

PASARELAS

HACIA

EL EMPLEO

Análisis de las barreras para el Empleo

Programa Equal



PASARELAS HACIA EL EMPLEO

Análisis de las barreras para el Empleo

Programa Equal

AYUNTAMIENTO DE BARCELONA

Regiduría de Empleo e Innovación

Regidora: Maravillas Rojo Torrecilla

Barcelona Activa

Directora General: Elizabeth Monfort

Director Ejecutivo: Mateu Hernández

Equipo Redactor: Equipo Proyecto EQUAL

Noviembre de 2004

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN	5.
II. INTRODUCCIÓN	6.
2.1 Antecedentes	6.
2.2 El proyecto <i>Pasarelas hacia el Empleo</i>	6.
2.3 Entidades miembros de la Agrupación de Desarrollo	7.
2.4 Entidades Adheridas al Proyecto	9.
2.5 Metodología para el análisis de barreras	11.
III. LAS BARRERAS PARA EL EMPLEO	14.
3.1 Barreras relacionadas con las características y/o la situación de las personas de los colectivos diana	14.
3.2 Barreras relacionadas con las políticas de reclutamiento de las empresas	21.
3.3 Barreras relacionadas con el funcionamiento de los servicios de empleo	24.
IV. CONCLUSIONES	28.

PRESENTACIÓN

zar el conjunto de obstáculos (barreras) con los que se encuentran personas con especiales dificultades a la hora de integrarse laboralmente.

El principal valor añadido que aporta el análisis es que es el resultado de las aportaciones de muchas entidades y personas que trabajan diariamente con colectivos desfavorecidos. También se ha contado con las aportaciones de las empresas, lo cual ha permitido incorporar el punto de vista de uno de los actores especialmente implicados.

El análisis ha puesto de manifiesto una gran cantidad de barreras referidas a las personas y las empresas, así como entre los mismos servicios y programas para el empleo. Estos tres ámbitos de estudio confieren, pues, una visión global y completa de las dificultades a las cuales se tiene que hacer frente, y ofrecen respuestas concretas a contradicciones existentes en el mercado laboral donde, por una parte, hay empresas que no encuentran a las personas que necesitan y, por otra, personas paradas no pueden acceder a estos puestos de trabajo.

Esta identificación de barreras supone un punto de referencia importante para el desarrollo de políticas activas de empleo adecuadas a las necesidades reales, útiles y eficaces, que facilitan la inclusión laboral de todo el mundo, en especial de aquellas personas con dificultades particulares, todo ello contribuyendo a una mejora del empleo, de la cohesión social y de la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas de Barcelona.

Este estudio es el primer resultado obtenido fruto de la colaboración entre diferentes entidades e instituciones de la ciudad preocupadas y ocupadas en la creación de empleo y en la integración laboral, especialmente de colectivos con especiales dificultades.

Movidas por este interés, y con el impulso del Ayuntamiento de Barcelona a través de Barcelona Activa, estas entidades han querido sumar sus experiencias y sus esfuerzos para participar en una iniciativa, la iniciativa *Equal Pasarelas hacia el Empleo*, que pretende identificar las barreras que impiden a personas con especiales dificultades el acceso a puestos de trabajo vacantes en sectores productivos no estacionarios en Barcelona, y poder eliminarlas.

El estudio que ahora presentamos constituye la primera fase de esta tarea conjunta. Su objetivo es identificar y sistemati-

Maravillas Rojo Torrecilla _ Regidora de Empleo e Innovación _ Presidenta de Barcelona Activa

INTRODUCCIÓN

2.1 ANTECEDENTES

Durante la última década, el clima de crecimiento económico de la ciudad ha propiciado una progresiva disminución de la tasa de paro. Las transformaciones que se han producido y se producen en la configuración del tejido empresarial, en las empresas, en las formas de trabajar y en los empleos, han abierto y abren nuevas oportunidades de trabajo.

Pese a esta bonanza, se produce un hecho paradójico en el mercado de trabajo: mientras que algunas empresas manifiestan sus dificultades para encontrar trabajadores y trabajadoras para determinados puestos de trabajo, existe un importante número de personas que no sólo se mantiene al margen de los procesos productivos, sino que, en algunos casos, ni siquiera consigue acceder a los dispositivos creados para promover su incorporación al mercado laboral.

Al mismo tiempo, junto con las nuevas posibilidades de desarrollo cualitativo y cuantitativo que aparecen, se observan nuevos mecanismos de exclusión social, nuevas fracturas.

En este contexto nació la iniciativa *Equal Pasarelas hacia el Empleo*, para facilitar el acceso y la reincorporación de las personas que sufren dificultades de integración y reintegración en un mercado de trabajo que tiene que estar abierto a todo el mundo. Promovida por el Ayuntamiento de Barcelona a través de Barcelona Activa, Pasarelas hacia el empleo es un proyecto de ciudad con una amplia participación de instituciones, entidades, operadores y empresas de Barcelona.

2.2 EL PROYECTO PASARELAS HACIA EL EMPLEO

El proyecto *Pasarelas hacia el Empleo* tiene como objetivo eliminar las barreras y los obstáculos que impiden el acceso de personas paradas con riesgo de exclusión a empleos vacantes en seis sectores productivos con demanda habitual de puestos de trabajo, como son: el comercio, la recogida y tratamiento de residuos, el sector hotelero, la restauración, el sector del transporte y el de la limpieza. Para la consecución de este objetivo se ha constituido una Agrupación de Desarrollo que es la encargada de implementar las diferentes acciones previstas en el proyecto.

Los colectivos a los cuales se dirige el programa son: mujeres con cargas familiares, personas inmigrantes, personas pertenecientes a minorías étnicas, personas jóvenes con baja cualificación, personas paradas de larga duración, personas en riesgo de exclusión y personas con minusvalía.

Los objetivos de este proyecto se estructuran principalmente en tres ámbitos de intervención:

Identificación de barreras que impiden un acceso en condiciones de igualdad a los puestos de trabajo solicitados por empresas

que pertenecen a los seis sectores productivos a los que se dirige el proyecto: hostelería, comercio, medio ambiente y residuos, taxi, automoción y limpieza de inmuebles.

Desarrollo de las “pasarelas” para facilitar la conexión entre las personas en situación de paro o inactividad, los servicios de asesoramiento y acompañamiento para el acceso al empleo, y las ofertas de trabajo vacantes presentes en los mencionados sectores productivos de la ciudad.

Coordinación de los servicios de empleo de las diferentes entidades miembros de la Agrupación de Desarrollo Barcelona Equal, para mejorar su efectividad y optimizar los recursos.

Este documento responde al primero de los ámbitos de intervención y es el fruto de diferentes grupos de trabajo (explicados en el apartado 2.5).

2.3 ENTIDADES MIEMBROS DE LA AGRUPACIÓN DE DESARROLLO

De acuerdo con la definición establecida por la Comisión Europea, la Agrupación de Desarrollo de la Iniciativa Comunitaria Equal del Ayuntamiento de Barcelona es una asociación estratégica que ha reunido a los agentes de la ciudad interesados en “desarrollar un enfoque integrado sobre problemas multidimensionales”.

La tipología de los 14 socios que configuran la Agrupación de Desarrollo *Barcelona Equal* es la siguiente:

—Instituciones locales y regionales:

• **Ayuntamiento de Barcelona:** administración local que propone el proyecto y lidera su ejecución ejerciendo las competencias de control y gestión económica, así como administrativas, contando, para las diferentes dimensiones que se dan, con la implicación de diversos organismos municipales:

- **Barcelona Activa:** la Agencia de Desarrollo Local del Ayuntamiento de Barcelona encargada del diseño y la ejecución de políticas para la promoción de empleo y de empresas de calidad y con proyección de futuro.

- **Instituto de Educación:** organismo autónomo a través del cual el Ayuntamiento de Barcelona desarrolla su política educativa y gestiona sus propias guarderías, escuelas de primaria y escuelas de ciclos formativos.

- **Instituto Municipal de Personas con Discapacidad:** es el organismo autónomo de gestión a través del cual el Ayuntamiento de Barcelona desarrolla las políticas de atención y promoción de las personas que tienen alguna discapacidad.

- **Servicios Personales:** es el ámbito municipal que gestiona el conjunto de las políticas sociales del Ayuntamiento de Barcelona y coordina la gestión que realizan los distritos de la ciudad en este ámbito.

- **Consejo de la Formación Profesional y Ocupacional de Barcelona:** órgano municipal de amplia participación, cuyo objetivo consiste en poner en común las estrategias de los

diferentes agentes que en la ciudad intervienen en el desarrollo de las políticas de formación profesional.

• **Subdirección General de Inserción Sociolaboral de la Secretaría Sectorial de Ejecución Penal del Departamento de Justicia de la Generalidad de Cataluña:** tiene como funciones la planificación y coordinación de la ejecución de los programas de formación ocupacional, los programas de inserción laboral, los programas de mediación penal y los programas de atención a la víctima.

—Empresas y organizaciones empresariales de los sectores productivos seleccionados:

• **AIRES.** Asociación Intersectorial de Recuperadores y Empresas Sociales de Cataluña. Entidad que agrupa diversas empresas de los sectores de la construcción, la jardinería y la recogida y tratamiento de residuos. Todas ellas se sitúan en el sector de la economía social e incorporan, entre sus objetivos, la inserción laboral de las personas con especiales dificultades.

• **ASCEL.** Asociación Catalana de Empresarios de Limpieza. Asociación empresarial que agrupa a 170 empresas de limpieza, con un volumen de 30.000 trabajadores y trabajadoras en Cataluña.

• **Federación de Sociedades Laborales de Cataluña.** Asociación empresarial que agrupa a las sociedades laborales catalanas.

• **Pimec-Sefes Pequeña y Mediana Empresa de Cataluña.** Confederación patronal de las pequeñas y medianas empresas de Cataluña, que agrupa a más de 53.000 pequeñas y medianas empresas, entre socios individuales y colectivos. Es firmante del Pacto para el empleo

de la ciudad de Barcelona y miembro del Consejo de la Formación Profesional y Ocupacional. Gestiona programas de formación continua y de reciclaje de sus asociados. Participa en nombre propio y a través de su organización sectorial del comercio.

• **TMB.** Transportes Metropolitanos de Barcelona. Entidad que gestiona el transporte público del 86% de los habitantes de la ciudad y de su área metropolitana.

• **IMT.** Instituto Municipal del Taxi. Entidad metropolitana que regula el sector del taxi.

—Organizaciones sindicales:

• **Confederación Sindical de la Comisión Obrera Nacional de Cataluña (CC.OO).** Primera organización sindical en Cataluña con amplia representatividad. Firmante del Pacto Local para el empleo de Barcelona, gestora de programas de empleo y miembro del Consejo de la Formación Profesional de Barcelona.

• **Unión General de Trabajadores de Cataluña (U.G.T.).** Sindicato mayoritario de ámbito estatal. Firmante del Pacto Local para el empleo de Barcelona, gestor de programas de empleo y miembro del Consejo de la Formación Profesional de Barcelona.

—Entidades vinculadas a los colectivos diana:

• **Acsar.** Asociación Catalana de Solidaridad y Ayuda al Refugiado. Asociación de ámbito autonómico dedicada al asesoramiento, la información y la atención social y laboral del colectivo de refugiados.

- **Cáritas Diocesana de Barcelona.** Asociación que trabaja con una atención preferencial a los pobres, impulsando el compromiso de la comunidad, acogiendo y trabajando con los excluidos y marginados, atendiendo a las personas con más dificultades de la sociedad para que sean protagonistas de su propio futuro.
- **Cruz Roja de Barcelona.** Asociación de ámbito internacional cuyo objetivo es la intervención en temas de salud pública y en situaciones de emergencia atendiendo a personas en peligro. En su etapa más reciente ha orientado su actividad hacia programas sociales de atención a los más desfavorecidos y ha introducido en su intervención estrategias de lucha contra el paro y la desigualdad social.
- **Fundación Maria Aurèlia Capmany.** Es un espacio abierto y plural de reflexión, debate y análisis sobre la situación y actividades de las mujeres desde una visión de progreso. Estimula el movimiento participativo entre las mujeres en los ámbitos laboral, profesional y cultural, y tiene como objetivo profundizar y garantizar la igualdad real entre las personas, potenciando un cambio cultural respecto a la participación de hombres y mujeres en las actividades públicas y privadas, su valoración y distribución.

2.4 ENTIDADES ADHERIDAS AL PROYECTO

Las entidades adheridas al proyecto son entidades que han manifestado su disposición para colaborar y participar en aquellas acciones concretas del proyecto en que su experiencia supone un valor añadido. Son entidades adheridas:

—Entidades vinculadas a los colectivos diana:

- **Asociación Tres Turons:** tiene como finalidad atender a personas con dificultades graves de salud mental con tendencia a la exclusión social, fomentando acciones para su rehabilitación e inserción psicosocial y laboral.
- **Asociación Salud y Familia:** tiene como objetivos, entre otros, el fomento y desarrollo de planes de actuación que incidan en la calidad de vida de las mujeres y las familias, y en la conciliación entre la vida familiar y laboral.
- **Asociación Sociocultural Ibn Batuta:** apoyo humano, social y cultural al colectivo magrebí residente en Cataluña y, de forma especial, a su segunda generación.
- **Fundación Èxit:** entidad dedicada a promover la inserción laboral de las personas jóvenes con fracaso escolar de entre 16 y 18 años, pertenecientes a familias y colectivos en riesgo de exclusión social.
- **Fundación Formación y Trabajo:** tiene como objetivo crear puestos de trabajo para personas con dificultades de inserción en el mercado de trabajo ordinario con acciones de formación, orientación, acompañamiento y experiencia.
- **Casal de los Niños del Raval:** desarrolla programas socioeducativos, como itinerarios integrales y personalizados de acompañamiento a la inserción, para hacer posible el tránsito hacia el empleo de las personas jóvenes del barrio del Raval.
- **Centro Juvenil de Adolescentes de El Carmelo (CEJAC):** tiene como objetivo la atención de personas con especiales dificultades

de inserción a través de la formación, la promoción y la inserción laboral.

- **Cooperación:** asociación dedicada a la cooperación internacional y al desarrollo y la educación y sensibilización sobre la situación de los países del Sur y el papel que nuestra sociedad desempeña respecto a esta situación.
- **Fundación Condal:** tiene como objetivos la formación, educación e inserción de personas jóvenes y adultas de Ciutat Vella que se encuentran en situación de riesgo social.
- **Federación de Entidades colaboradoras con el minusválido (ECOM):** tiene como objetivos favorecer la accesibilidad, enseñanza, salud y rehabilitación, así como mejorar las opciones laborales de las personas con discapacidad.
- **Federación Catalana Pro Personas con Retraso Mental (APPS):** La Federación Catalana Pro Personas con Retraso Mental, APPS, es una federación sin ánimo de lucro que agrupa entidades de iniciativa social que trabajan para la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y de sus familias en Cataluña.
- **Fundación PRISBA:** tiene como finalidad principal promover e impulsar la mejora social, cultural, sanitaria, de vivienda y servicios de las personas que viven en el distrito de Ciutat Vella de Barcelona.
- **Fundación Privada Fomento de la Vivienda Social:** tiene por objetivo facilitar la vivienda a aquellas personas que, como consecuencia de su precariedad laboral, no pueden acceder a la oferta de vivienda social disponible.

• **Fundación Tot Raval:** su objetivo es ser un punto de encuentro desde la iniciativa asociativa donde converjan los intereses públicos y los privados, y crear puentes de interrelación entre los programas públicos y los privados, tanto en el terreno económico, como en el social y cultural.

• **Escuelas profesionales Salesianas de Sarrià (EPSS):** entidad que gestiona la formación ocupacional para personas paradas.

• **SALE, Asociación de Mujeres para a la Inserción Laboral:** su objetivo es acompañar y apoyar a las mujeres en su inserción social, especialmente a las que se encuentran en situación de riesgo de exclusión.

• **Unión del Pueblo Romaní:** entidad de ámbito estatal que agrupa a 69 entidades gitanas y que tiene, entre sus objetivos, desarrollar programas de inserción laboral, alfabetización, dinamización social y cultural para este colectivo.

—Empresas y organizaciones empresariales de los sectores productivos seleccionados:

• **Cámara de Comercio:** es una de las instituciones más representativas de la sociedad civil catalana y un punto de referencia de primer orden para el mundo socioeconómico. La Cámara de Barcelona trabaja para mejorar los resultados de las empresas por partida doble. Por una parte, ofrece servicios que las empresas pueden utilizar de forma individualizada y, por otra, lleva a cabo actuaciones de interés general que favorecen la promoción de la actividad económica y empresarial del país y que, indirectamente, también favorecen a cada una de las empresas. La promoción económica y la defensa de los intereses generales de las empresas son el objetivo de las actuaciones corporativas.

-
- **Gremio de Hoteles de Barcelona:** asociación sectorial que agrupa a los hoteles de la ciudad de Barcelona. La expansión de las actividades del sector turístico aumenta las ofertas de empleo y la necesidad de profesionales con formación adecuada.
 - **Gremio de Restauración de Barcelona:** asociación sectorial que agrupa a los hoteles de la ciudad de Barcelona. La expansión de las actividades del sector turístico aumenta las ofertas de empleo y la necesidad de profesionales con formación adecuada.

2.5 METODOLOGÍA PARA EL ANÁLISIS DE BARRERAS

2.5.1 El concepto de barreras para el empleo

Las personas que forman parte de los colectivos mencionados a los que se dirige el proyecto se enfrentan a dificultades *diferenciales* (en relación con el resto de personas paradas) a la hora de acceder a un trabajo. Estas dificultades diferenciales constituyen barreras para su inserción normalizada en el mercado de trabajo.

El objetivo de este documento es, precisamente, el análisis de estas barreras a partir del examen de cuatro de los agentes implicados en el proceso de (re)incorporación laboral de los colectivos diana:

- el personal técnico de las entidades,
- las entidades miembro de la Agrupación de Desarrollo (AD) y entidades adheridas al proyecto,
- los servicios de empleo, y
- las empresas.

2.5.2 Metodología utilizada en el análisis de barreras

La metodología utilizada para realizar el análisis de barreras ha consistido en la constitución de grupos de trabajo en los cuales han participado entidades miembros de la Agrupación de Desarrollo y entidades adheridas a la misma.

Se constituyeron tres grupos de trabajo:

- grupo de trabajo de identificación de barreras en los colectivos
- grupo de trabajo de identificación de barreras en los servicios de empleo
- grupo de trabajo de identificación de barreras en las empresas

2.5.2.1 Grupo de trabajo de identificación de barreras en los colectivos

En este grupo de trabajo participaron las siguientes entidades: ACSAR, AIRE, Cáritas, Cruz Roja, Departamento de Justicia, Ayuntamiento de Barcelona (Servicios Personales, IMPD y Barcelona Activa).

El grupo de trabajo, que se reunió 6 veces, elaboró dos cuestionarios, uno dirigido al personal técnico de las entidades y otro dirigido a las personas responsables de las entidades. 43 técnicos y 19 responsables de dichas entidades respondieron a los cuestionarios que se les envió.

La recopilación de la información se llevó a cabo entre los meses de octubre y diciembre de 2002. Los cuestionarios han sido una de las herramientas de recopilación de información del presente documento. Además de las entidades que componían el grupo de trabajo de identificación de barreras en los colectivos, participaron las siguientes entidades: Asociación Tres Turons, Asociación Juventud Organizada y Activa, Centro de Día con Inserción Laboral JOYA,

Asociación Salud y Familia, Asociación Trinijove, ARED para la Inserción de Mujeres, Fundación Èxit, Escuelas Profesionales Salesianas de Sarrià (EPSS), Asociación Sociocultural Ibn Batuta, Fundación Formación y Trabajo, Dos Mundos Mil, Asociación de la Comunidad Dominicana de Cataluña, Asociación de Ghaneses de Cataluña, Asociación de Trabajadores Paquistaníes, Asociación de Ecuador Llactacaru, Casal Argentino, Federación d'Entidades Colaboradoras con el Minusválido (ECOM), Unión del Pueblo Romaní y Fundación Codal.

2.5.2.2 Grupo de trabajo de identificación de barreras en los servicios de empleo

La composición de este grupo fue la siguiente: ACSAR, CCOO, Cáritas, Cruz Roja, FESALC, FMAC, UGT, Ayuntamiento de Barcelona (IMPD y Barcelona Activa).

Las barreras identificadas referidas a los servicios de empleo son fruto de las aportaciones y el análisis de este grupo, que se reunió 4 veces.

2.5.2.3 Grupo de trabajo de identificación de barreras en las empresas

Los participantes fueron: ASCEL, CCOO, FESALC, FMAC, IMT, PIMEC-SEFES, TMB, UGT, Gremio de Restauración, Gremio de Hoteles y Barcelona Activa.

Este grupo de trabajo, que se reunió 8 veces, decidió que había que contrastar las barreras que las personas miembros del grupo habían identificado. Así, se organizaron 10 grupos de trabajo con representantes de empresas de los diferentes sectores de actividad. Para la configuración de estos 10 grupos de trabajo se contactó con 86 empresas y 11 asociaciones y gremios sectoriales.

La relación de empresas y grupos de trabajo constituidos para contrastar las barreras identificadas se presenta a continuación:

Listado de sectores y empresas participantes en la identificación de barreras en las empresas

Transporte de viajeros: taxi

Instituto metropolitano del Taxi
Asociación de empresarios y autopatronos taxistas
Asociación de Empresarios del taxi

Sector hotelero

Hotel Alimara
Hotel Le Meridien
Hotel Feria Palace
Derby Hotels
Hotel Melià Barcelona
Hotel Majestic
Grupo Soteras
Expo Grupo
Gremio de hoteles de Barcelona
Barceló Hotel Sants

Limpieza de inmuebles

COLIMSA
LIM'TRES
MANTYLIM, S.A.
OPTIM, S.L.
SERVIGRUP 80

Gran comercio

ALCAMPO, S.A.
MERCADONA, S.A.
La Sirena

Transporte de mercancías

Asociación Catalana de Empresas de Transporte de Mercancías
DHL Internacional España, S.A.

Comercio (representantes de los trabajadores/as)

FCTESE – UGT

Limpieza de inmuebles (representantes de los trabajadores/as)

HAZ - UGT Federación de Servicios de Cataluña

Transporte de viajeros: bus

TUSGSAL
Transportes Municipales de Egara
SARBUS
Transportes Ciudad Condal
TMB

Pequeño comercio

Barnacentre
Asociación de Comerciantes de Riera Baixa (Comercio textil)
Gremio de Droguerías de Barcelona
Coordinadora empresarial textil
Gremio de Panaderos de la Provincia de Barcelona
Asociación de Comerciantes de la Boquería

Restauración

Restaurante Turia
Artemi Nolla
CETT (consultoría)
Gremio Restauración
SODEXO

Limpieza urbana

FCC
CESPA

Sectores hotelero-restauración (representantes de los trabajadores/as)

FCTESE – UGT

Tratamiento de residuos

CESPA
URBASER
AIRES

LAS BARRERAS PARA EL EMPLEO

Las barreras para el empleo que han sido identificadas por el personal técnico, entidades, servicios de empleo y empresas se pueden agrupar en tres tipos:

- Barreras relacionadas con las características y/o la situación de las personas
- Barreras relacionadas con las políticas de reclutamiento de las empresas
- Barreras relacionadas con el funcionamiento de los servicios de empleo

3.1 BARRERAS RELACIONADAS CON LAS CARACTERÍSTICAS Y/O LA SITUACIÓN DE LAS PERSONAS DE LOS COLECTIVOS DIANA

Un primer grupo de barreras para el empleo de las personas de los colectivos diana está relacionado con factores que les afectan de manera directa. En algunos casos, estos factores están relacionados con características personales, mientras que en otros, en

cambio, vienen motivados por la situación en que se encuentran. Por una parte, elementos como el perfil de la persona (formativo, profesional y de desarrollo personal), su grado de conocimiento del mercado laboral y la naturaleza de sus expectativas laborales inciden de manera importante sobre su inserción laboral (apartados 3.1.1 a 3.1.3). Por otro lado, la situación (económica, familiar, social o legal) en que se encuentra condiciona sus posibilidades de inclusión en el mercado de trabajo, al margen de sus características personales (apartado 3.1.4).

3.1.1 Barreras asociadas al perfil de los colectivos diana

Los colectivos diana muestran, en general, unos perfiles formativos y profesionales que no se ajustan a los requisitos del mercado laboral y un nivel bajo de desarrollo personal.

El perfil formativo de los colectivos diana

El conjunto del personal técnico encuestado coincide en que la mayoría de las personas que llegan a los servicios de empleo tiene importantes carencias de formación, bien debido a lagunas

de conocimientos básicos, bien a causa de una formación desfasada que es preciso actualizar. Las carencias formativas más significativas identificadas por el personal técnico de las entidades son las siguientes:

- Falta de conocimientos básicos lingüísticos (expresión oral y escrita), y de cálculo (reglas elementales).

El desconocimiento de las lenguas catalana y castellana es especialmente significativo en el caso de las personas inmigrantes y representa una barrera a la hora de relacionarse con los otros, acceder a los procesos formativos para el empleo y conseguir trabajo. Hay quien constata que la existencia de esta barrera lingüística depende del tipo de trabajo a realizar y que el desconocimiento del catalán parece ser una barrera más importante a la hora de realizar trabajos más cualificados.

- Falta de formación específica y técnica, especialmente entre los jóvenes, y bajo nivel de familiarización con el uso de las nuevas tecnologías (analfabetismo tecnológico). En relación con estos aspectos cabe destacar el aumento de la tecnificación y la profesionalización que ha tenido lugar en algunos empleos tradicionales, de manera que ahora se piden nuevas habilidades a las personas que venían ejerciendo estos empleos.
- Necesidad de reciclaje y actualización de los conocimientos que afecta especialmente a las personas de más de 40 años.
- No estar en posesión del carné de conducir, lo cual limita las posibilidades de acceso a los puestos de trabajo, sobre todo

a aquellos que están en polígonos industriales. En este caso, la falta de homologación del carné de conducir de las personas inmigrantes produce una mayor incidencia de esta carencia en este colectivo. Por otra parte, esta barrera es a la vez una barrera relacionada con el entorno, ya que si los polígonos estuviesen bien comunicados no sería imprescindible o tan necesario tener carné de conducir.

El perfil profesional de los colectivos diana

- Las personas usuarias de los servicios de empleo tienen en general una experiencia laboral escasa. Algunos colectivos sufren más que otros esta falta de experiencia laboral, como las personas jóvenes o las personas que han estado en régimen penitenciario. Estas últimas suelen tener una experiencia laboral demostrable, pero muy precaria.
- En el caso de aquellas personas que sí tienen experiencia, ésta se caracteriza por una elevada dispersión: se trata de personas que han ido “saltando” de un empleo a otro en función de las posibilidades de trabajo disponibles. Como consecuencia de esta dispersión y alta rotación, su trayectoria laboral transmite la sensación de falta de una orientación profesional definida. Es preciso tener en cuenta, sin embargo, que esta situación es consecuencia de la propia segmentación del mercado de trabajo: para determinados trabajadores es prácticamente imposible escapar de la precariedad contractual, la cual les fuerza a cambiar continuamente de empresa y/o de sector en busca de trabajo. Cualquier itinerario formativo choca con esta realidad, de modo que mucha de la formación impartida resulta poco eficaz.

El grado de desarrollo personal de los colectivos diana

El desarrollo personal de estas personas viene marcado por importantes problemas de autonomía personal y por la falta de habilidades en competencias diversas, que a menudo se traducen en una cierta agresividad hacia el sistema laboral y una desconfianza hacia las políticas de integración laboral:

- El personal técnico de las entidades constata que estas personas tienen falta de autoestima y motivación, baja tolerancia a la frustración, dificultad para afrontar situaciones de estrés, bajo nivel de autonomía personal, dificultad para tomar decisiones y, en general, un importante desconocimiento de su potencial.
- Otros problemas de desarrollo identificados por los técnicos tienen que ver con miedos hacia el mundo laboral y las nuevas tecnologías, como resultado de una falta de confianza en sí mismos para afrontar tareas desconocidas o asumir más responsabilidades. Las personas que sufren miedo al trabajo, debido a experiencias negativas o fracasos en trabajos anteriores, son personas que siempre ven la parte negativa de las propuestas de trabajo y ponen excusas o inconvenientes poco realistas para rechazarlas.
- Finalmente, también se observa una falta de habilidades en diversas competencias que viene ligada, en parte, a la falta de hábitos básicos para moverse por la red sociolaboral normalizada y la ausencia de referentes de éxito profesional. En este sentido, las personas tienen problemas con competencias como la capacidad de trabajo en equipo, el espíritu de colaboración, la dinámica de escuchar-dialogar, la estética

gestual y de vestuario, las ganas de aprender, la curiosidad intelectual, la dificultad para adaptarse a los cambios constantes y a los niveles de exigencia pedidos, y la falta de elementos de inteligencia social, como saber estar en la empresa y reconocer y aceptar la autoridad laboral. La falta de habilidades en estas competencias lleva en muchos casos a que, a pesar de haber conseguido la inserción laboral, les resulte difícil mantener el puesto de trabajo debido a una cuestión de actitud.

Los elementos anteriores son, en mayor o menor grado, comunes a todos los colectivos diana, aunque cada uno de ellos tiene un perfil de desarrollo personal diferente. Los jóvenes que llegan a las entidades muestran, en general y según el personal técnico encuestado, un desconocimiento de sus posibilidades y falta de motivación, responsabilidad y confianza en sí mismos. En el caso de las mujeres con cargas familiares, se observan problemas de autonomía y de seguridad personal y, en algunos casos, una falta de costumbre de trabajar fuera de casa. Las personas mayores de 40 años muestran, a su vez, resistencia a los cambios y tienen dificultades para aceptar la caducidad de sus conocimientos y la necesidad de reciclarse.

3.1.2 Barreras asociadas al desconocimiento del mercado laboral por parte de los colectivos diana

El personal técnico encuestado coincide en señalar una importante falta de información sobre el mercado laboral por parte de estos colectivos:

- *Desconocimiento de los canales de búsqueda de trabajo:* hay un desconocimiento de las vías de acceso al mercado

laboral y de las diferentes posibilidades formativas para obtener un empleo. Esta desinformación afecta especialmente a las personas jóvenes.

- *Desconocimiento de la realidad del mercado laboral*: tanto de las condiciones laborales que se ofrecen como de las características y posibilidades de los diferentes empleos. Por una parte, las personas tienden a escoger sectores de actividad saturados, desestimando aquellos en los cuales podría haber más posibilidades. Por otra parte, se desconocen los cambios que se han producido en los últimos años en el contenido de las competencias laborales exigidas en algunos empleos. De hecho, a pesar de que diversos empleos “tradicionales” han aumentado notablemente su nivel de profesionalización (p.e., ayudante de mecánico, auxiliar administrativo), aún predomina la idea de que se trata de empleos “fáciles” para los que no se necesita ningún tipo de formación.
- *Desconocimiento de las reglas formales/informales del mercado de trabajo*: las personas ignoran los procedimientos de contratación, subcontratación, remuneración, relaciones laborales, derechos laborales, etc. En este sentido, los jóvenes, especialmente, piden orientación enfocada a superar procesos de selección.
- *Falta de una red de contactos*: muchas de estas personas se encuentran en una situación de aislamiento social. La falta de habilidades sociales y el hecho de no disponer de una red de contactos –o que ésta sea reducida– representa una barrera de cara a las contrataciones basadas en canales informales o en el “boca a boca”. Esta barrera se acentúa en el caso de las

personas inmigrantes a causa de su desconocimiento de las habilidades sociales utilizadas en la sociedad de acogida.

3.1.3 Barreras relacionadas con las expectativas de las personas de los colectivos diana

Las expectativas laborales

El personal técnico manifiesta que, en el caso de los colectivos diana, se da una discrepancia significativa entre sus expectativas sobre las condiciones laborales y los tipos de trabajos que se ofrecen, por una parte, y las condiciones reales del mercado de trabajo, por otra. A menudo las condiciones laborales son desconocidas y/o difíciles de asimilar; la mayor discrepancia se da en relación con el salario (expectativas elevadas) y la movilidad geográfica (reticencia a la movilidad).

La opinión del personal técnico encuestado es que, para todos los colectivos, cuanto más alejadas están las expectativas de la realidad, más largo es el proceso de cambio de mentalidad que es preciso llevar a cabo. Por el contrario, cuando las expectativas son realistas, se trabaja directamente en las últimas fases de los programas (las personas buscan trabajo de lo que se han formado, conociendo previamente el sector y las condiciones del mismo).

Las expectativas sobre los servicios de empleo

En relación con la capacidad de los servicios de empleo para dar respuesta a las expectativas laborales, de formación y de orientación que tienen las personas paradas, el personal técnico manifiesta que:

- Cuando la persona está dispuesta a realizar un proceso de búsqueda activo de trabajo y, por tanto, a implicarse, y la

duración del programa lo permite, las expectativas laborales son realistas. El problema es que, en general, hay una falta de compromiso de las personas y un bajo nivel de participación en las acciones que los servicios ofrecen.

- En el caso de las personas que esperan encontrar un trabajo de manera inmediata y sin pasar por ningún tipo de acción con el apoyo del profesional, sólo cuando tienen cubiertas las necesidades básicas se pueden abordar otros objetivos, como es la formación y el conocimiento de los mecanismos de búsqueda de empleo que mejorarían su situación respecto al mercado de trabajo. Eso representa una dificultad para el personal técnico, ya que debe empezar por hacer una tarea previa de conversión de actitudes para hacer entender a las personas que buscar trabajo es un proceso que requiere definir un itinerario personalizado.
- Cuando la demanda comporta urgencia y no es posible que entren en un proceso de inserción, lo que se hace es apuntar a las personas en una bolsa de trabajo, lo que supone elaborar un *currículum vitae* y esperar a que llegue una oferta (de hecho no supone una intervención con las personas usuarias sino más bien una intermediación con las empresas a las que se les envían posibles candidaturas para cubrir una vacante). Por estas razones, hay entidades que sólo admiten a la persona en las bolsas de trabajo una vez ha seguido un itinerario individualizado hacia la inserción, para abordar un proceso con mayores garantías de éxito tanto para la persona como para la empresa.
- En cuanto a la formación y orientación laborales, en cambio, el personal técnico coincide en que las expectativas de las

personas paradas son abordables. En el caso de la formación, la oferta formativa de la ciudad es muy amplia y, en general, es posible que puedan acceder a la formación más adecuada a sus necesidades. Una excepción es el caso de las personas inmigrantes sin permiso de residencia, a las cuales sólo se les puede ofrecer la formación que se lleva a cabo en las ONG y parroquias de la ciudad. En el caso de la orientación, las expectativas se intentan cumplir a través de la realización de seminarios de información, acompañamiento y asesoramiento individual; además, en el caso de las personas inmigrantes se desarrollan acciones previas de conocimiento del entorno de acogida.

- Hay también otras expectativas de las personas paradas que, en cambio, “desbordan” las competencias y posibilidades de los servicios de empleo, como es el caso de las personas que quieren encontrar una salida a su situación personal (mujeres maltratadas, personas en régimen penitenciario, personas sin techo, etc.) o solucionar cuestiones de tipo legal (personas inmigrantes).

3.1.4 Barreras asociadas a la situación personal, familiar y social de los colectivos diana

Hay determinadas circunstancias de tipo familiar, económico, social o legal que conforman situaciones personales difíciles para estos colectivos. En general se trata de problemáticas no resueltas que hacen que su acceso al mercado laboral tenga que pasar por todo un proceso previo que permita resolver estas cuestiones y, a la vez, diseñar un itinerario laboral. El problema es que, como se ha mencionado en el apartado anterior, a menudo

muchas de estas cuestiones, como las relacionadas con aspectos de tipo legal o económico, superan ampliamente las competencias y capacidades de los servicios de empleo:

- La falta de apoyo familiar: en especial en el caso de las personas jóvenes y de las mujeres con cargas familiares, un entorno familiar de poco apoyo puede dificultar el aprendizaje o crear una actitud negativa hacia la vida, los estudios o el trabajo. En cuanto a las personas jóvenes, si dentro del grupo o familia no hay referentes de comportamientos ordinarios (“normalizados”), es más difícil que se puedan crear hábitos básicos laborales y sociales (higiene, alimentación, puntualidad, etc.). En el caso de las mujeres con cargas familiares, en numerosas ocasiones el entorno familiar no sólo no coopera para compartir las obligaciones familiares, sino que incluso se muestra poco convencido de sus posibilidades laborales.
- La precariedad económica, individual o familiar: ante la necesidad de recursos económicos, la urgencia por encontrar empleo de manera inmediata supone la principal prioridad de la persona, por encima de la de formarse o seguir un itinerario de inserción personalizado que podría mejorar sus posibilidades de inserción en el mercado de trabajo.
- La dependencia de prestaciones asistenciales: aunque estas prestaciones puedan ser insuficientes para los gastos habituales de las personas paradas, pueden llegar a resultar imprescindibles para ellas o para sus familias. Por este motivo, las personas receptoras no quieren arriesgar la posibilidad de perderlas o de que puedan ser revisadas a la baja, ya que no saben cuánto tardarán en cobrarlas, en caso

de aceptar un contrato temporal. Esta dependencia creada hace que estas personas sólo estén realmente interesadas en trabajos sin contrato.

Relacionado con el apartado anterior está el coste de la oportunidad que supone para algunas personas la aceptación de determinados trabajos debido a las condiciones laborales ofertadas (sueldos bajos que implican desplazamientos, etc.)

- La falta de una vivienda digna: el hecho de no disponer de un domicilio permanente o de vivir en viviendas deficientes incide de manera negativa en el proceso de inserción (por ejemplo, la persona se puede encontrar con dificultades a la hora de mantener una higiene continuada).

Hay también otros problemas más específicos de la situación particular de cada grupo de personas con riesgo o en situación de exclusión social:

Personas inmigrantes

- Estas personas se encuentran con las dificultades del proceso de regularización de su situación administrativa y legal. En opinión del personal técnico de las entidades, el marco actual de actuación definido por la Ley de Extranjería es restrictivo y discriminador. Tal y como marca la ley, la contratación se debería hacer en el país de origen, de manera que las personas inmigrantes que ya están en el país de acogida, es como si no existiesen: al no tener los papeles en regla no pueden acceder a las ofertas laborales, y sin un contrato no pueden conseguir regularizar su situación. Además, una vez que las personas inmigrantes están en el país de acogida con un contrato se encuentran con exigencias

legales restrictivas para la contratación (limitación de sectores y actividades de los permisos de trabajo que se emiten) y con una falta general de información.

- Las personas inmigrantes se enfrentan también con problemas a la hora de homologar su formación académica debido a una falta de correspondencia entre los títulos y certificados de sus países de origen y los de la Unión Europea. A la lentitud de los trámites burocráticos se suma el hecho de que en numerosas ocasiones no consiguen ver finalmente reconocidas sus competencias. Un caso especialmente significativo es el de la homologación del permiso de conducir.
- La urgencia por encontrar un empleo, no sólo por necesidades económicas sino para conseguir la concesión del permiso de trabajo, hace más difícil que puedan realizar un itinerario de inserción. En numerosas ocasiones se suman también otros factores externos, como las presiones para pagar los préstamos que los ayudaron a llegar al país de destino o la necesidad de resolver situaciones económicas precarias de los familiares que viven en los países de origen.
- Estas personas sufren también un desconocimiento del entorno de la sociedad de acogida y de las diferencias culturales en conceptos laborales.

Personas con discapacidad

- La falta de infraestructuras públicas adaptadas, junto con la falta de vehículo propio y/o carné homologado, hace que estas personas vean limitada de manera importante su movilidad. Es preciso tener en cuenta que la mayoría del

transporte no está adaptado a sus necesidades: aunque el transporte urbano está actualmente en proceso de transformación, la situación del interurbano y el ferroviario sigue siendo deficiente.

- La mayoría de los puestos de trabajo no están tampoco adaptados a estos colectivos. Las personas con discapacidad de tipo físico todavía deben enfrentarse a barreras arquitectónicas en los puestos de trabajo, mientras que las personas con discapacidad de tipo intelectual se encuentran con trabajos complejos que requieren mucha autonomía y capacidad de toma de decisiones.
- En el caso de las personas con discapacidad psíquica, la medicación que necesitan puede llegar a ser un obstáculo para el desarrollo normal de un trabajo.
- Finalmente, la percepción por parte de muchas empresas de la baja productividad laboral de estas personas, motivada precisamente por su discapacidad, representa también una barrera para su inserción laboral.

Mujeres con cargas familiares

- Las cargas familiares limitan su disponibilidad horaria, tanto para trabajar como para acceder a los cursos de formación. Es preciso tener en cuenta que en numerosas ocasiones los horarios de estos cursos son incompatibles con las obligaciones familiares (los horarios no permiten llevar los hijos a la escuela; no se establece ninguna medida que pueda liberar a las mujeres del cuidado de las personas que tienen a su cargo, lo cual impide su participación por falta de disponibilidad, etc.).

-
- La falta y/o insuficiencia de políticas públicas de igualdad de género, de ayuda a la familia y de conciliación de la vida familiar y laboral refuerzan estas barreras. Esta falta de ayuda la sufren especialmente las mujeres inmigrantes, que son generalmente muy jóvenes y se encuentran solas y alejadas de sus parientes.
 - Las mujeres gitanas se ven restringidas casi exclusivamente a las tareas de cuidado de menores y gente de la tercera edad, lo cual supone una barrera para su inserción laboral.

Mujeres que han sufrido maltrato

- Además de los problemas físicos y psicológicos derivados de los maltratos, las mujeres maltratadas se enfrentan también a otras barreras para su inserción laboral: las mujeres que, por motivos de seguridad, ingresan en las casas de acogida tienen que pedir la baja laboral o cambiar de puesto de trabajo. El inicio de un proceso laboral cuando existe toda esta problemática se hace muy difícil. Las mujeres están sometidas a presiones muy fuertes: por un lado, el cambio de entorno y asunción de su situación personal; por otro, el factor tiempo, la estancia en las casas de acogida es demasiado corta y las mujeres son conscientes de que tienen que obtener recursos económicos con urgencia para poder vivir fuera de la casa. Toda esta situación se agrava cuando hay hijos de por medio.

Personas con hábitos tóxicos

- Como paso previo a la inserción laboral es necesario que antes modifiquen sus hábitos de consumo, ya que su dependencia les crea dificultades para conservar el empleo.

- Además, las personas que utilizan el servicio de metadona se ven condicionadas por los horarios de éste, de manera que les es difícil cumplir un horario laboral establecido.

Personas sin techo y en situación de exclusión social

- La necesidad de recurrir a servicios de carácter social, como comedores, albergues o servicios de atención, con un horario establecido, puede dificultar la participación en programas de inserción laboral. Asimismo, las duraciones de las estancias en los albergues y/o la propia vida en el albergue tienen una gran incidencia a la hora de realizar un proceso activo de búsqueda de empleo.

3.2 BARRERAS RELACIONADAS CON LAS POLÍTICAS DE RECLUTAMIENTO DE LAS EMPRESAS

Un segundo tipo de barreras para el empleo está relacionado con el uso de determinadas políticas de reclutamiento por parte de las empresas. En algunos casos, estas políticas responden a los intereses de las empresas, mientras que en otros son más bien un reflejo de los prejuicios y actitudes discriminatorias que se encuentran arraigados en la sociedad.

En general, se ha observado que las empresas establecen obstáculos a la contratación de personas de los colectivos diana, en especial de las personas en riesgo de exclusión, las personas mayores de 40 años, las personas de origen magrebí y las personas vinculadas a los servicios sociales. En este sentido, es frecuente que en las ofertas de trabajo aparezcan requisitos vinculados a características personales, como la edad, el sexo

o la procedencia, que no guardan relación directa con la capacidad de la persona para desarrollar correctamente las funciones requeridas para el puesto de trabajo.

Las principales barreras a la contratación tienen que ver con factores como la imagen, la formación, las condiciones laborales y la comunicación empresa- servicios de empleo:

- *Barreras vinculadas a la imagen*: en algunos casos las empresas discriminan los puestos de trabajo en función de si requieren trabajar de cara al público o no. Así, hay personas que son contratadas sistemáticamente para trabajar “escondidas” (en trabajos de almacén, cocina, etc.). Aquí entran en juego tanto prejuicios relacionados con la procedencia geográfica y étnica de la persona, como prejuicios relacionados con la estética (se prefiere una apariencia física “agradable a la vista” y/o que se adecue a los estándares). En este sentido, es preciso recordar que las empresas manifiestan que, en muchas ocasiones, es la propia clientela quien se expresa a favor de ser atendida por personas autóctonas.

En general, la imagen que la empresa decide dar, o que interpreta que le pide su clientela, puede suponer, de hecho, una barrera para cualquiera de los colectivos. De esta forma, se desaprovecha la importante influencia social que puede tener el hecho de que un determinado puesto de trabajo esté ocupado por una persona que no coincida con el estereotipo que la clientela espera.

- *Barreras vinculadas a la formación exigida*: los requisitos de formación exigidos por la empresa no siempre se corresponden con los requisitos reales del puesto de trabajo. En algunos casos la formación exigida es claramente superior

a la que sería necesaria para desarrollar correctamente el trabajo, creando así una barrera “ficticia” al empleo.

- *Barreras vinculadas a las condiciones laborales ofertadas*: en algunos de los empleos analizados en los grupos de trabajo con las empresas se constata una falta de correspondencia entre las competencias exigidas a la persona (experiencia, flexibilidad, capacidad de asesoramiento a la clientela, idiomas, informática, etc.) y las condiciones laborales del puesto de trabajo (sueldos bajos, contratos temporales, horarios extensos y trabajo en días festivos).

Cuando las condiciones laborales no son favorables, hay empresas que, en vez de mejorarlas, optan por buscar personas que se puedan adaptar. Por ejemplo, en el caso del pequeño comercio se utiliza cada vez más la estrategia del “cartel en el escaparate” para captar a personas que vivan en el barrio, ya que con las mismas condiciones en cuanto a sueldo y horario no tienen que hacer frente a costes complementarios de almuerzo y transporte.

- *Barreras relacionadas con la falta de comunicación entre empresas y servicios de empleo*: desde los servicios de empleo se opina que una mejora de esta comunicación permitiría ajustar mejor las ofertas de trabajo a las demandas.

Estas y otras barreras afectan a los diferentes colectivos de manera específica:

Mujeres con cargas familiares

- Las mujeres son discriminadas en el mercado laboral tanto en los procesos de selección como (especialmente) en los

de promoción profesional. Esta situación es peor para las mujeres con cargas familiares, ya que las empresas tienen preferencia por mujeres solteras, sin compromiso y sin hijos.

Personas en paro de larga duración

- La imagen tópica respecto a las personas paradas de larga duración es la de que “son personas que ya no quieren trabajar”.

Personas de otros orígenes étnicos y/o culturales

- Según las empresas participantes en los grupos de trabajo, la incidencia más importante de barreras para la contratación de estas personas se da en las empresas de los sectores de hostelería y comercio, donde se trabaja de cara al público. En estos empleos las personas se contratan mayoritariamente para realizar tareas que no requieren contacto directo con la clientela.
- Las personas con orígenes étnicos no autóctonos son también discriminadas en relación con las personas autóctonas a la hora de acceder a trabajos mejor pagados o de status superior.
- El origen cultural de la persona es, asimismo, motivo de discriminación. Determinadas culturas, como la gitana, son objeto de muchos prejuicios respecto a la actitud, hábitos y capacidades de sus miembros por parte de las personas responsables de selección de algunas de las empresas consultadas.

Personas inmigrantes

- La situación laboral de las personas inmigrantes es habitualmente precaria e insegura. Sus condiciones laborales son claramente peores que las de los trabajadores autóctonos en cuanto a sueldo percibido, horarios y tipología de contratos.
- Las personas inmigrantes ven, además, cuestionada su seriedad y su compromiso con el trabajo. Las empresas, en general, presuponen un mayor absentismo laboral en este colectivo.
- Las personas inmigrantes procedentes de países en vías de desarrollo reciben a menudo un trato xenófobo relacionado con sus orígenes étnicos por parte de algunas empresas.

Personas con discapacidad

En general, las empresas consultadas muestran una falta de sensibilidad y de receptividad hacia las personas con discapacidad, y desconocen las posibilidades legales existentes en cuanto a la bonificación de las contrataciones de personas con discapacidad.

- La imagen que tienen de estas personas responde a estereotipos erróneos y exagerados. En cuanto a la discapacidad física, algunos empresarios y empresarias piensan en una persona extremadamente limitada y con muchas dificultades para cualquier tipo de actividad, tanto cotidiana como laboral; otros, en cambio, tienen en mente el estereotipo *de un chico joven, majo, parapléjico, deportista paralímpico de*

élite, al que sólo le afecta su discapacidad en el hecho objetivo de que no puede levantarse ni caminar.

- Existe también una gran desinformación –no sólo en las empresas, sino también en la sociedad en general– en cuanto a las personas con enfermedades mentales, siendo uno de los colectivos más estigmatizado en la actualidad.

3.3 BARRERAS RELACIONADAS CON EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE EMPLEO

El tercer tipo de barreras identificado por las personas entrevistadas está relacionado con el funcionamiento de los propios servicios de empleo. En este sentido es preciso distinguir entre el servicio público de empleo dependiente del Departamento de Trabajo, desde el que se diseñan las convocatorias de los programas, y las entidades encargadas de gestionarlos.

3.3.1 Barreras relacionadas con el funcionamiento del servicio público de empleo

Barreras relacionadas con las convocatorias de los programas

- El calendario irregular con el que se realizan las convocatorias de un año a otro genera incertidumbre en las entidades respecto a la aprobación de sus programas. Debido a la dependencia de las subvenciones que tienen los programas, las entidades se encuentran con dificultades a la hora de planificar las acciones o de diseñar itinerarios completos.

- La concentración de las convocatorias en momentos puntuales produce una saturación de programas similares en idéntico periodo, lo cual favorece, por una parte, una sobreoferta para la que es difícil encontrar el número mínimo de personas interesadas, y por otra, que haya momentos durante el año sin oferta y que no se puedan cubrir las demandas de las personas usuarias del servicio.

- El carácter estacional de los programas de empleo no se ajusta a la atención continuada que requieren estos colectivos. La mayoría de las personas atendidas comparten el sentimiento de desatención por parte de la administración en cuanto a las políticas activas de empleo, y manifiestan la sensación de sentirse obligadas a realizar acciones en un tiempo determinado, en vez de hacer un proceso continuado en el tiempo y ajustado a sus necesidades hasta conseguir la inserción laboral.

- Los criterios utilizados para definir a los colectivos beneficiarios en la publicación oficial de los programas en el BOE o el DOGC pueden suponer una barrera para el acceso a los mismos de determinadas personas. Así, algunas de ellas, de acuerdo con los criterios establecidos, se quedan sistemáticamente fuera de los programas (p.e., hombres entre 25 y 40 años que no llevan un año en el paro y que no tienen problemas sociales añadidos).

- A veces el sistema se pervierte y hace hincapié en lo que necesita el programa (para su correcta justificación ante el organismo financiador), más que en lo que necesita la persona usuaria (una acción ajustada a sus características).

Barreras de acceso a la información

- Resulta muy difícil conocer cuáles son todas las entidades colaboradoras del Departamento de Trabajo: la falta de información es una barrera que impide realizar una planificación de acuerdo con las necesidades del territorio y con las actuaciones del resto de los operadores, produciéndose duplicaciones o sobreofertas en determinados ámbitos y quedando otros sin cubrir.

Problemas de coordinación

- Las convocatorias fomentan la iniciativa individual de las diferentes entidades, y no la coordinación entre ellas, lo que crea una dinámica en la que las diferentes entidades colaboradoras del Departamento de Trabajo se disputan a las personas usuarias.
- La falta de coordinación entre unos programas y otros dificulta el diseño y ejecución de itinerarios lógicos y completos.

3.3.2 Barreras relacionadas con el funcionamiento de las entidades

Muchas de las barreras identificadas en el funcionamiento de las entidades son consecuencia de la especificidad del modelo de políticas activas de empleo vigente en toda Europa, modelo que se basa en la presentación de proyectos por parte de las entidades (ayuntamientos, ONGs, sindicatos, organizaciones empresariales) en las convocatorias que realizan las administraciones competentes. El modelo de gestión, la duración de los programas, el sistema de contratación, la dinámica de justificación o el propio

diseño de las acciones responde a las convocatorias que determinan los programas.

Barreras de acceso de las personas usuarias a los servicios de las entidades

- Falta de transparencia de estas entidades: el desconocimiento de la existencia de los servicios para el empleo de las entidades supone una barrera para los colectivos en situación de búsqueda de empleo o en riesgo de exclusión.
- En general, las entidades informan insuficientemente de los servicios que ofrecen. Además, la falta de coordinación entre ellas hace que las personas usuarias acaben yendo a todas las entidades y en cada una de ellas reciban, en muchos casos, un mensaje diferente. En general, se detecta un cierto secretismo de las entidades respecto a aquello a lo que se dedican, lo cual lleva a pensar que las personas usuarias de los servicios llegan por casualidad.

Problemas en el servicio prestado por las entidades

- Los representantes de las entidades que han participado en el grupo de trabajo constatan que la estandarización de la respuesta que tales entidades dan a las personas usuarias constituye también una barrera. La aplicación automática de las condiciones establecidas en los programas, tal como están publicadas en el BOE o en el DOGC, puede suponer una barrera para determinados colectivos. La gestión de los programas requiere a menudo forzar aquellas condiciones para flexibilizar al máximo su aplicación, con el fin de concretar una oferta dirigida a las personas en paro que se adecue a su situación.

La falta de flexibilidad de las convocatorias, en cuanto a las actuaciones por desarrollar, es una barrera muy importante para poder ofrecer una respuesta personalizada a las personas usuarias de los servicios de empleo de las entidades.

- Las entidades no comunican adecuadamente a las personas paradas las características de los puestos de trabajo que encontrarán en el mercado, lo que provoca fracasos por mala orientación que, de otro modo, serían evitables.
- Las entidades no siempre disponen de recursos integrales para abordar las demandas de las personas usuarias. Así, algunas entidades trabajan con itinerarios individualizados pero que no llegan a la etapa de la inserción laboral, mientras que hay centros de formación que ofrecen el servicio de bolsa de trabajo pero no tienen como objetivo fundamental la gestión de ofertas.
- Algunos programas reproducen las mismas barreras que actúan en el mercado de trabajo. Así, en muchos casos, las personas con cargas familiares no pueden participar en determinados programas porque los horarios de éstos son incompatibles con sus obligaciones familiares.
- Hay una falta de acompañamiento en el proceso de inserción sociolaboral: faltan personas que hagan de interlocutores y mediadores. Normalmente estas carencias se producen por falta de programas que atiendan esta situación.
- Habitualmente, no se hace un seguimiento de los primeros meses de la inserción laboral después de participar en un programa de empleo. Como resultado de ello, cuando

finalizan sus contratos, las personas acaban volviendo con la sensación de tener que comenzar de nuevo. En determinados colectivos habría que poder garantizar un acompañamiento o seguimiento durante los primeros meses de contratación.

Problemas en la gestión de las expectativas de las personas usuarias

- En muchas ocasiones, los servicios de empleo de las entidades reconvierten la demanda de las personas usuarias en función de los programas disponibles. El problema es que el abanico de los perfiles profesionales ofrecidos desde las diferentes entidades es reducido y, en algunos casos, poco atractivo. Eso tiene efectos sobre la motivación y la implicación de las personas usuarias, ya que existe una clara diferencia entre que la persona elija la profesión o que la profesión elija a la persona.
- La formación que se ofrece no siempre se ajusta a las necesidades del mercado de trabajo. Es necesario compensar las expectativas que se generan en las personas participantes con información veraz sobre lo que se encontrarán en el mercado en términos de horarios, sueldo, aplicabilidad de los conocimientos adquiridos, etc.

Barreras en el funcionamiento de los programas

- No existe una coordinación sistemática entre las diferentes entidades en temas como el diseño de los itinerarios –considerando qué servicios permanentes se tienen y cuáles están condicionados a la concesión de una subvención–,

la solicitud de subvenciones complementarias entre sí, la selección y derivación de personas participantes entre las diferentes entidades, el seguimiento de este itinerario personalizado o la evaluación de los procesos.

- La mayoría del personal técnico opina que la colaboración entre profesionales de diferentes ámbitos de actuación (sanidad, servicios sociales, etc.) es escasa, a pesar de valorarse de forma muy positiva. En este sentido, hay determinados problemas de comprensión y/o desconocimiento de ciertos temas por parte de algunos profesionales que se podrían resolver con una mayor colaboración multidisciplinar desde los diferentes ámbitos profesionales.

Algunas de las personas que llegan a los servicios de empleo tienen problemáticas añadidas, lo cual significa que en su proceso de inserción intervienen otros profesionales, como por ejemplo médicos, trabajadores y trabajadoras sociales, psicólogos/as, etc. En estos casos, es fundamental que los diferentes profesionales conozcan y entiendan las intervenciones del resto de profesionales implicados, así como que se coordinen entre sí.

- La elevada rotación laboral de los profesionales que trabajan en este ámbito (personal técnico de empleo), dada su relación con la duración de los programas, supone una dificultad para el seguimiento del itinerario completo, o a más largo plazo, de las personas en paro.
- La multiplicidad de sistemas de información con los que hay que trabajar y la incompatibilidad entre ellos obligan a introducir varias veces la información de las personas. Eso provoca errores frecuentes, fichas duplicadas y dificultades de

seguimiento del historial de cada persona. El caso más claro es el trabajo con el personal sanitario que desconoce generalmente la labor que se desarrolla en los servicios de empleo, y que son muy reticentes a la hora de dar cualquier tipo de información relativa al tratamiento que pueda estar recibiendo una persona que participe en un programa de empleo; asimismo, el personal que trabaja en empleo desconoce ampliamente el trabajo que desarrolla el personal sanitario.

CONCLUSIONES

A lo largo de este estudio se han analizado las barreras para el empleo de los colectivos diana a partir de los elementos identificados por el personal técnico, las entidades, los servicios de empleo y las empresas participantes.

Las respuestas obtenidas permiten agrupar las barreras según la naturaleza de los problemas que las generan. En concreto, se pueden distinguir once tipos de barreras diferenciadas: de desarrollo personal; de desajustes de formación; causadas por situaciones específicas; relacionadas con la falta de información; relacionadas con la falta de coordinación; derivadas de la situación del mercado de trabajo; diseño inadecuado de las

convocatorias; diseño y gestión inadecuados de los programas; insuficiencia de recursos; políticas públicas inadecuadas; y prejuicios y actitudes sociales discriminatorias.

Partiendo de este análisis, se han diseñado, en el marco del proyecto Equal Barcelona, las *pasarelas* o actuaciones que contribuyan a eliminar las barreras detectadas. Para tal fin, se

han creado comisiones sectoriales en las cuales han participado representantes de las empresas, de los trabajadores y de las entidades que trabajan con los colectivos diana.

No todas las barreras identificadas se pueden eliminar desde una iniciativa como el Equal; al menos, una de las finalidades de este análisis es ponerlas de manifiesto. Hay otras barreras, sin embargo, que sí se pueden eliminar para generar oportunidades de acceso al mercado de trabajo para personas que tienen especial dificultad.

De aquí en adelante se mostrarán ejemplos de las actuaciones que desde el proyecto se han diseñado para superar algunas de estas barreras.

La tabla siguiente resume estas barreras:

BARRERAS DE DESARROLLO PERSONAL

—Las personas de los colectivos diana muestran un nivel bajo de autonomía personal, una falta de autoestima y motivación, y un desconocimiento importante de su potencial.

—Los colectivos diana tienen también una falta de habilidades en diferentes competencias, imprescindibles para mantener el puesto de trabajo en la empresa.

Para superar estas barreras dentro del programa, se estableció una acción llamada “mejora de aspectos personales”, en la cual se trabaja la autoestima y la motivación de las personas, a la vez que permite hacer un diagnóstico sobre su empleabilidad.

El tema de la motivación es muy importante en el marco de este proyecto. El Acuerdo de Cooperación Transnacional, que tiene como socios a las ciudades de Manchester y París, versa sobre esta temática con el objetivo de profundizar en el conocimiento y la creación de metodologías que ayuden a incrementar la motivación de las personas que participan en programas de empleo.

DESAJUSTES DE FORMACIÓN

—La mayoría de las personas que llegan a los servicios de empleo tienen importantes carencias de formación: lagunas de conocimientos básicos, falta de formación técnica y/o formación desfasada.

—Los requisitos de formación exigidos por las empresas no siempre se corresponden con los requisitos reales del puesto de trabajo. En muchos casos, la formación exigida es claramente superior a la necesaria para desarrollar correctamente la labor, creando así una barrera “ficticia” al empleo.

—La formación que se ofrece desde las entidades no siempre se ajusta a las necesidades del mercado de trabajo.

En las diferentes comisiones sectoriales se definieron la duración y los contenidos considerados básicos para el desarrollo de los perfiles profesionales objeto de análisis.

Como resultado de estas comisiones en cuanto a la formación se crean unas acciones formativas con una duración corta y con gran peso de la parte práctica, apostando por las prácticas laborales y el aprendizaje dentro de la empresa.

También se analizaron los requisitos solicitados por las empresas para identificar los requisitos reales, separándolos de los prejuicios.

SITUACIONES ESPECÍFICAS

La situación específica de determinados colectivos condiciona de manera importante su inserción laboral:

—Personas con adicciones: su dependencia les crea dificultades serias para conservar el empleo.

—Mujeres que han sufrido maltratos: además de los problemas físicos y psicológicos que sufren como consecuencia de los maltratos, cuando ingresan en las casas de acogida tienen que pedir la baja laboral o cambiar de puesto de trabajo por motivos de seguridad.

—Personas con discapacidad: la percepción por parte de muchas empresas de la baja productividad laboral de estas personas, motivada precisamente por su discapacidad, representa también una barrera para su inserción laboral. En el caso de las personas con trastornos mentales, la medicación que necesitan puede llegar a ser un obstáculo para el desarrollo normal de un trabajo.

Algunas de estas barreras no son abordables desde los programas de empleo y ponen de manifiesto la necesidad de un trabajo integral y multidisciplinar.

Como consecuencia de este análisis se han diseñado, en el marco de otros programas, proyectos de empleo especialmente destinados a mujeres víctimas de maltratos. Es el caso del programa que, en el marco del Objetivo 3 del FSE, pondrá en marcha Barcelona Activa próximamente.

Respecto a las personas con discapacidad, estamos elaborando, en el marco del proyecto, una “guía de sensibilización” dirigida a las empresas para fomentar la contratación de este colectivo.

BARRERAS DE INFORMACIÓN

—Hay una falta de información por parte de los colectivos diana sobre la situación del mercado laboral. Desconocen los canales de búsqueda de empleo, las condiciones laborales, las características de los diferentes empleos y las reglas formales/informales de funcionamiento del mercado. En el caso de las personas inmigrantes hay también un desconocimiento del entorno de la sociedad de acogida y de las diferencias culturales en conceptos laborales.

—Existe una discrepancia significativa entre las expectativas laborales de los colectivos diana y las condiciones reales del mercado de trabajo. Las condiciones laborales son desconocidas y/o difíciles de asimilar.

—Hay una desinformación absoluta tanto por parte de las empresas como de la sociedad en su conjunto sobre la situación de determinados colectivos (como las personas en riesgo de exclusión o las personas con discapacidades y, dentro de éstas, las personas con trastornos mentales).

—Hay una falta de transparencia de las entidades. En general las entidades no informan adecuadamente de los servicios que ofrecen, lo cual hace pensar que las personas usuarias llegan casi “por casualidad”.

—Las entidades no comunican adecuadamente a las personas usuarias las características de los puestos de trabajo que encontrarán en el mercado.

—El Servicio Catalán de Colocación envía información incompleta o incorrecta a las entidades sobre la oferta de puestos de trabajo y no proporciona el resultado de la intermediación.

Respecto a la falta de información se han puesto en marcha dos tipos de actuaciones:

- hay sesiones de orientación profesional en las que se les proporciona información muy detallada de los sectores de actividad en los cuales se centra el proyecto y de los perfiles profesionales. En estas sesiones participan trabajadores y representantes de los trabajadores que explican su vivencia profesional.
- en cuanto a las empresas, por una parte, las visitas que los/las guías para el empleo hacen a las empresas tienen como objetivo, entre otros, eliminar los prejuicios y la desinformación de las personas responsables de recursos humanos hacia los colectivos diana del proyecto y, por otra, se ha elaborado un formulario que recoja las ofertas de trabajo para definir las características de estas vacantes y comunicarlas adecuadamente a las personas más idóneas.

BARRERAS DE COORDINACIÓN

—La falta de coordinación entre los programas de las convocatorias dificulta el diseño y ejecución de itinerarios lógicos y completos.

—No existe una coordinación sistemática entre las diferentes entidades AD en temas como el diseño de los itinerarios, la solicitud de subvenciones complementarias entre sí, la selección y derivación de participantes entre las diferentes entidades, el seguimiento del itinerario personalizado de los participantes o la evaluación de los procesos.

—La colaboración entre profesionales de diferentes ámbitos de actuación es escasa. Determinados problemas de incomprensión o desconocimiento de algunos temas se podrían resolver con una mayor comunicación entre profesionales.

—La falta de comunicación entre empresas y servicios de empleo dificulta el proceso de acoplamiento laboral.

Para superar la falta de coordinación y de información que hay entre las entidades se ha creado un “Mapa de recursos de empleo”, en el cual se clasifican y describen los programas de empleo que se están llevando a cabo desde las entidades miembro de la Agrupación de Desarrollo y desde las entidades adheridas al proyecto.

Asimismo, la forma de trabajo generada por el proyecto está fomentando la coordinación entre los/las profesionales de las entidades, especialmente en la derivación de personas usuarias con las que se hace un seguimiento compartido y coordinado de la evaluación de la persona.

SITUACIÓN DEL MERCADO DE TRABAJO

—Existe una falta de correspondencia entre las competencias exigidas a la persona (estudios, experiencia, idiomas, informática, etc.) y las condiciones laborales ofrecidas en muchos sectores (sueldos bajos, contratos temporales, horarios extensos y trabajo en días festivos).

—La segmentación del mercado de trabajo dificulta que las personas puedan desarrollar trayectorias profesionales definidas. La precariedad contractual obliga a las personas a “saltar” continuamente de una empresa o sector a otro en búsqueda de empleo. Cualquier itinerario formativo choca con esta realidad, resultando inútil mucha de la formación impartida.

El establecimiento de un itinerario profesional es uno de los principios básicos con los que se trabaja con las personas que están participando en el programa. El tratamiento sectorial de las acciones actúa de forma que las personas tengan que definirse en el inicio de los itinerarios, para evitar el “busco trabajo de lo que sea”. A pesar de que no cambia la situación del mercado laboral, puede hacer que su situación ante la búsqueda activa de trabajo sea diferente, dado que tienen unos objetivos profesionales claros.

DISEÑO INADECUADO DE LAS CONVOCATORIAS

—El calendario irregular con el que se realizan las convocatorias de un año al otro genera incertidumbre respecto a la aprobación de los programas.

—La concentración de las convocatorias en momentos puntuales produce una saturación de programas parecidos en un mismo periodo.

—La estacionalidad de los programas de empleo no se ajusta a la atención continuada que requieren los colectivos.

—Las convocatorias fomentan la competencia entre las diferentes entidades, y no la coordinación entre ellas.

—Los criterios utilizados en la publicación oficial de los programas (en el BOE o el DOGC) para definir los requisitos de los colectivos beneficiarios pueden suponer una barrera para el acceso a los mismos de determinadas personas.

Esta barrera tiene efectos sobre el funcionamiento ordinario de los diferentes programas que gestionan las entidades. El Equal es un programa plurianual que permite un diseño muy flexible de las actuaciones y es, en sí mismo, un buen ejemplo de programa que posibilita un trabajo continuado con las personas a las cuales va dirigido.

DISEÑO Y GESTIÓN INADECUADOS DE LOS PROGRAMAS

—Algunos programas reproducen las mismas barreras que actúan en el mercado de trabajo, al fijar, por ejemplo, horarios incompatibles con las obligaciones familiares.

—Habitualmente, no se hace ningún seguimiento de los primeros meses de la inserción laboral, de manera que cuando se acaban los contratos no se dispone de información de *feedback* para mejorar el proceso de inserción.

—La estandarización de la respuesta dada por las entidades no se ajusta a la necesidad de atención específica que tienen los colectivos diana.

—El abanico de los perfiles profesionales ofrecidos desde las diferentes entidades es reducido y, en algunos casos, poco atractivo.

—La alta rotación laboral de los profesionales del sector supone una dificultad para el seguimiento del itinerario completo de las personas en paro.

—La multiplicidad de sistemas de información con la que hay que trabajar y la incompatibilidad entre ellos dificulta el seguimiento histórico de las personas.

—La falta de adecuación de los horarios de atención a los colectivos diana por parte de las entidades dificulta, a menudo, bien la conciliación de la vida personal con la participación en un programa, bien la posibilidad de mejorar profesionalmente participando en un programa de empleo con el subempleo o el empleo en estado precario.

BARRERAS DE CARÁCTER ECONÓMICO

—Ante la necesidad de recursos económicos, la urgencia para encontrar un trabajo supone la principal prioridad de las personas, por encima de otras prioridades como

La falta de recursos económicos de las personas que participan en el proyecto se intenta compensar con la concesión de becas en los periodos de prácticas laborales en las empresas. A pesar de que la necesidad no desaparece, al menos se mitiga la urgencia.

La falta de recursos de las entidades requiere programas más largos y estables que permitan hacer el acompañamiento y el seguimiento que necesitan muchas personas usuarias de los programas de empleo.

El desarrollo de acciones para el empleo en horario de tarde-noche rompe con la barrera horaria identificada y abre nuevas posibilidades de aprovechamiento de los programas por parte de los colectivos diana.

formarse o seguir un itinerario personalizado. Eso representa una dificultad para el personal técnico, el cual debe empezar a hacer un trabajo previo de conversión de actitudes.

__Las entidades no siempre disponen de recursos estables para abordar las demandas de las personas usuarias y/o para prestar servicio a lo largo de todo el itinerario de inserción laboral. Existe una falta de acompañamiento en el proceso de inserción sociolaboral por falta de interlocutores y mediadores.

POLÍTICAS PÚBLICAS NO ADECUADAS O INSUFICIENTES

La falta de políticas públicas adecuadas refuerza las barreras a la inserción de los colectivos diana:

- __Insuficiencia de las políticas públicas para la igualdad de género.
- __Falta de políticas de apoyo a la familia y de conciliación de la vida laboral y familiar.
- __Insuficiencia de transportes públicos adaptados para las personas con discapacidad.
- __Falta de transportes públicos que comuniquen los centros urbanos con los polígonos industriales.
- __Marco legal restrictivo y discriminatorio para las personas inmigrantes.
- __Dificultades a la hora de homologar las titulaciones académicas de los ciudadanos extracomunitarios.
- __Sistema de prestaciones asistenciales que refuerza la dependencia de las personas en situaciones precarias.

La identificación de estas barreras y su divulgación puede ser de ayuda para generar la conciencia necesaria en relación con la necesidad de nuevas políticas públicas en estos ámbitos en los que una iniciativa como el Equal no tiene mecanismos de intervención.

PREJUICIOS Y ACTITUDES SOCIALES DISCRIMINATORIAS

—Prevalecen aún estereotipos erróneos y exagerados sobre determinados colectivos, como las personas con discapacidad, las personas en riesgo de exclusión y/o las personas paradas de larga duración.

—La discriminación de género padecida por las mujeres en los ámbitos familiar, social y laboral dificulta su acceso a un trabajo remunerado. En el ámbito laboral, la discriminación tiene lugar tanto en los procesos de selección como en los de promoción profesional.

—Se discrimina a las personas en función de su origen geográfico, étnico y cultural. En el plano laboral estas personas tienen que soportar peores condiciones laborales que las autóctonas y dificultades de acceso a determinados trabajos.

—Existen también prejuicios ligados a la estética: se prefiere una apariencia física “agradable a la vista” y/o que se adecue a los estándares.

El trabajo con las empresas, y específicamente con las personas responsables del departamento de recursos humanos, junto con acciones específicas (como por ejemplo, la elaboración de una guía para sensibilizar a las empresas, para favorecer la contratación de personas con discapacidad) es uno de los objetivos más importantes de *Pasarelas hacia el Empleo*.

Junto con las acciones de sensibilización en las empresas, en general, se ha desarrollado una estrategia personalizada para cada empresa. La eliminación de esta barrera se consigue mediante las visitas a las empresas y las prácticas o estancias en las mismas.

La Agrupación de Desarrollo Barcelona Equal está integrada por:

Ayuntamiento de Barcelona

Asociación Catalana de Solidaridad y Ayuda al Refugiado (ACSAR)

Asociación Catalana de Empresarios de la Limpieza (ASCEL)

Asociación Intersectorial de Recuperadores y Empresas Sociales (AIRES)

Cáritas Diocesana de Barcelona

Comisión Obrera Nacional de Cataluña (CCOO)

Cruz Roja de Barcelona

Departamento de Justicia de la Generalidad de Cataluña

Federación de Sociedades Anónimas Laborales de Cataluña (FESALC)

Fundación Maria Aurèlia Capmany

Instituto Municipal del Taxi (IMT)

PimecSefes

Transportes Metropolitanos de Barcelona (TMB)

Unión General de Trabajadores (UGT)