

DIAGNÓSTICO Y GESTIÓN DEL EMPLEO

JAVIER RODRÍGUEZ ALBUQUERQUE

Gerente de Inguralde, Organismo Autónomo Municipal para el Desarrollo de Barakaldo

Introducción

El motivo de nuestra presencia esta tarde aquí, entiendo que es para tratar de dar respuesta a una pregunta o al menos colaborar con vosotros a darla. La pregunta sería “¿TIENE SENTIDO EN TÉRMINOS DE EMPLEO LA TITULACIÓN EN CIENCIAS DEL TRABAJO?”.

Os adelanto que mi respuesta no va a ser ni SÍ ni NO (sino todo lo contrario) dado que son múltiples los factores que influyen en esta respuesta y que personalmente desconozco.

Lo que sí voy a intentar es ayudaros a hacer el análisis que os permita a vosotros dar la respuesta adecuada. ¿Cómo lo voy a hacer? En términos de MERCADO.

Es decir, a través de esta exposición voy a intentar transmitir la idea de que desde los Servicios Públicos debemos ofrecer a los ciudadanos/as Servicios de Calidad, con el mismo tipo de análisis que lo haría una empresa privada cuando está pensando en generar un nuevo producto o servicio para sus clientes.

Me explico: Desde el momento en el que desde la E.R.L. estáis pensando en ofrecer una nueva licenciatura debemos interpretar esta gestión como *la intención de ofertar un nuevo PRODUCTO o SERVICIO que se ofrece a la Sociedad (CLIENTE)* y que debe de ser un *Servicio de Calidad que tienda a cubrir las expectativas o las necesidades de un sector social.*

Necesidad de introducir el término “competitividad” y “calidad de servicio”

No es extraño, al menos en mi ámbito de trabajo, oír hablar de “competitividad entre ciudades”.

A mí personalmente me sorprendió este nuevo concepto en 1992, cuando la Olimpiada se celebró en Barcelona. En el contexto previo a esta olimpiada descubrí, no sin sorpresa, que diversas ciudades “competían” por conseguir celebrar dicha olimpiada. Era evidente que ya no sólo competían las empresas privadas entre ellas por conseguir un mercado, una clientela... sino que los ayuntamientos, las ciudades, las administraciones,... también lo hacían.

Con el paso del tiempo, y seguramente que gracias al trabajo que me ha tocado desarrollar, he ido confirmando esta visión. Una muestra clara y evidente es la ciudad en la que desarrollo mi actividad profesional, Barakaldo, hasta hace pocos años sumida en el desaliento y el desánimo de la grave crisis industrial que hemos padecido en la Margen Izquierda y hoy cabecera indiscutible de la recuperación de esta Comarca.

Sin entrar muy a fondo en las circunstancias que han permitido que se produzca este cambio, ofrezco dos datos fundamentales a modo de pincelada:

1. El Ayuntamiento de Barakaldo tiene muy claro que tiene un “cliente” básico que es el CIUDADANO/A. Éste se estaba alejando de la ciudad (pérdida de población, de cerca de 40.000 personas en unos 20 años). Se hacía necesario frenar este éxodo transformando la ciudad en una “ciudad para vivir”.

¿Qué se ha hecho (y se está haciendo) para que los ciudadanos no se marchen e incluso que vengan otros nuevos?

– Rediseñar la ciudad pensando en el ciudadano: ampliación de zonas peatonales, aumentar los aparcamientos subterráneos, más y mejores zonas verdes y de ocio, etc.

– Aumentar el parque de viviendas.

– Introducción de servicios municipales modernos y de calidad.

2. Otro “cliente” fundamental para el Ayuntamiento de Barakaldo son las EMPRESAS. Sabe que sin empresas no hay desarrollo económico. Pero además sabe qué tipo de empresas quiere. Consecuencia: “Una ciudad para trabajar”.

¿Qué se ha hecho para que las empresas elijan Barakaldo para ubicarse y no otra ciudad? Tener un PLAN DE CIUDAD. Disponer de Suelo Industrial Ofrecer servicios públicos de calidad.

El lema que el Ayuntamiento de Barakaldo trata de transmitir a locales y foráneos es que estamos construyendo una “CIUDAD PARA VIVIR Y PARA TRABAJAR”.

Hoy en día Barakaldo está en disposición de acceder a foros o eventos totalmente prohibidos para esta ciudad hace tan sólo 5 años.

Existen múltiples ejemplos de ciudades que optan por mejorar la oferta y la calidad de sus servicios con el fin de convertir la ciudad en un espacio atractivo. Este cambio, no nos engañemos, es para que ciudadanos/as y empresas escojan esta ciudad y no otra, dentro de las múltiples opciones que se ofrecen.

Tal vez sea una moda, como muchos dicen, pero lo que sí es evidente es que el que opta por la vía de la mejora no la abandona.

No es fácil dar este paso. No resulta fácil reconocer que el Ayuntamiento (u otra administración o servicio público) no ofrece servicios de calidad y que además no lo hace porque nada le obliga a hacerlo dado que dispone de una especie de monopolio en su territorio o espacio de influencia.

Sí es cierto que el ciudadano/a y la empresa están sometidos a los dictados del Ayuntamiento del municipio en el que están empadronados, pero pueden elegir y lo hacen. Se marchan de un municipio, provincia o región a otrora que les ofrezca más y mejores servicios.

Muchos Ayuntamiento y muchos servicios públicos de todo tipo saben y reconocen que no lo están haciendo bien. Que se está atendiendo mal al ciudadano/a. Que no se están ofreciendo servicios de calidad. Que el ciudadano/a les critica y les soporta porque no le queda más remedio.

– Pero ¿qué hacer para que las cosas cambien?

– En primer lugar reconocer que hay que cambiar, que en sí ya es importante.

En segundo lugar tener claro por qué y para qué hay que cambiar, es decir, definir a quien servimos (CLIENTE), qué ofrecemos (SERVICIOS) y cómo lo ofrecemos (NIVEL DE CALIDAD).

A partir de este análisis, podremos concluir que debemos avanzar en dar un mejor servicio a los ciudadanos/as en tal o cual departamento municipal.

Podremos optar por utilizar alguno de los sistemas internacionales de calidad reconocidos o simplemente tratar de establecer procesos de mejora a nivel “casero”. Seguiremos una vía u otra en función de cuáles sean nuestras pretensiones. Pero en el fondo lo más importante ya estaría hecho, que es *iniciar un proceso de mejora de nuestros servicios que aumenten la satisfacción de los ciudadanos/as*.

La “competitividad” y la “calidad de servicio” en la universidad

La Universidad ha cambiado mucho desde el momento en que yo finalicé mis estudios en el año 1983: Nuevas licenciaturas, cambios fundamentales en muchas de las existentes, diferente compromiso de los estudiantes, mayor preocupación por estrechar la relación Universidad-Empresa, etc.

- Sucede pues, que se comienza a mostrar mucha mayor preocupación en cuestiones que antes ni se planteaban:
- ¿Estaremos acertando con las necesidades de la sociedad al implantar una nueva licenciatura? (OFERTA DE UN NUEVO SERVICIO).
- ¿Es realmente lo que la sociedad (CLIENTE) necesita?

Son preguntas desgraciadamente poco habituales pero que algunos os comenzáis a hacer.

1. En muchos casos este proceso se plantea porque a través de vuestra iniciativa pretendéis ofrecer a la sociedad (CLIENTE) lo que creéis que realmente necesita (SERVICIOS), pero al mismo tiempo no os sentís en posesión de la verdad absoluta y veis la necesidad de acercarnos a la misma y preguntarle qué es lo que necesita o qué es lo que quiere de vuestra institución.
2. En otros casos, la competencia de otras universidades que ofertan servicios similares os puede perjudicar como institución y por lo tanto realizáis un esfuerzo para que vuestros servicios sean modernos y actuales.
3. En otros casos se trata de crear un espacio para nuevas titulaciones que sabéis necesarias, pero que la fuerte implantación de las titulaciones tradicionales lo dificulta.

Por poner un ejemplo con alguna lejanía del campo universitario: en el ámbito de la enseñanza pública no universitaria, dada la escasez de alumnos, en los últimos años se está realizando un importante esfuerzo para atraer a los CLIENTES (padres-alumnos). Este esfuerzo se está haciendo con la base de desmontar la creencia de que la enseñanza pública es peor que la privada y que en la mayoría de los casos es mejor, dado que se dispone de más medios materiales y humanos (es decir, se ofrecen MEJORES SERVICIOS).

Volvamos a la pregunta inicial que es la que os ha motivado a organizar este seminario: La pregunta sería ¿TIENE SENTIDO EN TÉRMINOS DE EMPLEO LA TITULACIÓN EN CIENCIAS DEL TRABAJO?

Entiendo que habéis organizado este seminario con un fin fundamental: queréis consultar a VUESTROS CLIENTES porque sentís la necesidad de ofrecer un importante servicio a la Sociedad con la IMPLANTACIÓN DE LA LICEN-

CIENCIATURA EN CIENCIAS DEL TRABAJO, pero no tenéis la seguridad de que vaya a ser así.

Podemos decir que de las tres situaciones anteriormente mencionadas, vuestra posición está relacionada con la primera y la tercera, es decir, queréis introducir una nueva licenciatura pero os encontráis con la fuerte presencia de titulaciones tradicionales que dificultan dicha implantación.

Vaya por delante que me parece una iniciativa más que loable y que sinceramente debería ser más habitual (no sólo en el contexto universitario).

Intentando dar respuesta a vuestras inquietudes, inicialmente se me ocurren las siguientes preguntas:

- ¿Estamos en este seminario todos los potenciales CLIENTES?, es decir, ¿todos los que podemos contratar a esos futuros licenciados/as estamos representados aquí?
- Tenemos la información suficiente como para poder expresar una opinión seria.

Es posible que a lo largo de la mañana se hayan expuesto las claves de esta nueva licenciatura. Yo particularmente a pesar de los numerosos contactos que hemos tenido y de la documentación facilitada tengo que reconocer que no lo tengo nada claro. Y si yo no lo tengo claro, que se supone que he hecho un esfuerzo de comprensión y entendimiento (os lo digo con toda humildad), ¿por qué lo van a tener los demás?

Así pues, me parece fundamental en un primer momento definir perfectamente esta licenciatura diferenciándola perfectamente de otras más tradicionales.

¿Qué ofrece (o va a ofrecer) una persona licenciada en CIENCIAS DEL TRABAJO que no pueda hacer una con una titulación tradicional (pongamos un abogado) con un curso de postgrado en la materia correspondiente?

A quién y cómo contratamos las empresas públicas de servicios

Para finalizar os voy a hablar de las claves que manejamos nosotros a la hora de contratar personas que cubran los diferentes puestos de trabajo que generamos.

Valga de entrada una primera reflexión: yo diferencio dos tipos de contrataciones:

- Las que se producen para cubrir puestos de trabajo perfectamente definidos a nivel técnico, es decir los que precisan un profesional con unas características técnicas muy determinadas (informáticos, ingenieros, economistas, contables, etc.).

- Las que se producen para cubrir puestos de trabajo que no necesitan una preparación técnica específica (técnico de empleo, prospector de empresas, asesor técnico al comercio, etc.).

Fundamentalmente las contrataciones que nosotros realizamos pertenecen a este segundo grupo. En una fase inicial hemos contratado personas basándonos en su experiencia en el puesto de trabajo que necesitábamos cubrir. Buscábamos titulados superiores, no nos importaba tanto la especialidad.

Últimamente hemos contratado a un titulado superior en psicología sin experiencia que había participado en un programa para adaptar a titulados en especialidades con escasa salida profesional. Había realizado un curso sobre los “sistemas de calidad ISO y EFQM”.

Esta persona está respondiendo a nuestros requerimientos en cuanto a la necesidad de gestionar nuestro sistema de calidad y probablemente tendrá un sitio en nuestra organización.

Destacan en esta persona lo que en ponencias anteriores hemos denominado “competencias transversales”, que para nosotros son cada vez más importantes.

Se me ocurre finalmente otra anécdota que puede servirnos para avanzar en el análisis que estamos llevando a cabo:

Hace un par de años, una pequeña empresa ubicada en nuestro Vivero de Empresas vino a ofrecerme sus servicios. Venden “servicios de documentación”.

Trataron de explicarme las excelencias de sus servicios pero no lo hicieron de forma adecuada ya que no me hicieron comprender que yo realmente necesitaba esos servicios.

Yo les contesté que no sentía la necesidad de comprar sus servicios ya que no que teníamos problemas ni con la documentación ni con el archivo.

Lo que finalmente llegué a comprender es que no se trata de resolver un problema sino de no llegar a tenerlo.

Con este ejemplo lo que quiero transmitir es que deberéis centrar vuestro esfuerzo en explicar a la sociedad las ventajas que supone esta nueva titulación, ya que de lo contrario, ésta seguirá sirviéndose de las titulaciones que tradicionalmente ha utilizado.

Muchas gracias por vuestra atención y confío sinceramente que mis palabras os hayan servido, al menos, para enfocar este atractivo desafío desde un punto de vista diferente.

Si conseguimos responder perfectamente a esta pregunta tendremos medio camino recorrido.

Se me ocurre que para encontrar la respuesta deberemos (entre otras cuestiones):

- hablar con el mayor número posible de empresas (de todos los tamaños), con instituciones de todo tipo, con otras universidades y/o facultades,
- analizar qué clase de empleo encuentran otros licenciados/as en especialidades más tradicionales,
- etc.

Primero para detectar cuáles son sus necesidades de incorporación de personal y cómo actúan para cubrir las.

Y segundo para detectar la receptividad ante una oferta diferente a la tradicional

No olvidemos que estamos intentando OFRECER UN NUEVO SERVICIO a la sociedad y que debe de ser ésta la que nos diga si lo acepta o no.

Si la respuesta es que sí, que nuestra oferta tiene cabida en la sociedad, existe una dificultad muy importante para conseguir nuestros objetivos: la fuerte implantación de otras titulaciones y el desconocimiento de la nuestra.

Aquí sí que debemos hacer un gran esfuerzo por dar a conocer e introducir en nuestras decisiones diarias esta nueva opción.

“Lo que no se conoce no existe” dice un lema publicitario.

Resultaría paradójico que tengamos un importante servicio que ofrecer a la Sociedad y que no sea aceptado por falta de conocimiento.

Hasta aquí mi análisis de la situación buscando un punto de vista diferente, desde una perspectiva del mercado de la oferta y de la demanda.

Resumiendo, podríamos basarnos en la metodología utilizada para la realización de un PLAN DE VIABILIDAD que habitualmente usamos para nuestros proyectos de autoempleo, para buscar las respuesta a nuestras preguntas.