



**PROYECTO RED. VICALVARO. EMPLEO**  
MESA PARA LA FORMACIÓN Y EL EMPLEO DE VICALVARO.

**APROXIMACIÓN A LAS NECESIDADES DE  
LAS EMPRESAS EN TÉRMINOS DE  
PERFILES PROFESIONALES y  
FORMACIÓN.**

## ÍNDICE.

<b>I.</b>	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>03</b>
<b>II.</b>	<b>OBJETIVOS y METODOLOGÍA.....</b>	<b>06</b>
<b>III.</b>	<b>PRINCIPALES RESULTADOS .....</b>	<b>12</b>
	<b>III.1. Oportunidades para los colectivos de referencia en el marco actual de crisis general.....</b>	<b>12</b>
	<b>III.2. Las necesidades y demandas concretas de perfiles profesionales y formación en los diferentes ámbitos laborales contemplados y la situación actual de éstos en relación a la generación de empleo.</b>	
	<b>2.1 La actividad del Comercio.....</b>	<b>18</b>
	<b>2.2. La actividad de Hostelería.....</b>	<b>27</b>
	<b>2.3. Actividades asociadas al culto al cuerpo.....</b>	<b>33</b>
	<b>2.4. La actividad de Servicios de Limpieza.....</b>	<b>37</b>
	<b>III.3. Las preferencias de perfiles personales en los ámbitos considerados (edad, género, nacionalidad y etnia).....</b>	<b>40</b>
<b>IV.</b>	<b>RESUMEN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>47</b>
<b>V.</b>	<b>DOCUMENTOS Y BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>61</b>

## I. INTRODUCCIÓN.

La presente investigación pretende completar y enriquecer el estudio anterior denominado “Proyecto Red.Vicalvaro.Empleo. Aproximación a los Agentes Críticos y al Mapa Productivo y del Empleo” finalizado en Diciembre de 2008. Éste, al igual que el anterior, se realiza a petición de la Asociación Candelita, que actúa en el proyecto Red.Vicálvaro.Empleo junto a la asociación DEIS y la fundación Adsis, para impulsar y fortalecer la acción de la Mesa para la Formación y el Empleo de Vicálvaro a la que todas ellas pertenecen en calidad de entidades comprometidas con la formación y el empleo en el ámbito de los colectivos en situación o riesgo de exclusión social de dicho municipio.

La iniciativa Red. Vicálvaro. Empleo, suscrita por dichas entidades, se inscribe dentro de la convocatoria de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid cuyo objetivo es subvencionar acciones dirigidas al **desarrollo de redes para combatir la exclusión social y laboral**, cofinanciada por el Fondo Social Europeo en el marco del Programa Operativo Objetivo Competitividad Regional y Empleo.

El objetivo marco del presente estudio es, al igual que su antecedente, favorecer la integración laboral de personas del distrito de Vicálvaro cuyas dificultades de acceso al mercado de trabajo resulta una de las principales barreras para lograr su plena participación social y económica.

El objetivo general planteado para esta investigación se encuadra dentro de la necesidad de seguir incrementando el conocimiento sobre el tejido empresarial y sus perspectivas de desarrollo futuro tanto en el distrito como en su área geográfica de pertenencia, pero en esta ocasión hemos centrado el foco de estudio sobre las necesidades de las empresas en términos de cualificación y competencias profesionales y sociales de los recursos humanos potenciales.

Este objetivo de investigación tiene como meta ofrecer claves a la MFEV que contribuyan a facilitar una planificación y diseño más oportuno y eficaz de las acciones de formación dirigidas a su población destinataria.

Los colectivos diana de las actuaciones desarrolladas por las asociaciones y entidades que forman la MFEV (inmigrantes, mujeres mayores de 45 años fuera del mercado de trabajo, jóvenes que no han superado unos mínimos formativos, población gitana, receptores de RMI) están marcados por el riesgo de exclusión social (bajo nivel de renta, entornos degradados, prejuicios sociales, discriminación,) y por bajos niveles de cualificación profesional. Esto los sitúa en una difícil posición de partida de cara a su incorporación al mercado de trabajo y limita de manera directa los ámbitos, sectores y niveles de ocupación profesional a los que pueden acceder. Es por ello que la presente investigación ha seleccionado e indagado las necesidades de formación de las empresas pertenecientes a ámbitos donde estos colectivos tienen mayores posibilidades de acceso<sup>1</sup>.

Estos sectores son sobre todo la hostelería y el comercio (y dentro de éste el comercio especializado), y otras actividades del sector servicios como la limpieza- en el nivel más bajo de cualificación- y el cuidado de personas<sup>2</sup> y los servicios asociados a la cultura del culto al cuerpo en un nivel superior de cualificación.

Orientar acciones de formación y cualificación oportunas resulta fundamental y la vía más eficaz para revertir el proceso de deterioro y exclusión social del que son víctimas estos colectivos al tener vedado o muy limitado el acceso al mercado de trabajo, y más aún en un contexto de crisis general donde la competencia entre los recursos humanos empleables aumenta de forma incesante.

---

<sup>1</sup> Sin que ello represente un perjuicio ni un perjuicio de sus posibilidades de desarrollo futuro, que sin duda debe continuar ampliándose, entre otras vías a través de la acción formadora e intermediadora de las asociaciones de MFEV.

<sup>2</sup> Esta investigación no abordará en el análisis la actividad del cuidado de personas (personas mayores o con discapacidad y enfermos) donde no se ha desarrollado un trabajo de campo específico. La decisión de no explorar de forma directa este ámbito emergente se debe a que las asociaciones que componen la Mesa, y muy especialmente Candelita, disponen ya de un amplio conocimiento sobre esa actividad y los requerimientos de su mercado laboral. De hecho una de las apuestas formativas más importantes realizada por esta asociación es la programación de cursos de Ayuda a Domicilio.



Esperamos que el presente documento aporte información relevante para la Mesa de Formación y Empleo de Vicálvaro facilitándole la concepción e implementación de nuevos recursos formativos y/o la intensificación y mejora de los ya existentes. Nuestra máxima aspiración es que se convierta en un instrumento operativo en manos de las asociaciones de esta entidad para el mejor aprovechamiento de sus oportunidades reales de intervención y para el fortalecimiento de su acción general en el distrito.

## II. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA.

### II.1. Objetivos.

El Objetivo general de la presente investigación es ampliar el conocimiento sobre las demandas y necesidades de un sector de empresas de Vicálvaro y sus territorios vecinos, en términos de cualificación, competencias y perfiles profesionales. Dichas empresas pertenecen a determinados ámbitos de actividad de interés preferente para la inserción laboral de los colectivos destinatarios de la acción de la MFEV, por representar mayores oportunidades de empleo para éstos. El objetivo último implícito es facilitar a través de la ampliación de este conocimiento la elección y orientación de las acciones de formación de las asociaciones y entidades que configuran la MFEV y las iniciativas de la Mesa en sí, para lograr ajustar su oferta de perfiles profesionales a las demandas reales de las empresas del territorio.

Para alcanzar dicho objetivo general se han considerado los siguientes objetivos específicos de información:

- Conocer, desde la perspectiva de las empresas y representantes empresariales, cuáles son los sectores y ámbitos de actividad con potencial para la inserción laboral de los colectivos en situación o riesgo de exclusión social.
- Conocer la situación económica de esos sectores/ámbitos productivos, su capacidad para generar empleo en el presente y en el futuro, sus necesidades de recursos humanos (carácter deficitario o excedente) y las oportunidades de empleo en términos generales.
- Detectar y definir las necesidades concretas y requerimientos de cualificación y de competencias profesionales y socio-personales para las ocupaciones consideradas.
- Aproximarnos a la percepción general que tienen las empresas de la muestra sobre los colectivos desfavorecidos destinatarios de la MFEV y conocer su disposición a la

contratación de personas pertenecientes a esos colectivos y en base a qué criterios de selección.

- Conocer las preferencias de contratación de las empresas en cuanto a los perfiles personales (edad, sexo, nacionalidad, etnia) para los diferentes ámbitos y ocupaciones, detectar cómo interacciona este perfil con el perfil formativo y qué consecuencias tiene para la valoración de los colectivos de referencia.
- Conocer el nivel de interés/motivación de las empresas ante las posibles iniciativas y programas de formación que puedan llevarse a cabo desde las entidades de la MFEV con dichos colectivos.
- Obtener un conocimiento de primer nivel sobre cuáles deberían ser las características de esa formación: contenidos técnicos clave, aprendizajes complementarios (habilidades socio-emocionales y actitudes) y la duración de la formación (número de horas).

## II.2. Metodología.

El enfoque metodológico aplicado ha sido fundamentalmente **cuantitativo**. Se ha utilizado, por una parte, como fuente primaria de información, la técnica de la **entrevista abierta semiestructurada** (directa o telefónica) a empresas seleccionadas del territorio de Vicálvaro y fuera de éste y a miembros de Copyme, representantes empresariales, seleccionados como informadores clave.

En el análisis de fuentes secundarias se ha recurrido a dos campos de exploración:

- **Revisión** de los resultados de la **investigación precedente** con objeto de contextualizar los resultados actuales en su marco de referencia concreto y más amplio y recuperar los datos de interés directo para el presente estudio, es decir aquellos resultados relativos a las necesidades de formación de las empresas y sus requerimientos en relación a la cualificación y capacitación

profesional expresados por los empresarios entrevistados en la primera fase y dar cuenta de su evolución hasta el momento presente.

- **Exploración y análisis documental** de la bibliografía disponible (literatura, artículos e investigación empírica) sobre la cuestión de las cualificaciones profesionales y las necesidades de formación de las empresas en el mercado de trabajo actual y más específicamente en la ciudad y comunidad de Madrid y en los ámbitos considerados. Esta exploración se ha efectuado fundamentalmente a través de la red de Internet y su objetivo ha sido contrastar y verificar los resultados del trabajo de campo realizado.

Al igual que en la investigación precedente queremos resaltar que el desarrollo de las entrevistas personales debe ser entendido como un doble **proceso de investigación-acción** ya que la interacción con estos informadores no sólo es una vía unilateral de obtención de información sobre la situación actual de las empresas y sus necesidades en cuanto a los recursos humanos y su formación, si no también un proceso de información del propio empresariado sobre la existencia de la MFEV y el trabajo de sus asociaciones – visibilización- y una acción de sensibilización hacia los “colectivos afectados”, población diana de estas asociaciones.

Se trata por tanto de un proceso bilateral, de doble entrada o influencia, donde la motivación de las empresas es un elemento de suma importancia. Por ello los contactos con contenido desarrollados en éste y el anterior estudio deberían ser oportunamente tenidos en cuenta y aprovechados por las entidades de la Mesa en sus planes de empleo, formación e intermediación.

Se ha establecido así el segundo contacto técnico con estos agentes fundamentales que constituyen las empresas, que tendrá que ampliarse y llenarse de contenido operativo en desarrollos ulteriores a iniciativa de la MFEV.

- **Ficha técnica.**

En cuanto a la realización del campo es necesario señalar que una de las mayores dificultades del presente estudio, al igual que en la

realización de su antecedente, ha sido la contactación con empresas del distrito.

Las empresas son tradicionalmente agentes de difícil acceso en la investigación social tanto por el carácter de sus intereses inmediatos como por su falta de tiempo. Si a ello añadimos los estrechísimos márgenes de calendario a los que nos hemos debido someter, se entenderá las limitaciones sufridas en el tamaño de la muestra y la necesidad de sustituir en muchos casos la entrevista presencial por la entrevista telefónica, de aplicación más rápida. En algunos casos a la entrevista presencial realizada en la fase anterior de investigación a empresarios, se ha añadido una entrevista telefónica para efectuar un seguimiento de los cambios, si los hubiere, producidos en el transcurso del año 2009.

En el periodo del 10 de Noviembre al 20 de Diciembre se han realizado las siguientes entrevistas personales.

Miguel Ángel Blanco	Secretario de Copyme	de	Entrevista presencial E.1.
Antonio Fuertes Rodríguez	Director departamento de Estudios y Formación de Copyme	de y de	Entrevista presencial E.2.
Cesar Valcárcel	Gestor y propietario de restaurante Fuentearcos		Entrevista presencial y telefónica E.3.
Julián Jordán	Presidente de la asociación de comerciantes de Vicálvaro y empresario de la rama droguería/peluquería y estética.	de la de de y de la	Entrevista presencial y telefónica. E.4.

Yolanda Atienza	Gestora y propietaria de “Limpiezas Atienza”	Entrevista telefónica E.5
Julio Gutiérrez	Propietario de una red de herbolarios con servicios dietéticos y estéticos	Entrevista telefónica E.6.

Se han realizado pues, un total de 6 entrevistas abiertas semiestructuradas.

Como se observa los ámbitos o sectores escogidos son comercio, comercio especializado (herbodietética) servicios asociados a la cultura del culto al cuerpo, hostelería y servicios de limpieza. Se ha elegido estos ámbitos y sectores por ser los que representan mayores oportunidades de incorporación laboral de los colectivos de referencia de la MFEV, ya que:

- No plantean altas exigencias de cualificación, es decir, barreras formativas de la educación reglada o de la especialización obtenida de forma privada, difícilmente franqueables para nuestros colectivos.
- Requieren de formación ocupacional específica lo que representa la posibilidad de intervenir para contribuir a hacer más competitivos los perfiles profesionales de estos colectivos y una mejora en su empleo y promoción.
- Son sectores donde la contracción del empleo no ha sido tan acusada y en algunos de ellos se vislumbra un crecimiento claro de la demanda de empleo, como ya indicaban los resultados de la investigación precedente.

De nuevo insistimos en las inevitables limitaciones del acercamiento a las empresas por el breve plazo de realización del presente estudio y en la necesidad de seguir ampliando la red con empresarios/as de dentro y fuera del distrito para convertirlos en contactos operativos y en empresas colaboradoras. Se trata de un aspecto fundamental para implementar con éxito las iniciativas de



formación y las acciones generales de impulso al empleo realizadas por la MFEV.

### III. PRINCIPALES RESULTADOS

#### III.1. Oportunidades para los colectivos de referencia en el marco actual de crisis general.

Tanto los resultados de las entrevistas como las consultas documentales abundan en describir un escenario de crisis económica global que afecta a todos los sectores y ámbitos productivos tanto a nivel nacional como en la comunidad y ciudad de Madrid.

La visión negativa es especialmente marcada y claramente descrita desde la Confederación de la Pequeña y Mediana Empresa (Copyme). Tras la crisis del sector de la construcción, su consecuente destrucción de empleo, el abandono de la industria y la situación de crisis financiera general, se produce una crisis de consumo que afecta de manera especialmente aguda a nuestras economías terciarizadas (sostenidas sobre el sector servicios), como es el caso de la economía madrileña donde el sector comercio y hostelería, fundamentalmente compuesto por pequeñas empresas, es mayoritario. Esto implica una importante contracción en la demanda de empleo general en la ciudad de Madrid.

*- La crisis financiera está afectando a la pequeña empresa, y al empleo. Porque a los bancos les dan dinero pero a la pequeña empresa no le da dinero el estado a los clientes para que venga a comprarme (...)Lo primero ha sido la construcción, la pequeña empresa en la construcción que se ha quedado en el paro, los oficios: fontanero, electricista, el calefactor...se ha ido al traste. La industria se la han cargado, la han deslocalizado. Y ahora están los servicios detrás que son los mayores aportadores de paro después. El comercio ya viene con una crisis de consumo por políticas dirigidas hacia un solo formato de venta, la gran superficie, y ahora ya se vive la crisis de consumo generalizada, y no solo el comercio, los servicios en general. Está generalizada en los servicios la crisis de empleo. (E.1)*

Por ello el eje de los argumentos expuestos en primer término por los sujetos entrevistados a la hora de analizar las necesidades de

formación es la cuestión del bloqueo producido en este momento en cuanto a las demandas de formación de las empresas debido a la falta real de demanda de recursos humanos.

*- Si es que no hay demanda de empleo. Hay demanda de peluquero de caballeros, auxiliar de óptica y terapeuta ocupacional, esas son las únicas de difícil cobertura en Madrid. ¿Entonces qué hacemos? ¿Formamos a 1000 peluqueros? ¿Y luego qué? Informáticos, nada de nada, entonces ¿qué hago? ¿formar a 3000 informáticos? ¿Y a dónde los mando? ¿Entonces en qué formamos? Si no hay demanda, no se mueve una paja. Estamos construyendo un castillo de cartón. Es demoledor. ¿Qué construimos si no hay demanda? (...) ¿Hacia donde dirigir los esfuerzos de formación? Hay 4 millones con especiales dificultades de reinserción y si lo sumas a los 4 millones de parados pues mira el panorama. Como no hagamos una guija! (E.2)*

La escasa o nula demanda de recursos humanos queda también ilustrada en algunas de las entrevistas a empresarios de la muestra (siempre de los ámbitos seleccionados del sector servicios). La empresaria del ámbito de limpieza y el empresario del sector comercio insisten en que se trata de un momento de contracción de plantillas (por falta de demanda de servicios y consumo) o, en el mejor de los casos, de resistencia y mantenimiento de la plantilla sin nuevas incorporaciones, en el caso de negocios de tamaño mayor de la hostelería.

*- Es un momento de contracción. No hay mucho trabajo. De hecho hay trabajadoras que se me van por que no hay trabajo que ofrecer entonces buscan por otro lado (E.5)*

*-La crisis en general. Si la gente no llega a fin de mes pues no compra. Y los comerciantes aguantan un mes, aguantan dos pero si la gente no compra pues acaban cerrando, porque los gastos caen como losas, como han acabado cerrando en esta zona, en estas manzanas, cinco comercios. Se ha notado muchísimo en los últimos meses, muchísimo y pasar un día en el comercio se hace realmente duro. No paramos de fomentarlo con ayuda de la Junta.(...)pero los más están pensando en quitarse más que en coger más gente. Porque no hay para más. Va a depender de cómo evolucione la*

*crisis. En los bares por ejemplo donde tenían 3 camareros ahora se han quedado con uno. (E.4)*

*- Además con la crisis, lo primero que te quitas es de comer fuera. Eso está afectando a la contratación, cada semana vienen dos o tres camareros o de cocina a pedir trabajo, vienen proveedores de jamón y de todo. Y con la gente que trabaja aquí pues antes tenía a dos todo el tiempo y ahora les he dicho que se tienen que turnar, que vamos a esperar, que vamos a aguantar porque a mi no me gusta despedir a nadie. Pero está la cosa muy mal. Aunque bueno, yo no me puedo quejar. Pero me imagino que a los pequeños les tiene que estar afectando mal. (E.3)*

- En este contexto tan desfavorable la perspectiva desde Copyme sobre la situación actual y posibilidades de los colectivos con especiales dificultades de inserción (es decir, la población destinataria de las acciones de la MFEV) es muy negativa ya que muestran los niveles más bajos de cualificación, además de estar afectados por una imagen social desvalorizada y marcada por los prejuicios.

Pero precisamente una situación tan desfavorable tiene como única salida, según se indica, trabajar por **incrementar la cualificación de estos colectivos** en riesgo o situación de exclusión social. De no hacerse así, esta población, una vez remontado el ciclo de la crisis o si la crisis continúa, estarán condenados a ocupar los márgenes del mercado de trabajo, allí donde los niveles de rotación y precariedad son mayores y los salarios más bajos.

*- Primero que son muchos y lo tienen crudo. Y después que se integren en formación específica y concreta para salir de la marginalidad pero tal y como está el patio lo tienen muy crudo. Estos colectivos lo tienen jodido. Y la única solución es la formación porque si no cuando haya demanda de empleo tendrán solo los trabajos marginales, con lo cual no van a salir del ciclo. Tienen que estudiar, que tampoco es tanto y es para siempre.(...) La estrategia tiene que ser...sobre todo la formación especializada. El mercado de trabajo está tan dividido que o eres marginal y vas a seguir siéndolo, como los reponedores, con contratos temporales, o estás formado específicamente, formación sectorializada (E.1)*

Se indica que en el momento actual estos colectivos constituyen la mano de obra barata en el sector servicios (camareros, reponedores...) porque carecen de formación pero no pueden ni consolidarse y promocionarse en este sector (son absolutamente intercambiables), ni ocupar puestos más cualificados de otros ámbitos como el comercio y el comercio especializado, pues carecen de formación específica en cuanto a competencias profesionales y sociales para desempeñar los puestos de dependientes.

*- Pues crudo, ya te digo, y eso que son una bolsa de mano de obra barata. Como lo que pasa en los bares, población inmigrante con muy baja cualificación y cobrando poco. Pero ya entrar en otros niveles de la pequeña y mediana empresa, como dependientes de comercio, en una zapatería, pues lo tienen más difícil porque no hay oferta de empleo y aunque la hubiera este es un empleado mejor preparado y además cada vez se demanda más un dependiente más especializado según las ramas (E.1)*

En ese sentido la **apuesta debería orientarse hacia la especialización**, pues es la formación específica la que el mercado está reclamando y seguirá haciéndolo en el futuro próximo de forma cada vez más intensa. Se siguen planteando necesidades generales de reciclaje de los y las trabajadoras pero la formación generalista planteada hasta ahora por los dispositivos de formación ocupacional debe ser superada. Hay por tanto un vacío actualmente en la oferta de formación específica que debería ser cubierto y que representa una oportunidad para la acción de la MFEV.

*-Las demandas para el reciclado son como siempre informática, idiomas, técnicas de comercio, hostelería, pero luego las necesidades son cada vez más especializadas, que si cata de vinos, de jamón, coctelería, repostería...Hay una demanda de formación para comercio deportivo, que es muy complejo y especializado y otros como juguetería, herbolarios...Luego escaparatismo. Y los centros no tienen ese tipo de formación, porque tienden a la generalidad, a la churrería y cuando surge una demanda específica a nosotros nos piden que busquemos a los especialistas (E.2)*

- *La formación al uso es muy generalista y no valen para ná. O siempre vale, pero lo que necesita la empresa es especialización, no necesita una cajera, sino conocer un programa específico de la empresa. Una empresa de dos o tres trabajadores necesita empleo estable, no rotación. Con tu ferretero o con tu librero o en una tienda de deportes, hace falta especialización, un dependiente especializado, formado, no un empleo por horas. (E.1)*

- También desde la perspectiva de gran parte de los empresarios entrevistados dentro de los ámbitos del sector servicios recogidos en la muestra, hay una gran **necesidad de incrementar la formación de los recursos humanos disponibles y necesidades de personal sin cubrir** adecuadamente en las plantillas de sus establecimientos. Estas necesidades de formación se perciben muy especialmente en la hostelería y el comercio especializado, pero también en el comercio en general y los servicios, como los asociados a la cultura del culto al cuerpo (centros de estética, gimnasios, masajes y otras terapias corporales, etc.), los servicios de limpieza y muy especialmente los servicios de cuidado de personas (si bien este último, por las razones ya indicadas, no ha sido contemplado en el presente estudio)

-Esas **necesidades no cubiertas** representan **oportunidades concretas de inserción laboral para los colectivos destinatarios de la MFEV**. De hecho, la actitud de los empresarios/as ante un posible recurso en el distrito que trabaja con colectivos desfavorecidos para formarles adecuadamente y fomentar su inserción en las empresas, es muy positiva.

- *Aunque bueno, ahora no estamos ampliando plantilla sino que simplemente se renueva lo que ya hay, lo cierto es que hay mucha necesidad de formación. Te viene gente muy flojita, incluso aunque hayan pasado por la escuela de hostelería, les falta mucho y siempre la formación es bienvenida (...). Vamos, yo ya tengo muchos trabajadores inmigrantes y estoy muy contento pero si me vienen con una formación específica pues claro, muy interesante ¿Cómo no nos va a interesar? Es justo lo que se necesita (E.3)*

En ese sentido, lo que se manifiesta es un importante **interés** en que se ofrezcan **instrumentos que incidan en la formación** y que amplíen y faciliten su proceso de búsqueda de personal. De esta

manera se considera una oportunidad el desarrollo de una bolsa de trabajo y de formación por parte de la Mesa.

*- Me parece muy bien. Muy interesante. Si a mi me presentan un recurso por el que se me facilite la búsqueda de personal, es fantástico. Gente que quiere empezar a trabajar, tengo al trabajador, está formado y quiere trabajar. Pero insisto en que lo necesario es que estén formados para trabajar, dispuestos a trabajar. Eso es lo que creo que falta: motivación y profesionalidad. (...) No se si es pionera la iniciativa pero pienso que todo lo que sea fomentar y crear empleo de calidad y que el comerciante tenga ese aliado en el que apoyarme cuando tenga necesidad o problema, necesito un trabajador y voy a recurrir aquí que están especializados...pues esas iniciativas son muy bienvenidas (E.4.)*

*- Mira, si un dependiente está preparado y sabe de raquetas o de golf, y es inmigrante el empresario lo va a coger frente a un español que no este formado, eso seguro (E.1)*

En el actual escenario de crisis la competencia entre los recursos humanos se intensifica. Por tanto, a menor demanda de los empleadores mayores oportunidades de incorporación al mercado de trabajo de las personas que ofrecen un plus de formación. Por otra parte la solidez en la formación sigue siendo un valor seguro en un escenario hipotético de superación de la crisis.

En el discurso de los empresarios recogido y para los sectores contemplados (**comercio, comercio especializado, hostelería, servicio de limpieza y servicios asociados a la cultura del culto al cuerpo**) hay oportunidades de incorporación al mercado de trabajo de los colectivos desfavorecidos de referencia, pues no se exigen en estos sectores altos niveles de cualificación de partida y una formación específica y relativamente rápida fortalecería sus candidaturas en este mercado. Por otra parte son ámbitos donde la crisis de la contratación ha sido menor que en otros e incluso, algunos de ellos, son sectores emergentes que apuntan a un crecimiento claro de la demanda de empleo.

Así pues, aunque el telón de fondo de la crisis económica sitúa a nuestros colectivos en posiciones más desventajosas de salida, las informaciones obtenidas indican que el camino de la formación en los ámbitos señalados es una vía con credibilidad y potencial para

resituarse a esta población en mejores condiciones de cara a su inserción laboral y por tanto, para frenar el proceso de exclusión social.

## III.2. Las necesidades y demandas concretas de perfiles profesionales y formación en los diferentes ámbitos laborales contemplados y la situación actual de éstos en relación a la generación de empleo.

### 2.1 La actividad del comercio.

- Tanto desde los pequeños y medianos empresarios como desde sus representantes (Copyme) se manifiestan especiales necesidades de formación en el sector del **comercio** (en el genérico pero aún más en el especializado) que a pesar de sufrir también las consecuencias de la crisis de la demanda de bienes y servicios<sup>3</sup>, es **junto con la hostelería un sector basal de la economía madrileña** -intensificado por la importancia del turismo- y muestra una **situación menos dañada** por ésta frente a otros sectores.

*- En cuanto al comercio estamos en un momento de resistencia, Estadísticamente lo que menos ha caído es el comercio. En otros sectores ha bajado un 5 o un 10 y la hostelería se mantiene (...)La hostelería y el comercio, las últimas estadísticas dicen que no se han producido tantos cierres pero que se ha contraído el consumo, pero es que la hostelería y el comercio está sobredimensionada y muy fragmentada. Son pequeños establecimientos. Y el 90% son establecimientos de 3 empleados pero es ahí donde está el grueso del empleo. Además hay que tener en cuenta que el sector turismo*

<sup>3</sup> La rama del Comercio al por menor es la que más peso tiene dentro del sector Servicios. Veamos algunas magnitudes que ilustran esta realidad:

- El sector servicios representa el 86% de personas afiliadas a la S.S. en Madrid en 2008.
- El 62% de personas afiliadas lo son en la rama de comercio al por menor.
- Esta rama tiene un incremento entre 1999 y 2008 de un 28%, aunque se ha producido una pequeña desaceleración en la última etapa debido a la crisis económica.

El comercio al por menor de Madrid presenta un perfil polarizado: la mayoría del empleo se concentra en empresas muy pequeñas (1 o 2 personas) o muy grandes (499 empleados. Grandes superficies).

Las ramas consideradas en ascenso son:

- Comercio especializado y alimentación
- Comercio de la Salud.

*es muy importante en Madrid. Es un sector muy importante. Es la cuarta comunidad en visitantes y es un elemento motriz del sector servicios (E.2)*

Una de las mayores **amenazas** para el comercio, la que se percibe como la más importante, es el fomento y crecimiento de **las grandes superficies** comerciales. En este sentido las visiones de los diferentes entrevistados son absolutamente coincidente: la proliferación de grandes superficies y grandes centros comerciales deja al pequeño comercio en un lugar de gran dificultad para competir. Siendo este comercio de proximidad el más capacitado para generar puestos de trabajo, la amenaza se cierne también sobre la situación general del empleo en Madrid.

*- Hay mucho más empleo por metro cuadrado en el pequeño comercio que en las grandes superficies, pero hay intereses y lo que se fomenta es la gran superficie. Esta es la cultura económica que tenemos: especulativa.*

*Es un desarrollo impulsado por las políticas neoliberales de la administración sin control del estado. Los últimos 15 años son un desmadre de políticas liberales sin contacto con la realidad. Falta visión política sobre lo que es una economía (E1)*

*- La gran superficie es la muerte del pequeño comercio. Resulta que en Alemania han prohibido abrir los domingos porque es sagrado para los cristianos. Y aquí que somos tan católicos, todos los domingos abiertos. (E.2)*

*- (...) pero vamos, lo que de verdad es el acabose para el comercio de barrio son las grandes superficies y eso es lo que viene, en no mucho tiempo si no se hace algo no podrás bajar a la tienda de la esquina a comprar el Cola-Cao que se te olvidó. (E.4)*

Desde Copyme y los empresarios de comercio de la muestra se destaca la necesidad de **potenciar el asociacionismo entre los pequeños comerciantes** para defender su supervivencia, trabajando en red en contacto con otras instituciones y entidades locales que lo potencien y planteando colectivamente estrategias comerciales y también necesidades e iniciativas de formación.

- *En el pequeño comercio es fundamental el crear asociaciones de comerciantes, su organización, con su página web, con todas las opciones dentro de un mismo distrito y planteando sus ofertas. Esa debe ser una forma de defender el comercio de proximidad para que la gente no se vaya lejos y asociarse es también una forma de detectar las necesidades de formación y darles respuesta. (E.2)*

En esa misma línea se plantea la necesidad de que el gobierno y administración del distrito tome medidas de apoyo y fomento del pequeño comercio y otros pequeños establecimientos de servicios también de proximidad.

- *Es que hay que fomentar el consumo en el barrio. Pero es que además quien vive ahí, en Vicálvaro, se tiene que trasladar para comprar, tienen que coger el metro. Es que Tienen que proteger económicamente el barrio. Que se hagan políticas directas de apoyo a los pequeños empresarios: que quieren poner una asesoría o un masajista, o fisioterapeuta, pues facilítale la licencia en lugar de ponerle trabas, ayúdale técnicamente, que él tiene que ir a un aparejador a que le visen un plano y le cobra una pasta el colegio de arquitectos. Pues coño, ponle un técnico del ayuntamiento y que le haga los planos. Pero políticas directas, no conferenciantes contando el cuento de Blancanieves. (E.1)*

Dentro de estas aspiraciones y propuestas parece encontrar un lugar y una **oportunidad** fundamental de trabajo organizaciones como la **MFEV**, que en su tarea de **detección, planificación y diseño de formación** debería **coordinarse con las empresas** de su área geográfica de referencia así como concienciar y presionar a las instituciones locales para que protejan y apoyen los intereses del pequeño comercio de proximidad del distrito.

- En todo caso, y al margen de los condicionantes negativos que afectan al sector del comercio, la **necesidad** de encontrar **perfiles profesionales de dependientes/as** que posean los rasgos demandados es importante siempre y las dificultades para conseguirlo son muchas, lo que representa un hueco de desarrollo para la MFEV.

Como ya se expresó más arriba dentro del **comercio** hay una **necesidad de formación generalista** así como de **cualificación específica** para el comercio especializado.

- Dentro del comercio menos especializado hay una demanda básica de formación en la ocupación de dependiente/a **en competencias socio-profesionales y habilidades para el desenvolvimiento en actividad de cara al público**. Se afirma con insistencia la necesidad de **formación** de las personas en **actitudes y habilidades personales** para el trabajo, más que en los contenidos concretos técnicos de desempeño profesional, insistiendo en la educación para el trato con otras personas, la motivación o ganas de trabajar, la responsabilidad respecto a la tarea, el dinamismo y las ganas de aprender.

*-La formación que deberían hacer es en todos los sentidos de calidad. Insistir en educación, mucha educación si es de un periodo de 6 meses o un año la formación, mentalizarles y concienciarles de que el trabajo es duro, que no te vas a hacer rico, que después te pueden salir un abanico de posibilidades en otras empresas. Que no tengan miedo de trabajar. Porque es que vienen ya pensando si no voy no pasa nada, si me echan pues me echan. Ves una falta de responsabilidad en el trabajador que te dan ganas de llorar. Es que parece que no quieren trabajar, y da igual la edad (...) No estamos pidiendo ningún título. Buscamos educación y presencia, porque hay gente que viene con un aspecto... (E.4)*

*- En la cadena Mallorca por ejemplo te cobran dos euros por un café y te atiende un tipo que parece que está debajo de la palmera, hacen falta modales, mucha educación, habilidades. (E.2)*

Así pues se detecta una falta de motivación hacia el trabajo y de sentido de la responsabilidad así como habilidades para la interacción adecuada con el público entre las que se encuentra también el cuidado de la propia imagen, de la presencia. Se considera que un bagaje como éste tiene que proceder de la educación general de las personas pero también valoran que **puede ser educado** posteriormente con formaciones que modelen esos aspectos fundamentales y básicos en cualquier ámbito del comercio.

- En cuanto al comercio especializado, en desarrollo creciente, existe también una necesidad básica de **formación general en actitudes y habilidades socio-personales** que parece una demanda general para todas las actividades desarrolladas de cara al público (y el comercio es la más importante).

*- Además está el tema de que estar detrás del mostrador ya requiere de unos conocimientos, de trato, respeto, habilidad....lo más importante, siempre les digo, es la cliente, por tanto la amabilidad. Y yo he estado toda la vida en esto (...) A veces es muy difícil la selección. Si no has trabajado de cara al público es muy difícil. Aunque tengo gente que venía de la limpieza y son buenísimas y muy trabajadoras. De las mejores. Es que está en la actitud de la persona. Luego hemos tenido gente con estudios tremendos, con la carrera de química, pero no valía para mostrador. Aunque no sabía del gremio, rápidamente retenía conocimientos de los principios pero no tenía habilidades como dependienta y eso es una condición absoluta (E.6)*

En cuanto a la **formación técnica** para el comercio especializado se insiste tanto desde Copyme como desde los empresarios entrevistados en la existencia de un **déficit en recursos humanos cualificados**. Muy especialmente desde Copyme se señala la necesidad de que los dispositivos de formación se sectorialicen y especialicen para generar la formación adecuada en estos ámbitos.

Se indican determinadas ramas de comercio especializado que requieren en la actualidad de recursos humanos técnicamente preparados:

- **Comercio deportivo**. Es muy complejo y variado y requiere de un/a dependiente buen conocedor/a de las especificidades de cada deporte y su amplia gama de productos y calidades.

*- Hace falta formar en comercio específico. Ahí hay necesidad, como en deporte: golf, tenis, montañismo, ciclismo... a nosotros nos están pidiendo dependientes de comercio deportivo porque no hay, nos están pidiendo que hagamos formación. (E.2)*

- *Hay una demanda de formación para comercio deportivo. Que es muy complejo y especializado. Y los centros no tienen ese tipo de formación, porque tienden a la generalidad, a la churrería y cuando surge una demanda específica a nosotros nos piden que busquemos a los especialistas (E.1)*

También se menciona el comercio de **informática y de bricolaje** como ramas con futuro y con necesidad de dependientes especializados.

- **Comercio de juguetería.** Se trata de una rama también muy compleja y amplia y que exige unos requerimientos específicos debido a la cuestión de la seguridad y de la adecuación a las edades de niños y niñas.

- *Hay necesidades de formación en la juguetería, en el comercio del juguete, porque es complicado y hay unos requerimientos, unas edades, la seguridad, los criterios pedagógicos...(E.1)*

- **Comercio de alimentación especializado.** Se trata de una tendencia muy marcada en el desarrollo comercial actual, con creciente atractivo como estrategia de diferenciación en el consumo y opción por la imagen de calidad en un momento de producción industrial y consumo masivo en la rama de alimentación. De esta forma el comercio tiende a hacerse más personal y a sofisticarse/refinarse a través de la vía de la autenticidad y lo artesanal dirigiéndose hacia el concepto de “delicatessen”.

En esta línea se sitúan las tiendas de té, de café, de chocolates, de chacinería y de pan, entre otros.

- *Las tiendas de té, de café, chocolates, chacinería, delicatessen, eso está creciendo y hace falta gente. También los herbolarios, aunque es otra rama, pero eso también está creciendo mucho (E.2)*

- Dentro de la rama de **alimentación** existe demanda de empleo de **oficios** específicos en los supermercados (personal de carnicería y de pescadería, por ejemplo). No obstante, esta formación, según se indica, se realiza desde la patronal de los supermercados y desde los grandes establecimientos de alimentación. En todo caso consideramos que sería necesario un estudio más amplio para

conocer y verificar la situación de necesidades de empleo y formación en este ámbito.

*- En el comercio de la alimentación, en los supermercados, hay mucha necesidad de personal en oficios especializados, no reponedores sino gente que te están partiendo el lenguado. Y ahí hay demanda de empleo. Esa formación la da la patronal de los supermercados, nosotros no. Y habrá formación, creo, dentro de los propios establecimientos. (E.2)*

Se alude aquí a uno de los problemas en el comercio, que afecta también a otras ramas de servicios: la **inexistencia de planes sectoriales de formación para el conjunto de las pequeñas empresas**. Se benefician de programas y planes de cualificación los grandes negocios o establecimientos (por ejemplo, el Corte Inglés o Zara o la cadena NH, tienen sus propios programas de formación específica) pero las pequeñas empresas sólo reciben formación generalista y carecen de formación especializada del sector, lo que es un hándicap para su buen desarrollo.

*- En las grandes superficies no hay pequeño comercio, hay tiendas, y todos son clónicos, Zara, Benetton.... Pero ahí por ejemplo hay formación. El Corte Inglés hace formación... Y eso no lo hay para la pequeña empresa, que sí podría permitirse planes de formación sectoriales, por actividades. Si tú te vas a un programa de formación sólo hay de ordenador, fotoshop, de inglés de 20 horas, tú me dirás qué inglés vas a aprender con 20 horas! Y en lo esencial no se está formando. Y hay que distinguir, porque una cosa es el comercio de textil, otra el de carne y otra el de juguetes. Entonces hacen planes específicos para grandes empresas. Pero lo que es la masa empleadora recibe formación generalista que se podría mejorar mucho. (E.1)*

Este vacío formativo, muy negativo para el potencial del pequeño comercio, debería ser tenido en cuenta desde las asociaciones que componen la Mesa de Formación y Empleo de Vicálvaro, pues puede representar un hueco para sus iniciativas y acciones de cualificación y oportunidades de inserción laboral de sus colectivos.

- Dentro de la actividad de comercio especializado y asociado al comercio de la salud y a la cultura del culto al cuerpo, **los herbolarios** se perciben como rama emergente, con gran potencial para la creación de empleo aunque con importantes déficits formativos.

- *La dietética y los herbolarios. Ahí sería interesante formar porque falta gente. Y eso va para delante. (E.1)*

- *Tenemos 10 herbolarios en Madrid y 25-30 dependientas. Han bajado las ventas, la gente se lo piensa más a la hora de comprar pero no somos el gremio más afectado por la crisis. La bolsa de trabajo que generan los herbolarios es muy importante. Y hay dificultades para encontrar personal, es general en la Asociación de herbolarios. Te llama gente que dice que le gusta, que ha leído mucho, pero no tienen conocimientos técnicos (...) Hay gente pero se necesitan personas especializadas, porque las personas no conocedoras no pueden estar al cargo. No encontramos a personal. (E.6)*

En general los herbolarios, según se indica, requieren de personal con conocimientos específicos (sobre los principios de complementación de una dieta, los suplementos, los oligoelementos, etc.) que no están incluidos en las titulaciones al uso más afines con el medio, como son los títulos de naturopatía, herbodietética y la diplomatura en dietética y nutrición, que aunque representan un ventaja no son percibidos como formación suficiente. Esto obliga a las empresas del sector a efectuar la formación y reciclaje de sus conocimientos in situ durante un periodo de seis meses a un año lo que se percibe como un hándicap.

- *La última chica que hemos contratado por ejemplo tiene la diplomatura de dietética y nutrición y sin embargo se tiene que poner al día. Buscamos En escuelas de herbodietética y naturopatía, en la titulación de dietética y nutrición, pero el problema en este caso es que no les enseñan el valor de los suplementos. Vale, un aceite omega tres ¿pero para qué sirve? Yo necesito una persona con conocimientos previos o que quiera trabajar y tenga la diplomatura pero que sepa ese otro conocimiento sobre suplementos. Y la diplomatura no es una exigencia en absoluto*

*porque además tenemos que formarla. En general en un año ya saben suficiente Pero nosotros tenemos que formar y eso es un problema. Porque esto no es la cajera de Carrefour (E.6)*

Se manifiesta la **insuficiencia de los dispositivos de formación disponibles** actualmente y la conveniencia y oportunidad de generar opciones formativas específicas que cubran este vacío.

Se considera que una formación de alrededor de 300 horas sería suficiente para lograr la cualificación adecuada para el desempeño como dependienta o para abrir un negocio propio.

*- Pero no hay formación específica para el comercio de herbodietética y debería haber. El INEM hace de informática pero no de esto. Hay tanta necesidad que hasta nos hemos planteado montar una academia nosotros mismos. Lo importante sería buscar un sitio donde pudieran formarse. Saber lo que es la onagra, la alfalfa, el sodio, cuándo y cómo tomarlos, para qué sirven. Eso lo aprenden en el herbolario pero lo ideal es que vinieran formadas. (...) Para que una formación fuera adecuada sería suficiente con 3 horas al día durante 6 meses. Ya estaría preparada para trabajar de dependiente o para poner su propio negocio (E.6)*

La posibilidad de que la MFEV desarrollara formación específica para este gremio es recibida de manera muy positiva: un **programa formativo** para generar un **perfil de dependienta para herbolario, dietética y nutrición**. Pero también se expone que si bien una formación técnica es fundamental, el desarrollo de prácticas es un valor plus muy positivamente considerado. Los conocimientos sin su aplicación concreta en la práctica resultan incompletos por ello se sugiere la posibilidad de que se financien contratos en prácticas o que los dispositivos de formación que pudieran crearse incluyeran el desarrollo de prácticas.

- **¿Os interesaría que se realizara formación desde la MFEV?**
- *Claro, sería muy importante que formaran a la persona: vitaminas, proteínas, dietética. Gente que hubiera pasado por formación nos interesaría. Pero también es muy importante la experiencia. Las escuelas van muy bien pero luego la práctica es un grado. Sería bueno dependientas para herbolario, dietética y nutrición con prácticas.*

## 2.2. La actividad de la hostelería.

La hostelería es dentro del perfil terciario de Madrid una de las actividades más importantes<sup>4</sup> junto con el comercio al por menor, lo que se refleja igualmente en el distrito de Vicálvaro y alrededores. En dicho distrito<sup>5</sup> la profesión de camarero/a y personal de cocina es una de las profesiones más demandadas.

Como veíamos en capítulos anteriores si bien la crisis del consumo está afectando al sector, la situación es más bien de resistencia en cuanto al mantenimiento de los negocios y las plantillas (aunque son los establecimientos medios y grandes los que disfrutaban de una mejor coyuntura frente a los pequeños)

*- La hostelería y el comercio, las últimas estadísticas dicen que no se han producido tantos cierres pero que se ha contraído el consumo. Además hay que tener en cuenta que el sector turismo es muy importante en Madrid. Es la cuarta comunidad en visitantes y es un elemento motriz del sector servicios y va a seguir siendo así. Y además nuestra cultura es muy de eso, bares, restaurantes...(E.2)*

En el caso del hostelero entrevistado, se percibe la **contracción en el consumo** como un hecho ostensible pero que **no pone en riesgo la continuidad del negocio**. El establecimiento es un gran restaurante con una plantilla fija habitual de 20 personas (13 hombres y 7 mujeres) que llega a triplicarse hasta llegar a más de 60 en los momentos álgidos de actividad (bodas y comuniones). Para ello se recurre a trabajadores temporales -donde se produce un alto nivel de rotación o renovación de personal-. La crisis ya ha afectado al número de contratados eventuales, pero la actividad y

<sup>4</sup> Barómetro laboral de Ranstad. 2009. Ranking de las 10 profesiones más demandadas: el quinto puesto lo ocupa el sector de la restauración/turismo. Se solicitan personal de cocina, camareros/as, recepcionistas y botones. Las habilidades exigidas: orientación al público, gestión del estrés y flexibilidad horaria. En Globalhenares.com, página informativa del corredor del Henares, se señala alta demanda de las empresas del Corredor del Henares de personal de cocina y atención de sala.

<sup>5</sup> Según los datos de la Agencia de Empleo de Vicálvaro, obtenidos del análisis de la demanda de empleadores que recurren a los servicios de esta Agencia.

las necesidades de mejorar la cualificación del personal siguen existiendo.

*- Además con la crisis, lo primero que te quitas es de comer fuera. Y sobre todo en el diario los oficinistas y los trabajadores tienden a hacer la comida lo más rápida posible y en ese sentido la carta baja, y una persona que comía a la carta 7 veces al mes ahora lo hace 2. Con lo cual menos ingresos. Eso está afectando a la contratación, cada semana vienen dos o tres camareros o de cocina a pedir trabajo, y te fijas claro en como vienen de preparados porque siempre están moviéndose las necesidades (...) Y con la gente que trabaja aquí pues antes tenía a dos todo el tiempo y ahora les he dicho que se tienen que turnar, que vamos a esperar, que vamos a aguantar porque a mi no me gusta despedir a nadie. Pero está la cosa mal. Aunque bueno, yo no me puedo quejar, la verdad. Pero me imagino que a los pequeños les tiene que estar afectando peor. (E.3)*

Además de la crisis, que rebaja las expectativas de negocio y por tanto de generación de empleo, otra de las amenazas hacia los establecimientos tradicionales de hostelería, como hacia el pequeño comercio, es la proliferación de **centros comerciales** donde también hay oferta de bares, cafeterías y restaurantes.

*- Hombre, la gente tiende cada vez más a ir a centros comerciales, a comida rápida, eso se nota(...) y a veces tenemos competencia desleal de Faunia que también tiene restaurantes. (E.3)*

- Se plantea para la hostelería, desde los distintos discursos recogidos, la **urgencia de una recualificación de los recursos humanos** tanto en habilidades sociales y actitudes como en conocimientos técnicos en el ámbito de la **cocina** y en la ocupación de **camarero/a**, así como en ámbitos más especializados (repostería, cata de vinos, corte de jamón, coctelería, etc.) donde hay necesidades de personal no cubiertas o mal cubiertas.

Así pues, la hostelería es uno de los sectores donde más especialmente se percibe que la **formación es muy deficitaria** y se reclama un aumento de los recursos formativos genéricos y especializados.

*-En la hostelería hace falta mucha formación, porque es un sector de mucha mano de obra, muy rotativo, y la mano de obra ahora mismo de sectores, además marginales, está muy mal preparada. La gente no sabe montar un mantel, servir una mesa. En una escuela de hostelería te enseñan como montar una mesa, y te vas aquí y tardan tres minutos en montar el mantel. Y la escuela de hostelería está bien pero es deficitaria, hay mucha más gente que demanda esa formación. Hace falta más formación. Y volvemos a lo mismo: la cadena NH da formación específica, en cambio el sector mayoritario en cuanto a empleo no está recibiendo esa formación. Y no hace falta un curso de 1.000 horas para formar a un cocinero, o a un camarero o un maître, no se tarda tanto (E.1)*

También desde a perspectiva del empresario entrevistado se alude a la escuela de hostelería como un dispositivo de formación insuficiente en la que los profesionales sólo adquieren rudimentos básicos, cuando el desempeño profesional real es más exigente.

*- Tema camareros, pues desgraciadamente ahora con la parada de obras (Construcción) Pues hay muchos camareros y eso no es bueno. Yo no entiendo que en un país donde la hostelería tiene tanta importancia, que es un país de servicios y de turismo, que no tenga una carrera de hostelería para camareros, cocineros, de tres años creo que sería lo adecuado. (...) Parece que el que no estudia y no sabe hacer nada, pues ejerce o de camarero o a las obras. Este sector está mejorando respecto a la época en la que los camareros eran los más golfos, pero falta una base de profesionalización. Luego está la escuela de hostelería, siempre viene bien, pero haría falta una formación más fuerte, porque vinieron aquí una promoción y montaron un pifostio...muy verdes, sólo sabían hacer 4 cositas. Faltaba habilidades, rapidez ... (E.3)*

Al reflujó de personal no cualificado procedente de los excedentes de mano de obra de la construcción, se añade el colectivo inmigrante (sobre todo latinoamericano) también con escasa o nula cualificación. Todo ello contribuye a un deterioro destacable de la calidad de los servicios generales de hostelería, una degradación que debería revertirse a través de la formación. Se señala desde Copyme al colectivo inmigrante como el más necesitado de esas acciones de formación.

- *La hostelería ha vivido un proceso de degradación porque se ha contratado a mucha inmigración sin la formación específica, al igual que ocurrió antes con la construcción que han desaparecido muchos oficios especializados. Hace treinta años se produjo un proceso similar pero el personal fue mejorando, el personal autóctono fue aprendiendo, y ahora los ecuatorianos pues no lo tienen y encima con la indolencia caribeña que van a otro ritmo.... Es necesario formación en higiene y atención al público y en la cocina hace falta también reciclaje especialmente de los inmigrantes, para conocer la gastronomía española. Y ellos no han trabajado en esto nunca (E.2)*

- *No hay nivel de formación. En cuanto a ritmo falta también, sí. Y servicio, y servir una botella de vino como debe ser...y recogerla y un plato y un mantel...un montón de cosas faltan (E.3)*

Además de la falta de formación técnica se percibe como muy deficitario y mejorable el componente actitudinal, a lo que suele aludirse desde la empresa de hostelería de la muestra como falta de profesionalidad (es decir, falta de conocimiento de los protocolos establecidos, de actitudes de higiene, de cortesía, y actitudes laborales –hacia el desempeño de la tarea- como la motivación y el compromiso, esencialmente)

- *El volumen de contratación más alto es de camareros y ahí falta formación y habilidades, de trato con el cliente, a veces les llaman de tú al cliente y a mi me saca de quicio, o un cliente que le pide que le cambie para tabaco en la máquina y le dice “yo soy camarero, no me encargo de....” Y yo le he dicho: “te cambias y te vas”. Su presencia, el trato, la limpieza, porque hay gente muy guarra, con perdón. La higiene muy importante y que sea educado tanto para un maître como para un camarero es esencial (...) Primero la hostelería te tiene que gustar, y hay que ser humilde: al cliente hay que sacarle una alfombra roja. El tema más importante es la motivación. Hay que generar profesionalidad, no puede ser que un día me levanto con el pie derecho y otro estoy que no doy una: profesionalidad (E.3)*

Los dispositivos de formación existentes en la actualidad resultan más deficitarios para el área de camareros (en sus diferentes

niveles) que en la rama de cocina. Según se informa existen más opciones de formación satisfactoria dentro de la especialidad de cocina, aunque casi todas privadas y parciales, que en la formación de camareros/as y ello se convierte en un obstáculo para lograr plantillas de calidad. En todo caso hay una necesidad marcada y general de encontrar perfiles profesionales de calidad en ambas ramas, y especialmente las/los cocineros son profesionales muy demandados y cotizados.

*- Lo queremos bueno, bonito y barato (risas). Cocineros, si son buenos, siempre hacen falta. Yo a mis hijos en vez de un balón de fútbol les doy una espátula y un gorro de cocina, porque los cocineros hacen lo que quieren, ganan lo que quieren. Ahí hay margen. Y el futuro está en la cocina de innovación(...) En cocina es necesario hacer cursos. Ahora tenemos una chica rumana que está en cocina que es muy mañosilla para la decoración y va a hacer un curso de postres, a ver que tal. Entonces eso, “oye hay este curso ¿alguien se apunta?” complicado. Está la ARCM que es la asociación de restaurantes y cafeterías de Madrid, que hace cursos, o cursos privados. (...) Tema de camareros, con formación pues poca. Tienen poca y quieren poca. Yo a veces pues hasta señores de 50 años “pero hombre ¿cómo me sirves así?”. Luego, a parte damos cursos de prevención de riesgos cada año, por una contrata(...) De todas formas camareros es lo más flojo porque no hay cursos. Cocina está más cubierto, aunque así disperso: una cata de vinos en tal, un cursito para cortar jamón en cual, que suelen ser muchos gratuitos. (E.3)*

Dentro de la cocina es necesario formación general de cocina y en lo particular en aspectos muy concretos como corte de jamón, repostería, salsas, y se alude a una tendencia hacia la **cocina innovadora** que empieza a ser la más competitiva. Se señala la resistencia del personal general de hostelería a reciclarse lo que aparece como una ventaja más para las personas formadas desempleadas que deseen trabajar en este sector.

La existencia de esos huecos representa una oportunidad valiosa para la acción formativa<sup>6</sup> en el ámbito de la hostelería de las

<sup>6</sup> Iniciativas como el taller de empleo El Madroño 2009 y sus buenos resultados de inserción laboral así lo demuestran. Se trata de un comedor social creado para la formación en cocina y sala que incluye

asociaciones que componen la Mesa de Formación y Empleo de Vicálvaro. Parece que tanto en la ocupación de camarero/a como de cocinera/o existen oportunidades de desarrollo de iniciativas de cualificación y recualificación, y muy especialmente teniendo en cuenta al colectivo de inmigrantes ya extensamente incorporado a la hostelería y que, además, es población destinataria del trabajo de estas asociaciones.

Tanto entre los miembros de Copyme entrevistados como entre los empresarios se valora muy positivamente el posible desarrollo de esas iniciativas de formación de colectivos desfavorecidos en el ámbito de la hostelería. Entre los empresarios el interés suscitado es aún más destacable.

**- ¿Sería adecuado invertir en formación en hostelería para estos colectivos?**

- Sí, sería muy bueno. Podría ser... Podría funcionar (E.1)

**- ¿Sería de interés para las empresas esa formación?**

- Podrían ofrecer personas...estupendo si ofrecen formación y empleo. Y a lo mejor tienen más ganas de trabajar incluso. Yo creo que es interesante. Pero hay un momento de contracción. Ahí en formación podéis hacer una labor pues increíble. Me imagino que habrá varios sectores en donde se puede formar y será bueno para el trabajador y para el empresario, una persona ya preparada. La formación si fuera antes del empleo y luego continuada me parecería estupendo. Y que informen de la formación que van a hacer. De la bolsa de empleo. En una página web es lo suyo, por que no es lo mismo que yo pida dos camareros, que poder estudiar en una lista una serie de datos y poder elegir lo que me hace falta. Hombre Internet...todo lo que pongáis en una web pues mucho más interesante (E.3)

Resulta de gran interés para las empresas la formación que pueda desarrollarse para los colectivos destinatarios de la MFEV, tanto formación puntual como continua. Se sugiere el valor y atractivo de una **página web** (ya creada en este momento) donde se incluya

---

también acciones de orientación e intermediación laboral. Ha sido desarrollado en Vicálvaro por la Cámara de Comercio e Industria de Madrid con el apoyo de la Junta del distrito.

una **bolsa de empleo con las personas formadas** disponibles que pueda ser consultada por las empresas a través de Internet.

En ese sentido es conveniente tener en cuenta respecto a los perfiles profesionales, que en la selección de personal, al margen de la formación y conocimientos técnicos específicos y el conjunto de actitudes y habilidades sociales, se aplica otro criterio básico que es la experiencia previa en otros negocios del mismo sector.

*- Del CV valoramos la experiencia. No se. Por ejemplo valoramos también que haya estado en un sitio de bodas, que sea versátil, que un día es boda y otro menú, que haya trabajado dos años o así y que haya trabajado en un par de sitios distintos (E.3)*

Remarcamos el hecho de que en el comercio, sin embargo, la exigencia es inferior en cuanto al nivel de experiencia previa y versatilidad de ésta ya que el repertorio de conocimientos técnicos y destrezas específicas necesarias para el desempeño de un o una dependiente del comercio generalista es menor.

### **2.3. Actividades asociadas al culto al cuerpo.**

El ámbito del culto al cuerpo encierra muchas actividades de diferente naturaleza tales como los tratamientos estéticos y dietéticos, la peluquería, los masajes, y otras técnicas terapéuticas, las personas especializadas en entrenamiento deportivo y técnicas de mantenimiento corporal como el pilates o el yoga, y todas aquellas especialidades que se desarrollan en el ámbito de los gimnasios urbanos, en “spas” y centros terapéuticos de tratamientos alternativos (donde los herbolarios también ocupan un lugar)

Se trata de un ámbito en auge, en claro crecimiento, empujado por la cultura cada vez más sólida del cuidado individual y del cultivo de la estética como valor social y personal en alza. Se trata de un área intensiva en capital humano y donde hay dificultades para encontrar personal preparado. Por tanto es un ámbito de generación de empleo y que seguirá creándolo según las opiniones de los entrevistados y en la que se abren necesidades/oportunidades para la generación de dispositivos de formación.

En nuestra muestra, limitada por los estrechos plazos de realización, ha sido posible obtener información sobre todo de las actividades de estética, dietética (ya abordada) y masajes fundamentalmente. Son todavía muchas las actividades a explorar como las relacionadas con deporte, especialmente entrenador deportivo, donde se dan necesidades de personal sin cubrir y las desempeñadas en los gimnasios urbanos, así como las terapias alternativas y entrenamientos en otras prácticas corporales.

*- El ámbito del culto al cuerpo está en crecimiento. Y somos el primer país de Europa en operaciones de cirugía estética, eso dice mucho de nosotros, de esta cultura. La cultura del cuerpo, y los spas, bueno, se ha puesto de moda y va ir en auge cada vez más. Ocio, los masajes, la estética, los herbolarios. Ahí sería interesante formar porque falta gente. Y en estética y masaje hay mucho “sobacuerpos”, pero pocos profesionales (E.1)*

*-Eso ha crecido muchísimo. Hay un consumo cada vez mayor de todo lo que tiene que ver con cuidarse y estar guapos. También llama la atención, ya te digo que buscan peluqueros de caballero, como profesión de difícil cobertura, porque han ido desapareciendo a favor de la peluquería unisex. Está esa y dos más, una es entrenador deportivo, como profesiones de difícil cobertura en la Comunidad de Madrid.<sup>7</sup> (E.2)*

En el caso del perfil de esteticista (casi exclusivamente femenino) el entrevistado perteneciente a la actividad de comercio (rama de droguería generalista con especialidad añadida de productos profesionales de peluquería y estética y servicios de tratamientos estéticos) destaca una demanda de **perfiles de esteticista sin cubrir** que señala muy claramente una oportunidad o hueco en el mercado del empleo y apunta a oportunidades de formación para la MFEV.

*- En mi gremio es imposible encontrar esteticistas cualificadas. Necesito para incorporarse ya y no encuentras. Este además de*

<sup>7</sup> Catálogo de Ocupaciones de Difícil Cobertura (CODC) en la Comunidad de Madrid (INEM). Primero y segundo trimestre de 2009. Las ocupaciones de difícil cobertura son: **terapeuta ocupacional, auxiliar de óptica, optometrista, peluquero de caballeros, entrenador deportivo, operador de maquinaria.**

*droguería es un centro de estética y de atención a profesionales de peluquería y de la estética y ellos no encuentran esteticistas tituladas, no encuentran gente para trabajar el horario completo, es jornada partida y los sábados (E.4)*

Además, informaciones recogidas de manera puntual a profesionales del sector, no metodológicamente formalizada, indican que en el mundo de la **estética** (que incluye además de tratamientos cosméticos de rostro y cuerpo, manicura, pedicura y depilación) y de las **especialidades del masaje terapéutico y estético** hay **gravísimas carencias de personal**. Esta deficiencia está marcada por tres condicionantes: la negativa a trabajar por parte de las personas formadas (o mujeres muy jóvenes o de edad media con responsabilidades familiares) debido a la falta de atractivo de los horarios continuados y que incluyen los sábados; la escasez de personal formado; y los niveles deficitarios de cualificación de las personas que sí han recibido formación.

El empresario entrevistado coincide con esta visión sobre las causas de la situación y se muestra igualmente sorprendido por la escasa motivación hacia el trabajo y falta de interés por emplearse de las personas entrevistadas.

Desde Copyme también se argumenta en la misma dirección, achacándose la falta de personal en estas actividades al rechazo de horarios en este ámbito, como en el de comercio (tanto dependientes como esteticistas y masajistas)

*- La escasez de esteticistas tiene que ver con... ¿quién quiere trabajar los sábados? Todo el mundo quiere ser funcionario y llegar pronto a casa. Y Tener abierto sábados y domingos no es rentable, son gastos generales, y va al precio del producto. Hay un error de planteamiento. Por eso falta gente en el comercio y en la estética porque la gente no quiere trabajar los fines de semana. (E.1)*

Al margen de ese rechazo hacia las condiciones laborales de las personas formadas (aunque insuficientemente), lo cierto es que parece existir un claro déficit de estos perfiles profesionales asociados a la cultura del culto al cuerpo. Lo que implica, en sentido positivo para los intereses de la MFEV, vacíos en el mercado de trabajo y vacíos formativos que pueden ser cubiertos y

aprovechados para la inserción laboral de sus colectivos de referencia.

También desde el empresario de herbolarios se manifiesta el alto grado de atractivo y aprecio de estos perfiles profesionales y las dificultades para encontrar personal. Esto muestra de qué manera los herbolarios se están convirtiendo en espacios polivalentes no sólo de comercio sino de servicios asociados al bienestar, la salud y el cuidado del aspecto físico.

*- Y cuando me viene una persona que ha estudiado estética y masajes ya tiene un 30% de posibilidades de trabajar con nosotros. Estética y masajes son universos muy cercanos al de la herbodietética y hay poca gente formada. (E.6)*

- Respecto a los perfiles asociados al deporte (recordemos que una de las ocupaciones de difícil cobertura es la de entrenador deportivo, la demanda de servicios en polideportivos y el ascenso de los gimnasios urbanos) y especialmente en cuanto al perfil de **entrenador deportivo** se plantea como condición de su desarrollo el que haya una inversión pública en profesionales con estos perfiles. Las políticas actuales de servicios deportivos son deficitarias, y tal y como ocurre con la bloqueada Ley de Dependencia y los perfiles profesionales de cuidados así como el ocio infantil, sólo se aprovechará el potencial de empleo cuando se apliquen desde la administración recursos económicos.

*- El deporte está dentro de Servicios culturales y de ocio: el que más el ocio deportivo. Pero esto es igual que lo de la ley de dependencia. Hace falta una persona cualificada. No te puede entrenar cualquiera, tiene que estar formado. Y cosas culturales y de ocio para los niños pues estamos en lo mismo, si la administración está dispuesta a pagarlo..... Ahí está el deporte de barrio, por las calles, recorridos que no sería caro pero a ningún concejal se le ocurre, ahora, sí construyen un gran polideportivo que vale una pasta y quedan muy bien (E.1)*

## 2.4. La Actividad de Servicios de Limpieza.

Al igual que todas las actividades del sector servicios, las empresas de servicios de limpieza están sufriendo también las consecuencias de la crisis y por tanto viviendo un proceso de contracción de las plantillas. Muy probablemente son las empresas más pequeñas las más afectadas por el momento de receso económico o al menos sobre las que está causado un mayor impacto.

*- Llevamos limpieza de comunidades de vecinos y de oficinas. Somos una empresa pequeña. Hay un momento de contracción. No hay mucho trabajo. Algunas personas me han dicho que se iban, porque bueno, como hay menos trabajo...(E.5)*

En este momento, consecuentemente, no se está contratando gente nueva. Se cubren simplemente las necesidades con las personas ya conocidas.

Sin embargo el número de solicitudes de empleo por parte de personas desempleadas hacia la empresa es destacable lo que se refleja en la voluminosa carpeta de curriculum de que disponen. Y las candidaturas han aumentado mucho tras la crisis y el incremento de las cifras de paro. Se afirma que esta carpeta es consultada cuando hay necesidades de personal.

*- En general tiro de gente que ya se que funciona bien, que me gustó como trabajaba. Ahora no estoy cogiendo gente nueva. Aunque tengo una carpeta llena de curriculum. Como hay tanta gente en el paro pues me llegan muchos directamente o por Internet. Si necesito a alguien tiro de esa carpeta (E.5)*

En cuanto a la cualificación exigida se considera que no es necesario demostrar formación ya que el trabajo no es muy exigente. Ésta suele realizarse “in situ”, en el desarrollo de la tarea, aunque también la Mutua del ramo desarrolla módulos de formación que son aprovechados por el personal. Por otra parte sí es necesario que la persona candidata esté en buenas condiciones físicas por que se trata de un trabajo físicamente energético, lo que también condiciona el criterio de la edad.

*- Es importante que esté en activo y físicamente bien porque si tiene cincuenta y tantos años y es muy gruesa cuando llegue al cuarto piso está asfixiada, no puede (...) En cuanto a formación no es necesaria prácticamente: todo el mundo sabe coger una escoba y una fregona. Normalmente en una semana ya han aprendido, han cogido todo. Y luego en general las trabajadoras son autónomas, tienen su ruta semanal y como llevan mucho tiempo no tengo que decir nada. En todo caso la mutua les imparte cursillos básicos... (E.5)*

Tiene más peso en la selección la experiencia previa en puestos similares que la formación, si bien un perfil de una persona candidata tiene mayor atractivo e interés si aporta alguna formación cuyo valor real, en todo caso, deberá demostrar en la práctica. Cuando se interroga a la entrevistada sobre el atractivo potencial de realizar desde la MFEV formación en este ámbito, la respuesta, que denota un interés más bien tibio, parece estar muy condicionada por la coyuntura de crisis actual.

***- ¿Si las asociaciones de la MFEV formaran para esta actividad de limpieza sería interesante? ¿Si una persona presenta su currículum con 20 horas de formación tendría más posibilidades que otra?***

*- Sería interesante esa especie de agencia de formación pero no necesito a nadie y en el caso de que lo necesitara, si tiene horas de formación sería interesante, lo valoraría, sí, pero tiene que demostrarlo (E.5)*

La necesidad de demostrar no sólo se refiere a la aptitud/habilidad física para el desempeño del trabajo sino, muy especialmente, a las **actitudes** respecto a este desempeño. De nuevo se considera esencial, al igual que en las otras actividades, el conjunto de rasgos y habilidades sociolaborales y motivacionales que tienen que ver con el carácter y psicología de un trabajador/a en su relación con la tarea: para que el perfil sea satisfactorio es necesario que concurren rasgos como la responsabilidad, la seriedad (cumplimiento de lo que se ha establecido), la disciplina, la capacidad de concentración, el dinamismo y por tanto, el deseo de trabajar.

- *Aquí no hay mucha formación aunque es verdad que no todo el mundo tiene actitudes, o no le gusta o no tiene ganas de trabajar. Es necesario seriedad y disciplina. Llevo 10 años en esto y veo quien vale y quien no. Se intuye. Quien es dinámico, tiene concentración, es responsable. (E.5)*

En ocasiones esa percepción de la falta de motivación hacia el trabajo encuentra su plasmación más literal e intensa en algunos procesos frustrados de gestión para la selección de personal emprendidos por la empresa, a través de la Agencia de Empleo de Vicálvaro, en los que personas seleccionadas de la bolsa de empleo creada por este organismo han declinado la oferta de empleo aunque estaban en el paro (tal y como señalaba también el empresario de comercio).

- *...porque por ejemplo yo he ido a la casita esta, enfrente del cuartel (la Agencia para el Empleo) y me han mostrado a un montón de personas que parecía que sí, por experiencia y tal y yo necesitaba dos chicas para suplencia y cuando las he llamado a varias me han fallado. La gente se apunta ahí pero luego no quieren trabajar (E.5)*

Pese al interés poco destacable mostrado hacia un potencial desarrollo de actividades de cualificación por parte de la MFEV -lo que está muy condicionado por el periodo de crisis y contracción y, por tanto, podría cambiar en el futuro- la situación descrita revela oportunidades en la actualidad para los intereses de las asociaciones de la Mesa.

Muy especialmente la falta de motivación hacia el empleo detectada en personas formadas y con experiencia en este sector, deja anticipar un vacío que puede ser aprovechado por los colectivos con dificultades especiales de inserción que muestren mayor motivación hacia el trabajo, al igual que ocurría en la actividad de comercio.

Por otra parte, existe la oportunidad de plantear y programar una formación donde se potencien actitudes personales y motivaciones funcionales con el trabajo considerado más allá del aprendizaje de las habilidades y aptitudes concretas exigidas. Esta es un área formativa básica que ocupa el centro de todas las demandas de perfiles profesionales desde las empresas de todos los ámbitos, así

pues invertir en su fortalecimiento equivale a apoyar la creación de perfiles profesionales más competitivos.

### III.3 Preferencias de perfiles personales en los ámbitos considerados

Como indicábamos en la parte metodológica, uno de los objetivos de esta investigación es conocer las preferencias de contratación de las empresas en cuanto a los **perfiles personales (edad, sexo, nacionalidad o etnia)** para los diferentes ámbitos y ocupaciones y detectar cómo interacciona este perfil con el perfil formativo/profesional, es decir, qué consecuencias tiene para la valoración de los colectivos de referencia. Todo ello con objeto de lograr una visión más completa de las oportunidades reales de integración laboral de éstos y facilitar la elaboración de estrategias y medidas para desactivar resistencias y prejuicios.

- Respecto a la **edad** deseable de las personas contratadas y empleables, varían en función del ámbito al que nos refiramos. En la actividad de **hostelería**, según indica el empresario entrevistado, el personal ocupa un amplio arco de edades pero especialmente se centra en el intervalo central de 35 a 55 años. Se considera la edad un factor secundario, afirmando que por encima de este criterio se sitúa la calidad en el desempeño de las tareas propias del puesto.

*-Y en total en la plantilla pues los camareros rondan entre 35 y 55 años y tengo dos de 57. En cocina el jefe de cocina ronda los 52 y el resto está de 25 a 35. Y de mantenimiento de 25 a 35. O sea la edad, pues no la valoramos, porque mientras trabaje bien. Tú en una semana ves si se mueve o no y no tiene que ver con la edad (E.3)*

En el ámbito de los **servicios de limpieza** la edad sí es un factor determinante, debido a la exigencia de esfuerzo físico de la actividad. Por ello la preferencia se orienta hacia gente relativamente joven y en buena forma física.

*- Los criterios que aplico para seleccionar son edad...Buscamos por la edad y que esté en activo y físicamente bien porque si tiene*

*cincuenta y tantos años y es muy gruesa cuando llegue al cuarto piso está asfixiada, no puede. (E.5)*

En el comercio especializado de **Herbodietética**, según manifiesta el empresario de la muestra, tampoco la edad es un criterio en la selección de personal. Frente a la tendencia general del mercado de trabajo de buscar personas jóvenes, en este ámbito suelen emplearse personas (mayoritariamente mujeres) de edad media y madura.

*- La edad no es importante. La última tenía 58 años y se acaba de independizar para hacer su propio negocio. Tenemos bastantes de entre 50 y 60 años. Y todas mujeres porque las mujeres tienen más habilidades para ser dependientas y más en este negocio (E.6)*

- Respecto a la **imagen, percepciones y actitudes** ante determinados colectivos en situación o riesgo de exclusión social, la atención se concentra especialmente en el caso del **colectivo inmigrante**.

A la hora de examinar las actitudes ante la contratación de éstos se producen diferencias en el discurso que dan cuenta del mantenimiento de algunos prejuicios y de malas experiencias pero también de un importante nivel de apertura y valoraciones muy positivas sobre determinados grupos en el ámbito del trabajo. En el caso de la **hostelería** se defiende de forma más acusada al colectivo de trabajadores del Este, por ejemplo, y en **comercio** hay una actitud más positiva y preferencia por los latinoamericanos, que se valoran positivamente para el desempeño de dependienta/e, frente a las personas del Este de Europa.

Especialmente destacable es el caso del empresario de hostelería que valora muy positivamente, incluso por encima de los trabajadores nacionales, a los trabajadores del este de Europa lo que queda ilustrado por la presencia de éstos en su plantilla. Frente a éstos, y exceptuando algún caso particular, la población latinoamericana no es bien valorada para el trabajo en el sector por adolecer de un ritmo más lento en el desempeño de las tareas.

*-Aquí sobre todo hay polacos, un polaco que lleva aquí 15 años que es como mi hermano, luego hay búlgaros pero son de Coslada,*

*ucranianas, rumanas. Mucho del Este, suramericanos, un camarero. Pero del Este habrá 7 personas (...) Los polacos son muy trabajadores, rumanos etc., la gente del Este trabaja bastante bien, no sólo en la hostelería, también en la construcción, por contactos lo se, y aprenden el idioma enseguida, es increíble. Pero vamos, te digo que muchas veces son mejor que los españoles. Luego sudamericanos hay un camarero, va a hacer un año y medio y es una maravilla. Pero hombre, son distintos, no quiero generalizar, ni parecer... pero en general son más pausados. A lo mejor para la hostelería...aunque hay muchos trabajando en la hostelería, pero yo no he tenido suerte con ellos. Tengo también a otra latinoamericana en la cocina desde hace un año, y muy bien con ella, estoy muy contento, pero con otros...pues que no cogen el ritmo (E.3)*

*- Los inmigrantes están integrados, lo que tienen es que traen otras costumbres y les cuesta cambiarlas por las de aquí, les cuesta adaptarse y parece que somos nosotros los que tenemos que adaptarnos. Me refiero sobre todo a los de los países del este. Los latinoamericanos diría que se integran bastante mejor. Por lo menos son más transparentes. Y se están integrando dentro del comercio. Y poco a poco los propios empresarios se están dando cuenta de que forman parte de los colectivos de contratación y poco a poco se están integrando. Los latinoamericanos, por su melosidad, no se, tienden a ser más cercanos al español (E.4)*

Igualmente, y sin establecer preferencias entre trabajadores del Este y latinoamericanos, los empresarios del ramo de **herbolarios** y de los servicios de limpieza muestran una actitud muy favorable a la contratación de población inmigrante e incluso llegan a ensalzar sus cualidades que consideran por encima de la media del resto de personas contratadas.

*- Con población inmigrante también tenemos experiencia: tenemos una persona de Caracas, de Cuba, de Rumania, en la Gavia hay una sudamericana, en Plenilunio es egipcia. Son de las mejores y no son españolas. Cuando haces una entrevista no piensas en la nacionalidad si no en si puede atender (E.6)*

*- Tengo a dos mujeres extranjeras desde hace bastante y no tengo ningún problema con ellas. Una es ecuatoriana y la otra ucraniana.*

*Y luego también he tenido extranjeras que limpiaban de abajo arriba y sin cambiar el agua. Pero eso enseguida les dices y aprenden. Normalmente en una semana ya han aprendido, han cogido todo. Llevo 10 años en esto y veo quien vale y quien no. Se intuye. Quien es dinámico, tiene concentración, es responsable y no tiene que ver con la nacionalidad (E.5)*

Si bien nuestra muestra de empresarios del distrito es muy reducida y sería necesaria su ampliación para valorar en forma más rigurosa la realidad de sus actitudes y motivaciones, ciertamente se percibe la existencia de una zona de apertura amplia de los empresarios entrevistados hacia la contratación de población de otras nacionalidades. Cabe valorar muy positivamente estas actitudes de cara a los intereses y objetivos de la MFEV.

- No obstante existen excepciones y detectamos la pervivencia de **actitudes de rechazo hacia la contratación de ciertos colectivos**. Tanto desde el empresario hostelero como desde el de comercio (presidente de la Asociación de Comerciantes de Vicálvaro) se rechaza la incorporación a sus empresas de personas **marroquíes** y de personas de **etnia gitana**. Un cúmulo de experiencias negativas, según se informa, es la base de este rechazo y se defiende dicho punto de vista como objetivo articulándose desde una actitud defensiva (en referencia al discurso políticamente correcto)

*- Con el colectivo gitano yo no tengo ningún problema pero los hemos tenido toda la vida aquí y me han hecho muchas perrerías y por eso no trabajamos con ellos (silencio) ¿Lo puedes entender? ¿No? (...) He tenido varias experiencias nefastas con marroquíes, porque son muy mentirosos. He tenido tres y muy mentirosos: “yo se hacer esto y esto y esto” y a la hora de la verdad, nada de nada (E.3)*

*- Etnia gitana? Los comerciantes tenemos reparos al contratarles, porque la historia te indica que no son muy de fiar (...) Los marroquíes.... Esos creo que son los que menos nos gustan a todos. Con un gitano les ves, me la va a liar, no me la va a liar, con el marroquí piensas que tarde o temprano te la va a hacer y no se,*

*hay más miedo. De todas maneras hay muy pocos marroquíes en Vicálvaro (E.11)*

- Finalmente, y en relación a las preferencias **respecto al sexo** de las personas candidatas, aparece una de las baterías de argumentos y prejuicios más “viejos” y habituales dentro de las empresas: la desconfianza y rechazo hacia la contratación de mujeres por su carácter supuestamente absentista y con disponibilidad muy limitada debido a su rol de género en la maternidad. Esta actitud surge muy explícitamente en el caso del empresario de comercio y en la empresaria de servicios de limpieza, en cuyo caso, se mantiene la negativa a contratar a mujeres con hijos/as pequeños.

En cualquier caso siguen contratando a mujeres pues es el perfil prioritario demandado para la profesión de atención en comercio y para limpieza, pero excluyendo a ese sector de mujeres con hijos todavía muy dependientes.

*- Bueno... la mujer siempre arrastra una problemática de que si es soltera o tiene novio, rápidamente se va a casar y va a tener hijos con lo cual va a empezar a faltar. Va a dar bastantes más problemas una vez que tienen hijos, la parte femenina que la masculina. La parte masculina a lo mejor te da problemas todo el año pero no en ese sentido de...tengo que llevar al niño a la guardería, y te llama para decírtelo a las 9 de la mañana ¿Y me lo dices ahora? y como arreglo las cosas yo ahora si estoy fuera de Madrid a lo mejor. Y a mi me han pasado ese tipo de situaciones y al 90% de los comerciantes les ha pasado. Pero eso es algo que está ahí, pero yo sigo contratando a mujeres porque necesito a mujeres por mi gremio. (E.11)*

En el caso de la empresaria especializada en servicios de limpieza la negativa a contratar a mujeres con hijos pequeños es tajante. Se argumenta que las mujeres con hijos y/o hijas de corta edad son absentistas y representa un perjuicio potencial para el buen desarrollo de la empresa. Hasta qué punto se trata de una argumentación prejuiciosa o de una conclusión producto de una experiencia real repetida, es algo que no podemos responder. Sin embargo, apoyándonos en otras muchas investigaciones realizadas al respecto, sí debemos albergar sospechas razonables

del fuerte peso que los prejuicios sexistas consolidados tienen en esta visión. Remarcamos, además, la ausencia absoluta en el testimonio de algún cuestionamiento o reflexión crítica sobre una realidad tan lesiva para los derechos de las propias mujeres, lo que resulta aún más sorprendente por proceder dicho testimonio también de una mujer.

*-Los criterios que aplico para seleccionar son edad, si están casadas, si tienen hijos pequeños, si los tienen no las cogemos porque yo tengo hijos así y se ponen malos...y faltan. Casi todo son mujeres y el trabajo de limpieza de cristales lo hace mi marido.*

*- ¿Por qué mujeres? (silencio) ¿Limpián mejor?*

*- Pues no, no te creas, hay de todo, pero hay mucho machismo y te exigen mujeres. Prefieren que sea mujer. Los hombres manejan igual de bien la escoba y la fregona.*

El mismo peso de los roles de género consagra, por otra parte, a las mujeres como las “limpiadoras más eficaces”, cerrando a los hombres en gran medida el acceso a esta profesión (suponemos que de forma más acusada en las pequeñas empresas)

En el caso del **hostelero** entrevistado las mujeres son muy bien valoradas como profesionales, incluso por encima de los hombres, sin embargo la plantilla de camareros es casi exclusivamente masculina (por su configuración histórica) y los intentos de introducir mujeres han fracasado. La causa, según se indica, ha sido las incidencias y conflictividad generada en la convivencia laboral de hombres y mujeres en el restaurante y bar. En la cocina, en cambio, son mayoría las mujeres, y se vive como un hándicap que no se encuentren también entre los camareros.

*- Todos los que tengo son camareros por una razón: porque aunque las camareras son mejores si meto a una mujer salen chispas. Siempre he dicho ojala algún día...Pero oye, he intentado meter una camarera o dos y no. No funciona. Luego hay otros sitios donde todo son mujeres, que hasta sirve mejor. Pero yo llevo con ellos ocho años, 10, 5 y ya...Pero bueno, lo hemos intentado. En cocina por el contrario hay mujeres y en el Office. Luego en mantenimiento son hombres. Y en total en la plantilla tenemos 13 hombres y 7 mujeres (E.3)*



Desde la perspectiva de los intereses de la Mesa es fundamental estudiar detenidamente las argumentaciones y prejuicios en contra de la contratación de ciertos colectivos, que son precisamente destinatarios de las entidades que forman la MFEV, para elaborar estrategias que desmonten y desactiven dichos argumentos. Ello implica realizar acciones de sensibilización pero, simultáneamente, acciones de inserción laboral que por la vía de los hechos demuestren las capacidades de estos colectivos parcialmente estigmatizados.

## IV. RESUMEN Y CONCLUSIONES.

- El presente estudio se realiza a petición de la Asociación Candelita perteneciente a la Mesa para la Formación y el Empleo de Vicálvaro y es una aproximación a las necesidades y preferencias de perfiles profesionales y formación de las empresas seleccionadas dentro del distrito y en su entorno geográfico. Estas empresas pertenecen a los ámbitos en los que los colectivos en situación o riesgo de exclusión social, población destinataria de las asociaciones de la MFEV, tienen mayores posibilidades de inserción laboral.
- Esta investigación pretende complementar a un estudio anterior más amplio “Proyecto Red.Vicalvaro.Empleo. Aproximación a los Agentes Críticos y al Mapa Productivo y del Empleo” finalizado en Diciembre de 2008 que se inscribe, al igual que el presente, dentro de la convocatoria de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid para subvencionar acciones dirigidas al desarrollo de redes destinadas a combatir la exclusión social y laboral, cofinanciada por el Fondo Social Europeo en el marco del Programa Operativo Objetivo Competitividad Regional y Empleo.
- El objetivo general planteado para esta investigación se encuadra dentro de la necesidad de seguir incrementando el conocimiento sobre el tejido empresarial y sus perspectivas de desarrollo futuro tanto en el distrito como en su área geográfica de pertenencia, pero en esta ocasión hemos enfocado más precisamente la exploración sobre las necesidades de las empresas en términos de cualificación y competencias profesionales y socio/personales de los recursos humanos potenciales.
- Este objetivo de investigación tiene como meta ofrecer claves a la MFEV que contribuyan a facilitar una elección, diseño y planificación más oportuna y eficaz de las acciones de formación dirigidas a su población destinataria.

- Partíamos de la hipótesis de que implementar acciones de formación y cualificación oportunas resulta fundamental y la vía más eficaz para revertir el proceso de deterioro y exclusión social del que son víctimas estos colectivos al tener vedado o muy limitado el acceso al mercado de trabajo, y más aún en un contexto de crisis general donde la competencia entre los recursos humanos empleables aumenta de forma creciente.
- Los resultados de esta investigación apoyan esta visión sobre la formación y los colectivos desfavorecidos. Aunque el telón de fondo de la crisis económica sitúa a éstos en posiciones más desventajosas de salida, las informaciones obtenidas indican que el camino de la formación en los ámbitos señalados es una vía con credibilidad y potencial para resituar a esta población en mejores condiciones de cara a su inserción laboral mientras que su no recualificación equivaldría a condenarles a mantenerse, cada vez de forma más acusada, en los márgenes del mercado. Está visión es avalada por los propios empresarios entrevistados y representantes empresariales.
- La muestra del presente estudio recoge a empresarios de diferentes ámbitos, todos ellos dentro del Sector Servicios (sector con peso absoluto en la economía madrileña), y que se clasifican dentro de la pequeña y mediana empresa. Es por ello que se ha considerado muy conveniente incorporar también a la muestra a dos representantes de Copyme (Secretario General y Responsable de Formación) pues estaban en condiciones de aportar una visión global sobre los huecos potenciales en el mercado para nuestra población de referencia y sobre las demandas y necesidades formativas de las empresas.
- Los empresarios entrevistados han sido cuatro y pertenecen concretamente al ámbito de la hostelería, a la actividad de comercio (comercio generalista y especializado), al ámbito del culto al cuerpo (herbodietética y estética) y a los servicios de limpieza para particulares y empresas.

- Se han seleccionado estos ámbitos porque de las informaciones acumuladas en el estudio anterior y en posteriores indagaciones, se concluía que éstas eran actividades a tener en cuenta desde los intereses de los colectivos destinatarios de las asociaciones de la Mesa por varias razones: no presentan altas exigencias de cualificación formal, infranqueables para nuestros colectivos, si bien la formación ocupacional deseable añade valor a los candidatos en sus mercados de trabajo y abre oportunidades de iniciativas de formación para la Mesa. Finalmente, son actividades menos golpeadas por la crisis de empleo y algunas de ellas tienen un claro perfil emergente como generadoras de puestos de trabajo.
- La información obtenida en las entrevistas realizadas a los miembros de Copyme y a los empresarios seleccionados indica el acierto de las hipótesis de partida. De hecho encontramos oportunidades de formación e inserción laboral para los colectivos en riesgo de exclusión social dentro de los ámbitos considerados, si bien los huecos más destacables se producen en el ámbito de la Hostelería y del Comercio (aún más dentro del Comercio Especializado), por ser las actividades más extendidas y con mayor volumen de contratación/empleo. Las actividades asociadas a la herbodietética y estética/masajes muestran un gran potencial de crecimiento y necesidad de recursos humanos formados ahora deficientes, mientras que los servicios de limpieza si bien se muestran afectados por la crisis (aunque especialmente las empresas más pequeñas) ofrecen mayores facilidades de acceso para los niveles menos cualificados de nuestros colectivos de referencia lo que reviste a esta actividad de interés desde la perspectiva de intervención de la Mesa.
- Veamos uno por uno los ámbitos explorados y los resultados obtenidos para cada uno de ellos en diferentes niveles: respecto a su situación en relación con el momento económico y la generación de empleo; respecto a sus necesidades de cobertura de recursos humanos formados (carácter deficitario o excedente en ese mercado); respecto a

las necesidades concretas y requerimientos de cualificación y de competencias profesionales y socio/personales para las ocupaciones consideradas; respecto a las preferencias de perfiles personales (edad, sexo, nacionalidad, etnia) y cómo éste factor interactúa con el perfil profesional sumando o restando valor; y respecto al interés suscitado por potenciales iniciativas y programas de formación de la MFEV en sus ámbitos de actividad.

- El **ámbito de la Hostelería** se define como una actividad esencial en el perfil económico de Madrid y como un sector muy intensivo y rotativo en mano de obra, así como deficitario en términos de formación. Es junto con el comercio a por menor la actividad más importante en el ámbito global de la ciudad e igualmente en el distrito de Vicálvaro y alrededores, donde las profesiones de camarero/a y personal de cocina son las que registran un mayor volumen en las ofertas de trabajo que gestiona la Agencia para el Empleo del distrito.
- Si bien la crisis de consumo ha reducido las expectativas de beneficio y ha provocado en algunos sectores un reajuste en el número de trabajadores (especialmente en los negocios más pequeños) la situación descrita apunta más a un momento de resistencia en la supervivencia de los establecimientos y en el mantenimiento de plantillas.
- La hostelería es uno de los sectores donde más especialmente se percibe una baja cualificación de los/as trabajadores empleados y candidatos. Esta situación se debe en parte a la llegada de profesionales no formados de otros sectores (especialmente de la construcción) y a la entrada masiva de mano de obra barata sin formación asociada al incremento de la población inmigrante. Pero se achaca también a la insuficiencia de los dispositivos de formación especializada en el ámbito de la hostelería tanto en cuanto a su cantidad como a su calidad.
- Por otra parte se señala la resistencia del personal general de hostelería a reciclarse, lo que aparece como una ventaja más para las personas formadas desempleadas que deseen

trabajar en este sector y señala un camino abierto para las iniciativas de formación que puedan desarrollarse desde la MFEV con muchas probabilidades de éxito en la inserción.

- Se plantea para la hostelería, desde los distintos discursos recogidos, la urgencia de una recualificación de los recursos humanos tanto en actitudes y habilidades sociales, como en conocimientos técnicos en el ámbito de la cocina y en la ocupación de camarero/a y maître, así como en ámbitos más especializados: repostería, cata de vinos, elaboración de salsas, corte de jamón, coctelería, etc., donde hay necesidades de personal no cubiertas o mal cubiertas.
- La reorientación de las actividades de restauración hacia un modelo cada vez de mayor calidad, más sofisticado y diferenciador, intensifican el déficit formativo y las necesidades de recualificación. En ese sentido se apunta que la tendencia en la hostelería, y especialmente en la restauración, es a incorporar valor a través de la innovación lo que requiere nuevo personal formado en las nuevas tendencias.
- Cómo indicamos, además de la falta de formación técnica se percibe como muy deficitario y mejorable el componente actitudinal, a lo que suele aludirse desde la empresa de hostelería de la muestra como “falta de profesionalidad”, es decir, falta de conocimiento de los protocolos establecidos, de actitudes de higiene y cortesía básicas así como de actitudes positivas en relación al trabajo y hacia el desempeño de la tarea, como la motivación y el compromiso, esencialmente.
- De las informaciones recogidas se concluye que tanto para la ocupación de camarero/a como de cocinera/o existen oportunidades de desarrollo de iniciativas de cualificación y recualificación, en las áreas de aptitudes y de actitudes, y muy especialmente teniendo en cuenta al colectivo de inmigrantes ya extensamente incorporado a la hostelería y que es población destinataria del trabajo de las asociaciones de la MFEV. Todo ello representa una oportunidad valiosa de

intervención para la Mesa de Formación y Empleo de Vicálvaro, que debería ser aprovechada.

- Tanto entre los miembros de Copyme entrevistados como entre los empresarios, se valora muy positivamente el posible desarrollo de esas iniciativas de formación de colectivos desfavorecidos en el ámbito de la hostelería. Entre los empresarios el interés suscitado es aún más destacable, deseosos de recursos satisfactorios para la selección de personal, y se solicita que se establezca una buena coordinación con las empresas y la creación de una bolsa de empleo que pueda instrumentalizarse a través de la red de Internet.
- Respecto a la preferencia de perfiles personales (edad, sexo, nacionalidad/ etnia) en la hostelería se señala el factor edad como poco importante incorporando de hecho personal en un intervalo de edad maduro y amplio (entre 25 y 58 años) teniendo la mayoría una edad superior a 35.
- Respecto al sexo se detecta un notable aprecio de los perfiles femeninos para este ámbito, tanto para las actividades de cocina (donde son mayoría) como la de camarera, si bien, en el caso del empresario entrevistado, históricamente se ha ido configurando un equipo masculino de camareros y los intentos de introducir mujeres han fracasado por la generación de conflictos en los equipos mixtos.
- Respecto a la nacionalidad destacamos en sentido positivo, el notable aprecio que desde el sector de hostelería se manifiesta hacia la población inmigrante originaria de Europa del este. Sus capacidades y cualidades son valoradas incluso por encima de la media de los/as trabajadores nacionales y son considerados especialmente aptos para el desempeño en la hostelería, frente al colectivo latinoamericano –también presente en el sector- que, salvo excepciones, tienen mayores dificultades de adaptación a los ritmos exigidos en la actividad y muestran en general capacidades menos desarrolladas para este ámbito.

- En sentido contrario también se percibe en la hostelería, al igual que en comercio, la pervivencia del rechazo a la contratación de personas de etnia gitana y de personas de nacionalidad marroquí. Esta hostilidad se articula sobre un discurso defensivo que dice basarse en experiencias negativas previas con estos colectivos. Sin embargo no podemos obviar que existe todo un discurso social de rechazo muy armado que afecta a la situación laboral de dichos grupos de población sobre el que sería necesario intervenir.
- Como ya vimos en el estudio anterior es necesario incidir sobre esta situación para transformar la imagen de descrédito laboral de estos ciudadanos en una imagen positiva. Una labor tan compleja debería apoyarse en diferentes estrategias siendo la formación una de ellas, la intermediación otra y fundamental y las acciones de sensibilización la tercera y también esencial. La transformación de la imagen negativa de los colectivos en riesgo de exclusión debe abordarse desde la demostración por los hechos, y no sólo a través de los discursos, por tanto es necesario apoyarse en las tres patas indicadas y demostrar así sus capacidades, su cualificación y actitudes para el trabajo en los ámbitos considerados.
- **La actividad de comercio** es junto con la hostelería un sector basal de la economía madrileña -intensificado por la importancia del turismo- y muestra una situación menos dañada por ésta frente a otros sectores. Al igual que en la Hostelería se han contraído algunas plantillas pero el índice de cierre de negocios no es significativo.
- Una de las mayores amenazas hacia el pequeño comercio de proximidad (donde se sitúa el grueso del empleo) es, según se indica, la proliferación de grandes superficies, fruto de políticas neoliberales sin control sobre las consecuencias en los pequeños contratados.
- Desde Copyme y los empresarios de comercio de la muestra se destaca la necesidad de potenciar el asociacionismo entre los pequeños comerciantes para defender su supervivencia, trabajando en red en contacto con otras instituciones y

entidades locales que lo potencien y planteando colectivamente estrategias comerciales y también necesidades e iniciativas de formación. En esa misma línea se plantea la necesidad de que el gobierno y administración del distrito tomen medidas de apoyo y fomento del pequeño comercio y otros pequeños establecimientos de servicios también de proximidad.

- Dentro de estas aspiraciones y propuestas parece encontrar un lugar y una oportunidad fundamental de trabajo organizaciones como la MFEV, que en su tarea de detección, planificación y diseño de formación debería coordinarse con las empresas de su área geográfica de referencia así como concienciar y presionar a las instituciones locales para que protejan y apoyen los intereses del pequeño comercio de proximidad del distrito.
- Pese al momento de crisis la necesidad de encontrar perfiles profesionales de dependientes/as que posean los rasgos demandados sigue siendo importante y las dificultades para cubrir satisfactoriamente esa demanda notables, lo que de partida representa un hueco de desarrollo para la MFEV.
- Dentro del comercio hay una necesidad de formación básica para el comercio generalista por una parte, y por otra de cualificación específica para el comercio especializado. Éste último se percibe como tendencia en auge dentro del comercio y la evolución reciente más destacada en esta actividad. Se percibe que el futuro del comercio es, cada vez de forma más acusada, la especialización.
- Dentro del comercio generalista hay una demanda básica de formación en la ocupación de dependiente/a en competencias socio-profesionales y habilidades para el desenvolvimiento en actividad de cara al público. Se afirma con insistencia la necesidad de formación de las personas en actitudes y habilidades personales para el trabajo, más que en los contenidos concretos técnicos de desempeño profesional, insistiendo en la educación para el trato con otras personas, la

motivación o ganas de trabajar, la responsabilidad respecto a la tarea, el dinamismo y las ganas de aprender.

- Se describe así una batería de necesidades formativas de orientación más actitudinal y motivacional que técnica. Cualquier iniciativa para impartir formación en esta actividad deberá tener esta área de cualificación necesariamente en cuenta.
- En cuanto al comercio especializado, existe también una necesidad básica de formación general en actitudes y habilidades socio-personales, pero sobre todo adolece de una escasez notable de perfiles profesionales especializados técnicamente. A penas existen mecanismo e instrumentos de formación especializada dirigidos a la gran masa contratadora que configura el pequeño comercio, por lo que los recursos humanos con formación específica son en este sector deficitarios (frente a los grandes establecimientos/cadenas que sí poseen dispositivos internos de formación especializada). Esto resta competitividad al pequeño y mediano comercio.
- Dentro del comercio especializado se destaca la existencia de vacíos y necesidades formativas en el comercio deportivo, el comercio de juguetería, el comercio de alimentación especializada (delicatessen de diversos productos alimentarios), oficios tradicionales de la alimentación dentro de supermercados, comercio de informática y comercio de bricolage. Es decir, es necesario formar a dependientes/as en esas ramas específicas de venta de productos.
- Este vacío formativo, muy negativo para el potencial del pequeño comercio, debería estudiarse y ser tenido en cuenta desde las asociaciones que componen la Mesa de Formación y Empleo de Vicálvaro, pues puede representar un hueco para sus iniciativas y acciones de cualificación dirigidas a cubrir necesidades de empleo en este mercado de trabajo a las que aún no se ha dado respuesta.

- Dentro de la actividad de comercio especializado y asociado al comercio de la salud y a la cultura del culto al cuerpo, **los herbolarios** se perciben como rama emergente, con gran potencial para la creación de empleo aunque con importantes déficits formativos.
- Los herbolarios están necesitados de personal con conocimientos específicos (sobre los principios de complementación de una dieta, los suplementos, los oligoelementos, etc.) que no están incluidos en las titulaciones al uso más afines con el medio, como son los títulos de naturopatía, herbodietética y la diplomatura en dietética y nutrición, que si bien representan un ventaja no son percibidos como formación suficiente. Esto obliga a las empresas del sector a efectuar la formación y reciclaje de sus conocimientos in situ durante un periodo de seis meses a un año lo que se percibe como un handicap.
- Los dispositivos de formación disponibles actualmente en herbodietética son insuficientes y se plantea la conveniencia y oportunidad de generar opciones formativas específicas que cubran este vacío (300 horas lectivas serían suficientes para una formación adecuada y abriría la puerta al desempeño como dependienta pero también a emprender un negocio propio)
- La creación de un programa formativo para generar un perfil de dependienta para herbolario, dietética y nutrición por parte de la MFEV, sería valorado muy positivamente. Y aún mejor se valoraría si éste fuera complementado con el desarrollo de prácticas en herbolarios lo que podría obtenerse a través de un proceso de coordinación y elaboración de acuerdos de colaboración entre las empresas del ramo y la MFEV.
- En relación a la preferencia de perfiles personales para el comercio, la elección de perfiles femeninos para la atención en comercio es masiva (también en herbolarios). Si bien se reconoce nítidamente una elección que excluye a las mujeres con hijos pequeños, sostenida sobre el argumento del absentismo por responsabilidades familiares. Sería necesario

elaborar estrategias para desactivar esta visión tan lesiva para los intereses de las mujeres en edad reproductiva que están en disposición de trabajar.

- En relación a la edad, en el comercio en general se manifiesta una preferencia por mujeres jóvenes o jóvenes maduras (sin hijos pequeños) mientras que en el comercio especializado de Herbolodietética, la edad no es un criterio en la selección de personal. De hecho en este ámbito, frente a la tendencia general del mercado de trabajo de buscar personas jóvenes, suelen emplearse a personas (mayoritariamente mujeres) de edad media y madura (entre 40 y 60 años)
- Respecto a la nacionalidad, en las empresas del ramo de herbolarios prevalece una actitud muy favorable a la contratación de población inmigrante e incluso se llega a ensalzar sus cualidades que consideran por encima de la media del resto de empleadas nacionales. La población referente son el colectivo de inmigrantes de Europa del Este y el colectivo de mujeres latinoamericanas y no se establecen preferencias entre ambas.
- Las **actividades** asociadas a la **cultura del culto al cuerpo** viven un momento de auge, de claro crecimiento, empujado por la cultura cada vez más sólida del cuidado individual y del cultivo de la estética como valor social y personal en alza. Se trata de un área intensiva en capital humano y donde hay dificultades para encontrar personal preparado. Por tanto es un ámbito de generación de empleo y que seguirá creándolo según las opiniones de los entrevistados y en la que se abren necesidades/oportunidades de formación.
- En el presente estudio se han podido obtener informaciones sobre la actividad de estética y masajes, pero existen muchas otras actividades a explorar como la de entrenador deportivo, que es una de las profesiones de difícil cobertura en la Comunidad de Madrid, así como el campo de todas las terapias y prácticas corporales alternativas y las profesiones necesarias en los gimnasios urbanos.

- Se destaca muy especialmente una demanda de perfiles de esteticista sin cubrir que señala muy claramente una oportunidad o hueco en el mercado del empleo y apunta a oportunidades de formación para la MFEV.
- Desde los empresarios afines a este ámbito (comercio especializado que incorpora o desea incorporar esteticistas y masajistas) se indica que en el mundo de la estética (que incluye además de tratamientos cosméticos de rostro y cuerpo, manicura, pedicura y depilación) y de las especialidades del masaje terapéutico y estético, hay gravísimas carencias de personal. Esta deficiencia está marcada por tres condicionantes: la negativa a trabajar por parte de las personas formadas (o mujeres muy jóvenes o de edad media con responsabilidades familiares) debido a la falta de atractivo de los horarios continuados y que incluyen los sábados; la escasez de personal formado; y los niveles deficitarios de cualificación de las personas que sí han recibido formación.
- El alto grado de atractivo y aprecio de estos perfiles profesionales y las dificultades para encontrar personal formado adecuadamente y disponible, señala una valiosa oportunidad para las asociaciones de la Mesa de desarrollar formación para sus colectivos en estas áreas de actividad (especialmente a las mujeres) aumentando así sus posibilidades de integración en el mercado de trabajo.
- Al igual que otras actividades del sector servicios, el ámbito de los **servicios de limpieza** está sufriendo las consecuencias de la contracción de la demanda aunque el impacto es mayor en las pequeñas empresas (que son las que se ubican en Vicálvaro) que en las grandes.
- Se confirma en el análisis la hipótesis de que los niveles formativos exigidos en este ámbito son poco exigentes (se obtienen en el desarrollo de la tarea y a través de la Mutua de la actividad) y por lo tanto, que se facilita el acceso del sector con menor cualificación de los colectivos de referencia de la MFEV. Sin embargo el momento de recesión económica y

reducción de plantilla conduce a un bajo interés por la posible oferta de perfiles profesionales formados en esta actividad.

- No obstante hay elementos positivos a tener en cuenta de cara al momento actual y futuro: la coyuntura actual muy probablemente mejore (siguiendo la mecánica cíclica de nuestra economía) y, ya en el momento presente, las empresas mayores tienen superior potencial para generar empleo. Por otra parte se reconoce como un valor añadido en la selección de personal el hecho de haber desarrollado alguna formación, si bien ésta ha de ser demostrada en la práctica. Todo ello convierte las potenciales iniciativas de formación en este ámbito como una inversión con posibilidades de éxito en la inserción de las personas con niveles más bajos de cualificación.
- Respecto a las exigencias para el desempeño de la actividad de limpieza, es necesario que la persona candidata esté físicamente en forma lo que también condiciona el criterio de la edad. Además aparecen nuevamente los requerimientos en cuanto a perfil actitudinal y motivacional, que son en realidad el núcleo central de los valores de un candidato cualquiera: es necesario que concurren rasgos como la responsabilidad, la seriedad (cumplimiento de lo que se ha establecido), la disciplina, la capacidad de concentración, el dinamismo y por tanto, el deseo de trabajar. Se trata de un conjunto de rasgos relacionados con la educación y el carácter pero que pueden ser potenciados a través de la formación.
- Precisamente las experiencias de reclutamiento han revelado un importante número de personas no motivadas/interesadas en las ofertas de trabajo del sector, a pesar de estar formadas, tener experiencia y estar en el paro. Esto representa una ventaja de partida para la población destinataria de las asociaciones de la mesa pues implica la concurrencia de menos competencia a la hora de acceder a una convocatoria de empleo. Si además estos colectivos han recibido formación técnica y en actitudes funcionales para el puesto, sus posibilidades de incorporación a estos empleos se incrementarán.

- En cuanto a las preferencias de perfiles personales, ya hemos indicado en relación con el factor edad la preferencia de personas relativamente jóvenes (en buena forma física). Respecto a la nacionalidad ésta no se considera criterio de selección y se muestra un claro aprecio hacia las personas de origen latinoamericano y del Este, que ya forman parte de sus plantillas. En cambio, respecto al sexo, la tendencia, marcada por las preferencias de los propios clientes, es a la contratación de mujeres pese a que los hombres muestran las mismas cualidades y capacidades. Al igual que ocurre en el comercio se manifiesta de forma excluyente una preferencia por los perfiles de mujeres sin hijos pequeños, por considerar a este colectivo como el más claramente absentista.
- Hemos visto hasta aquí la situación y oportunidades que representan los ámbitos de actividad seleccionados para la incorporación al empleo de los colectivos en situación o riesgo de exclusión social destinatarios de las acciones de la MEFEV. Las conclusiones son de carácter positivo ya que, tal y como se preveía, hay vacíos por cubrir en estos ámbitos y la apertura y motivación suficiente por parte de las empresas para que sean ocupados por estos colectivos de referencia con la adecuada formación.
- En todo caso es necesario tener en cuenta el carácter reducido de la muestra que ha sido posible acometer debido a los plazos tan estrechos de realización del presente estudio. Si bien los resultados obtenidos aportan información relevante, oportuna y valiosa desde los intereses de la Mesa y apuntan orientaciones para su intervención, sería deseable seguir explorando la realidad de las necesidades de las empresas en términos de perfiles profesionales, personales y de formación, incorporando un mayor número de empresas - de éstos y otros ámbitos-, con el fin de obtener una muestra ampliada que de lugar a conclusiones más cerradas y extrapolables.

## V. DOCUMENTOS Y BIBLIOGRAFÍA

- Catálogo de Ocupaciones de Dificil Cobertura (CODC) correspondiente al primer trimestre de 2007 y segundo trimestre de 2009. INEM. Elabora Servicio Público de Empleo Epleo Estatal. En [www.inem.es](http://www.inem.es)
- Barómetro Laboral de Randstad 2009. Ranking de las 10 profesiones más demandadas. En [www.randstad.com](http://www.randstad.com).
- “Análisis de la formación en los distintos sectores económicos del Corredor del Henares”. Realizado por la Asociación de Empresarios del Henares (AEDHE) en colaboración con el Servicio Regional de Empleo. En [www.globalhenares.com/](http://www.globalhenares.com/) Madrid Actualidad/ 16/6/09.
- “Oferta y demanda de cualificaciones profesionales en el mercado de trabajo español”. Esteve Sanromá y Carolina Hintzmann. Proyecto ESA. Iniciativa ADAPT. Fondo Social Europeo. 2000.
- “Reglas para detectar la necesidad de cualificaciones en las Empresas” Karin Büchter. 1999. en [www.oei.es](http://www.oei.es) 2009.
- “Calificaciones y Empleo. Nº 13. Primer trimestre 1997. Perspectiva de las calificaciones y necesidades de formación: un esquema francés para promover un enfoque sectorial”. Oliver Bertrand.
- “UGT reclama la reforma inmediata de las políticas activas de empleo” Artículo en [www.ugt.es/](http://www.ugt.es/) Actualidad/ 2009/Noviembre.
- “Dificultades de acceso al empleo: la inserción sociolaboral de colectivos en riesgo de exclusión” En [www.Articuloz.com/](http://www.Articuloz.com/) Animación/ 22/10/09.



- “Agentes de empleo y formación hacia la igualdad” Bilbao Lan Ekintza. Políticas Locales de Empleo y Promoción Empresarial. Mayo 2007. Fondo Social Europeo, Equal. En [www.euskadi.net](http://www.euskadi.net)
- “Taller de empleo el Madroño”. Elaborado por Cristina Ramos Antón. Boletín de la UPD. Nº 18. Octubre de 2009. Necesidades de Formación Sector de la Hostelería-Turismo. Unidad de Promoción y Desarrollo del Instituto de formación Empresarial de la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Madrid. En [www.camaramadrid.es](http://www.camaramadrid.es)
- Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional. INCUAL. Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales. En [www.educacion.es](http://www.educacion.es)
- “Proyecto Red.Vicalvaro.Empleo. Aproximación a los Agentes Críticos y al Mapa Productivo y del Empleo”. Candelita. Mesa de Formación y Empleo de Vicálvaro. Diciembre 2008.