

PROYECTO IN-WORKER

**FORMACION PARA RESPONSABLES DE RR-HH Y RESPONSABLES DE
FORMACION PARA DETECTAR Y PREVENIR NECESIDADES FORMATIVAS
EN AMBIENTES INTERCULTURALES**

**INFORME FINAL
VERSION RESUMIDA**



IN-WORKER

Introducción

En 2006 la UE de los 27 tenía un ratio de inmigración de 1.570.564 habitantes. En números absolutos los mayores índices de migración se centran en España (+611.345) e Italia (+377.468), seguidos de Reino Unido (+159.500), Francia (+93.567), Irlanda (+66.749) y Bélgica (+53.357). Estas cifras no pueden estandarizarse, ya que además existen flujos migratorios desde Lituania, Países Nórdicos y Polonia.

Las tres principales razones que guían la inmigración hacia la UE (tanto legal como clandestina) son el asilo político, la unificación familiar y razones netamente laborales.

Considerando las características del mercado de trabajo, la inmigración en la medida que tiene una influencia directa en éste, incrementa la fuerza de trabajo disponible y facilita el crecimiento sostenible. La participación de trabajadores inmigrantes en el mercado de trabajo suele ser menor que la de los trabajadores nativos. El ratio de empleo de los trabajadores inmigrantes se sitúa en una media de 14 puntos porcentuales menos que el de los trabajadores originarios del lugar de residencia.

Asimismo es necesario señalar como alrededor del 60% de los trabajadores inmigrantes se hallan empleados en sectores como la hostelería, la restauración o el cuidado del hogar, la manufactura, la construcción.... Por otro lado la proporción de esta tipología de trabajadores es menor en Agricultura, Sanidad, Administración Pública, Defensa y Educación lo cual tiene una explicación institucional.

Pasamos a continuación a presentar los principales resultados obtenidos de las investigaciones realizadas en los diferentes países de referencia participantes en el proyecto.

PRINCIPALES RESULTADOS

1.- REPUBLICA CHECA

El número de trabajadores inmigrantes en la República Checa se ha visto incrementado en los últimos años, lo que significa que la sociedad checa ha de adaptarse a nuevos enfoques que han de ir consolidándose en los próximos años.

La investigación documental indica que hay un déficit en la información y documentos relativos a prácticas y actividades existentes en el campo del reclutamiento de fuerza de trabajo, formación e integración laboral. Existen gran cantidad de documentos relativos a la integración a nivel social en general de los trabajadores inmigrantes pero sólo unos pocos enfocados a su integración laboral.

La inexistencia de medidas específicas da lugar a que en gran cantidad de ocasiones, el mercado de trabajo provoque situaciones de ilegalidad del colectivo de inmigrantes, producto de la gestión de determinadas agencias.

El conocimiento del idioma se erige como un elemento clave para la integración social de los inmigrantes en el mercado laboral checo. Existen sin embargo otra serie de prerequisites fundamentales en el proceso de integración sociolaboral de estos trabajadores.

Los requisitos fundamentales para la integración laboral de este colectivo serían:

- 1) El conocimiento de la lengua
- 2) La orientación laboral
- 3) Las relaciones con otros trabajadores
- 4) La motivación
- 5) El conocimiento de la legislación laboral
- 6) El conocimiento de los estándares técnicos

Existe un déficit de documentos, análisis y herramientas para la prevención y detección de necesidades formativos entre el colectivo de inmigrantes en la República Checa.

Además de cursos de capacitación lingüística los trabajadores inmigrantes esta intersados en cursos enfocados a adoptar habilidades a nivel técnico. Asimismo existen otras áreas de interés como la motivación en el trabajo, aspectos legales relacionados con su integración en la sociedad, cómo redactar su CV y cartas de presentación, cumplimentación de impresos, cómo afrontar una entrevista.. en definitiva todos los aspectos relacionados con la búsqueda y mantenimiento del empleo.

2.- POLONIA

El 80% de las empresas que han participado en el trabajo de campo han comentado que carecen de departamento de recursos humanos. Este dato resulta bastante llamativo pero puede ser resultado de que la encuesta ha sido contestada fundamentalmente por Pymes de entre 6 y 10 empleados. La mayoría de los entrevistados ha confirmado que dado el peso de la variable “tamaño de empresa” las actividades formativas suelen organizarse de manera informal. Tres de las mismas afirman que cuentan con un Departamento de Formación específico que asume las tareas relacionadas con el diagnóstico de necesidades formativas y únicamente una, afirma subcontratar este servicio.

Este fenómeno nos muestra que la mayoría de las empresas no realizan análisis de necesidades formativas específicos y la planificación de la formación se realiza la mayoría de las veces de manera informal.

Un aspecto interesante es que 9 de cada 10 encuestados comenta que la formación que oferta a sus trabajadores se adecúa a los requerimientos de éstos y cubre sus necesidades formativas. Ello muestra que la vía informal de planificación de las acciones formativas se traduce en que los responsables de RR-HH simplemente hablan con sus trabajadores y les preguntan sobre las necesidades formativas que éstos demandan.

Aunque no es una metodología profesionalizada casi la mitad de los responsables afirman tener o haber tenido experiencia con la gestión de trabajadores inmigrantes. Todos ellos responden además que la formación es una vía adecuada para la integración de los trabajadores inmigrantes en la empresa.

La mayoría de los encuestados responde que los inmigrantes tienen déficits formativos en relación con los trabajadores nativos. Entre otras, una de las justificaciones que dan para ello es que carecen de conocimiento específico acerca de cuestiones como la cultura, costumbres o aspectos legales del país, lo cual tiene influencia directa en la integración laboral. Casi todas las respuestas indican la necesidad de desarrollar una metodología específica de prevención e identificación de necesidades formativas focalizada en los trabajadores inmigrantes.

El 80% responde que la multiculturalidad es un rasgo común en el mundo empresarial hoy en día y solamente un 20%, señala este rasgo como específico de algunas regiones, sectores o países.

La casi mitad de los participantes en la encuesta responde que carece de la suficiente experiencia en el ámbito de trabajo directo con inmigrantes, y la mayoría de ellos están interesados en participar en formación relacionada con esta temática, enfocada a incrementar sus habilidades en este campo de actividad.

La mayoría indica áreas de formación consideradas como clave en este proceso como son: la comunicación intercultural, el diagnóstico de necesidades formativas para trabajadores inmigrantes y el desarrollo de habilidades sociales.

De nuestra investigación resulta que en nuestra ciudad no existe la posibilidad de encontrar una oferta formativa que se adecue a estas demandas. Considerándolo desde el punto de vista de los responsables de recursos humanos, se identifican las siguientes sugerencias enfocadas a incrementar la integración laboral de los trabajadores inmigrantes:

- Trabajo en equipo
- Formación
- Actividades en común
- Aprendizaje del idioma

Los responsables de RR-HH admiten que por su parte deberían recibir formación en:

- Comunicación Intercultural
- Necesidades formativas de los trabajadores inmigrantes
- Habilidades sociales

3.- ALEMANIA

Los resultados obtenidos de la realización de trabajo de campo, permiten arrojar luz sobre determinadas tendencias que muestran las particularidades de la situación en Alemania.

De acuerdo a los cuestionarios analizados, el 50% de los encuestados considera que en empleo inmigrante se halla en un bajo nivel de cualificación debido a los menores costes laborales para este colectivo y a una mayor flexibilidad en el empleo de los mismos. Ello parece ser además un rasgo estructural en las políticas de empleo consideradas, que cada vez toman una mayor relevancia.

La mayoría de los datos obtenidos muestran que el 80% de las empresas entrevistadas, afirma contratar trabajadores inmigrantes porque trabajan a nivel internacional y utilizan tanto el conocimiento que este colectivo posee del lenguaje como de sus conocimientos para desenvolverse en un nivel intercultural.

El 50% de las empresas, emplea a trabajadores inmigrantes porque poseen las mismas capacidades y conocimientos que los nativos m.

El 90% de las empresas comenta que las competencias profesionales de los trabajadores inmigrantes son igual de importantes que sus capacidades lingüísticas. Los requerimientos para el empleo son las habilidades a nivel profesional y las habilidades de comunicación en alemán, aunque en muchas ocasiones es suficiente con que el trabajador pueda desenvolverse en inglés.

Las experiencias llevadas a cabo por las empresas con trabajadores inmigrantes han sido en su gran mayoría muy positivas. De acuerdo a la cualificación y habilidades de estos empleados se enfatiza que el lenguaje cobra un importante rol. Y es que el 90% de las empresas entrevistadas indica que las habilidades lingüísticas son muy importantes tanto para el desarrollo del empleo como para la integración dentro de la empresa.

Cuestionados sobre las demandas acerca sobre las que los trabajadores extranjeros muestran un mayor interés, se indica que son el aprendizaje del idioma, seguido de aspectos o materias relacionadas con la formación profesional. La necesidad de formación adicional para formadores se halla en la respuesta relativa a si es necesario incrementar las habilidades profesionales de los formadores de acuerdo a grupos interculturales. Más de un 50% responde afirmativamente a esta cuestión.

El 75% de los entrevistados indica que nunca han recibido formación relativa a la interculturalidad y la diversidad en la empresa, lo cual es muy reseñable, puesto que advierten una necesidad formativa adicional en este campo y más concretamente en las siguientes áreas:

- Comunicación intercultural
- Resolución de conflictos
- Diversidad cultural
- Nuevos instrumentos para el aprendizaje lingüístico
- Formación específica en inglés y alemán
- Nuevas tecnologías e interculturalidad en la empresa
- Nuevas metodologías asociadas a los recursos humanos

Más del 70% de los expertos comenta que es importante formar a los empleados en todos los niveles: los responsables, cabezas de departamento y otras personas con múltiples roles dentro de la empresa así como los empleados que aunque no ejerzan funciones de dirección, ejercen su trabajo en las siguientes áreas con relación con aspectos como: aceptación de la diversidad cultural, metodologías de resolución de problemas en ambientes interculturales.

El 50 % de los expertos entrevistados indica que es necesaria una metodología específica enfocada a la identificación de las necesidades formativas de los trabajadores inmigrantes.

Finalmente todos los expertos son preguntados acerca de las metodologías que utilizan en el ámbito de la enseñanza. De acuerdo a estas cuestiones comentan que los más utilizados son: explicaciones, learning by doing o aprender haciendo, estudios de caso.. Sobre los materiales, todos señalan los materiales impresos y los mecanismos interactivos como los más útiles.

4.- ITALIA

Considerando la primera parte de la entrevista, relacionada con el proceso de identificación de necesidades formativas en la empresa, la mayoría de los entrevistados declara que tiene un departamento de Recursos Humanos o una persona que concentra las tareas de reclutamiento, gestión de salarios, formación etc.

La mitad de ellos planifica las actividades formativas de manera informal, mientras que el otro 50% lo hace de acuerdo a un análisis dirigido por el Departamento de Calidad de la propia empresa.

Los entrevistados que afirman existe un déficit formativo en el campo de la implementación de metodologías adecuadas para desarrollar análisis formativos correctos dan diferentes razones.

La mayoría de las empresas no tienen una persona dedicada a las tareas de formación y los entrevistados están de acuerdo en que los responsables que adoptan este tipo de tareas han de estar al día de las NNTTs necesarias para ello así como de las metodologías más apropiadas.

La segunda parte de las entrevistas se ha centrado en la necesidad de desarrollar los procesos de diagnóstico de necesidades formativas en ambientes interculturales. Las compañías seleccionadas tienen casi todas experiencias en el reclutamiento de trabajadores inmigrantes.

Las dificultades que han de afrontar en la mayoría de las ocasiones vienen dadas para afrontar de manera conveniente los problemas que en material de comunicación y socialización puedan existir dentro de la empresa dadas las lagunas existentes en material del idioma seguido de los problemas burocráticos como por ejemplo la convalidación del carnet de conducir para trabajadores extracomunitarios o los permisos de residencia.

Todos ellos están de acuerdo en que la formación es una buena herramienta para los trabajadores, no solo para los trabajadores inmigrantes y su utilidad sobrepasa el mero carácter formativa para convertirse en una herramienta de socialización con otros colegas de trabajo. Cuando la formación proyectada tenga como objetivo promover e integrar a los inmigrantes en el lugar de trabajo, las empresas realmente piensan que todos los empleados han de estar implicados en el proceso.

Contrariamente a lo que la gente normalmente cree, los trabajadores inmigrantes no poseen déficits formativos respecto a aspectos técnicos relacionados con el desempeño de su actividad, sino que presentan mayores deficiencias en aspectos como el lenguaje, concretamente en aspectos como la comprensión en el lenguaje escrito.

A ello hay que añadir que muchos de ellos se hallan sobrecualificados para el trabajo que desempeñan.

Sorprendentemente muchos de los entrevistados piensan que desarrollar una metodología de detección de necesidades formativas específica para trabajadores inmigrantes es innecesario porque las empresas ya saben la formación que este colectivo precisa. El problema radica en organizar de manera adecuada esta formación de acuerdo a la experiencia y cualificación de los trabajadores considerados.

Las áreas en las que las empresas parecen demandar más formación de acuerdo al objeto de estudio serían las relacionadas con la comunicación intercultural y con el aprendizaje del idioma.

5.- INGLATERRA

Los trabajadores inmigrantes están concentrados en determinados sectores industriales. La mayoría de los mismos (casi un 70%) se focalizan en sectores como la Administración, el sector sanitario, la agricultura o los Servicios.

La región sudoeste de Inglaterra, posee el Segundo porcentaje más alto de trabajadores inmigrantes en sectores como por ejemplo como la Agricultura con un 23% comparado con el 13,2% existente a nivel nacional.

Existe asimismo un importante número de trabajadores ubicados en sectores como el sanitario-hospitalario, alimentario... que supera la media nacional. Las Investigaciones realizadas en este ámbito por el Departamento de trabajo (2002) muestran como los trabajadores inmigrantes se hallan concentrados además en los más altos y más bajos niveles de cualificación.

Un gran número de trabajadores inmigrantes posee una determinada cualificación profesional cuando llega en este caso a Inglaterra. Sin embargo, existe una apreciable demanda de este colectivo hacia la realización de formación en lengua inglesa. Un reciente informe realizado por el Instituto de Empleo confirma que uno de los mayores hándicaps de los trabajadores inmigrantes cuando llegan al país de destino es precisamente el idioma.

Ir un poco más allá en la investigación supone trazar un dibujo del papel de empresas y departamentos de recursos humanos en las organizaciones. En este sentido podemos afirmar que existe muy poco material relativo al papel de los inmigrantes en la empresa.

El esbozo que podemos realizar a nivel nacional nos muestra que existen importantes lagunas informativas en relación al papel que los trabajadores inmigrantes juegan en las empresas a nivel privado.

Con la creación de las consejerías de cualificaciones profesionales que han creado sus propios programas formativos, observamos como las prioridades gubernamentales se han focalizado en la integración de los trabajadores inmigrantes en los distintos ámbitos relacionados con la formación y el empleo, trabajando en el plano de las cualificaciones profesionales y en la consolidación de sus relaciones en el plano laboral.

6.- ESPAÑA

Dado que la inserción laboral de los trabajadores inmigrantes se halla íntimamente ligada con la oferta de trabajo, el rol del responsable de recursos humanos es fundamental en este análisis.

En los últimos años los beneficios de contar con este colectivo en las empresas, se ha ido viendo cada vez de mayor manera no tanto en términos de ahorro económico dados los salarios más bajos como en los aspectos positivos que estos colectivos pueden aportar a las empresas en las que desempeñan su actividad.

En este sentido, ya existen algunas iniciativas centradas en promover los beneficios de incluir trabajadores inmigrantes en su plantilla. La Cruz Roja española ha publicado una Guía para responsables de recursos humanos en la que plasma las potencialidades de los trabajadores inmigrantes para el empleo. Entre otras, enfatiza las siguientes:

- ◆ Altos niveles de motivación en el trabajo
- ◆ Capacidad de superación
- ◆ Capacidad de afrontar nuevos cambios
- ◆ Iniciativa e implicación
- ◆ Interés en el aprendizaje
- ◆ Flexibilidad a nivel funcional para adaptarse a las necesidades del sistema productivo
- ◆ Movilidad geográfica

Algunas entidades sin ánimo de lucro trabajan en este campo, y se hallan organizando seminarios y jornadas para intercambiar experiencias en este ámbito que les permita intercambiar conocimiento aumentando así su conocimiento sobre la realidad de los trabajadores inmigrantes.

Estas entidades ofertan asimismo a sus voluntarios pequeños cursos de formación enfocados a conocer dicha realidad. Esta formación se halla también abierta a todos aquellos interesados con el tema.

En cualquier caso, se está realizando un gran esfuerzo para proporcionar al sector privado y más específicamente a las empresas y por ende a sus responsables de recursos humanos los recursos formativos adecuados, que les permitan comprender de manera adecuada las potencialidades de los trabajadores inmigrantes así como los procesos necesarios a nivel administrativo para proceder a su contratación.

En la mayoría de las ocasiones, el perfil de las empresas que contratan trabajadores inmigrantes está compuesto por grandes compañías que necesitan cubrir un número elevado de puestos de trabajo y cuentan con el material y los conocimientos legales para tramitar estas incorporaciones de manera correcta.

Este último aspecto es de gran importancia ya que el proceso de reclutamiento de los trabajadores inmigrantes requiere la cumplimentación de una serie de aspectos a nivel legal y formal. Inicialmente se llevó a cabo de manera informal pero desde 2003 las empresas empezaron a realizar contrataciones en origen especialmente con países con los que ya existían acuerdos de antemano (como Bulgaria, Rumanía, Marruecos, Ecuador y Polonia) Este reclutamiento de personal en origen, es considerado muy útil para las empresas pero la mayoría de ellas demandan una mayor agilización de los procesos.

CONCLUSIONES:

Podemos encontrar procesos de selección dentro de las empresas, en los que la variable sexo desempeña un papel fundamental incluso por encima del valor de las propias cualificaciones profesionales. Como resultado, cuando los procesos de selección se centran en trabajadores inmigrantes, además de su formación adquirida en este caso en sus países de origen, así como su experiencia, muchas de sus características a nivel personal, son tenidas en consideración.

El desarrollo de un Diagnóstico de necesidades formativas implica una serie de tareas comunes a toda organización, como son:

- Definir la misión de la organización
- Desarrollar un completo análisis a nivel ocupacional
- Definir los contenidos a nivel competencial
- Implementar las herramientas necesarias, como son:
 - Observación
 - Cuestionarios
 - Entrevistas
 -
- Listar las deficiencias encontradas a nivel formativo
- Identificar los déficits formativos
- Realizar un planning de acciones formativas a medio/ largo plazo
- Desarrollar el Plan de Formación
- Establecer los parámetros de la evaluación

El estudio de los perfiles competenciales requiere analizar de manera consecutiva tres áreas determinadas por los diferentes puestos de trabajo existentes en el sector económico considerado: objetivos, tareas y cualificaciones requeridas para el desempeño del puesto de trabajo.

Es necesario definir de manera concreta las áreas que conforman el puesto de trabajo tanto presentes como futuras así como el grado de prioridad de las mismas y finalmente referenciarlas con las ocupaciones y cualificaciones de acuerdo a identificar contenidos, valores, actitudes, habilidades... e ir priorizando estos elementos.

- Tipo de formación requerida por los trabajadores
- Metodología de formación requerida: Blended learning, E learning o metodología presencial
- Principales razones que motivan la necesidad de esta cualificación.

- La experiencia en formación continua y el nivel de formación formal con el que se cuenta
- El nivel de satisfacción y utilidad obtenido con la formación realizada
- La distribución de las necesidades de cualificación de acuerdo a grados de prioridad
- Necesidades a nivel transversal y específico
- Clasificación de las necesidades de cualificación de acuerdo a la estructura organizacional (categoría profesional, unidad funcional.).

Como resultado es fundamental que cada sector económico y cada empresa definan un mapa de competencias específicas basado en los informes realizados a nivel sectorial e intersectorial.

La planificación de la formación, se deberá realizar atendiendo a los siguientes aspectos:

1. Número y perfil de los trabajadores que necesitan formación
2. Itinerario formativo que ha de ser seguido por los trabajadores implicados en el Plan.
3. Seleccionar aquellos formadores más cualificados para impartir la formación considerada como clave en el proceso formativo.
4. Establecimiento de un cronograma de actividades en el que se concrete la correspondencia de fechas y personal imputado de acuerdo a las actividades formativas proyectadas.
5. Recursos técnicos requeridos para la organización de las actividades de formación informal.
6. Análisis del transfer producido directamente al puesto de trabajo lo cual permitirá medir el impacto de la formación proyectada.
7. Técnicas e indicadores utilizadas para medir las actividades de formación no formal.

¿Qué actividades pueden ser llevadas a cabo directamente por la empresa?

- Diseño de un protocolo de bienvenida
- Contacto con otras organizaciones, facilitando la puesta en marcha de recursos que apoyen al trabajador
- Elaboración de una guía que contenga aspectos culturales y sociales que ayuden a la integración del trabajador
- Mediación intercultural
- Acompañamiento en el proceso de integración
-

Algunas de estas actividades parecen muy básicas a priori pero si nos hallamos en una situación en la que el trabajador inmigrante llega por primera vez al país de recepción es preciso que conozca bien los derechos y obligaciones que caracterizan su relación laboral. Por ello es importante que se pongan en marcha medidas de este tipo.

La puesta en marcha de herramientas enfocadas a la detección de necesidades formativas de trabajadores inmigrantes requiere tomar en consideración las siguientes directrices:

- Promover planes de formación novedosos que tengan en cuenta aspectos como la comunicación no verbal.
- Designar grupos formativos mixtos desde una perspectiva intercultural, de modo que se promueva entre ellos la interacción.
- Romper con la tradicional visión de trabajadores nativos y puestos cualificados con trabajadores inmigrantes y puestos no cualificados.
- Tomar medidas enfocadas a la motivación de los trabajadores más allá de aspectos meramente económicos, considerando dimensiones como la motivación, el crecimiento profesional.. pero teniendo en cuenta que en otras culturas del trabajo éste no es tan prioritario para los trabajadores.
- Tomar como referencia modelos exitosos de recursos humanos que tengan como punto de partida la integración de los trabajadores.
- Incluir políticas de acción positiva en los modelos de gestión de la empresa.
- Seguir criterios de distribución de tareas sustentados en las capacidades y habilidades de los trabajadores y no tanto en el origen de los mismos.
- Implicar a todos los trabajadores en las iniciativas que en material de formación a nivel intercultural se lleven a cabo en la empresa.