en día, todo un reto personal. La falta de información para realizar la búsqueda de empleo y el aumento progresivo de los recursos humanos dificulta a las personas la posibilidad de conseguir un puesto de trabajo. Es por esto, por lo que la figura del orientador/a laboral ha ido adquiriendo tanta importancia a lo largo de los años, ya que constituye uno de los profesionales principales, para asesorar a las personas en la consecución de un empleo.”³

Si bien en un principio es competencia de los Servicios Públicos llevar a cabo la intermediación laboral- sea la intermediación u la Orientación Profesional-, las administraciones públicas no pueden responder por sí solas a la demanda de empleo de millones de ciudadanos y ciudadanas; no basta con la implantación de Agencias de Colocación, ni el ejercicio de las ETT, es necesario que las empresas privadas y el Tercer Sector se impliquen en la dura y difícil tarea de facilitar la inserción o reinserción laboral de las personas, más cuando se trata de personas con las características del colectivo inmigrante u otros individuos en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social. Por eso son positivas las iniciativas como la Responsabilidad Social empresarial o Responsabilidad Social Corporativa; estoy de acuerdo con Intermon Oxfam que “Las empresas pueden contribuir a luchar contra la desigualdad, impulsando el cambio social”⁴. *La Responsabilidad social corporativa (RSC) es la responsabilidad que cada organización tiene con el medio ambiente en que se desenvuelve y con la sociedad de la que hace parte, se define como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva, valorativa y su valor añadido. El sistema de evaluación de desempeño conjunto de la organización en estas áreas es conocido como el triple resultado.*

*La responsabilidad social corporativa va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas, dando por supuesto su respeto y su estricto cumplimiento.*⁵ Se podría crear una cadena de empresas que optan por esta implicación social en sus planteamientos empresariales; pues hacer negocios no debe estar reñido con ser solidario; ellas invierten parte de sus beneficios a proyectos sociales, esta labor se da a conocer en un catálogo específico que sería un elemento propagandístico y sensibilizador, que llegue al consumidor y que motivaría el interés de éste para devolver, con un gesto de agradecimiento a la empresa por su implicación social, comprando los artículos que vende esta empresa. Esto ya se está dando en países nórdicos y en América Latina. Es necesario que llegue esta filosofía en nuestro país para que la lucha por reducir la pobreza y las desigualdades sea realmente efectiva, jugando un poco de intermediario/a cada uno/a de nosotros/as, para estimular a las empresas a crear más puestos de trabajo, a contratar a gente más vulnerable o a impulsar la realización de proyectos solidarios.

En los últimos años, se habla con frecuencia de la responsabilidad social empresarial y su importancia para las organizaciones, los consumidores y la sociedad.

Lógicamente, al trasladarlo al terreno empresarial, el significado es el mismo, simplemente que esta carga o compromiso es desempeñado, de manera voluntaria, por organizaciones corporativas.

De alguna manera, esto hace que las compañías vayan un paso más allá y no solo beneficieren a su entorno a través de la generación puestos de empleo y la ampliación de la oferta de productos y servicios.



Al tomar en cuenta la responsabilidad social empresarial, las organizaciones impactan de manera directa e inmediata la vida de los ciudadanos y las comunidades a través de programas que impulsan el desarrollo económico, la educación y muchas otras causas sociales.

Además, la RSE también es una filosofía que se incorpora a la visión de negocios, basándola en el respeto, los valores éticos, el cuidado del medio ambiente y la sustentabilidad en general.⁶

La intermediación laboral es un terreno que no admite ni improvisaciones ni prisas; el acompañamiento de las personas en situación de vulnerabilidad precisa diseños de intervención a medio y largo plazo, ya que los itinerarios son individualizados y están divididos en etapas: Acogida-Ficha de conocimiento y reconocimiento- identificación, análisis y satisfacción de las necesidades básicas- orientación laboral u orientación profesional: diseño del itinerario formativo- procesos de aprendizaje-adquisición de habilidades sociales, aptitudes, competencias- habilidad en manejo de TIC's-Taller de búsqueda activa de empleo y luego **Intermediación laboral** u orientación al autoempleo. Este camino no se puede recorrer mirando el reloj, sin las necesarias pausas evaluativas, momentos de interacción, escucha activa, empatía y rectificaciones necesarias.

No se trabaja con máquinas programadas y condicionadas para el cumplimiento de tarea(s) en horarios exactos; trabajamos con personas que tienen sentimientos y experimentan emociones, por lo tanto, es evidente que habría días en que se acelere el aprendizaje y días en que el estado de ánimo de la persona acompañada no permita a ninguna de las dos partes avanzar; entonces cabe parar el reloj, dejar respirar a la persona destinataria y una vez recuperado el aliento o que haya pasado el bache, se retoma las actividades.

Esta última etapa difícilmente se alcanza plenamente si la programación de las acciones está acotada en un tiempo muy limitado. Pues una flexibilidad en el tiempo es necesaria para asegurar el éxito de la atención a personas en riesgo de exclusión social, ya que su proceso de reorientación y reubicación social, su equilibrio emocional y autoestima se recuperan muy lentamente, a base de muchos estímulos: de tipo económico, intelectual, psicofísico (pedagogía, sesiones terapéuticas con el/la psicólogo/a, deportes y ejercicios de relajación, salidas culturales, manualidades, etc.).

En el Capítulo I, art. 32 sobre la intermediación Laboral, se señala que:

A efectos del Sistema Nacional de Empleo, la intermediación en el mercado de trabajo se realizará a través de:

- a. Los servicios públicos de empleo.
- b. Las agencias de colocación.
- c. Aquellos otros servicios que reglamentariamente se determinen para los trabajadores en el exterior.

Es importante aplicar el principio de igualdad entre las personas, respetar el trato que se hace con sus datos personales; el manejo de estos sólo debe responder a la finalidad que se ha propuesto al inicio del proceso de intermediación, que es la de ayudar a las personas en la búsqueda de empleo. El artículo 34 basado en los Principios *básicos de la intermediación laboral*, recoge que

1. La intermediación laboral realizada por los servicios públicos de empleo y las agencias de colocación, así como las acciones de intermediación que puedan realizar otras entidades colaboradoras de aquéllos, se prestarán de acuerdo con los principios constitucionales de igualdad de oportunidades en el acceso al empleo y no discriminación, garantizándose la plena transparencia en el funcionamiento de estos. [...]
2. Con el fin de asegurar el cumplimiento de los citados principios, los servicios públicos de empleo garantizarán que el proceso específico de selección y casación entre oferta de trabajo y demanda de empleo corresponda, con carácter general, al servicio público de empleo y a las agencias de colocación. [...]

En el supuesto de colectivos con especiales dificultades de inserción laboral, los servicios públicos de empleo podrán contar con entidades colaboradoras especializadas para realizar el proceso a que se refiere el párrafo anterior. Es en este supuesto donde se enmarca nuestro proyecto INACICAM.



Pensamos, como venimos desarrollando, que debe haber más actores que entren en acción, ya que los resultados demuestran que los recursos públicos son insuficientes para erradicar o por lo menos disminuir considerablemente el número de personas desempleadas que hay en España, remarcablemente entre los colectivos en riesgo de exclusión social, por lo tanto, la intermediación laboral debe ser una tarea de todos y todas. Todo el mundo debería tener “un padrino” dispuesto a “enchufarlo” en algún sitio. Y el boca a boca es una herramienta eficaz, un proceso informal que funciona a veces, en esta dura tarea que es ayudar a las demás personas a encontrar trabajo.

Referencias bibliográficas

- 1- Capítulo I, art. 31 sobre la Intermediación Laboral
<https://www.laboral-social.com/ley-empleo-titulo-3-capitulo-1-intermediacion-laboral.html>
- 2-Manual para la intermediación laboral con colectivos vulnerables. “*Plan de Empleo Cruz Roja Española*”
- 3- Orientación e intermediación laboral, Rozas Rufino, Eloísa María, LinkedIn In.
- 4- blog.oxfamintermon.org
- 5- https://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad_social_corporativa
- 6- <https://rockcontent.com/es/blog/responsabilidad-social-empresarial/>



Augustine Abila Medzo

Directora de Centros de Servicios Sociales y de Proyectos de Intervención Social
Coordinadora del proyecto INACICAM de la Fundación Abrazando Ilusiones (con sede en Madrid) con la cofinanciación de la Comunidad de Madrid*