



Análisis de las causas de la no disponibilidad y rechazo de las personas en búsqueda activa de empleo a las ofertas de trabajo desde el Servicio Canario de Empleo



Introducción.....	2
1. Marco Contextual	2
2. Revisión de la literatura	3
3. Conceptualización de los términos clave	5
4. Metodología	7
5. Macroentorno y contextualización	8
6. Exploración cuantitativa del rechazo y la no disponibilidad.....	11
7. Análisis del objeto de estudio	15
7.1. Desde el empresariado	16
7.2. Desde el personal gestor de ofertas de empleo.....	25
7.3. Desde las personas en búsqueda activa de empleo.....	41
8. A modo de conclusión. Causas y propuestas	51
Anexos.....	55
Anexos 1.	55
Referencias:.....	58

Introducción

En el actual contexto económico y social, comprender cómo funciona y se desarrolla el empleo es crucial para analizar las tendencias laborales y abordar los desafíos que enfrenta la población activa. Los cambios tecnológicos y demográficos, la globalización, el desempleo, la precariedad laboral, el desajuste en las habilidades requeridas, la conciliación de la vida laboral y personal y las políticas gubernamentales son algunos de los factores que describen este complejo escenario laboral.

A su vez, se destaca que las tendencias emergentes en el mercado laboral y su potencial impacto en la dinámica del empleo presentan desafíos significativos para las personas en situación de desempleo. Es así como, a pesar de la existencia de ofertas de trabajo, muchas de estas quedan sin cubrir debido al rechazo y la no disponibilidad de las personas desempleadas. Este fenómeno plantea interrogantes importantes sobre las causas subyacentes y los efectos tanto a nivel individual como en el mercado laboral en general.

El presente informe constituye una aproximación a las posibles causas que explican esta problemática exponiendo las razones, con el objetivo de identificar las áreas de mejora que faciliten programas adecuados que fomenten una mayor participación de las personas desempleadas en el mercado laboral de Canarias.

1. Marco Contextual

Diversos son los factores que se deben abordar para el cambio de la situación del empleo en Canarias que definen la situación laboral del Archipiélago y, por ende, las altas tasas de desempleo a las que se ha enfrentado históricamente con respecto a otras regiones de España.

En Canarias gran parte del empleo está vinculado directa o indirectamente con la industria turística que implica, que la generación de empleo y las condiciones laborales estén estrechamente ligadas a la salud y la demanda del turismo. El impacto de la crisis económica global y la pandemia de Covid-19 puso de manifiesto la dependencia del sector turístico que afectó negativamente a numerosos sectores, resultando en una mayor pérdida de empleo y dificultades económicas.

La evolución del empleo desde entonces ha tenido sus fluctuaciones registrándose mejores resultados en el último año, aunque esta situación sigue presentando un desafío importante debido a la estacionalidad y la dependencia del turismo. Al mismo tiempo, existe un elemento importante que agrava esta situación definida por la discrepancia entre las habilidades y la formación de los trabajadores y las necesidades del mercado laboral. Este desajuste entre la oferta y la demanda de empleo provoca la falta de personas capacitadas en ciertos sectores y una sobreabundancia en otros, especialmente en aquellos oficios en los que se exigen menos habilidades o en los que son altamente demandadas.

Otra de las características relevantes hace referencia a la demografía del Archipiélago. Canarias presenta una proporción significativa de jóvenes en desempleo que



incrementa la competencia por los puestos disponibles. En el otro extremo, la alta tasa de envejecimiento de la población genera dificultades de inserción laboral de los trabajadores mayores. Hay que añadir que el escaso desarrollo y baja competitividad de otros sectores económicos repercute en las oportunidades de empleo disponibles, que se ve amplificada por los desafíos logísticos y de conectividad derivados de la ubicación geográfica del Archipiélago.

Ante esta nueva realidad, y con los recursos humanos y técnicos disponibles, la pregunta que se formula es ¿qué actuaciones se deben poner en marcha para lograr que las personas demandantes consigan un trabajo adecuado a sus necesidades y circunstancias vitales?

Esta cuestión no se resuelve únicamente desde los datos y las cifras, sino que hay que profundizar de manera cualitativa en las percepciones y las realidades que definen, de un lado, a las personas desempleadas: lograr entender cuáles son sus motivaciones reales en la búsqueda de empleo y adecuar las herramientas de trabajo de forma eficiente al logro de ese objetivo; y, de otra parte, a quienes gestionan esas ofertas, para acercarlas a la realidad de quienes demandan empleo, desde la mejora o reformulación en la fase de recogida de datos y en la posterior selección de candidatos y candidatas a los puestos de trabajo que se ofertan.

Sin duda, el entorno del empleo y consiguiente del desempleo, se verán modificados en el tiempo de manera positiva si los factores económicos, sociales y políticos impulsan las adecuadas políticas gubernamentales, las inversiones en sectores alternativos y la formación y capacitación que desempeñarán un papel importante en la reducción del desempleo en Canarias.

2. Revisión de la literatura

El salario es el principal medio del que dispone la ciudadanía para asegurar la subsistencia de sí misma, así como para desarrollar su proyecto de vida. Por ello, la tendencia general de todo individuo se dirige a la búsqueda de aquella fuente de salario que mejor se alinee con sus aspiraciones personales o que, en caso de no hacerlo, le provea de un mayor tiempo libre y recursos materiales para perseguirlo fuera del ámbito laboral. Estas dos necesidades básicas, se desgranar a su vez en múltiples objetivos y deseos a corto, medio y largo plazo, que derivan a su vez, en decenas de potenciales causas de rechazo o aceptación de un empleo. Por tanto, estudiar las causas de rechazo de una oferta laboral conlleva, inexorablemente, el estudio previo de las necesidades y los deseos humanos.

En este aspecto, la Teoría de las Necesidades de Maslow (1943) establece que las personas tienen necesidades jerarquizadas, comenzando con las necesidades fisiológicas básicas y avanzando hacia necesidades de seguridad, amor y pertenencia, autoestima y autorrealización. **Según esta teoría, si una oferta laboral no contribuye a satisfacer en gran medida las necesidades actuales del demandante de empleo, aumenta la probabilidad de que la rechace.**



Además, las necesidades de la persona demandante son cambiantes y, por tanto, una vez satisfechas las necesidades de los primeros niveles de la pirámide de Maslow que tuviera en ese momento, surgirían necesidades de niveles superiores, como la autorrealización laboral. Por otra parte, todos los niveles de la pirámide varían en base al momento de la vida de la persona demandante, partiendo generalmente desde la búsqueda de la independencia del individuo hasta garantizar el bienestar de su núcleo familiar.

No obstante, hay un aspecto común a todos los deseos y necesidades de todas las personas, sean de la naturaleza que sean: el fin último de estos deseos y necesidades, es la materialización de estos. La Teoría de la Expectativa de Vroom (1964) sostiene que las personas toman decisiones basadas en la expectativa de que una acción específica llevará a un resultado deseado. En el contexto laboral, esto significa que los demandantes de empleo evalúan la probabilidad de que una oferta laboral conduzca a resultados positivos, como el desarrollo profesional, el crecimiento salarial, el ambiente laboral y la calidad de vida. Por ello, **la persona desempleada realizará acciones e inacciones, aceptará o rechazará ofertas laborales, en base al valor percibido de las mismas para el desarrollo de su proyecto de vida.**

Por otra parte, aun cuando la persona demandante perciba que la oferta puede contribuir significativamente a satisfacer sus necesidades, no es posible garantizar la aceptación de dicha oferta. La teoría de la equidad de Adams (1965) sugiere que las personas comparan lo que aportan a una organización con lo que reciben a cambio. Si perciben que su contribución no está siendo recompensada adecuadamente, pueden experimentar un sentimiento de injusticia y rechazar una oferta laboral. En base a esta teoría, **la persona desempleada no debe únicamente percibir que la oferta laboral contribuye a la satisfacción de sus necesidades, sino que, además, lo hace en una medida similar o superior al valor aportado por ella misma a la oferente.**

Partiendo de la premisa de que la persona demandante de empleo no aceptará ninguna oferta laboral que crea que le ofrece un beneficio menor, que el valor que debe entregar a la entidad contratante; el siguiente paso lógico, por tanto, es determinar qué factores determinan el valor que una oferta laboral ofrece a la persona demandante de empleo.

Explorando el valor percibido por la persona demandante de empleo, las empresas que son vistas por los empleados como más familiarmente responsables, porque es allí donde no va a penalizarse la adopción de **medidas trabajo-familia**, podrán en consecuencia retener mejor a sus empleados clave, así como a igualdad de otros factores, atraer personal cualificado por encima de la competencia ([Universia Business Review, "Work-family practices and organizational commitment: the mediator effect of job satisfaction", 2017](#)). Asimismo, de los resultados obtenidos se puede concluir que la satisfacción laboral de los asalariados es mayor cuanto mayor es la implicación del trabajador con la empresa. De igual modo, también se valoran como factores que aumentan la satisfacción laboral un buen conocimiento del organigrama y objetivos de la empresa, la participación en los beneficios de la misma, el buen clima empresarial (relaciones entre los diferentes partícipes de una empresa) y la estabilidad laboral (Rico Belda Paz, "Satisfacción laboral de los asalariados en España", 2012). Por tanto, cabe esperar que factores como la transparencia empresarial, las facilidades de conciliación

personal y familiar y la participación en los beneficios son algunos de los potenciales factores que influyen en el rechazo o la aprobación de las ofertas laborales.

3. Conceptualización de los términos clave

Es fundamental familiarizarse con ciertos términos esenciales que están vinculados al tema que estamos investigando. Estos términos servirán para entender y dar sentido al objeto de estudio presentado en este informe. Siendo así, se presentan las definiciones proporcionadas o inferidas tanto por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) como por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).

Fuerza del Trabajo

La fuerza de trabajo de un país está compuesta por todos aquellos a quienes se considera empleados – incluidas las personas subempleadas – y desempleados, excluyéndose a las personas económicamente inactivas.

Subempleo

La OIT define el subempleo en base a tres criterios principales de insuficiencia en base a la expectativa del demandante de empleo o a criterios objetivos:

- Por horas trabajadas:
 - Desea trabajar más horas.
 - Está disponible para trabajar más horas.
 - Ha trabajado menos de un límite de horas determinados.
- Empleo inadecuado con relación a las competencias: personas que desean cambiar su situación profesional para aprovechar mejor sus competencias profesionales actuales.
- Empleo inadecuado en relación con horarios excesivos: personas que desean cambiar su situación laboral para trabajar menos horas con su correspondiente reducción de ingresos.

Definido por el SEPE como la utilización ineficiente de las habilidades, calificaciones o experiencia de un trabajador o cuando este se ve imposibilitado de trabajar todas las horas que quisiera”.

Desempleo

- Situación en la que una persona no tiene trabajo, está disponible para trabajar y está buscando activamente trabajo.
- Situación protegida de quienes, pudiendo y queriendo trabajar, pierden su empleo, o ven reducida su jornada de trabajo, y que atribuye un posible derecho a prestaciones económicas, bien como prestación o como subsidio.

Ambas definiciones incluyen la condición de estar disponible y en búsqueda activa de empleo.

En definitiva, la definición del término **desempleo o persona desempleada** se basa en tres criterios que deben cumplirse simultáneamente.

- **Sin trabajo.** No tener empleo remunerado ni trabajar por cuenta propia.
- **Actualmente disponible para trabajar.** Disponible para trabajar en un empleo remunerado o por cuenta propia en el período de referencia.
- **Buscando trabajo.** Haber hecho gestiones concretas en un determinado período reciente para encontrar un empleo remunerado o trabajar por cuenta propia.

Demandante de empleo

Solicitud de un puesto de trabajo que realiza un trabajador, desempleado o no, ante una Oficina de los Servicios Públicos de Empleo del Sistema Nacional de Empleo.

A partir de mayo de 2004 se ofrece información sobre demandantes de empleo clasificando estas solicitudes en tres grupos:

- **Ocupados.** Demandantes que teniendo un empleo buscan uno mejor o compatibilizarlo con que realizan (mejora de empleo, pluriempleo).
- **Con disponibilidad limitada.** Demandantes sin empleo que en su solicitud indican condiciones especiales de trabajo (trabajo a domicilio, teletrabajo, en el extranjero).
- **Demandantes de empleo no ocupados (DENO).** Demandantes de empleo que se consideraban parados en las estadísticas tradicionales del SEPE y algunos colectivos que, aun no considerándose como desempleados por éstas, como los demandantes de servicios previos al empleo, sí se incluyen como parados en la Encuesta de Población Activa, que a los parados registrados les agrega colectivos tales como estudiantes, trabajadores eventuales agrícolas subsidiados, etc. Esta magnitud se utiliza para la distribución de los Fondos de Políticas Activas de Empleo.

Empleo

- Situación en la que una persona trabaja al menos una hora remunerada a la semana.
- Realización de un trabajo bajo la relación contractual entre la persona que realiza las funciones y tareas del puesto y la persona o empresa que contrata a dicho empleado.

Ambas definiciones coinciden en que el empleo implica una actividad remunerada, pero la definición de la OIT es más amplia al considerar el empleo a partir de una hora remunerada a la semana, mientras que la definición del SEPE se enfoca específicamente en las personas que están trabajando y recibiendo una remuneración.

Ocupación

- Conjunto de las labores principales y deberes, caracterizados por un alto nivel de similitud entre sí, que se desarrollan o deben ser desarrollados dentro de un trabajo.
- El SEPE, ofrece una definición complementaria a la de la OIT, quizás más enfocada en la agrupación y clasificación de estas actividades, labores y deberes: "Agrupación de actividades profesionales pertenecientes a diferentes puestos de trabajo con características comunes, cuyas tareas se realizan con

normas, técnicas y medios semejantes y responden a un mismo nivel de cualificación”.

Colocación adecuada

El SEPE considera adecuada, la colocación en la profesión demandada por la persona trabajadora, de acuerdo con su formación, características profesionales, experiencia previa o intereses laborales y también aquella que se corresponda con su profesión habitual o cualquier otra que se ajuste a sus aptitudes físicas y formativas. La colocación que se ofrezca deberá ser indefinida y con un salario, en ningún caso, inferior al salario mínimo interprofesional.

En el marco del acuerdo de actividad voluntariamente aceptado, también será colocación adecuada, la que sea convenida dentro del itinerario de inserción, incluida la colocación de duración determinada regulada en el artículo 15.3 del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre y la colocación a tiempo parcial. Solamente en este marco, será adecuada la colocación que se ofrezca en una localidad que no sea la de residencia de la persona trabajadora.

Ocupados

- Cualquier persona que realice alguna actividad económica remunerada o no, durante un periodo de referencia determinado, ya sea como empleador, trabajador por cuenta propia o asalariado.
- Aquella que se encuentra trabajando y percibiendo una remuneración por su trabajo.

Rechazo Justificado

Ni la Organización Internacional del Trabajo ni el SEPE proporcionan una definición explícita de "rechazo justificado de una oferta de empleo". Sin embargo, ambas entidades reconocen que puede haber circunstancias en las que una persona en situación de desempleo pueda tener una justificación legítima para rechazar una oferta de trabajo.

Una justificación legítima para rechazar una oferta de empleo podría ser que el trabajo ofrecido esté por debajo del nivel de habilidad o experiencia de la persona, que las condiciones laborales o la remuneración no sean adecuadas o estén por debajo de los estándares legales o del mercado laboral. También puede haber razones relacionadas con la situación personal de la persona, como problemas de salud o cuidado de dependientes. Esta información fue obtenida a través de una reunión de coordinación con el Servicio Canario de Empleo (SCE).

4. Metodología

Atendiendo a la multidimensionalidad y complejidad del objeto de estudio, para el desarrollo de este informe se ha desplegado la triangulación de técnicas cuantitativas y cualitativas para recoger las percepciones de los diferentes actores implicados en el proceso. Este método de investigación permite lograr un mayor acercamiento al

fenómeno a estudiar, favoreciendo a su vez, una mayor coherencia y profundidad en los resultados obtenidos y facilitando una mejor comprensión de este.

La base de datos del SISPECAN se ha utilizado para la búsqueda de la información relativa a la contextualización de dos de los actores del estudio, así se han obtenido los datos referidos al empresariado y los de las personas demandantes en búsqueda activa de empleo.

La técnica cuantitativa se ha desarrollado desde la implementación de un cuestionario de preguntas abiertas para obtener la información requerida al empresariado.

De otro lado, se ha implementado la técnica cualitativa a través de la realización de Grupos de Discusión, con el objetivo de recoger opiniones, discursos y percepciones en relación con el equipo de gestión de ofertas del Servicio Canario de Empleo, así como con las personas demandantes en situación de búsqueda activa de empleo.

De este modo, se han desarrollado dos GD con las Gestoras de Ofertas, en modalidad virtual, uno por provincia con representación de todas las islas. En cuanto a las personas demandantes en búsqueda activa de empleo, se han realizado, también, dos grupos de manera presencial, localizándolos en las dos capitales de provincia (Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de GC). Si bien, se han establecido perfiles relacionados con los sectores económicos prevalentes en el mercado laboral (Hostelería, Construcción y Resto de Servicios), así como por los grupos de edad y niveles formativos que registran los mayores niveles de no disponibilidad y rechazo (entre 36 y 65 años y educación primaria, secundaria y en menor proporción, estudios universitarios).

5. Macroentorno y contextualización

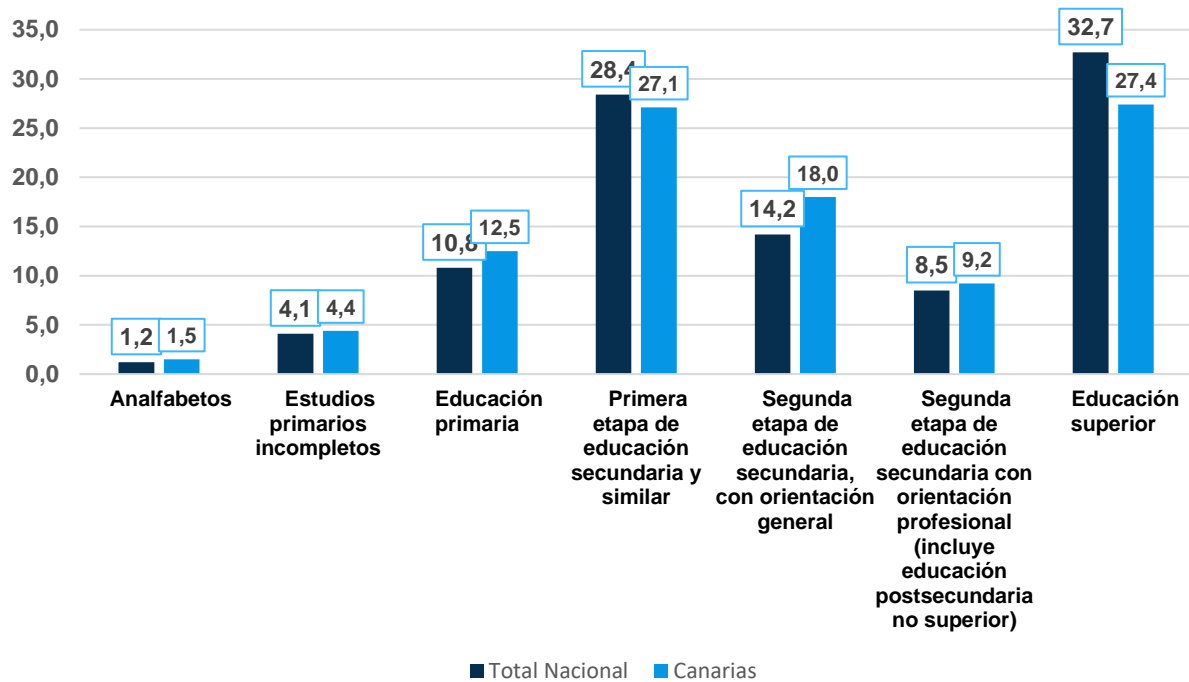
El acceso al empleo está intrínsecamente ligado a una serie de variables socioeconómicas fundamentales. En este contexto, el nivel formativo de la población desempeña un papel fundamental, ya que una educación sólida aumenta las habilidades y la empleabilidad de los individuos. Además, el desempleo es un factor crítico que puede limitar las oportunidades de empleo y socavar la seguridad económica de una sociedad.

La distribución salarial, por su parte, puede afectar significativamente la percepción de un trabajo como una opción viable, ya que las disparidades económicas pueden influir en la calidad de vida y en la motivación para buscar empleo. Por último, la accesibilidad a la vivienda desempeña un papel crucial, ya que la falta de viviendas asequibles puede forzar a las personas a tomar decisiones laborales subóptimas para satisfacer sus necesidades básicas.

En conjunto, estas variables tienen un impacto profundo en la toma de decisiones por parte de las personas demandantes de empleo, y pueden llegar a determinar la aceptación o no aceptación de un determinado puesto. Por esto, se ha considerado necesario estudiarlas en un primer lugar, antes de abordar aspectos de estudio más específicos.

En primer lugar, en lo referente a la **formación**, Canarias presenta un nivel formativo generalmente más bajo que el total nacional, con un mayor peso en la mayor parte de los niveles formativos más bajos, y una caída de más de cinco puntos en lo que respecta a la educación superior.

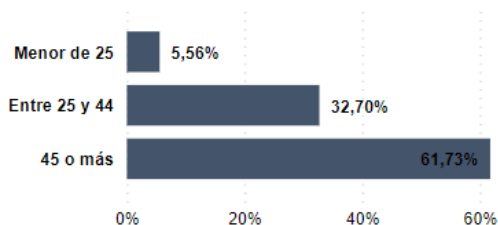
Población de 16 y más años por nivel de formación alcanzado (%). Canarias y total nacional.



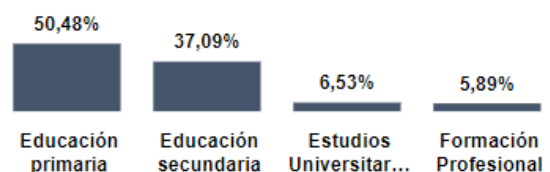
Fuente: INE – 2023T2, elaboración propia

En relación con el **desempleo**, los datos de septiembre de 2023 presentan un total de 170.098 personas en situación de desempleo, de las cuáles un 42,4% son hombres y un 57,67% mujeres. Cabe señalar, además, que la mayor parte del desempleo se concentra en las personas de 45 años o más (61,73% del total) y en los niveles formativos de educación primaria y secundaria (87,57% del total).

Paro por Grupo de Edad



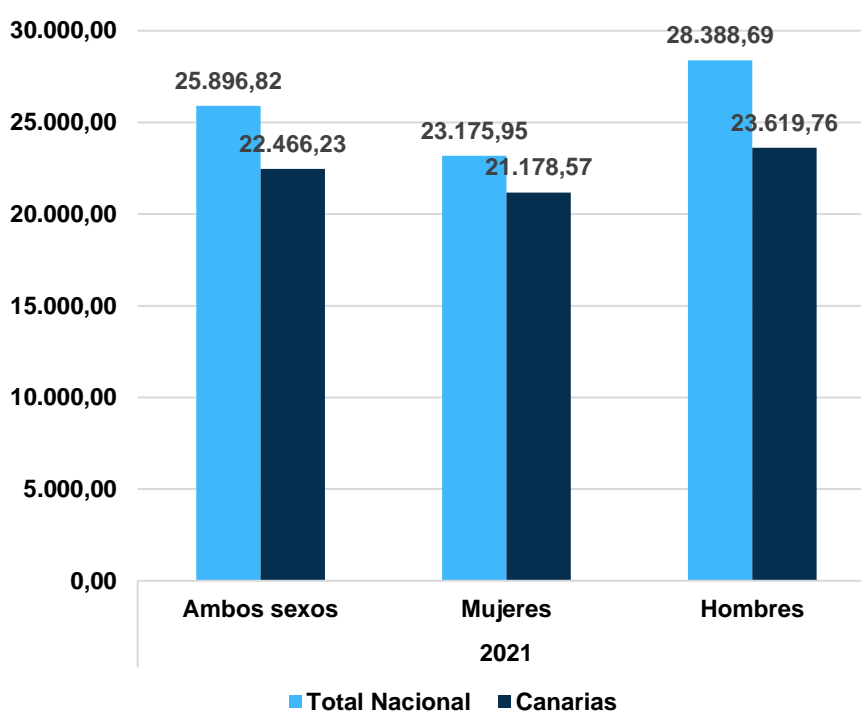
Paro por Nivel Formativo



Fuente: OBECAN, septiembre 2023

A la hora de valorar la **distribución salarial**, en base a la información disponible del año 2021, se puede apreciar que tanto el salario medio como el mediano de Canarias se encuentra por debajo del total nacional. Además, ambas métricas son menores para las mujeres que para los hombres. También cabe señalar que la mayor diferencia se encuentra entre el salario medio de los hombres del total nacional y el de los canarios, presentando este último una diferencia anual de 5.218,86€. Por último, destacar que el 25% de los trabajadores y trabajadoras de las islas contaban con un salario por debajo de los 13.717,53 euros brutos anuales y el 75% por debajo de los 26.416,09 brutos anuales.

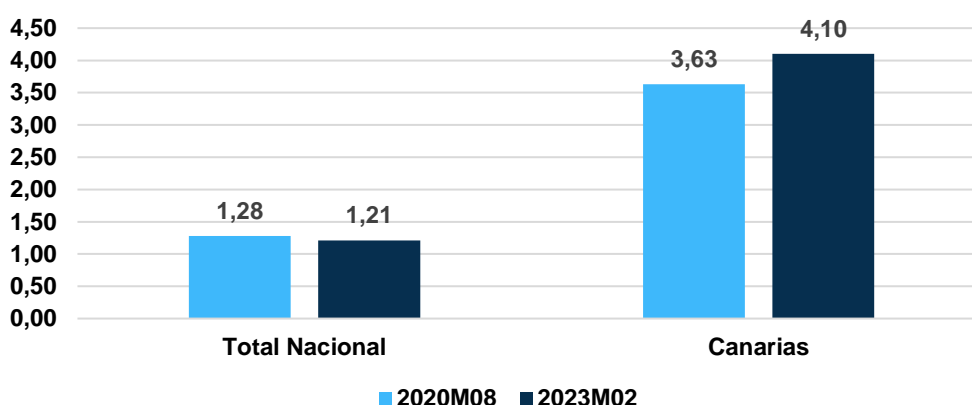
Salario medio por sexo (€). Canarias y total nacional.



Fuente: INE, 2021. Elaboración propia.

Son muchos factores los que afectan a la **oferta disponible de vivienda residencial**. Uno de los más evidentes, es el uso que se les da a las diferentes viviendas que conforman el parque total. En este sentido, se aprecia que, durante los últimos años, el porcentaje de viviendas destinadas al alquiler vacacional ha crecido significativamente, representando en febrero de 2023 un 4,10% del total, frente al 1,21% nacional.

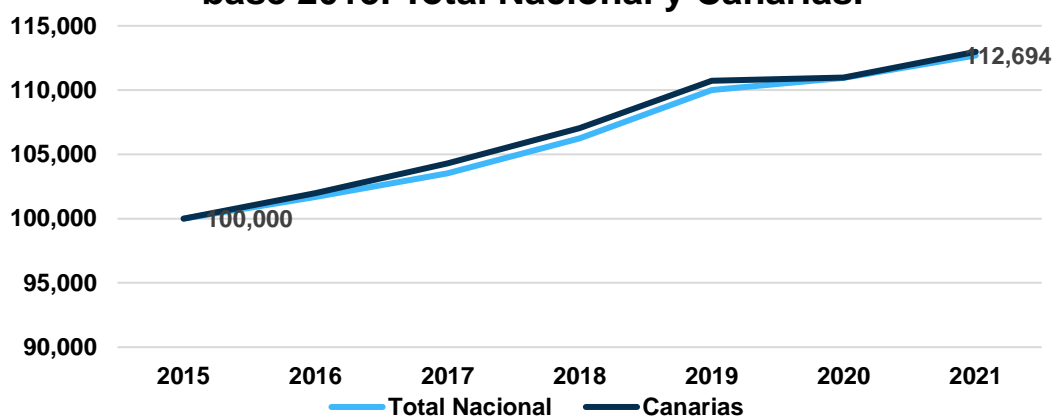
Porcentaje de viviendas turísticas sobre el total de viviendas censadas en 2011



Fuente: INE, 2023. Elaboración propia.

Además, como es evidente, el propio **precio del alquiler** es un factor determinante, el cual se ve a su vez afectado por la oferta de vivienda disponible. Desde el año 2015, tanto el total nacional como el índice canario, ha aumentado en casi un 13%.

Índice de Precios de la Vivienda en Alquiler, base 2015. Total Nacional y Canarias.



Fuente: INE, 2023. Elaboración propia

6. Exploración cuantitativa del rechazo y la no disponibilidad

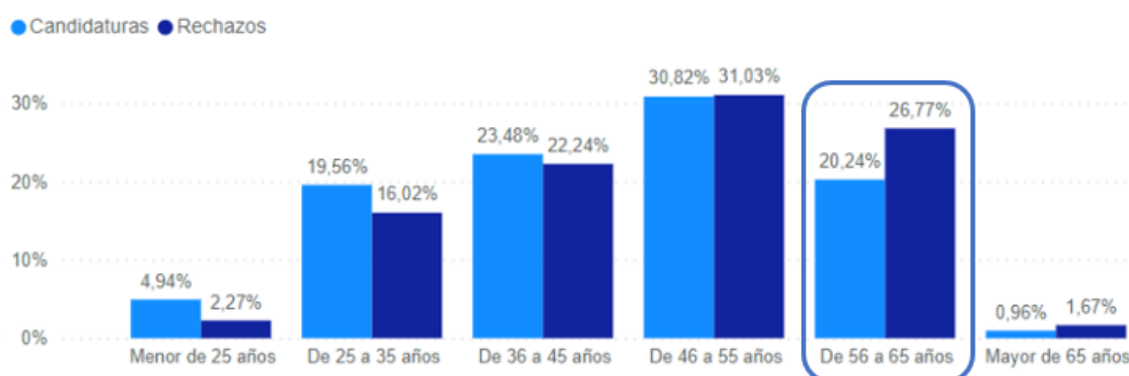
En primer lugar, se ha comenzado el estudio de la base de datos del SISPECAN agrupando 96 de sus códigos en 8 grandes bloques, como se muestra en el [anexo 1](#). Tras esto, se han excluido las personas demandantes de empleo con algún tipo de discapacidad reconocida, así como las asociaciones, corporaciones locales, organismos públicos y los órganos de la administración general del estado y las Comunidades Autónomas, dado que presentan comportamientos no representativos del mercado

ordinario. Además, se debe tener en cuenta que la mayor parte de las ofertas de trabajo de entidades privadas gestionadas por el SCE, son aquellas que no han tenido éxito previamente en portales de empleo u otras vías de búsqueda de candidatos/as, por lo que suelen presentar cierta dificultad de cobertura y representan un porcentaje relativamente reducido de las ofertas totales del mercado. Teniendo todo esto en consideración, se pueden extraer las siguientes ideas relativas a las candidaturas enviadas y no enviadas a los procesos de selección, y al rechazo a las ofertas en base a diferentes variables de estudio.

Durante el periodo estudiado, encontramos 50.888 candidaturas (una persona puede presentarse a varias) y 10.930 rechazos. Debemos tener en cuenta que se estará comparando para cada grupo estudiado, el peso de su rechazo respecto a los rechazos totales, así como el de sus candidaturas respecto a las totales. De esta manera, se puede visualizar el impacto del peso del rechazo en la distribución de las diferentes variables consideradas.

Por ejemplo: estudiando los **grupos de edad**, el grupo de personas de 56 a 65 años suman un total de 10.299 participantes de las 50.888 candidaturas totales, un 20,24%. En cambio, de esos 10.299 participantes, 2.926 han rechazado voluntariamente, lo que supone un 26,77% de los 10.930 rechazos totales.

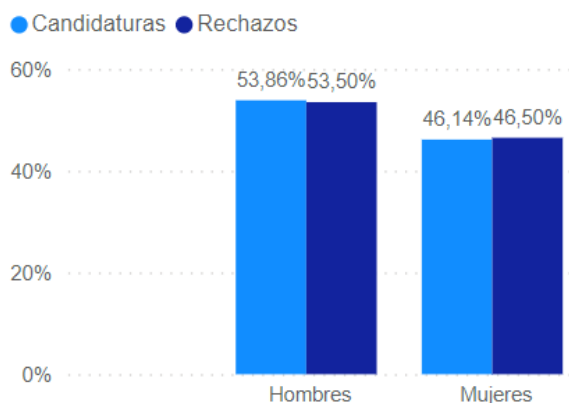
Candidaturas y Rechazos por Edad



Fuente: Obecan, 2023

Respecto al **sexo**, se aprecia que el peso de participación de hombres y mujeres es similar, si bien las mujeres, proporcionalmente, tienen un peso ligeramente mayor en el rechazo que los hombres.

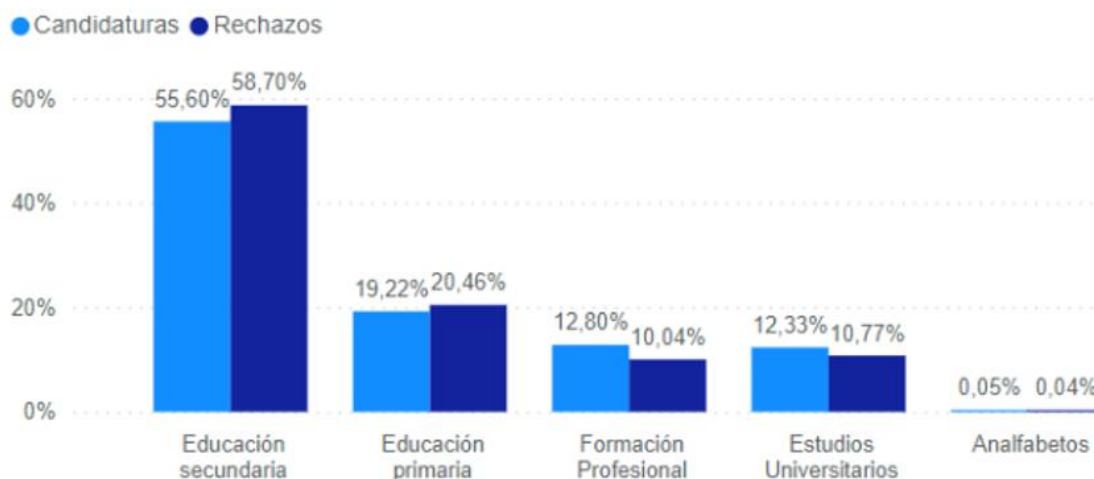
Candidaturas y Rechazos por Sexo



Fuente: Obecan, 2023

Tomando en consideración el **nivel formativo**, aquellas personas con educación secundaria y primaria son quienes aglutinan la mayor parte tanto de las candidaturas (74,82% del total) como del rechazo (79,16% del rechazo total), siendo este último, además, superior proporcionalmente respecto a la primera.

Candidaturas y Rechazos por Nivel Formativo



Fuente: Obecan, 2023

Estudiando el **sector económico** en el que las empresas contratantes desarrollan su actividad profesional, se aprecia que es el sector “resto de servicios” el que reúne un mayor número de candidaturas (33,77% del total). No obstante, aquellos sectores que presentan un mayor rechazo respecto al rechazo total que candidaturas respecto a las candidaturas totales, son “hostelería” (30,30% del rechazo total / 28,5% de las candidaturas total) y “construcción” (17% del rechazo total / 14,74% de las candidaturas totales).

Para finalizar, conviene analizar aquellas **ocupaciones que son más rechazadas**, tanto en términos absolutos como proporcionalmente. En términos absolutos, encontramos mayoritariamente ocupaciones vinculadas a la hostelería y a la

construcción y que demandan un nivel formativo medio-bajo, como personal de limpieza, camareros, cocineros o albañiles.

TOP 20 DE OCUPACIONES POR RECHAZOS VOLUNTARIOS

Ocupaciones	Rechazo	% Rechazo
Personal de limpieza de oficinas, hoteles y otros establecimientos similares	1.409	22,41 %
Camareros asalariados	1.140	20,29 %
Cocineros asalariados	1.131	29,78 %
Albañiles	953	33,10 %
Vendedores en tiendas y almacenes	615	20,98 %
Conductores asalariados de camiones	463	27,63 %
Trabajadores de los cuidados personales a domicilio	284	31,28 %
Peones agrícolas (excepto en huertas, invernaderos, viveros y jardines)	256	36,47 %
Peones de la construcción de edificios	235	21,04 %
Instaladores de cerramientos metálicos y carpinteros metálicos (excepto montadores de estructuras metálicas)	230	36,80 %
Enfermeros no especializados	198	42,95 %
Ayudantes de cocina	170	14,26 %
Peones forestales y de la caza	153	26,11 %
Fontaneros	152	29,75 %
Recepcionistas de hoteles	133	20,27 %
Empleados domésticos	121	74,69 %
Peones del transporte de mercancías y descargadores	119	13,22 %
Panaderos, pasteleros y confiteros	116	31,10 %
Empleados administrativos sin tareas de atención al público no clasificados bajo otros epígrafes	114	5,63 %
Mecánicos y ajustadores de vehículos de motor	114	21,43 %

Fuente: Obecan, 2023

Por otra parte, analizando aquellas ocupaciones más rechazadas en relación con el número total de candidaturas gestionadas y con un mínimo de 50 rechazos, obtenemos resultados significativamente diferentes. En este caso, se puede apreciar una mayor diversidad tanto en lo relativo al sector, como al nivel formativo exigido para dichas ocupaciones.

TOP DE OCUPACIONES POR PORCENTAJE DE RECHAZOS VOLUNTARIOS

Ocupaciones	% Rechazo	Rechazo
Empleados domésticos	74,69 %	121
Enfermeros no especializados	42,95 %	198
Médicos de familia	40,41 %	59
Profesionales del trabajo y la educación social	40,35 %	92
Bañistas-socorristas	40,17 %	92
Cajeros y taquilleros (excepto bancos)	40,00 %	66
Instaladores de cerramientos metálicos y carpinteros metálicos (excepto montadores de estructuras metálicas)	36,80 %	230
Chefs	36,78 %	89
Peones agrícolas (excepto en huertas, invernaderos, viveros y jardines)	36,47 %	256
Fisioterapeutas	35,71 %	70
Vigilantes de seguridad y similares habilitados para ir armados	35,06 %	54
Matarifes y trabajadores de las industrias cárnicas	34,12 %	58
Albañiles	33,10 %	953
Trabajadores de la fabricación de herramientas, mecánico-ajustadores, modelistas, matriceros y afines	32,58 %	72
Trabajadores de los cuidados personales a domicilio	31,28 %	284
Panaderos, pasteleros y confiteros	31,10 %	116
Cocineros asalariados	29,78 %	1.131
Fontaneros	29,75 %	152
Operadores de maquinaria de movimientos de tierras y equipos similares	29,33 %	66
Conductores de autobuses y tranvías	29,33 %	105
Encofradores y operarios de puesta en obra de hormigón	27,95 %	64
Conductores asalariados de camiones	27,63 %	463

Fuente: Obecan, 2023

7. Análisis del objeto de estudio

Se recoge a continuación una aproximación al objeto de estudio desde los diferentes actores implicados: el empresariado, el personal gestor de ofertas, y las personas en búsqueda activa de empleo.

El hilo conductor de este informe se establece, en primer lugar, desde las percepciones del empresariado, recogidas mediante una encuesta, en calidad de oferente de los puestos de trabajo. En segundo lugar, por las opiniones recogidas en los grupos de discusión del personal gestor de ofertas, como mediador de estas opciones laborales. Y, por último, con las percepciones de las personas en búsqueda activa de empleo, como finalistas de este proceso, recogidas nuevamente mediante la técnica del grupo de discusión.

Para cada uno de los tres actores se han formulado diferentes cuestiones, atendiendo a su distinta posición en el proceso de Gestión de Ofertas. Obviamente, se recogen estas diferencias, así como los puntos en común en relación con el objeto de estudio.

7.1. Desde el empresariado

En el sondeo llevado a cabo, se han realizado un total de 49 encuestas a empresas que han publicado sus ofertas de trabajo mediante el SCE (gestión de ofertas). A continuación, a título descriptivo, se presenta el n.º de encuestas realizadas según el sector económico al que pertenecen, el tamaño de empresa y la isla en la que se presenta la oferta de trabajo.

N.º TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS: 49	
Según el tipo de empresa*	N.º de encuestas
Microempresa (>10 en plantilla)	11
Pequeña empresa (>50 en plantilla)	14
Mediana empresa (>250 en plantilla)	16
Gran empresa (<250 en plantilla)	6
No se dispone de información	2
Según el sector económico	N.º de encuestas
Industria	6
Hostelería	18
Resto de Servicios	8
Construcción	9
Comercio	6
Agrícola	1
No se dispone de información	1
Según la isla	N.º de encuestas
El Hierro	0
Fuerteventura	6
Gran Canaria	16
La Gomera	1
Lanzarote	6
La Palma	4
Tenerife	16

*Fuente: OBECAN. Dato orientativo basado en la plantilla máxima de la empresa.

Las encuestas fueron realizadas de manera telefónica, el cuestionario constaba de seis preguntas abiertas. A continuación, se presenta la información cuantificada de los datos y algunas de las respuestas registradas de los elementos más señalados.

Con relación a **la valoración del servicio de Gestión de ofertas**, se recogen los siguientes aspectos relacionados con las **ventajas y desventajas** que suponen:

Ventajas	N.º de respuestas (respuesta múltiple)	Desventajas	N.º de respuestas (respuesta múltiple)
Implicación del personal técnico (Comunicación fluida y trato personalizado)	20	Personas candidatas no interesadas (no existe predisposición)	10
Servicio rápido y efectivo	16	Personas candidatas que no se adaptan al perfil solicitado por la empresa	9
Buen servicio (código genérico)	10	No se inscriben como demandantes de empleo ciertos perfiles, no hay personas con este perfil apuntadas como demandante de empleo	6
Formulario (práctico y sencillo)	6	Dificultad en la comunicación con el SCE	3
Adecuación del perfil de personas candidatas	6	Servicio lento (proceso lento en el envío de candidatos)	3
Cantidad de perfiles, diferentes opciones	5	Formato del CV (poca información, no actualizada)	2
Ninguna	8	Ninguna	14
Otras	2	Otras	7

Entre las **ventajas** que presenta el servicio, se destacan principalmente aspectos como la **implicación, el seguimiento y la comunicación con el personal técnico** que se dedica a la gestión de ofertas, o **la rapidez y efectividad del servicio**:

- (Haciendo alusión al técnico de empleo) tuvo un contacto directo y eficaz desde el primer momento, indicando que se ha preocupado de la evolución de las candidaturas y aportando siempre la información completa y de manera profesional. Es por ello que como ventaja valora el trato individualizado por parte del SCE.
- El rápido suministro de candidatos/as del perfil que se solicita. El ahorro de coste/tiempo en el proceso de reclutamiento. El apoyo por parte de técnico de SCE para consultas e información. Colaboración muy buena con los técnicos del SCE.

En cuanto a las **desventajas** que presenta el servicio, 14 de las 49 empresas encuestadas no señalaron ningún aspecto. Aunque en ocasiones se valora, como un aspecto que no depende directamente del personal que gestiona las ofertas de trabajo, la **no predisposición de las personas candidatas**:

- Los candidatos facilitados estaban muy desganados para trabajar y no se adaptaban al perfil y algunas personas no acudieron a la entrevista. La mayoría rechazaron la oferta por los horarios y los turnos a realizar los fines de semana.

Como se ha comentado a lo largo del informe, la web del SCE constituye uno de los canales que utilizan algunas empresas para publicar sus ofertas de empleo y cubrir sus vacantes. **La gran mayoría de las empresas encuestadas también utilizan otros medios o canales para la búsqueda de candidatos/as**, únicamente dos manifestaron que no utilizaban otro canal.

Otros medios o canales que utilizan las empresas	N.º de respuestas (respuesta múltiple)
Portales de empleo	22
Redes de contactos	17
Redes sociales	17
Recursos propios (BB.DD. propias, carteles o códigos QR en tiendas y establecimientos...)	11
Web de empresa	8
Otras entidades (Ayuntamientos, entidades del tercer sector...)	6
Agencia de colocación	2
No utilizan otros canales	2
Otros canales o medios	7
Ns/Nc	1

Una de las preguntas planteadas a las empresas era si contaban con **vacantes que les costaba cubrir**.

Existencia de vacantes que cuesta cubrir	N.º de respuestas
Sí	41
No	7
Ns/Nc	1

Al tratarse de un sondeo no se pueden extraer datos concluyentes con respecto a los sectores económicos. Partiendo de esta premisa, cabe resaltar que más de la mitad de

las encuestas realizadas a las empresas en cada sector, contaban con vacantes y perfiles profesionales que les costaba cubrir.

En cuanto a los **motivos por los que cuesta cubrir las vacantes**, se recogen diferentes argumentos:

Motivos por los que cuesta cubrir algunas vacantes	N.º de respuestas (respuesta múltiple)
Por las condiciones laborales de la oferta (turno de trabajo, trabajo los festivos, el salario, trabajo físico...)	14
Por los requisitos del perfil solicitado, necesitan personal cualificado	13
Problemas relacionados con la movilidad (distancia de la vivienda de la persona trabajadora al puesto de trabajo, escasez de medios de transporte al lugar de trabajo o el precio de la gasolina...)	11
Por los requisitos del perfil solicitado, necesitan personal con experiencia	10
Existe falta de mano de obra de determinados perfiles (falta de relevo generacional)	9
Por la falta de interés en trabajar (la gente no quiere trabajar)	6
Por el coste de la vivienda (precio de los alquileres)	6
Por los requisitos del perfil solicitado, necesitan personal con formación	4
Otro tipo de motivos	10
Ns/Nc	2

Se señalan **las condiciones laborales de la oferta** como un factor que influye a la hora de cubrir algunas vacantes. Cuando las personas acuden a las entrevistas con la empresa, algunas no aceptan estas condiciones, bien sea debido a la jornada laboral, el turno de trabajo o el salario. Relacionado con este factor, también se señalan **problemas relacionados con la movilidad**, (la distancia entre el centro de trabajo y la vivienda de la persona candidata, la escasez de los medios de transporte o el precio de la gasolina), como otro elemento que influye en la aceptación de las personas candidatas del puesto de trabajo. Otro tipo de argumentaciones se relacionan con el descarte de perfiles por parte de la empresa, debido a la **falta de cualificación o experiencia de las personas candidatas**.

- Respecto al perfil de ayudante de camarero/a creen que el principal motivo es la distribución de la jornada laboral ya que son turnos rotativos en jornadas partidas. A esa circunstancia se le añade la lejanía del centro de trabajo respecto de sus domicilios. Respecto al perfil de ayudante de cocina les cuesta estabilizar por idénticos motivos, la jornada laboral es en el turno de tarde/noche, no es una jornada partida, pero no es un horario que guste. El turno de mañana se cubre con mayor facilidad. Resumiendo: Las jornadas laborales partidas, los turnos en horario de tarde/noche, la rotación de las jornadas y trabajar los fines de semana.

Estas circunstancias se conjugan con los altos precios de los alquileres, de la gasolina y la distancia entre el domicilio y el centro de trabajo.

- La responsable indica diferentes motivos por los cuales se encuentra en la imposibilidad de ocupar tales puestos, por un lado, comenta que hay una competencia directa con el sector de la hostelería, puesto que mejoran las condiciones a través del convenio y los hoteles mayormente reclutan personal cualificado en la rama de la alimentación. A su vez, el núcleo poblacional de Gran Canaria se encuentra en otro lado de la isla y la gente no tiene la flexibilidad suficiente.
- Falta de mano de obra con la cualificación suficiente para poder realizar las funciones de manera independiente, por lo que la inversión temporal de tener que poner a alguien supervisando le impide contratar con confianza en la delegación de funciones.
- Peones y albañiles: No hay candidatos con experiencia, utilización de herramientas. Otros prefieren seguir con la prestación a trabajar. No les compensa dejar la prestación por desempleo a trabajar y perder 3 horas en la carretera, y el gasto combustible que conlleva. No tener la formación PRL realizada.

También se manifiesta desde las empresas, un hecho también mencionado por el personal técnico que gestiona las ofertas de empleo, la dificultad para encontrar mano de obra debido a la **falta de vivienda** en islas como **Lanzarote y Fuerteventura**

- En general, falta cubrir todos los puestos del complejo hotelero: camareros/as, cocineros/as, etc. De recepcionistas y animación, les cuesta cubrir porque requieren que las personas controlen idiomas, y escasean. Desde el SCE les han enviado propuestas de personas interesadas residentes en otras islas pero el problema de la carencia de vivienda para alquilar a medio-largo plazo, les hacen no poder acceder al puesto que se les oferta. Se han encontrado con personas residentes en la zona norte de Fuerteventura que rechazan porque no ven viable el desplazarse al sur.

En cuanto a los **principales motivos por los que se descartan a las personas candidatas**:

Motivos de descarte de las personas candidatas	N.º de respuestas (respuesta múltiple)
Desinterés de las personas candidatas	14
Falta de experiencia o formación	10
No se cumplía el perfil solicitado por la empresa	9
No se aceptan las condiciones de trabajo ofrecidas (jornada, trabajo físico, categoría profesional...)	8

Falta de disponibilidad geográfica	7
Las personas candidatas no cumplen el perfil que decían tener	5
Falta de competencias transversales	5
Economía sumergida	3
Otro tipo de motivos	11
Ns/Nc	4
No descartan candidaturas	4

Los principales motivos de descarte de candidatos/as que señalan desde las empresas son el **desinterés de las personas candidatas** y **la falta de experiencia o formación**. Así se recoge desde las anotaciones:

- Actitud frente al empleo, desgana para ejercer sus funciones.
- Han descartado los candidatos por falta de experiencia o cuando la empresa le comunica las condiciones laborales no les convencen.
- No tienen la experiencia necesaria para desempeñar el puesto de trabajo y preguntan mucho por el sueldo. La formación obligatoria en materia PRL, ya que muchos de los adultos les cuesta realizarla o se niegan a realizarla o no la tienen.

Ya se ha comentado que la **información que se facilita en la oferta de empleo** constituye un aspecto fundamental, tanto para que se puedan seleccionar los perfiles adecuados desde el personal técnico del SCE, como para las personas que opten a estos puestos de trabajo, ya que a través de ella se puede considerar la adecuación al perfil solicitado. Al mismo tiempo que valorar otros aspectos como las condiciones laborales, la distancia, la conciliación personal y familiar. En definitiva, tener en cuenta la organización personal necesaria y los gastos que puede conllevar el puesto de trabajo.

Información fundamental de la oferta de empleo	N.º de respuestas (respuesta múltiple)
Tipo de jornada, horario que se ofrece	20
Ubicación del centro de trabajo	17
Funciones del puesto	14
Experiencia demostrable	11
Salario que se ofrece	11
Formación obligatoria	9
Tipo de contrato que se ofrece	9
Se abordan condiciones laborales en la entrevista	9
Otros	17
Ns/Nc	3



Se han recogido en las respuestas cuestiones relativas a las condiciones laborales: tipo de jornada, horario, ubicación del centro de trabajo y funciones a desempeñar.

El **salario** es un tema controvertido, solo 11 de las 49 empresas encuestadas lo han mencionado de manera explícita y 9 de las empresas encuestadas han señalado que las condiciones laborales las tratan directamente en la entrevista. De esta manera se señala como información fundamental a recoger en la oferta:

- Los requisitos del puesto de trabajo, tanto en formación como en experiencia dentro del sector, así como las condiciones ofrecidas, sobre todo jornada y tipo de contrato (el sueldo se indica en la entrevista).
- Los requisitos obligatorios expresados de manera clara (formación y/o experiencia), las condiciones las comentan en la entrevista personal.

En este sentido, se percibe cierto tabú en los aspectos relativos a las condiciones económicas. Cabe reflexionar si una **mayor transparencia salarial** facilitaría la gestión por parte del personal técnico a la hora de comprobar la disponibilidad de las personas que se encuentran en búsqueda activa de empleo ya que ayudaría a la toma de decisiones de las mismas. Al mismo tiempo, favorecería la eficiencia en la gestión por parte de la empresa que valora los perfiles para cubrir una vacante.

A continuación, se exponen las **propuestas desde las empresas**, encaminadas a buscar soluciones para dar cobertura a las vacantes que cuesta cubrir. Algunas de estas propuestas están relacionadas con la **formación**.

Así, se plantea la **necesidad de ampliar la oferta formativa de determinados ámbitos profesionales**:

- (Desde una empresa dedicada al comercio, en la que cuesta cubrir vacantes de mecánicos). Enfatiza la importancia de crear una cultura de formación profesional desde la secundaria, donde se visibilicen todas las alternativas de profesión que existen aparte de la universidad. Hace hincapié en la formación dual, en darle la importancia que merece al sector de servicios personales como mecánica, fontanería y electricidad, entre otras. Finalmente propone por un lado que se sobre cualifique a las personas desempleadas en todas las actualizaciones vigentes de la rama, como formación en electrónica y nuevos tipos de vehículos, así como en el manejo de baterías.
- (En la isla de Lanzarote). Ofertar mayor formación en el perfil de yesista y montador de pladur. Ofertar mayor formación en PRL en construcción de 60 horas y la específica de 20 horas en los distintos perfiles expuestos anteriormente.
- (En la isla de Fuerteventura). Impulso de formación de comercio, idiomas, técnicas de atención al cliente.

En la misma línea, se señalan **otros aspectos relativos a la formación**:

- (Desde el sector de la construcción). Una de las propuestas puede ser que se genere una formación por parte del SCE en el manejo de las herramientas necesarias para la profesión y experiencia en su utilización. Otra de las propuestas es que se amplie el catálogo de formación sobre todo para desempleados en la PRL en la construcción, tanto de las 60 horas, 20 horas y Trabajos Verticales. Si hubiese más formación, antes cubriría las vacantes. Muchos tienen que costárselo, es muy caro y no disponen de recursos económicos.
- (Desde el sector de la industria). Perfiles más técnicos y que haya más convenios con centros de formación.
- (Desde el sector de la hostelería). Para las personas sin experiencia, considera que algún tipo de contratación en prácticas bonificada/subvencionada intermedia, que permita al empresario la inversión que hace en personal tanto en tiempo como en salario sin la productividad que generaría un candidato profesional en el sector, sería una gran ayuda empresarial.
- El responsable comenta que la formación de ayuda a domicilio no tiene suficientes horas de prácticas y por ello cuando los empleados van a realizar el trabajo se chocan con una realidad que no les “gusta”. Su propuesta es ampliar las horas de prácticas de las formaciones.
- Criba previa antes de que reciban la formación (C.P. de Ayuda a domicilio) de las peculiaridades que tiene el puesto de trabajo, los distintos usuarios con los que van a trabajar, entender que se trabaja no sólo con el usuario dependiente sino también con la familia, que es un trabajo en el que existe una gran movilidad para acudir a las distintas viviendas. Es decir, intentar crear conciencia del sector en el que se va a trabajar, ya que es muy vocacional y sacrificado.

Existen propuestas **encaminadas a mitigar o solucionar las situaciones detectadas** por algunas empresas en lo que respecta a la problemática de cubrir sus vacantes:

- (Desde el sector de la hostelería). La hoja de ruta que tienen en la mesa respecto a esta situación es la siguiente: 1) Concertar reuniones con los Ayuntamientos más cercanos a los centros de trabajo y convenir realizar proyectos con planes de formación para los perfiles que más les cuesta estabilizar, con el objetivo de cualificar (formación + experiencia) a los desempleados/as del municipio a los que les interese este sector. 2) Por otra parte, están valorando introducir un servicio de transporte (microbuses) a los empleados con dos rutas determinadas hacia el norte y el sur de la isla.

Otras propuestas señalan la necesidad de facilitar herramientas y formaciones en competencias transversales y aspectos prelaborales para trabajar en la orientación laboral:

- Propone que se faciliten herramientas y formaciones para que las personas desempleadas se puedan desenvolver correctamente ante una entrevista, y la necesidad de crear conciencia de adaptación, ya que considera que la población está muy cómoda.
- Propone que a todas aquellas personas que vayan a postular a puestos de menor cualificación, donde este aspecto no sea tan valorado, se realice una preparación previa para que las personas desempleadas sepan enfrentarse a una entrevista y traten aspectos como las habilidades de comunicación, entre otras.

Las **prestaciones y ayudas** se perciben, en ocasiones, como un elemento que condiciona a la hora de aceptar un puesto de trabajo. En este sentido se señala:

- Mayor control y exigencias del cumplimiento del compromiso de actividad que tienen los desempleados/as. Eliminar la prolongación de las ayudas en el tiempo, que no sea tan extenso, que se le ayude durante un período de tiempo, sí es necesario, pero no durante años, que algunos están hasta 5 y 6 años recibiendo prestaciones y viven mejor que él.

En esta línea, se añaden **otros elementos que influyen** en esta situación. Así se señalan aspectos relacionados con la economía sumergida, la atención sanitaria o la falta de vivienda para trabajadores:

- Lo tiene claro. La propuesta es fácil: eliminar las ayudas económicas. Luego matiza y comenta que hay que regular y controlar a las personas perceptoras. Por otro lado, el trabajo en negro (economía sumergida) es algo muy preocupante. Al respecto, se siente indignado (cuestión que repite durante la encuesta) porque las inspecciones acuden a las empresas en regla como la suya mientras que, al vecino, que está haciendo una obra a puerta cerrada en negro, no se le inspecciona. Entiende que es muy injusto. Al ser un municipio pequeño, la opción de denunciar estas situaciones no es una opción viable por la cercanía. También hace referencia a la necesidad de controlar las situaciones de IT de las personas (en ocasiones, porque así se lo han manifestado personal médico de la mutua, los médicos/as de cabecera no se encuentran y la persona sustituta renueva las IT sin valorar realmente si hay mejora en la situación; por otro lado, las citas con especialistas se alargan meses lo que, por consiguiente, alarga el tiempo de la IT con lo que esto conlleva para una pyme). Quiere destacar que el sector de la construcción está siendo atendido por profesionales de 50 años para arriba; que, en 10-15 años no habrá relevo generacional.
- (Desde Fuerteventura). Disponibilidad de vivienda en la Isla para las personas trabajadoras.

Por último, se recogen algunos comentarios y/o propuestas relacionadas con el **proceso de la gestión de ofertas**:

- Ampliación de la información facilitada por los candidatos facilitados por el SCE.

- Personal cualificado y competente que puedan justificar y demostrar su experiencia a través de la vida laboral.
- Como propuestas, dejar clara la localización, la formación y que las prácticas estén actualizadas. Otra propuesta es que se envíen candidaturas apropiadas al puesto de trabajo.
- Añadir en la descripción de la oferta los horarios. En esta empresa es fundamental definir la localización y si existe posibilidad de alojamiento en el hotel.
- En cuanto al seguimiento en el proceso de selección, propone crear un buzón de sugerencias entre SCE - empresariado para notificar todas las percepciones de los perfiles enviados, ya sea de manera anónima o personal y tener la posibilidad de justificar sus experiencias.
- Que posean habilidades y aptitudes inherentes al puesto, se fomente la formación constante en el sector y que predomine la búsqueda de perfiles en el espacio local.
- Cuando tienes que devolver los impresos con los resultados, es tedioso. Hacerlo más cómodo en la página web del SCE, más sencillo e intuitivo.

7.2. Desde el personal gestor de ofertas de empleo

El personal técnico del Servicio Canario de Empleo desempeña un papel crucial en el proceso de casación de ofertas de empleo y personas demandantes de empleo. Este personal técnico se encarga de evaluar los perfiles de los demandantes de empleo, considerando sus habilidades, experiencia y necesidades, y luego cruza esta información con las ofertas de trabajo disponibles. Su objetivo es asegurar que se establezcan conexiones precisas y efectivas entre empleadores y candidatos, promoviendo así la inserción laboral exitosa.

Aplicando la técnica cualitativa se conformaron dos grupos de discusión, uno por provincia, con el propósito de contar con sus discursos y percepciones como agentes cuya labor es de capital importancia en el fortalecimiento del mercado laboral canario.

Una de las dificultades principales en el proceso de la gestión de ofertas, destacada por los gestores, es la **no actualización de las demandas**. Existe un problema común de falta de conocimiento, especialmente entre aquellas personas que están buscando trabajo. Muchas de ellas no son conscientes de que deben actualizar regularmente su solicitud de empleo: *“Creo que hay un desconocimiento generalizado... sobre todo a lo mejor por sectores de demandantes de empleo, que no son conscientes de que tienen que actualizar su demanda para ser llamados. Entonces, existe la queja de: a mí del paro nunca me han llamado para trabajar. Y realmente son personas que a lo mejor ni siquiera tienen activa la demanda de empleo, o no tienen mecanizada la formación que tienen, y ni siquiera son conscientes de que lo que tienen que hacer. Ellos entienden*

que, aquello de por arte de magia, por ciencia infusa se cruza y nosotros ya tenemos que saber, además, que él vive en tal zona y que él quiere ir a trabajar en este municipio y en el de al lado. (...) creo que sí es algo que deberíamos de hacer nosotros desde el servicio canario de empleo para concienciar a las personas de la importancia de mantener la demanda de empleo.” Este proceso se realiza accediendo a la Sede Electrónica proporcionando los documentos necesarios: “...pero si tú puedes entrar en Sede Electrónica y actualizar tu demanda de empleo, aportando la documentación. Y ya está”. La actualización de la demanda permitirá emparejar las oportunidades de empleo disponibles con las habilidades y perfiles de los candidatos y candidatas que están buscando trabajo: “Creo que el problema radica ahí, no que no haya, sino que las demandas no están bien y entonces no conseguimos encontrar, pues, el personal que necesitamos.”.

Se destaca, a su vez, la necesidad de continuar mejorando **la información proporcionada por las personas solicitantes de empleo**, registrando a su vez, las habilidades y certificaciones adicionales que permitirá acceder a candidaturas mejor cualificadas: *“Por nuestra parte, yo creo que lo fundamental, fundamental, es depurar las demandas. Intentar que las demandas sean lo más fiables posible. Ese es, para mí, el gran fallo que tiene el SCE. Por circunstancias X se ha perdido un poco el rigor en la en la inscripción con los perfiles de ocupaciones y estudios. Y los conceptos... los complementarios: informática, idiomas, carné, todos los permisos. Eso a veces, si te lo pide la empresa, a veces no lo tienes que poner en el sondeo porque no encuentras a nadie. Habrá mucha más gente de la que te aparece en el sondeo.”.*

Con respecto a las personas que han estado desempleadas durante un largo período y no han recibido asesoramiento, las personas gestoras de ofertas, señalan el beneficio de **mejorar el proceso de orientación laboral** para que brinde un apoyo adicional, con el fin de mejorar las perspectivas laborales a través de la orientación y el asesoramiento especializado: *“Sería conveniente, pues que las personas que llevan mucho tiempo eh, sin acudir a orientación laboral, pues que se pudiera hacer un sondeo y se les convocara a orientación laboral (...) incluso con las entidades colaboradoras que tienen las OPEAS que se pueda atender, se pueda hacer una revisión de demandas de empleo poco a poco que mejore la empleabilidad.”.*

La falta de **conciliación** se presenta como una de las dificultades manifestadas a la hora de gestionar las ofertas atendiendo a la no disponibilidad de las personas demandantes de empleo: *“El tema de la conciliación, el tema de las no disponibilidades: ahí tendremos que trabajar mucho para ver cómo hacemos. Por un lado, es verdad que está el tema de la conciliación tanto de mayores como de menores. Pero bueno, o sea. ¿Qué se hace con eso? Porque hay que hacer algo. Si no, tenemos aquí un montón de personas inscritas que están demandando empleo y que a lo más que llegan es a recibir una ayuda, pero nunca a acceder a un puesto de trabajo. Se añaden a ésta los obstáculos que presentan: “las distancias y, sobre todo, el transporte. El ir en coche, o la gente tiene puesto aquí que tiene coche, pero te dicen que no, que no tengo coche, o lo tengo roto directamente. Porque es verdad, o sea, es un coste que tienen y los transportes públicos, a pesar de que son gratuitos, pues no llegan. No llegan ni en horarios ni a lugares donde está el puesto de trabajo. Con lo cual, ahí hay una dificultad*



importante. Y las empresas que podrían, empresas medianas, tener un servicio de transporte pues todavía no están por esa labor.”.

Se describe la importancia de solucionar el problema de la falta de disponibilidad, sugiriendo que las personas demandantes de empleo se enfoquen en aquellas **ocupaciones que realmente les interesen** o sean más apropiadas para ellas, evitando así la realización de sondeos masivos y reduciendo la cantidad de rechazos de personas candidatas por parte de las empresas: *“...también se podría solucionar esa no disponibilidad, creo yo...También es un error en las demandas. Porque al final la gente tiene seis ocupaciones solicitadas.... porque si no, van a salir sondeos enormes y te van a decir que no continuamente. Más vale, supongo, poner una ocupación que te interese o que no te interese...”.*

Para hacer coincidir a las personas demandantes de empleo con una oferta específica, es necesario tener **suficiente información** relativa al puesto a cubrir: *“Normalmente cuando me llega la oferta de entrada, lo primero que hago es contactar a través del correo electrónico, no llamada. Antes llamaba para agilizarlo más, pero yo me doy cuenta de que, si te contestan, te dicen así por encima o te dicen: en este momento no te puedo decir el salario. No te puedo decir...”.*

Y hay cosas que no te dicen. Entonces, yo lo primero que hago es mandarles un correo. Es decir, presentarme y decirle que necesito, qué información necesito para, eh, ajustar el perfil profesional que me solicitan. Y, además que necesito que me dé las condiciones económicas y laborales que va a tener la persona”.

Los y las gestoras de ofertas enuncian la **información básica** necesaria: *“Hombre, CIF, cuenta de cotización, por supuesto. La ocupación que existe en el catálogo nacional de ocupaciones, estudios, persona responsable que se va a encargar de hacer las entrevistas. ¡No la gestoría! Qué persona de la empresa va a recibir a los candidatos. Eso es fundamental en el contrato. (...) ...salario neto, bruto y neto, y horario, pero claro y que sea veraz”.*

Asimismo, se denuncia en algunas ocasiones una **falta de coherencia entre la información expuesta en las ofertas y lo exigido durante la entrevista**, derivando en motivos de rechazos no justificables en base a las condiciones iniciales: *“A veces también nos dicen: no, no me hace falta que tenga experiencia. Pero luego, en los en la remisión de resultados aparece rechazado por falta de experiencia. Entonces, creo que debería haber también que la solicitud de oferta que ellos ponen sea más concreta y que se tenga que adecuar con los resultados. Es decir, que no se le permita poner una empresa que no ha pedido experiencia, un rechazo por falta de experiencia o rechazo por falta de formación cuando no necesitaba estudios previos. Es decir, de alguna manera la exigencia creo que se ha ido mucho más al demandante, aunque no es del todo. Pero el empresariado lo tiene muy sencillo y tiene muy sencillo utilizar a la administración pública a su beneficio”.*

También se detectan casos en los que parte del empresariado emite ofertas para ocupaciones inferiores a las que realmente espera cubrir, con la finalidad de **contratar un determinado perfil a cambio del salario de una ocupación con peor remuneración**: *“También ocurre una cosa en la casación de las ofertas: pues hay*

puestos en los que la empresa contrata con una ocupación inferior. Vamos a poner técnicos superiores en administración y finanzas o técnicos en contabilidad, pero luego las asesorías en general, lo que hacen es contratar como auxiliares administrativos. Pero luego la asesoría no quiere que tú le mandes un auxiliar administrativo, porque lo que quiere es un técnico en contabilidad que maneje todo muy bien. Entonces, claro, las ocupaciones que se ponen en las demandas son las que aparecen en el contrato. Entonces, también las gestiones que se hace por parte del empresariado en ese sentido perjudican la casación entre... es decir, el poder encontrar un perfil que sea adecuado a lo requerido”.

Para evitar esta praxis, se propone llamar a los demandantes que han acudido a entrevistas para **cotejar las demandas iniciales por parte de la empresa**, con lo exigido durante las entrevistas: “...tener un feedback con ese candidato que ha ido a la entrevista y, un poco corroborar que efectivamente el perfil es el que ellos han puesto (...) ¿tus funciones corresponden con el perfil que tú tienes? o ¿te van a exigir más de lo que tú estás obligado a ofrecer? En fin, eso también... hay que chequearlo de alguna manera, para que luego en futuras conversaciones con la empresa que ajusten bien ese perfil a lo que está pidiendo”.

Además, en ocasiones, **las ofertas no contienen ocupaciones reconocidas**, llegando a publicar meras funciones, lo que dificulta significativamente la tarea del personal gestor: “Nosotros cuando contactamos con las empresas lo primero que tenemos que decirle es que la ocupación, que ellos pongan en la oferta tiene que estar en el Catálogo Nacional de Ocupaciones. Ellos tienen que ver las mínimas bases que tienen que saber para presentar una oferta y tienen que adaptar ese perfil a una ocupación existente, que exista oficialmente en el Catálogo Nacional de Ocupaciones. (...) a veces te ponen no una ocupación, sino una función a desempeñar. Entonces, hay que llamarlos por teléfono: mira, cíñete a ese catálogo, afina ese perfil que tenemos que sondear por códigos. (...) ellos tienen la obligación de bueno de ajustarse a lo que tenemos oficialmente”.

A este respecto, se señala el **escaso poder de negociación** que tiene el personal técnico a la hora de buscar información posterior a la gestión de la oferta: “A ver, es un servicio gratuito, entonces la empresa no te da... una vez que tú ya le mandas gente, ya no les interesas para nada y además no se ven en la obligación de decirte (...) tienes que perseguirla y bueno, no es fácil, ¿no? con grabar tu número y no cogértelo más, tienen”.

Por otra parte, existen ofertas que se rechazan por el **no cumplimiento de las condiciones contractuales**, comenzando por la más básica: el pago del salario: “Hemos tenido aquí un caso muy sonado, de una empresa en la que el empresario le da de alta, pero luego se pega 3 meses sin pagarle. Además, esto también le provoca al demandante un miedo de no poder optar de nuevo a su prestación, en caso de abandonar la empresa: ¿Qué ocurre? Desde que ya la persona desiste de seguir en ese trabajo vuelve a solicitarnos a nosotros el personal... es decir, ya nosotros sabemos que esa empresa no les está pagando los salarios a los trabajadores. Entonces, muchas personas tienen el miedo de: voy a perder algo que llevo esperando que me den ese

ingreso mínimo vital, pues 8 meses, 10, 12 meses. Y tienen el miedo de pues empezar a trabajar, que luego no les pague, que no les vaya bien en el trabajo, que además no pueden después presentar una baja voluntaria porque eso les va a impedir el acceso de nuevo a una prestación”.

Con relación a los tipos de ofertas emitidas, se señala que, en ocasiones, **las ofertas no responden a un interés genuino de cubrir una vacante por parte de la empresa:** *“Que también ocurre muchas veces que la empresa realmente lo que quieren no es que tenga que cubrir un puesto, sino lo que quiere es traer un familiar. *otra técnica, confirma* Entonces, podemos estar 3 meses gestionando ofertas de ese tipo. (...) al igual que las de la cuota de reserva para personas con discapacidad, que también tenemos que estar, pues gestionando a lo mejor durante muchísimo tiempo (las de discapacidad menos tiempo), para una oferta que realmente no..., es un fraude de ley, porque la empresa no tiene ninguna intención de contratar a ninguna de las candidaturas que nosotros derivemos. Lo que quieren es traerse, pues eso, traerse a personas con nombre y apellidos, o en el caso de las ofertas de discapacidad, pues tener el certificado de excepcionalidad para tener la opción a contratar a una persona que no tenga discapacidad. O sea, hacen todo lo posible por decir que no existen. (...) Ahí prefieren a veces acogerse a medidas alternativas, las que son ofertas con discapacidad, prefieren pagar que contratar. También es verdad que tienes que decir: mira, si tienes un rango enorme de cualificación en la empresa, no me pidas el más difícil que llevas *otra técnica confirma* Pídeme una limpiadora o un administrativo, que sí que hay más gente con discapacidad. Entonces, eso también es negociarlo con la empresa, pero es verdad que hay mucha picaresca y prefieren ir a lo más fácil”.*

Se aboga por exigir una **mayor responsabilidad al empresariado**, a la par que premiar y **fidelize a quienes demuestren una mejor praxis** y actitud: *“Yo soy partidaria de que hay que fidelizar a los empresarios porque cuanto más tengamos, mucho mejor. Pero tenemos que también educarlos para poder... y luego fidelizar obviamente, primero a los buenos. Porque yo no voy a fidelizar a alguien que no cumple ni te está mandando unos mínimos”.*

Existen otros factores ajenos al tipo de ofertas y a la información de estas que afectan sustancialmente a la casación de ofertas. Un ejemplo de esto son las **ocupaciones de difícil cobertura**, junto al hecho de que algunas de ellas no aparecen en el registro oficial como tal: *“Hay determinadas ocupaciones que es súper difícil de cubrir, sobre todo relacionadas con sectores como la hostelería, la construcción (...) o albañiles, que antes había albañiles. Y ahora buscar un albañil, vamos, es la vida, te cuesta la vida, buscar un albañil, un peón. Es que cuesta todo... ¿y hay ofertas de difícil cobertura? las hay, ¿y no están en el catálogo? También”.*

Por otra parte, se detecta que **el empresariado suele recurrir al SCE como última opción**, una vez ha pasado sin éxito por el resto de los canales de búsqueda de empleo. Este caso, se observa con mayor frecuencia en las islas no capitalinas: *“En las islas menores, normalmente siempre es más difícil. Y también es cierto que se utiliza mucho el boca a boca y prácticamente las empresas privadas no presentan ofertas. Cuando llega la oferta aquí ya ha estado publicado en todos los portales, en Facebook... en*

todos lados. Y luego te la presentan a ti y además con prisa: Los necesito ya, urgente. Y tú dices: contra, si yo esta oferta la vi hace un mes por ahí pululando”.

A raíz de la pandemia, se percibe un mayor uso del correo electrónico por parte de los demandantes de empleo, lo que deriva en otro **canal de contacto para el personal técnico**: *“Y que la gente, después de la pandemia, algo que ganamos con la pandemia, es que la gente se puso su...ha tenido que utilizar más el correo electrónico y que lo utilizan y que lo reciben. Salvo ocupaciones muy concretas de gente que a lo mejor no lo maneja, no lo tiene o el correo que tiene es de otra persona, salvo esos casos así que no son tantos, la mayoría de la gente recibe el correo y lo ven”.*

En las islas no capitalinas, cada vez es más difícil cubrir **ocupaciones que tradicionalmente han sido de sencilla cobertura**: *“Que después de la pandemia esto ha ido a peor en cuanto a disponibilidad de candidatos. Y luego el agravante ese que tenemos en las islas de Lanzarote y Fuerteventura, porque es tremendo. Yo creo que, pero en la mayoría de las ocupaciones, eh, no solamente en ocupaciones, como decían, de fisioterapia, en multitud de ocupaciones, yo me he encontrado con que no consigo cubrir, eh, en esas islas. Y nada, ni que la tengas puesta en difusión un mes ni nada. No hay manera y no se inscriben. La gente en esas islas no se inscribe. Está claro que algo hay que hacer con eso. Y con las no disponibilidades, yo considero que también”.*

Por este motivo, se demanda un **mayor control sobre las causas de no disponibilidad**, dado que algunos discursos ponen en duda la veracidad de las mismas: *“Yo creo que los rechazos cuando llamamos deberían de estar más justificados. Es decir, yo no sé si les pasará a ustedes igual. Llamas a un montón de gente y todo el mundo te dice que está enfermo. Pues no sé, justifícalo porque no sé, de que eso sea real. Porque al final estamos llamando a un montón de gente y nos dan excusas que no, que no son reales”.*

De igual forma, se percibe que una parte de las personas inscritas como demandantes, únicamente **muestran interés en los PFAES y convenios, no en las ofertas privadas**. Aunque, a pesar de esto, tampoco sea sencillo cubrir las plazas de este tipo de programas: *“Lo que pasa aquí, por ejemplo, en Fuerteventura, yo lo noto mucho, que hay mucha gente cada vez más, esperando por convenios y por PFAE. Pero, vamos, vienen aquí preguntándote por los convenios, directamente. Y si no es un convenio, no lo quieren. Eso sí, después empiezas a llamar por los convenios Y también te cuesta”.*

También, hay muchas personas que se limitan a dar el **silencio por respuesta**, con independencia del canal por el que se les contacte: *“Incluso aquellas personas que cumplen el perfil, ajustándonos a la demanda, eh, que se han vinculado, ni siquiera responden. O sea, no responden a la llamada, a la app, a la forma de contactar que tengamos con ellos”.*

Algunos de los **discursos proponen una ampliación del máximo de ocupaciones disponibles** por demandante, para aquellas personas que deseen optar a, por ejemplo, seis ocupaciones diferentes: *“Las seis ocupaciones no están mal. Lo de las seis ocupaciones yo no lo veo mal. Es decir, hay perfiles que es verdad que puedes poner*

seis ocupaciones y super bien, porque los CNO son super variados y cada uno gestiona como gestiona. Utiliza los CNO, cada uno puede utilizar el que más se adecua a lo que... Yo no lo veo mal. Lo que sí veo mal es que la gente manda empleo en ocupaciones que después no tienen disponibilidad”.

Las herramientas disponibles, las normativas y protocolos a seguir son también determinantes para el correcto desarrollo de las personas gestoras de ofertas: *“Me ha pasado en ofertas de convenio con entidades públicas en islas no capitalinas, que esos convenios que se pactan con el SCE suelen ser a veces... hilar muy fino. Cierran mucho esos convenios, por ejemplo, no permitir gente de otras islas que acuda a esa isla a trabajar. A mí me ha pasado de rechazar gente de Tenerife, que quería ir a trabajar en La Gomera siendo gomeros, pero no son residentes gomeros, porque no permiten que no sean residentes de La Gomera y entonces es muy triste que alguien que tenga casa en La Gomera, que vive en Tenerife, que tiene el perfil, no pueda acudir a la oferta de trabajo. (...) Ya entramos en tema de políticos. Pero eso también por parte, y eso ya hablo de la casa nuestra, del SCE, debería de eso analizarse un poquito y ver la trascendencia que pueda tener, porque eso perjudica a mucha gente que quiere trabajar. Y somos islas, que tenemos que ayudarnos. Y eso pasa con frecuencia, a veces, igual que en los convenios de municipios con la gente que quieren del municipio. Y tienes que ir... yo a veces digo: cojan un furgoncito con un megáfono y vayan por el pueblo. Y digan: quiero, necesito cuidadores de personas. Lo que sea, porque igual hay gente, pero es que no me pidas más de ahí, porque no hay. Y entonces no, no quieren abrirse a otros municipios. Es que también nosotros... eso ya entramos en otros temas, pero no facilitamos a veces que se cubra un puesto por cosas absolutamente sin sentido”.*

Por otra parte, hay quienes señalan una **pérdida de eficiencia originada en los protocolos a seguir**, como es el caso de la gestión de ofertas supramunicipales: *“Las búsquedas que tenemos que hacer obligatoriamente son por entidad supramunicipal. Entonces, claro, en islas, por ejemplo, como La Palma, que tiene muchísima dificultad, o La Gomera... sin menospreciar al Hierro, pero La Palma tiene muchas dificultades por las carreteras. Entonces, sí es cierto que podemos dilatarlos en la gestión de una oferta muchísimo tiempo, porque estamos llamando a personas que sabemos directamente que no vamos a poder. (...) realmente si los manuales nos ponen que tenemos que hacerlo por entidad supramunicipal, en las islas no capitalinas, eso es toda la isla. Con lo cual estás llamando a alguien de Garafía para trabajar en Santa Cruz de La Palma, cuando (...) sabemos que eso es inviable. Ésa es otra de las de las cosas que yo he detectado (...) Con lo cual, esa parte de las búsquedas supramunicipales y demás, yo creo que habría que darle una vuelta que podría facilitar la gestión”.*

No obstante, otros discursos defienden la necesidad de este tipo de acciones para asegurar **no dejar fuera a ninguna persona candidata óptima**, pese a que esta acción dilata el tiempo de la gestión: *“A lo mejor ahí hay una persona que tiene casa en Garafía y te sale que vive en San Andrés y Sauces. Entonces, si nosotros lo dejamos de llamar porque creemos que por la lejanía no va a querer, a lo mejor esa persona está, pues apurada y sí que quiere y tiene forma. Entonces, claro, ahí habría que afinar bien de qué manera se podría hacer para poder modificar. Pero que creo que ésa es una de las*

causas también que nos dificultan, sobre todo también el tiempo que nos dilatamos en la gestión, porque cuando nosotros tenemos que enviar a 3 personas para un puesto de una oferta pública, no podemos estar llamando a 6 personas, si no tenemos que llamar a esas 3 hasta que nos cojan el teléfono y llamarlas en 3 ocasiones. Con lo cual, a veces, aunque queramos ser ágiles en la gestión, tenemos que respetar ese número de llamadas y conseguir localizar a la persona”.

Por ello, se proponen medidas como **empoderar a la persona usuaria** para que pueda determinar el ámbito geográfico dentro del cual busca empleo: *“Con respecto a lo que estaban hablando antes de las entidades supramunicipales, sobre todo en islas menores, que aquí pasa, yo creo que también una dificultad añadida es que el demandante no puede elegir en qué zonas quiere trabajar. (...) Porque si en islas menores ellos pudieran poner que quieren trabajar en tal municipio, en tal otro, en tal otro... o sea los cuatro o cinco que realmente son accesibles para ellos, sería mucho más fácil”.*

Otra alternativa que se plantea es una mayor **segmentación de las entidades supramunicipales**: *“O por lo menos, si no es el municipio, ampliar los ámbitos supramunicipales, que, en La Palma, por ejemplo, no sean solo dos. Sino que puedes hacer 3 o 4 ámbitos. (...) A veces, los sondeos, me facilita en vez de hacer por ámbitos, pues sondeo por oficina de empleo: SC de la Palma o Los Llanos de Aridane. Y me sale la gente de la comarca. (...) Pero como no se está sancionando, por eso te digo que a lo mejor ampliar a otros ámbitos... o sea, poner más ámbitos supramunicipales, en vez de 1”.*

Por otra parte, se le atribuye al **SISPECAN** una serie de **limitaciones** que dificultan la gestión de algunas ofertas: *“...el Sispecan es una herramienta que nos da muchas facilidades para buscar determinados perfiles, pero después, como dice la compañera, tenemos muchas, tiene muchas lagunas, ¿eh? Para cuando ya se complica el perfil, tienes que estar haciendo triquiñuelas para buscar a los candidatos”.*

Además, se considera que, en muchas ocasiones, se tratan de **limitaciones que no sufría el programa estatal previo**: *“Bueno es que, si entramos en el programa de SISPECAN, entonces habría que cambiar un montón de cosas. (...) Pero ahí sí habría que hacer una propuesta por escrito de todos los cambios a nivel informática de programa. Claro, es que llevamos años pidiendo ese cambio y dicen que, que no es el momento, que no hay dinero, ¡pero eso hace años, años que se han pedido! Yo me acuerdo antes de las transferencias, antes de las transferencias de empleo a la Comunidad Autónoma, teníamos un programa centralizado con Madrid que era una maravilla, pero una maravilla. Podías sondear a los demandantes por domicilio, fechas, estudios, pero era fantástico. Y mira eso desapareció cuando entramos en, se hizo la transferencia. Me da pena contra, pero ha pasado, han pasado años. Ya se podía haber actualizado esto, que no, que son cosas muy flagrantes”.*

Algunas de ellas, realmente **sencillas de solventar**: *“Sí, sí que se me ocurre, se me ocurre una cosa que a lo mejor no es tan complicado y que sí podría mejorar, porque es*

un error que hay muy frecuente en las demandas, que es, que está, por un lado, la pestaña de información profesional, por el otro lado el de ocupaciones solicitadas. Los meses de ocupaciones solicitadas en un sumatorio que se hace manual. Muchas veces no coinciden con los meses que se ha mecanizado de experiencia. Entonces, si ese sumatorio pudiera ser automático de la pestaña de información profesional... ahí lo dejo”.

De igual forma, se proponen **cambios esenciales** para la validación de datos relativos a las ofertas publicadas, lo cual redundaría en un aumento de la eficiencia: *“Yo creo que, en el apartado de ocupación solicitada, ellos deberían tener un desplegable donde les aparezca todos los CNO, y que tengan que elegir antes de poder continuar con el registro de la oferta. Creo que eso sería fundamental. (...) Pero que tenga un asterisco y que, si no seleccionan, no puedan... no puedan continuar. Porque creo que eso podría disuadir de lo que es la facilidad de: ala, pongo la oferta, que ya después el gestor o la gestora se encarga de buscar a ver qué ocupación es la más afín”.*

También se sugiere a este respecto la inclusión dentro del programa de la capacidad del personal técnico de **valorar las entidades**, para que el conjunto de los/as gestores/as, dispongan de información relevante y sintetizada respecto a las mismas: *“A mí me parece súper buena idea eso que está planteado la compañera, pero a lo mejor no tener que ir entrando oferta por oferta, sino que se asocie a lo mejor al CIF. Que todos los gestores, bajo un mismo CIF o con lo que corresponda, podamos poner la información que aparezca toda conjunta. (...) y que hagamos un resultado como algo más genérico, de manera que otra persona que vaya a gestionar una nueva oferta, pueda acceder a toda la información sin la necesidad de hacer la búsqueda de selección por criterios y entrar oferta por oferta, que a lo mejor el gestor, pues en su momento no puso el resultado final”.*

Se demanda una mayor **flexibilidad en lo relativo a la Situación Nacional de Empleo**, dado que, aunque se produzcan en ocasiones fraudes de ley, es un recurso para la cobertura de vacantes desiertas al que se debe recurrir con mayor frecuencia: *“¡Igual que los extranjeros, igual que los extranjeros! ¿Qué pasa con extranjería? Las conversaciones del servicio canario de empleo con extranjería. Eso tiene que cambiar. Porque si resulta que hay una persona que quiere venir de Colombia y tiene el perfil perfecto y aquí no hay nadie, pues como no es una ocupación que esté en el catálogo de difícil cobertura, no se le permite a esa persona un permiso para trabajar. Ahí también hay empresas que se ven abocadas a cierres porque no tienen la persona. ¿Hay picaresca? Sí. ¿Te quieres traer a tu hermano y a tu padre? También. Pero hay otros que se debería también inspeccionar un poco eso. Que hay gente con nombre y apellidos que quiere, y... en fin, eso ha pasado mucho en el tema de restauración con las cocinas. Pasa mucho: Quiero una persona con este perfil. Y a veces no estás para enseñar a que aprenda comida mexicana, sino que ya conoce a una persona que la sabe y a lo mejor es una oportunidad de trabajo. Todo tiene sus matices, pero a veces nosotros incurrimos en errores importantes”.*

Pese a esto, también hay quienes abogan, por un mayor control sobre este tipo de **prácticas que consumen tiempo** para el equipo gestor y que, si se trata de una oferta fraudulenta, no tiene ninguna posibilidad de ser cubierta: *“Las ofertas en las que quieren traer a alguien con nombre y apellido, gente de fuera. Entonces, lo que tenemos que hacer es que... intentar que ese perfil no esté sobredimensionado. O sea, que no puede ser un reponedor que hable 5 idiomas. No. Entonces, tienen que adaptarse al perfil. Porque una empresa me pidió una vez a mí un reponedor que hablara 5 idiomas. Entonces, yo le dije: te faltó poner el nombre y el apellido. Porque está claro que aquí, es imposible. Entonces, tienes que insistir en que si no es una ocupación que está en el catálogo de difícil cobertura, esa oferta tienes que intentar, como dice el departamento de Las Palmas que lo lleva, persuadir al empresario para que se ajuste a un perfil adecuado. Si insiste en que no, que lo quiere con 5 idiomas, entonces lo derivas al departamento que lleva la situación nacional de empleo. Pero no se puede gestionar esa oferta. Oye, ¿qué es una ocupación como el mundo del mar, todos los navegantes, engrasadores, que están catalogados como difícil cobertura? Se manda a extranjería directamente. Pero si no está en el catálogo de difícil cobertura, hay que gestionarlo con un perfil ajustado a lo que es la ocupación”.*

Se encuentran otras condiciones y factores que pueden llegar a jugar un papel determinante en el proceso de casación de oferentes y demandantes de empleo. Uno de ellos, es la **propia realidad del mercado laboral**: *“Lo que veo es que el mercado laboral está mal. O sea, ahí es que ya no solo es la empresa, sino es que no hay gente para trabajar. Yo me veo que no hay personas para trabajar, que ocupen los puestos que busca la empresa. Entonces, yo creo que deberíamos empezar por ahí, y hacer una reflexión de cómo está el mercado laboral, qué ocupaciones no estamos cubriendo y el por qué, qué motivo hay. Y también, preguntar a las empresas qué es lo que necesitan ellos para cubrir esos puestos. Si no hay gente en el mercado, ¿qué podemos hacer nosotros para surtirlos de personal?”.*

Esto se ve agravado por el hecho de que **ocupaciones desempeñadas en el pasado se abandonen**: *“Es verdad que la demanda de ofertas de hostelería, transporte, ¿no? todo este tema, camioneros, conductores de guagua, etcétera. Claro, son las ofertas que más gestionas por la falta que hay de camareros, ayudantes de cocina... las que al mismo tiempo son muy difíciles de cubrir, debido a que aun habiendo aquí, por ejemplo en La Gomera, personas que reúnan el perfil que tengan experiencia en el puesto, no te quieren seguir trabajando en esos puestos de trabajo. No quieren ya seguir trabajando en la hostelería, no quieren seguir trabajando en la construcción”.*

En el otro extremo, están quienes demandan ocupaciones no presentes en el mercado de trabajo canario y deben buscar las **oportunidades laborales fuera del archipiélago**: *“...hay gente que está muy orientada, que sabe lo que tiene que hacer, tiene buenos currículums, pero que, además, después lo que pasa es que depende de que no se demanda su ocupación. Simplemente es que en el mercado laboral no tiene cabida porque no se demanda su ocupación. Eso pasa, ¿no? Y en estas islas pasa mucho. Hay gente muy cualificada y según con qué formación académica universitaria se van fuera porque no hay cabida. Eso pasa muchas veces”.*

De igual forma, algunos discursos recogen que el **empleo público actúa como competidor de las ofertas privadas**, en tanto en cuanto muchas personas llegan a abandonar sus empleos para optar a convenios: *“Aquí, por ejemplo, la en La Gomera, una de las principales dificultades para cubrir puestos que tiene la empresa privada es porque su principal competidor es la empresa pública. Es decir, sobre el uso que se hace sobre los convenios, planes de empleos y demás. El... yo diría, muy entrecomillado, mal uso, porque insisto, también estoy hablando desde el desconocimiento, porque es verdad que yo solamente me he dedicado a gestionar ofertas de empresa privada. Pero aquí los empresarios, por ejemplo, yo que estoy también en el servicio de prospección, al igual que mi compañera, las empresas te lo dicen. Dicen: es que se nos van. O sea, se nos van. O sea, incluso tengo mis trabajadores... un restaurante mismo, mi plantilla, con mi cocinero, ayudante de cocina... desde que sale Gesplan y empieza a sacar cuadrilla, se me van. Toda la gente, por ejemplo, nueva que ha salido de FP del ciclo de cocina, es decir... no debería haber ahora mismo una falta de a cocineros, ayudantes de cocina en la isla de La Gomera. Tenemos Formación Profesional de cocina aquí en el instituto que está a dos pasos. ¿Dónde los encuentras? En cuadrillas de Gesplan, esperando a que salga el Convenio de Empleo del ayuntamiento de turno. ¡Es más, te lo dicen! No tienen ningún tipo de problema, de decírtelo directamente para una oferta: no, es que ahora creo que va a sacar el ayuntamiento una oferta, prefiero esperar”.*

Otros discursos, por otra parte, defienden que no se trata de que las ofertas públicas tengas unas condiciones espectaculares, sino que, por el contrario, las **ofertas privadas ofrecen unas condiciones muy mejorables**: *“Incluso habría que hacer un análisis en profundidad en ese tema también, porqué se van a las ofertas de empleo público, hablese convenios, en este caso. Que muchas de ellas los sueldos también dejan mucho que desear, que hay muchos convenios que, si tienes el contrato de formación por medio, cobras el 75% y no llegas ni a 900€ o 800. Con lo cual, eh, eso es otro tema y ahí es donde cabría la... tendríamos que pensar que los empresarios muchas veces tendrían que negociar los sueldos también y subirlos un poquito. ¿Sabes? Que, si la gente se te va, estás en un en una empresa que te están pagando más o menos bien, a lo mejor no se plantearía ir 6 meses u 8 meses a un convenio que luego vas a volver a quedarte parado otra vez. ¿Entiendes? Entonces, volvemos al tema de la precariedad de los de los sueldos. ¿Sabes? Que la gente busca lo mejor que le conviene. Y si en donde está le están pagando cuatro perras, pues prefiero irme a otro sitio que me pagan 200€ más, aunque luego me vaya a quedar parado otra vez otro tanto tiempo que no sabemos ni cuánto. Pero ¿entiendes? Es que la gente, no creo que le guste estar saltando de un lado para otro”.*

Esta situación de rechazo de aquellas ofertas con **condiciones precarias** afecta especialmente a las islas no capitalinas: *“Lo que hay es poca cosa y la gente está ya muy quemada de, de pagarle sueldos bastante precarios. Entonces, se dificulta aún más si le añades que en las islas menores, pues la población es bastante menor y las dificultades para el desplazamiento son horribles porque no hay medios ni servicios para ello. Pues obviamente ya es que no encuentras a nadie, directamente. Un poco un resumen de todo lo que han ido hablando”.*

Además, algunos discursos denuncian las **condiciones insuficientes de los convenios colectivos**: *“Otra de las cosas que yo veo también son los convenios colectivos.... realmente no hay una equiparación real a lo que es el nivel de vida, con los salarios que se pagan. Sí, todo el mundo se acoge al convenio. Claro, es que te interesa acogerte al convenio, porque los salarios son muy bajos. Entonces, no hay una revisión de los convenios colectivos tampoco. Yo digo... lo que deberían hacer es revisar los convenios para que la gente tenga unos sueldos más aceptables”.*

Esto, junto al coste de trabajar, provoca que, en ocasiones, les salga más **rentable** a las personas demandantes continuar viviendo de los **subsidios y prestaciones, que trabajar**: *“Yo lo que veo es que las condiciones laborales que ofrecen las empresas son bastante precarias. Con lo cual, a veces las personas que están cobrando determinadas prestaciones no les compensa, para nada, ir a coger un coche, pegarse media hora, 3/4 de hora en una cola, gastar gasolina, gastar de todo, para cobrar 100 o €200 más, como mucho, si es que llega. A veces cobran más con las prestaciones que con lo que ofrecen en los puestos de trabajo. ¿Qué pasa? Que eso es una realidad que hay. Aquí los sueldos son muy bajos de manera general y encima después los empresarios pues también intentan, pues abaratar los costes al máximo posible”.*

El **empleo sumergido** también aparece como uno de los motivos, muchas veces indeseado tanto por los trabajadores como por el propio empresariado, que querría también poder regularizar dichos contratos: *“Algunos empresarios (...) ellos contratan a personas ileg..., o sea que no tienen la documentación, porque no encuentran otra cosa, ¿vale? Entonces dicen: a mí me encantaría que esta persona estuviese legalizada y yo poderle hacer un contrato. Dice: Pero es que entre que no encontramos gente legal que quiera trabajar aquí, y... o sea, al final me veo en la obligación de tener a personas que son ilegales. Entonces, quizás eso también, ¿no? De alguna forma que se pudiera facilitar... ya eso no nos corresponde a nosotros, pero no sé, algún trámite que pueda facilitar que se les contrate a esas personas, que se les legalice para trabajar en esas empresas. (...) te lo dicen desde la rabia, además. Dicen: ¡es que no hay otra cosa! Entonces, ¿qué hago? La última empresa a la que le gestiono una oferta: bueno, hay que reconocer que una de las chicas que tengo en cocina es ilegal, pero es que no encuentro otra cosa. Es lo que hay. (...) hacer una propuesta de facilitar que las empresas que se ven en esa situación, que realmente quieren darles de alta, pues que los trámites sean más fáciles”.*

También, recurren a él personas que buscan **complementar la prestación o subsidio**, o que tienen miedo de comenzar un empleo en el mercado regular, perder la prestación, o no poder volver a optar a ella con facilidad: *“Además, cuando se percibe una prestación o un subsidio, entonces en ese sentido ocurre eso e incluso yo hay veces que he llamado y me dicen: ay, perdona, es que estaba haciendo un cancamito y no te pude coger el teléfono. Es decir, no tienen ningún problema y además te lo dicen, te lo manifiestan sin ningún reparo, que es que con la prestación o el subsidio no les da para vivir. Y entonces, bueno, pues tienen que buscarse un cáncamo, están cuidando una señora mayor o... y además no... muchas personas también el retraso, por ejemplo, en lo que es el ingreso mínimo vital. Hay personas que han tardado tanto, tanto en cobrarlo, que luego les da miedo aceptar un trabajo, que el trabajo sea precario y no sólo precario,*

sino que finalmente, a lo mejor la empresa les dé de alta, pero luego las condiciones... no cobren”.

Por último, y en relación con las **prestaciones**, también se expresa disconformidad por el hecho de que éstas estén **sujetas a** la demanda por parte de la persona beneficiaria de una **ocupación determinada**, a pesar de que dicha persona no tenga interés en continuar desarrollando su anterior ocupación: *“Y otra de las cosas que yo tampoco he entendido nunca es ¿por qué tenemos nosotros la obligación de poner como ocupación obligatoria la ocupación por la que el señor está cobrando? ¿o la señora está cobrando una prestación por desempleo? Vamos a ver, si yo termine de trabajar de limpiadora, pero yo no quiero trabajar más de limpiadora... ¿por qué le tenemos que poner limpiadora a la señora? No lo entiendo. Una cosa es las prestaciones, otra cosa es la búsqueda de empleo. ¿Qué tiene la obligación de demandar empleo? Perfecto, venga, demande usted empleo porque está cobrando una prestación. Pero ¿por qué tiene que demandar empleo en una ocupación que no quiere trabajar?, ¿y que nos salga a nosotros en los sondeos? No me cabe en la cabeza”.*

Es así como las personas gestoras de ofertas confirman que el proceso de **emparejar** las personas **demandantes con las ofertas** de empleo adecuadas resulta complejo: *“Hay una realidad que ha existido siempre y no sé si a nivel general en todo el país, pero por lo menos en esta Comunidad Autónoma, con crisis y sin crisis, hay un volumen de rechazos enorme, un porcentaje enorme. Ponemos “no disponible”, pero es verdad, como decía la compañera, que la casuística ¡es enorme!”.*

Los y las gestoras de ofertas concluyen que la **falta de éxito en la búsqueda de empleo** es causada por diferentes aspectos que van desde el escaso interés o compromiso de los candidatos, decisiones tomadas por los empleadores, o la inadecuación de las condiciones laborales ofrecida: *“...hay un porcentaje alto de gente que no acude a la empresa, directamente. Y hay gente que acude a la empresa y no es aceptada. O sea, hay gente que quiere trabajar, se pone en contacto, no lo aceptan o porque las condiciones a veces no son adecuadas y dicen que no. Otras veces es porque el empresario simplemente no ve que el perfil sea el adecuado.”.*

De la misma manera, a pesar de la disponibilidad de oportunidades, hay ciertas **barreras o restricciones** que impiden que las personas acepten el trabajo propuesto. Es un fenómeno que llama la atención y que tiene relevancia en el contexto del empleo: *“Pero sí es curioso y es significativo el volumen de rechazo de la gente que no acepta, aunque sean ofertas de convenios en entidades públicas, aunque sean ofertas privadas. Hay un porcentaje muy alto de rechazos.”* Esta circunstancia es recogida en los comentarios manifestados por las personas que gestionan las ofertas: *“Es que hemos entrado en una dinámica de si en el paro cobro 1200, no me voy a trabajar por 1500.”.*

La experiencia en la gestión de las ofertas de empleo demuestra que la respuesta **“no disponible”** al considerar a ciertos candidatos es una **práctica común en el SCE**. Además, se menciona que la disponibilidad de empleo no siempre se traduce en una disminución del desempleo debido a múltiples motivos: *“En cada una de las ofertas voy*

repetiendo sobre las mismas personas: no disponible, no disponible, no disponible... Hombre, el, el poner “no disponible”, ¿es una norma del servicio canario de empleo!, porque a mí me dicen respuestas de todo tipo, desde “dáselo a otra”, eh, hasta... “no, no me interesa”. Hay gente con sus motivos que pueden ser reales o no, de cuidados de familiares, de enfermedades que todavía no están reconocidas. Eso no lo dudo, ¿vale?, pero luego hay mucha gente que, bueno que, que estoy esperando el Convenio, estoy empatando una cosa con otra cosa porque... porque la realidad es que, ahora mismo, empleo hay. Entonces, ¿quién está en desempleo? ¡al que no le interesa estar en empleo! O también, pues eso, el puesto para el que está preparado tiene unas condiciones que para nada se ajusta a... lo que le cuesta el alquiler, por ejemplo.”.

Como **conclusión** se presentan las sugerencias a modo de propuestas generadas por los y las técnicas para optimizar el servicio de gestión de ofertas.

Para comenzar, la **mejora en el proceso de inscripción** de las personas demandantes de empleo, enfocada en la obtención de una información detallada desde un principio, asegurará que las oportunidades laborales coincidan con las preferencias de las personas entrevistadas: *“Aprovechar el momento en el que la persona viene a inscribirse para solicitar prestación y obligatoriamente hacerle una inscripción completa de la demanda. Es decir, en profundidad. Una entrevista en profundidad donde ahí se intente ya dejar a esa persona bien inscrita. Porque igual se le inscribe con lo básico para que pueda solicitar la prestación y, así, esa persona ya no se nos escapa. Y, sobre todo, pues con... claramente esa persona, si no quiere trabajar más en la ocupación de la que viene, pues no se le debería inscribir.”.*

A su vez, los demandantes de empleo deberían tener la libertad de **actualizar y especificar sus preferencias y habilidades** de manera precisa al momento de registrar sus demandas de trabajo: *“...actualizar sus demandas, y si hay que poner una ocupación se pone una, y chimpún. Que, a lo mejor, están dispuestos solo a trabajar, de socorrista. Pues solo de socorrista. No te voy a poner peón si no quieres ser peón.”.*

Se sugiere la implementación de un **sistema automatizado de notificaciones** para informar a los demandantes de empleo cuando hay una oferta de trabajo disponible que se alinea con sus habilidades y requisitos laborales: *“No sé si se podría de forma, con unos mensajes de forma automática, cuando sale una ocupación en la que yo cumplo requisitos, pues que de forma automática me mande un aviso el sistema, bien a través de la aplicación o del correo, un aviso que hay una oferta de mi ocupación”.*

Empoderar a las personas demandantes de empleo para que gestionen temporalmente su situación laboral de manera autónoma y sin intermediarios a través de la plataforma electrónica del SCE, es otra de las alternativas: *“...y que ellos tengan la posibilidad también de decir, ahora no puedo trabajar porque tengo a alguien enfermo. Pues que tengan posibilidad ellos mismos de entrar en... la sede electrónica, aportar un documento y que temporalmente se pueda suspender su demanda de empleo. Que no sea necesario que haya una intermediación por parte de nosotros, sino que si ellos aportan un documento que leerás y que se puede comprobar que tal...”.*

El **establecimiento de un proceso formal** agilizaría el servicio y facilitaría la colocación laboral: *“Porque a nosotras también nos hace perder cierto tiempo, llamando a montón de gente, que, por informe médico, por salud no puede. Entonces, de alguna manera, dejarlo registrado en su demanda o lo que sea.”*

Se expone que la **vinculación** existente entre la **percepción de la ayuda económica y la búsqueda de empleo** genera problemas en el sistema: *“Y normalmente los que vienen, vienen porque tienen la obligación. Porque vienen para activarse, para poder cobrar la ayuda. Y ese tema, yo creo que es el lastre que tenemos. Que tenemos una gran mayoría de demandantes de empleo, solamente, que están inscritos solo para eso.... Entonces ahí, esto, está fuera de nuestro control. Sí que podemos alzarlo y podemos de alguna manera hacer una propuesta, pero mientras esté vinculada a empleo cualquier tipo de ayuda o prestación, vamos a seguir teniendo este problema”*.

En algunos sectores, se detecta que prácticamente todas **las personas formadas consiguen empleo con facilidad**, por lo que formación es la mejor forma de mejorar su empleabilidad: *“En lo del tema de mejorar la cualificación profesional. Sobre todo, en sectores como pueden ser la construcción y la hostelería, que demandan mucho personal. Pero no podemos dar respuestas porque la gente que tiene experiencia está trabajando. Y los que no la tienen, no tienen formación”*.

A este respecto, se percibe tanto una **baja predisposición a la formación por parte de los desempleados, como la frustración** de aquellos que están dispuestos a formarse pero que, pese a ello, no logran acceder a una formación: *“Es verdad que hay que motivar a los desempleados y hay algunos que no están motivados para formarse, pero aquellos que sí están motivados para formarse, muchas veces se desmotivan porque no les dan oportunidades”*.

También, emerge la necesidad de una **mayor interacción entre los departamentos de gestión de ofertas y orientación laboral**, para que, si los primeros detectan perfiles muy demandados y de difícil cobertura, los segundos puedan orientar a sus personas usuarias hacia dichos perfiles: *“Es importante también en las oficinas que con los compañeros que orientan, pues decir: mira estas ocupaciones, si entrevistas a alguien que lo tenga, ya sabes que tengo un puesto aquí. Procuren orientar en estos perfiles, que hace falta gente”*.

La **coordinación entre áreas**, por tanto, es fundamental para la creación de sinergias y los resultados óptimos: *“lo que yo veo es que no hay coordinación de unos cuantos años acá. Vamos cada uno por nuestro lado. Y es importante tener información de las dos partes, insisto, para funcionar”*.

Esta coordinación no debe limitarse al ámbito interno, sino que hay que fomentar la **colaboración con entidades externas**: *“Aparte de la coordinación con los orientadores de las propias oficinas, con las de entidades externas (...) Entonces, al final, creo que también a las entidades externas se les tiene que dar cierta formación de cómo actualizar bien las demandas de los demandantes, para que nosotras podamos intermediar, para que puedan intermediar bien”*.



Se destaca la importancia de **fomentar primer empleo** ya que marca el inicio de la carrera profesional de una persona y sienta las bases para su desarrollo laboral futuro: *“Hay que fomentar el primer empleo”.*

Contar con la formación y las habilidades adecuadas son importantes, pero además se hace necesario saber **cómo presentar y comunicar** esas capacidades de manera efectiva: *“Saber hacer entrevistas, porque tú puedes estar muy cualificado, pero a lo mejor llegas y no sabes hacer una entrevista o no muestras las competencias adecuadas en la entrevista. Eso también es importante para mejorar la empleabilidad.”.*

Se destaca el requisito de experiencia previa solicitado por las empresas y que a menudo excluye a aquellas personas que están recién formadas y desean ingresar al mercado laboral. Esto subraya la importancia de que las empresas consideren **dar oportunidades a quienes han adquirido la formación necesaria para el puesto**: *“Y dar oportunidades, porque yo he enviado a gente con formación pero que no tiene experiencia. Y es que encima lo quieren con experiencia, cuando haces un sondeo y no te sale gente con experiencia. Entonces, que menos que darle la oportunidad a ese, que mínimo tiene un ciclo formativo y que se ha formado para ello, Entonces no... parece que sí, que al final va a ser fácil entrar en el mercado laboral porque hace falta trabajadores, pero después no es tan fácil cuando te piden experiencia.”.*

Así mismo, se destaca como especialmente relevante, para las personas en búsqueda de su primer empleo o que poseen poca experiencia laboral, la **orientación profesional**: *“...también es importante la orientación profesional. Que es verdad que siempre ha existido, pero la gente... hay gente que no tiene esa cualificación. Sobre todo, primeros empleos y demás.”.*

Se sugiere el beneficio de **fortalecer la colaboración con las empresas** proponiendo una mayor incentivación para la contratación de personas desempleadas que no cuenten con una formación específica contribuyendo a la integración en el mercado laboral: *“Entonces a lo mejor trabajar un poquito más eso. Trabajar más con la empresa. ¿Qué es lo que busca la empresa? y casar eso. No, te voy a buscar a alguien que, aunque no tenga experiencia, pero si lo podemos formar. ¿Qué es lo que necesitas para formar a esas personas para que puedan trabajar? Incentivar también ese tipo de contrataciones. Darles ayuda a las empresas para que contraten gente sin formación.”* Esto es especialmente necesario en aquellos sectores en los que la demanda de personal es urgente: *“A nivel formativo, por ejemplo, buscar gente que se pueda formar en hostelería, en construcción. Aumentar las subvenciones a nivel formativo, también. Si, si...a lo mejor ellos son flexibles. Ahora yo puedo recibir un candidato y lo formo, si recibo una subvención, una ayuda para poder hacerlo.”*

7.3. Desde las personas en búsqueda activa de empleo

Como parte fundamental y objetivo final del proceso de Gestión de Ofertas desde el SCE, analizamos la situación y circunstancias de las personas demandantes en búsqueda activa de empleo. Para ello se han realizado dos grupos de discusión (técnica cualitativa), uno por provincia localizados en cada una de las capitales (Las Palmas de Gran Canaria y Santa Cruz de Tenerife), estableciendo el perfil de las personas participantes en función de la realidad socioeconómica que configura el objeto de estudio: la disponibilidad y los rechazos voluntarios de los demandantes en búsqueda activa de empleo.

Se ha tratado de dar voz, a la vez que visibilizar la realidad de estas personas, no solamente en calidad de demandantes, sino teniendo en cuenta su trayectoria vital de una manera más integral y transversal, como una forma de establecer mejor las múltiples causas de su no disponibilidad y/o rechazos voluntarios a las ofertas presentadas desde el SCE y tratar de formular nuevos procedimientos o mecanismos que faciliten sus posibilidades de acceso a un empleo. Si bien, por este motivo, no se pueden extraer conclusiones generales del mercado laboral en las islas al atender, explícitamente, a las personas demandantes en búsqueda activa de empleo, inscritas en el Servicio Canario de Empleo.

Para empezar, hay que atender al **contexto del mercado de trabajo** y establecer un marco temporal más amplio del momento actual. Así, entre los discursos, algunos se refieren a los últimos períodos socioeconómicos de crisis. En primer lugar, la del 2008 que significó una brusca caída del empleo y en la que se vio afectado, de manera muy especial, el sector de la Construcción: *“En la crisis de 2008, 2010, 2012 más o menos, también me vi parado, y me harté a hacer cursos. Haciendo cursos y haciendo cursos. La única salida fue la tutora, la orientadora laboral (...) y conseguimos un par de trabajos en el ayuntamiento, de 6 meses. Con eso, más o menos, salí “palante”. Pero luego llegó otra vez, la crisis. Empecé el trabajo de nuevo. Trabajé tres años. Y otra vez en la misma historia ahora...”*.

Igualmente, en relación con el sector de la Hostelería: *“Empecé a trabajar desde el verano, como cocinero, como cocinero... en una cocina, desde el verano, en junio de 1977. Eran años de muchísimo trabajo y la empresa te daba la opción de vivir o en las habitaciones que tuviera el hotel para el personal o en una vivienda (...) Estuve sin problema de trabajo hasta el 2008”*.

En ambos casos, se señala el fuerte impacto que supuso, a nivel de pérdida de empleo, en personas que se encontraban trabajando y que significó que a partir de entonces iniciaran un camino hacia la precarización en el ámbito laboral y, consecuentemente, personal. Así se manifiesta en un caso concreto y extremo: *“porque la crisis del 2008 me dio entre ceja y ceja, pasé de clase media alta a ser un sintecho, me tocó afrontar esa experiencia, y es durísima, no, lo siguiente. Pero la vencí, y aquí estoy”*.

De la misma forma, la última crisis sanitaria en 2020 definió un escenario similar, resultado del parón en toda la actividad económica a nivel mundial: *“Después de la pandemia, en el 2021, me pararon. Estuve en ERTE durante un montón de tiempo. La empresa cerró y desde entonces estoy en la búsqueda activa de empleo”*.



En todos estos casos, se trata de personas mayores de 52 años, de los sectores de la construcción, hostelería y resto de servicios, con una trayectoria laboral amplia, que fueron expulsados del mercado de trabajo en el marco de las consiguientes crisis socioeconómicas y sanitaria. Y que, actualmente, se encuentran con una realidad en la que no tienen cabida en el mercado de trabajo, a pesar de la larga experiencia acumulada durante todos esos años de empleo, si bien, en algunos casos, con falta de formación.

Diferente es la experiencia de una persona joven del sector servicios, formada que, aunque igualmente afectada por el contexto socioeconómico, pudo evitar la crisis del 2008 con una recualificación hacia otro sector: *“... me fui al mundo del diseño, fue porque, justo a mí, cuando terminé, mi promoción coincidió la crisis del 2008, 2007, 2008, y en ese momento, eh, lo social estaba bastante fastidiado”*.

Partimos así desde este contexto para situar a las personas demandantes en búsqueda activa de empleo. Así, atendiendo a las diversas realidades en un mercado laboral muy dinámico, en constante cambio y cargado de incertidumbre, la primera cuestión que se plantea es la referida a la forma de buscar empleo. Teniendo en cuenta la diversidad de medios y canales que existen actualmente, se observan algunas diferencias en función de variables como la edad y las ocupaciones.

Se establece entre los mayores de 52 años dinámicas más vinculadas a su propia manera de relacionarse con los demás y su entorno: *“Funciona más el boca a boca, y el tú conocer gente que la oficina del paro (...) Si te digo que me han llamado dos veces, dos veces en lo que he estado yo ahí, es demasiado”* O de la misma forma: *“Antes era el bar, ahora son las redes sociales. Antes te ibas a un bar, te tomabas una cerveza y las relaciones sociales... mira, que hace falta gente en tal sitio”*.

Manifestándose **además la brecha digital que establece cierta división intergeneracional**: *“A esa edad, ya las redes sociales, incluso venir a pedir una cita en el paro, con la tutora o con la orientadora, ya te cuesta. Que si llamada, que tienes que pedir cita por teléfono, que si tal... y no consigues nada”*.

Del otro lado, entre las personas más jóvenes, las formas de buscar empleo son diversas y ligadas a sus propios procesos de socialización. De esta forma hay quienes utilizan el Servicio de Gestión de Ofertas del SCE: *“...busco trabajo, evidentemente. Por medio de la página, la web, salen un montón de empleo. Ninguno, y sobre todo de administrativo, que es lo que más me llama la atención. Ponen los cursos, ponen los empleos y a los dos minutos la oferta ya está cerrada. Es algo que me sorprende. O es que tiene mucha demanda o es que no sé, algo que me llama la atención”*.

O también, quienes lo buscan de todas las formas posibles, principalmente, a través de herramientas digitales: *“Yo suelo llamar por teléfono e informarme si tienen el correo. O voy presencial. O busco por Internet, dónde está la empresa. Pues eso, los teléfonos y luego ya me pongo en contacto con ellos. Si me ofrecen el correo, pues lo envío por correo, si no, por la página y si no, presencial. O de boca a boca como se dice, de alguna amiga, de alguna hermana, de lo que sea”*.

Igualmente hacen uso de las plataformas digitales y la presentación de sus candidaturas a los puestos de trabajo que van encontrando a través de redes sociales: *“Todos mis trabajos fueron siempre o a través de LinkedIn o autocandidaturas a fundaciones”*.

Si bien, en general, se manifiesta, con relación a las redes sociales, la incapacidad que ofrecen para poder expresar el interés por el empleo. Así, se refieren al CV, como un documento que solo resulta válido para trasladar la experiencia laboral que tienen. Igualmente, señalan, en algunos casos, el mal uso de la información que estos medios registran, tal y como se recoge en un fragmento del grupo de discusión:

DEBA2: *el entregar currículum por medio de redes sociales, a mí me da la sensación de que hay un vacío que es tan impersonal*

DEBA1: *Estás plasmando toda tu experiencia, eh... no la necesidad, porque en realidad no hay necesidad, sino las ganas, el ímpetu, plasmarlo en un papel y eso, al final no... Por más que quiera decir... No por necesidad, sino la valía de uno...*

DEBA2: *No se refleja en ese papel*

DEBA1: *Exactamente*

DEBA2: *Y luego, le estás dando una cantidad de información*

DEBA1: *Que al final la utilizan para llamarte, para hacer cursos*

DEBA2: *No eres dueña de esa información, una vez que aceptes entrar en esa...*

DEBA4: *...las redes sociales también te engañan, ¿vale? Porque yo, en Facebook, lo he visto montón de veces, mira, se necesita instaladores de placas solares, urgente. Pero urgencia de... vete, ¿y tú sabes lo que te sale?*

DEBA1: *Un curso de formación...*

De lo que se infiere una primera conclusión y es que el **Servicio Canario de Empleo no suele ser el medio más habitual como primera opción en la búsqueda de empleo**, en cualquiera de sus formas, presencial en el cara a cara, o a través de una plataforma digital o un mail: *“...Yo sólo he venido al Servicio Canario de Empleo para ponerme en los perfiles en los que quiero estar, porque como saben, en algunas ofertas siempre te dicen, aunque sean, no sean por medio del Servicio Canario de Empleo, tienes que estar por un lado, inscrito. Y luego, por otro lado, tienes que aparecer dentro del Servicio Canario de Empleo como que estás dentro de este... Eres demandante de este...De esta ocupación, tienes que estar como demandante de esta ocupación. He hecho eso, y por eso he recurrido al Servicio Canario de Empleo”*.

Pero, además, en este camino para lograr empleo, se empiezan a señalar algunos factores que condicionan a las personas demandantes para conseguir un trabajo. La **edad**, como ya se ha comentado, resulta un fuerte obstáculo: *“...yo entiendo que no es por la falta de experiencia, ni la falta de motivación, ni la falta de ganas, digamos, sino...un poco tienen en cuenta, creo ¿eh?, no lo sé, el tema de la edad. Yo estoy más cerca de los 60 que de los 59, que los cumpliré ahora dentro de poco. Y ni me veo*

menos que nadie, ni más que nadie, pero no se entiende el por qué no... no llaman o por qué la administración no pone codo a esa parte del sistema, a esa parte de la población que no llega. Porque si yo tengo una búsqueda activa, ¿por qué no aparece nada? Desde el 2021, desde el 2020, no aparece nada". Se demanda así una mayor planificación y puesta en marcha de actuaciones y políticas que, efectivamente, den salida a estas personas a las que todavía les quedan años de vida laboral y que no encuentran siquiera una posibilidad de ofrecer su experiencia y tiempo de trabajo.

Esta falta de empleo para los de más edad, establece la consecuente relación con quienes cobran el subsidio para mayores de 52 años, y que deviene en situaciones muy complicadas para poder desarrollar una vida digna que permita cubrir sus necesidades materiales: *"Conseguí una prueba de trabajo en el puerto, era como controlador de barcos ya anclados. cuando me ingresan mi enorme sueldo de subsidio de mayores de 52 años, de 480 euros, pensé... pago el alquiler de la habitación en la que vivo, con la prueba que tengo que hacer, hasta que no cobre el próximo mes, este mes puede ser difícil, difícil. Me acerqué al banco- no banco...para plantearle a alguien... hace muchos años que estoy con vosotros, ¿me permitiríais el mes?, si hay algo, si supero la prueba, el mes hasta que no cobre el primer sueldo, que serían de 45 euros cada día, no sé, un microcrédito, o un micro-micro-micro crédito (...) Pues el trabajador, sin despeinarse, me dijo, es que señor...usted no ahorra nada.... ¿perdón?... Porque si no has vivido lo que es empezar el mes, empezar el mes con 220 euros, y adminístrate bien, o como puedas, para mantener una higiene personal, para comer, para vestirse, para milagro o tras milagro. Pero yo lo escuché, ¿qué dices?, ¿en qué mundo vivimos?"*.

A esto se añade quienes padecen alguna **discapacidad** como resultado del trabajo realizado durante años en determinados sectores y que pueden afectar a la salud: *"Yo soy encofrador, vengo de la rama de la construcción, he trabajado casi toda mi vida en la construcción. Ahora, por último, llevo unos tres años parado porque estuve para arreglar la discapacidad, por la espalda ya... Tengo 61 años, no puedo casi trabajar en la construcción, en la rama de la construcción. Y he estado buscando la manera de arreglar la discapacidad, pero como eso es... un cuento chino, mover papeles ahí, pues he tenido que volver otra vez a trabajar, a pesar de los pesares"*.

Se trata de factores relacionados con cuestiones que van más allá del propio empleo, estrechamente vinculadas con las circunstancias vitales y laborales, y que requieren de un servicio anterior a la intermediación laboral, empezando por una atención o acompañamiento desde el ámbito de la salud o los servicios sociales.

En esta situación, la **motivación** es un factor fundamental para lograr un empleo, pero esta variable se encuentra muy condicionada por las condiciones de vida, que afectan anímicamente a cualquier persona que lo intenta sin obtener resultado: *"Estamos hablando que llegas a final de mes y dices tú, coño, tenía que haber tenido, ingresado, mil y pico euros, que yo lo valgo. Pero, sin embargo, solo tienes 480, en mi caso. Y ¿dónde está ese dinero?, y ¿por qué nadie me llama a trabajar? ¿por qué no salgo yo y busco? Es que sales a buscar y te cansas, y no encuentras nada. Todo el mundo te cierra las puertas"*.

Igualmente, ocurre que, en la medida en que no valoran tu experiencia laboral, tu salud mental se ve afectada: *"Yo tengo bastante motivación, pienso que me implicaría*

bastante... Todas esas cosas. Me gustaría que me lo valoraran también, ¿entiendes? Entonces, claro, tú dices... porque, claro, eso te lleva (hace una larga pausa) ... digamos a una depresión. No, no diagnosticada, porque estás pensando, ¿qué hago?”.

Son cuestiones que determinan la forma de relacionarnos socialmente, y que definen la manera en que vemos a las personas y nos vemos a nosotros/as mismos/as, en términos de utilidad o no utilidad, tal y como se desprende de este fragmento del grupo de discusión:

DEBA3: *Que no solo es la situación económica... Es también, tú, cómo te mermas. Cómo te mermas por una edad y por no sentirte útil*

DEBA5: *No, y psicológicamente, que te destruye*

En este complejo contexto, para lograr optar al proceso de selección de una oferta de empleo en condiciones óptimas, se hace referencia a la importancia fundamental de **actualizar la demanda** por parte de las personas demandantes: *“Tienes un número de ocupaciones, que tú puedes ir quitando y añadiendo, y tienes un límite de ocupaciones. Entonces, la realidad es que, si no lo modificas o no lo actualizas, no es algo que vaya a hacer el agente. ... es algo que tienes tú que, además, solicitar la cita y solicitar el cambio de ocupaciones. Porque hay un límite y si no lo actualizas...”* Se trata de un procedimiento fundamental, que debe ser actualizado continuamente, para poder optar a una oferta de empleo desde el SCE.

En cuanto al propio **proceso de gestión de ofertas**, existe un cierto desconocimiento entre las personas demandantes en relación con el procedimiento de selección de las demandas: *“...inscrita en una cantidad de plataformas, la del Servicio Canario de Empleo que, como dice ella, saltan las ofertas y al momento ya no están. Que yo no sé cómo hacen ese triaje, esa...Sí, el cribado, ¿no? No sé, me dice una compañera más allá, no, es que usted está en la lista, ha saltado como posible candidata. Entonces, ¿dónde estoy yo en el Servicio Canario de Empleo?, ¿qué ocupación?, ¿o en qué escala estoy para yo saber? Bueno, a lo mejor de aquí a 20 o 30 ofertas, igual salta mi nombre, por qué no...”*

Igualmente se hace referencia a las dificultades con las que se enfrentan a la hora de la inscripción en alguna de las ofertas, y que se perciben como un largo proceso en el que cuando terminas, ya has perdido la opción a ser seleccionada: *“Si tiene dudas o usted cree que puede tal, tiene que llamar al Servicio Canario de Empleo y hablar con su orientadora, ¿perdona? Es que para inscribirme en esa oferta, hablar con la orientadora, tengo que pedir cita previa ¿sabes?... Cuando vaya a llegar a ver a la orientadora, esa oferta ya ha cesado, ya no, ya no está activa. Ese tipo de cosas...”*

Esta situación está, posiblemente, relacionada con lo que les ocurre a las personas demandantes que han sido llamadas a alguna oferta y entre las que hay quien señala la importancia de la **escucha activa** por parte de quienes gestionan, en relación con su **disponibilidad para el empleo**: *“Yo estaré entre los 13, 14 años relacionado con el Servicio Canario de Empleo. Me han ofrecido trabajos, sí... pero creo que el Servicio*

Canario de Empleo o algunas personas del Servicio Canario de Empleo, en esta sociedad, en general, a la gente le cuesta escuchar. En el Servicio Canario de Empleo tendrían que escuchar más”. Se refiere así a las circunstancias vitales de las personas demandantes, y como se ha explicado anteriormente, a la necesidad de coordinación y acompañamiento más allá del ámbito del empleo con otras áreas de la administración pública, procurando dar un servicio integral que incluya todos los aspectos inherentes a la vida de una persona.

Así, ocurre que **la disponibilidad real de las personas demandantes no siempre se ajusta en el proceso de gestión de ofertas**: *“A mí me ha saltado una que no me interesaba, porque me cogió en un momento malo. Era de la construcción y era empezar en una obra y ahí ya, te parte todo”.*

O en otro sector como Resto de Servicios: *“Los trabajos que yo sé que puedo desempeñar, yo no me voy a poner de limpiadora, que sí que salen un montones, cuando yo sé que en cuestión de quince días voy a coger una baja. Y no creo que sea ni ético, ni lógico, ni moral, ni para la empresa, ni para uno”.*

En ambas situaciones se trata de una cuestión de **salud**, algo que se obvia a la hora de lograr casar las ofertas con las demandas, posiblemente, por esa falta de coordinación entre distintas áreas y que podría estar registrado en la demanda.

O simplemente no se encuentran disponibles porque existen otras opciones laborales, en este caso, en el sector Resto de Servicios: *“Recibí el año pasado en un, en un... soy interina de la Consejería de Educación y en una de estas paradas, justamente, un nombramiento que, en Tenerife, estaba justo yo en Tenerife nombrada y me llamaron. Oye, tengo que decirlo, de las oficinas de Arucas para impartir un PFAE en Atención Sociosanitaria en Arucas, pero justo había sido nombrada y no lo acepté”.*

O en el caso de la construcción: *“Años atrás, montón de años atrás, la misma oferta. Y últimamente me saltó una, de... la misma oferta que hace no sé cuántos años. La misma. Impresionante. Pero y te quedas tú ...y en Agüimes, fíjate. En Agüimes de carpintero, y les dije que no, porque estaba esperando por las placas que empieza ahora ...”.*

En cuanto a la **tipología de ofertas** que llegan al SCE, se traslada la opinión de que no están abiertas a otros sectores como el social, tan importante en el mercado de trabajo: *“Me parece curioso cómo la alta demanda y necesidad de profesionales de lo social, teniendo en cuenta a lo largo de estos años, pero especialmente en los últimos, cómo las circunstancias de personas migrantes y las fundaciones requieren a profesionales. Porque es una entrada y salida de personas que no están capacitadas para trabajar en el sector. Cómo es que no existen, o yo no las vi, ofertas de empleo de fundaciones a través del Servicio Canario de Empleo”. Se trata de una percepción relativa a la baja diversidad de ofertas de empleo que se gestionan desde el SCE, así como a los sectores en los que no se demanda empleo, nuevamente, en este caso, el ámbito social: *“Nunca he visto una oferta y si la ha habido, desde luego no ha sido de calidad. Y bueno, teniendo en cuenta, que además es un sector que, bueno, las condiciones son las que son”.**

De esta manera, en cuanto a los sectores que sí gestionan sus ofertas desde el SCE, se hace referencia a la percepción en la baja calidad de estas como, por ejemplo, en el caso de la Construcción: *“En la construcción, quien te pide un oficial es porque nadie quiere trabajar con él. Porque el que sabe trabajar y quiere trabajar en la construcción, tiene trabajo y las demandas que hay son de los que no consiguen nada”*.

Igualmente, en el caso de la Hostelería, se hace referencia a las condiciones de trabajo desde las empresas: *“Cuando se me presentó la posibilidad de comentarlo al Servicio Canario de Empleo... no quiero, no me interesa trabajar en una cocina de restaurante. Sabes cuando empiezas, pero no sabes cuando acabas. Como tengas familia, las familias son las compañeras y compañeros de trabajo, porque como tengas familia, a lo mejor empalmas almuerzo y cena, y no puedes salir. Porque las horas extras no te las pagan. Me interesa más una cocina de hotel, que excepcionalmente harás 8 horas y cuando tengas que cobrar el sueldo, del 1 al 5 lo tienes garantizado. (...) Si estás en una cocina de hotel, más menos sueldo, pero te lo van a ingresar, que, si estás en un restaurante y como no formes parte del equipo del personal, imprescindible.... algunos meses cobrarás con suerte algo, es lo que hay...”. A este respecto, también se apunta: “Y que cobras el día 1. Que llegas el día 1 y tienes tu sueldito, no, espérate al 10, espérate al 15, espérate al 20...”. Y tú espera y espera. Y tú, madre mía. ¿Cobraré?”*

En esta línea, se señala la **escasa información que se ofrece desde el SCE** a las personas candidatas para cubrir ese puesto de trabajo, en la resolución de la selección: *“Solamente te dicen, necesita tal, con estas características. Pero, a ver, yo viendo esto, yo sé que puedo hacerlo, y ¿por qué me sale usted no es apta para este puesto? ¿sabes? Ese tipo de cosas sale mucho. Su candidatura no es no sé qué, no es apta”*.

Asimismo, la información que se facilita desde la oficina de empleo no siempre corresponde con la que se comunica en la entrevista de trabajo por parte de las empresas: *“No, aquí te dicen una cosa y cuando vas a la entrevista no tiene nada que ver con lo... el empresario no te dice lo mismo que te dicen aquí”*.

De otro lado y en relación con la respuesta por parte del empresariado al proceso de selección de las personas enviadas, a grandes rasgos, una referencia que ilustra, en general esta situación, en un fragmento del grupo de discusión:

DEBA1: *A mí me llego uno, y me quedé alucinando. me sorprendió. Digo, ¡Jesús!, qué buena gente (risas). No me cogieron, pero me dijeron que no contaban conmigo. Bueno.*

DEBA2: *Que es lo que se debería de hacer*

DEBA1: *Por respeto, sobre todo*

Todo lo anterior hace referencia a las **condiciones laborales** que se recogen en las ofertas de empleo gestionadas por el SCE. De esta manera, a la pregunta de qué valoran en un empleo, hay quien afirma, que solo la oportunidad de optar a un trabajo: *“Ahora mismo, yo creo, que al menos yo.... Yo lo valoro todo, porque lo que estoy deseando es que me ofrezcan algo, que me ofrezcan algo. Me mata de tristeza, el...porque llegas a pensarlo. Cónchale, con mi bagaje, con mi formación, ¿no sirvo ni*

para ser cajera del Hiperdino?... ¿Perdona?” Se refiere al mismo concepto de utilidad que subyace tras las personas mayores de 52 años y que no ven reconocida su valía por cuestión de edad.

De la misma forma, las propias necesidades que envuelven a cada persona y que necesitan cubrir sus necesidades básicas están en la base de esta afirmación: *“Yo tengo tres hijos.... tengo que atenderlos. Y yo, ahora mismo, por un trabajo, me agarro a un clavo ardiendo. Me agarraría”*.

Si bien es importante tener en cuenta variables como la **conciliación personal y familiar**, atendiendo a cada uno de los diversos perfiles, en función de las necesidades de cada persona y en cada etapa de su vida: *“Yo, en su momento valoraba mucho la conciliación familiar. Pero ahora mismo tengo un hijo de 32 y una hija de 23 prácticamente ya están... Ya no me condicionan, mi tiempo es mío, que lo puedo gestionar a mi manera, ¿me entiendes? y eso, quieras que no, es un plus que yo le doy a esa empresa, ¿me entiendes? Pero, entiendo también que es importante el tema de la conciliación familiar, claro”*.

Otra de las demandas hace referencia a su vez a la importancia de la **movilidad** a la hora de lograr un empleo y el coste que eso supone en términos de pérdida de poder adquisitivo: *“tú vives en Santa Cruz y te llaman del sur a trabajar en un hotel, y aunque tengas coche no puedes ir. Porque tú no puedes gastarte 450 € en gasolina para ir a todos los días a tu trabajo. O sea, hay cosas que geográficamente son imposibles, imposibles. Porque si ganas 1500 €, ponle tú, y te pagas 400 € de gasolina... ahí estás tirando el dinero, pero es como si lo dejaras correr”*.

En esta misma línea se añade a la cuestión de la movilidad, una necesidad en el incremento de los **recursos de apoyo** que faciliten el acceso al empleo a quienes tengan responsabilidades familiares: *“También mira, este trabajo está aquí, pero... (...) las circunstancias de cada persona también, ¿sabes? Porque a mí me llaman para un trabajo, para trabajar en el sur... yo vivo aquí, en Santa Cruz. Me llaman de aquí para una entrevista en un hotel en el sur. Yo no tengo coche, yo tengo que tener guagua. Yo tengo un niño, como les comenté, no tengo a nadie más que mi hermana y el colegio...”*.

O en el otro lado, quienes se expresan en términos de la importancia del **salario**, atendiendo a las propias funciones de la ocupación que desarrollan, muy vinculada a cuestiones de salud mental: *“No tengo ninguna responsabilidad que la de más allá conmigo misma y yo, en un puesto de trabajo, valoro condiciones. En primer, ...yo no valoro un trabajo en el que no crea y en el que el proyecto en sí no me interesa. Y una vez valorado eso, si las condiciones económicas y horarios no son acordes a lo que yo considero, pues, la verdad, lo descarto, lo he descartado. Probablemente porque no tengo más responsabilidades que la mía y me he sabido gestionar hasta ahora. Esas condiciones son salariales. En lo social son, siempre, en base al convenio colectivo. Y el horario sí que ha podido ser negociable, en algunas ocasiones. Y cuando no me ha interesado, porque los trabajos a los que yo, eh...en los que yo he trabajado requieren de mucha carga emocional”*.

En general, se traslada desde los discursos la importancia fundamental de poner en el centro las circunstancias personales y a las trayectorias profesionales de cada uno de

los demandantes en búsqueda activa de empleo para tener la posibilidad de optar a un empleo o al menos, el acceso a una entrevista de trabajo.

Directamente relacionado con todo lo anterior, como un paso previo y fundamental, desde las percepciones de las personas demandantes, se hace referencia a la relevancia de la **orientación** como facilitadora de un acompañamiento integral de las personas en búsqueda activa de empleo: *“Al final lo único que necesitamos es un poquito de orientación y que nos acerquen a la realidad de hoy. Porque no podemos pedir que una persona de 60 años, eh, conviva igual que una persona de 30 con la realidad de hoy”.*

Se entiende la **orientación** como una guía que pueda favorecer a quienes se encuentran perdidos en este difícil proceso: *“Pero se echa de menos, ahora mismo, aunque el trabajo está mal y hay explotación, eh... un contacto, una... un algo. Como aquí en el paro, que te indiquen los pasos a seguir para tú moverte e ir en busca de otra. Otras alternativas. Otras carreteras donde tú puedas coger camino y llegar a un destino. Es que te quedas estancado y... no ves salida por ningún lado”.*

Y desde la orientación, establecer las bases en función de las particularidades de cada demandante y siempre acompañando a las personas en el acceso al empleo, todo ello con el objetivo de fomentar la autonomía de cada una partiendo de diagnósticos e itinerarios personalizados: *“Tengo una orientadora, aquí, en el risco de San Nicolás, que pertenece al cono Sur, que me ayudó bastante. Pero al final estuve bastantes años con ella, orientándome, orientándome, orientándome, actualizando currículum, buscando empleos, entregando currículum por Internet. Haciendo cursos. Pero al final el trabajo lo tuve que buscar yo. Esa es la realidad”.*

Tratando de fortalecer la confianza en el sistema y en el personal técnico que implementa las políticas activas de empleo, desde la diversidad de funciones que se cubren: *“Yo he estado en... con una orientadora que es magnífica, tenía una atención con la gente, que yo decía, ¿por qué no hay tanta gente así para poder atender? Porque llega a ser que el sistema es tan impersonal, que ya no está esa cercanía. Y yo le comentaba, ¿dónde está todo ese fondo europeo? Que se vuelca a... para las asociaciones. Para ayudar a ese tipo de personas, jóvenes o mayores, o las que no están incluidas o no son visibles a la hora del empleo ¿Dónde está eso? Sí, bueno, te voy a apuntar aquí, allí. No sé qué, no sé cuánto. Ya llevo dos años. Dos años en esas listas. Nunca me ha llamado nadie”.*

En cuanto a la **formación**, en este marco de las PAE, se trasladan diferentes percepciones que están relacionadas directamente con su utilidad para la recualificación profesional: *“Estaba haciendo cursos, por medio del Servicio Canario de Empleo. Eh, bajo mi punto de vista, los cursos son estupendos, pero al final no te abren muchas puertas que digamos, ¿vale? Porque sí que tienes experiencia en lo que ya has hecho. Los cursos que realicé eran en base al trabajo que podría desempeñar, ¿vale?, porque mi problema es en los brazos. Entonces me metí en administración y en recursos humanos, y estuve estudiando idiomas. O sea, un poco, formándome”.*

Igualmente, hay quien se plantea la eficacia de los cursos para la búsqueda de empleo en el corto plazo: *“Ya de antemano ya ellos saben que no le van a dar salida al curso”.*

Yo hice uno de 200 horas de cocina y de 40, 50 personas que hicimos el curso saldrían tres a trabajar, más no salieron. De hecho, antes de empezar el curso, ya la mayoría sabemos que es tiempo perdido. Lo tienen por tener algo, por si el día de mañana hay una demanda de empleo en ese sector”.

Además, se traslada la **incoherencia del sistema de formación y recualificación**: *“Uno de los cursos que hice, fue un Certificado Superior de Recursos Humanos...Lo hice por medio del Servicio Canario de Empleo. Cuando miro en el ser...una de las ofertas, sale eso, y me apunto obviamente. Y me dice que yo no tengo las cualidades para hacer ese curso. Si yo lo he hecho por medio del Servicio Canario de empleo, y me voy a apuntar, porque es eso lo que yo he estudiado... ¿y me dices que no?”.*

Por otro lado, se expresa, que la necesidad de formarse choca frontalmente con el hecho de poder cubrir sus necesidades materiales fundamentales: *“Olvídate de, de que apuntarte aquí, que nada más te llaman para cursos, y venga a perder tiempo. Y yo necesito comer, no necesito hacer cursos, entiéndeme. Yo necesito comer, no necesito cursos. Mira, seis meses haciendo un curso, ¿para qué? Si eso no me da de comer a mí. Lo que me da de comer es mi profesión. Y lo que yo tenga y lo que yo sé”.*

En definitiva, se trata de establecer unos parámetros de utilidad para la formación de las personas en búsqueda activa de empleo, porque si no son capaces de mejorar su recualificación profesional, estos cursos pierden su valor. Además, se debe tener en cuenta las realidades personales y poder atender sus demandas en función de las necesidades vitales que tengan y que deben ser tenidas en cuenta a la hora de diseñar los itinerarios personalizados para lograr mejorar la empleabilidad, y en última instancia, lograr un empleo.

Para terminar, han surgido algunas **demandas a modo de propuestas**, cuya finalidad es lograr mejorar la empleabilidad de las personas demandantes, así como el propio Servicio Canario de Empleo:

La necesidad de poner en contacto directo a las empresas y a las personas demandantes desde el despliegue de un espacio físico común, en el que el cara a cara ponga valor a la experiencia profesional de las personas demandantes:

“Los convenios que tienen las empresas con el servicio de empleo, ¿por qué no hacen, digamos, esa Feria de empleo? Que se suponen que tienen que haber, para ver gente, conocer gente. Porque yo con un papel no me doy a conocer. Esos intercambios”.

“Reuniones como esta, pero dirigidas a otro tipo, al enfoque en empresas que están buscando empleos. Tantas empresas que están buscando empleos. O sea, trabajadores, pero ¿dónde están?... ¿en Internet? ¿qué te metes y te vuelven loco y te cansan y te aburres? Que se coordinen con el paro, y aquí hacemos una reunión entre parados y empresas... o algún representante de empresa, que nos enfoque, directamente”.

La relevancia de la gestión de las ocupaciones por grupos de edad, atendiendo siempre a las especificidades y circunstancias personales de cada demandante en búsqueda activa de empleo:

“Ya en mi profesión, como decía él, lo duro, el trabajo duro no puedo. Tengo que buscar otra opción diferente de trabajo, que las hay, porque yo las veo, repartidores, cosas así, parques y jardines, colegios. Hay infinidad de trabajos más livianos que la construcción, pero ¿por qué no se gestiona eso”.

“Para esa gente debería haber un camino, donde se pueda emplear, tanto en colegios, en parques, en jardines. Hay montón de trabajo y no se ve nada. Ni nadie que gestione o te oriente un poco, para hacer eso”.

La vuelta a la presencialidad en la prestación de los servicios públicos de empleo:

“Lo que más recalco es la atención aquí, la atención directa. Nada de citas telefónicas y... Ya que uno viene aquí, ¿por qué no te dan una cita presencial”.

8. A modo de conclusión. Causas y propuestas

Somos conscientes de que esta aproximación al objeto de estudio plantea cuestiones en las que se podría, y se debería profundizar. El mercado de trabajo es complejo, dinámico y cambiante y presenta, entre otras particularidades, diferencias dentro de los territorios, en los sectores económicos, en las ocupaciones y puestos requeridos, así como en los perfiles de las personas que están registradas como demandantes en búsqueda activa de empleo.

A continuación, se exponen desde los diferentes actores, **algunas de las principales causas de no disponibilidad y rechazo de las personas que se encuentran en búsqueda activa de empleo** a las ofertas de trabajo gestionadas desde el SCE.

Desde el personal técnico que gestiona las ofertas de empleo
Falta de actualización de los perfiles de las personas apuntadas como demandante de empleo
Falta de actualización de la situación administrativa, basada en la disponibilidad real, de las personas apuntadas como demandantes de empleo.
Falta de información en ofertas gestionadas (condiciones laborales y del puesto de trabajo)
Falta de correspondencia entre la oferta publicada y la oferta real
Por el cuidado a personas dependientes

Por el coste o no disponibilidad de vivienda
Por problemas relacionados con la movilidad (distancia de la vivienda de la persona trabajadora al puesto de trabajo)
Economía sumergida
Desde el empresariado
Falta de actualización de los perfiles de las personas candidatas
Formato del CV facilitado (poca información, no actualizada)
Falta de información de las ofertas presentadas (condiciones laborales y del puesto de trabajo)
Por las condiciones laborales de la oferta (turno de trabajo, trabajo los festivos, el salario, trabajo físico...)
Por la falta de conciliación
Por el coste de la vivienda (precio de los alquileres)
Por problemas relacionados con la movilidad (distancia de la vivienda de la persona trabajadora al puesto de trabajo)
Economía sumergida
Desde las personas que se encuentran en búsqueda activa de empleo
Falta de información del proceso de actualización de la demanda
Brecha digital en algunos colectivos de la población
Baja calidad de las ofertas registradas
Falta de información en relación con las ofertas
Motivos relacionados con la salud (mental y física)
Por las condiciones laborales de la oferta (turno de trabajo, trabajo los festivos, el salario, trabajo físico...)
Por dificultades a la hora de conciliar
Por problemas relacionados con la movilidad (distancia de la vivienda de la persona trabajadora al puesto de trabajo)

Propuestas de mejora

Para la búsqueda de alternativas, hay que tener en cuenta que se trata de un fenómeno multidimensional, lo que implica soluciones compartidas, y no explicadas únicamente desde la perspectiva de cada uno de los protagonistas del proceso de Gestión de Oferta. De esta forma, esta relación de propuestas se elabora desde la escucha activa de los actores del proceso. Si bien, consideramos importante, abrir un espacio de reflexión y valoración de las mismas o de otras que pudieran surgir, y validar su posible implementación en el Servicio Canario de Empleo.

De esta forma, las propuestas quedan formuladas:

1. Favorecer **la creación de un espacio físico en el que se trabaje la mejora de la empleabilidad**, en clave intergeneracional, desplegando una red de recursos y servicios de orientación y formación. Un lugar en el que se ofrezca la posibilidad de desarrollar las competencias básicas y transversales y la construcción de itinerarios profesionales, potenciando la formación continua, pre laboral y laboral. Atendiendo a las buenas prácticas que se desarrollan también desde otros

territorios, por ejemplo, Porta22 (servicio de Bcn Activa), adaptándolas a la realidad y a las necesidades de Canarias.

2. Organizar **Ferias de Empleo por sectores, atendiendo a los diferentes grupos de edad**, que faciliten el contacto entre las empresas y las personas en búsqueda activa de empleo. Un espacio común en el que los dos protagonistas del mercado de trabajo puedan interlocutar directamente, intercambiar impresiones y valorar la disponibilidad y el interés por el empleo.
3. Generar **espacios de encuentro y canales de comunicación entre los servicios de empleo y los servicios sociales**, así como otras áreas administrativas que directa o indirectamente influyen en el empleo, para consensuar criterios de actuación, protocolos y procedimientos en base a las diversas realidades con las que se encuentran las personas demandantes de empleo
4. Favorecer la **coordinación y el acompañamiento desde las diferentes áreas del SCE**, en la búsqueda de una atención más integral de cada una de las personas demandantes de empleo. Se trata de mejorar, de manera conjunta, para poder derivar en cada caso particular a los diversos servicios (orientación, formación, inserción laboral...)
5. Adecuar **el servicio de Orientación desde el SCE, así como de las entidades colaboradoras y mantener una coordinación directa con el personal de Gestión de Ofertas**, para mejorar los procesos de atención y acompañamiento poniendo el foco en las diversas necesidades de cada una de las personas en búsqueda activa de empleo que acuden al servicio. Por otro lado, informar a las personas demandantes acerca de la importancia de mantener bien actualizada la demanda de empleo como un paso fundamental previo a la búsqueda de empleo.
6. Establecer **espacios de encuentro, con determinada periodicidad, en el servicio de Gestión de Ofertas entre el personal técnico**, que favorezcan el intercambio de conocimiento, experiencias y procedimientos de actuación en el desarrollo de sus funciones.
7. En relación con la gestión de las ofertas que se realiza desde el SCE, **buscar consensos para detectar las necesidades desde el propio servicio y establecer criterios unificados en el uso de la taxonomía del SISPECAN**. Así como, determinar criterios excluyentes y explicativos en base a los cuales asignar las diversas situaciones de las personas demandantes, con la finalidad de conocer la situación administrativa de disponibilidad, así como valorar las necesidades y la posterior derivación a otras PAE.
8. Establecer **reuniones con el personal técnico responsable del servicio de informática y el personal técnico responsable de la gestión de ofertas** para

valorar entre ambos equipos de trabajo su viabilidad y la posibilidad de implementar las mejoras para el SISPECAN.

9. Otras propuestas más concretas y definidas en relación con la mejora de la gestión de ofertas son las que siguen:

- **Mejorar el proceso de inscripción** de las personas demandantes, registrándola adecuadamente y atendiendo a las preferencias de la ocupación que puedan y quieran desempeñar.
- **Sistema de notificaciones automatizado** que mediante un aviso a través de la aplicación del SCE, permita mantener a las personas demandantes de empleo informadas sobre las ofertas que se ajusten a sus habilidades y requisitos laborales.
- **Empoderar a las personas demandantes**, para que puedan gestionar directamente la suspensión temporal de su demanda, presentando un documento que respalde su situación.
- **Fortalecer la colaboración con las empresas** facilitando incentivos para la contratación de personas sin experiencia o formación específica, que permita la capacitación y formación de estos demandantes.

Anexos.

Anexos 1.

CATEGORÍA	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN CÓDIGO
01 RECHAZO VOLUNTARIO	1352	CAT: RENUNCIA A LA CITACIÓN
	1405	DESCARTE: BAJA PREDISPOSICIÓN
	2103	HA DEJADO EL PROCESO DE SELECCIÓN
	2104	NO ACEPTÓ EL TIPO DE CONTRATO OFERTADO
	2106	NO ACEPTÓ LAS CONDICIONES DE JORNADA/HORARIO
	2107	NO ACEPTÓ LAS CONDICIONES DEL PUESTO DE TRABAJO
	2105	NO ACEPTÓ LAS CONDICIONES ECONÓMICAS
	1609	NO ACUDE A LA CITACIÓN
	1600	NO DISPONIBLE
	1601	NO LE INTERESA: CAMBIO SUS REQUISITOS
	1603	NO LE INTERESA: ESTÁ ESTUDIANDO
	1605	NO LE INTERESA: HA CAMBIADO SUS REQUISITOS DE JORNADA
	1604	NO LE INTERESA: HA CAMBIADO SUS REQUISITOS DE TERRITORIO
	1608	NO LE INTERESA: POR VACACIONES
	1607	NO LE INTERESA: PREPARA OPOSICIONES
	1606	NO LE INTERESA: SE HA REINCORPORADO A LOS ESTUDIOS QUE HABÍA DEJADO
	1602	NO LE INTERESA: TIENE OTRA OFERTA
	2101	NO SE HA PRESENTADO
	2600	POCO INTERÉS DEL DEMANDANTE
	1615	RECHAZA PARTICIPAR EN EL PROCESO DE SELECCIÓN
2102	RECHAZÓ EL PUESTO DE ENTRADA	
2100	RECHAZÓ EL PUESTO DE TRABAJO/ACCIÓN	
02 DESCARTADO	1203	AUSENTE
	1350	CAT: NO CONTACTADO TRAS VARIOS INTENTOS
	1401	DESCARTE CONVENIO: COLECTIVO DE MENOR PRIORIDAD
	1403	DESCARTE CONVENIO: YA ES CANDIDATO A OTRA OFERTA
	1402	DESCARTE CONVENIO: YA HA PARTICIPADO EN EL PROGRAMA
	1400	DESCARTE POR LA OFICINA
	1407	DESCARTE: LE FALTA CUALIFICACIÓN
	1406	DESCARTE: NO CUMPLE LOS REQUISITOS
	1404	DESCARTE: NO TIENE EXPERIENCIA
	2207	MUY ALEJADO DEL PERFIL SOLICITADO



	1200	NO CONTACTADO
	2210	NO CORRESPONDE AL PERFIL POR OTROS MOTIVOS
	2200	NO CUMPLE LOS REQUISITOS
	2209	NO DISPONE DE LAS APTITUDES ADECUADAS
	2211	NO LE INTERESA A LA EMPRESA POR OTROS MOTIVOS
	1612	NO PUEDE SER CANDIDATO POR IMPEDIMENTOS DE DISCAPACIDAD
	1613	NO PUEDE SER CANDIDATO. ADUCE PROBLEMA FAMILIAR
	1610	NO PUEDE SER CANDIDATO. BAJA POR I.T.
	1611	NO PUEDE SER CANDIDATO. BAJA POR MATERNIDAD
	1614	NO PUEDE SER CANDIDATO. IMPEDIMENTOS DE COLECTIVO ESPECIAL
	1202	NO RESPONDIÓ
	2400	NO SE HA PODIDO CONTACTAR
	2212	OTROS MOTIVOS
	2203	RECHAZADO POR FALTA DE CUALIFICACIÓN
	2202	RECHAZADO POR FALTA DE EXPERIENCIA
	2201	RECHAZADO POR FALTA DE FORMACIÓN
	2205	RECHAZADO POR FALTA DE INTERÉS HACIA LA EMPRESA
	2206	RECHAZADO POR FALTA DE MOTIVACIÓN
	2204	RECHAZADO POR FALTA DE ORIENTACIÓN
	1201	SE DEJÓ RECADO
	2250	SE SELECCIONÓ OTRO CANDIDATO
	2208	SUS CARACTERÍSTICAS PERSONALES NO SE ADAPTAN AL PUESTO
	2500	YA ESTABA OCUPADO EL PUESTO DE TRABAJO
03 ADMITIDO	2000	ADMITIDO
	1	CONTRATADO
	2002	INCORPORADO AL PROGRAMA
04 ENTRA EN PROCESO DE SELECCIÓN DE LA OFERTA	23	AMBOS
	2050	CANDIDATO RESERVA
	1150	CITADO
	1354	CITADO
	2001	CONTRATARÁ AL CANDIDATO
	22	PRESENCIAL
05 GESTIÓN EN CURSO	1351	CAT: NO REALIZÓ NINGUNA LLAMADA
	21	CURRICULUM ENVIADO
	1100	DISPONIBLE
	1002	DISPONIBLE POR SER PERCEPTOR DE PRESTACIONES
	1360	EL CANDIDATO DESAUTORIZA EL ENVÍO DE SMS
	1340	ENVIAR CORREO Y/O AVISO VÍA APP MÓVIL AL CANDIDATO
	1357	ENVIAR SMS AL CANDIDATO



	1001	PREDISPONIBLE POR SER PERCEPTOR DE PRESTACIONES
	1355	SE ENVIÓ BUROFAX/CARTA
	1346	SE ENVIÓ CORREO Y/O AVISO VÍA APP MÓVIL
	1356	SE ENVIÓ MENSAJE A MÓVIL
06 DEMANDANTE NO LOCALIZADO	1353	CAT: CONTACTADO CON ERROR
	1300	DATOS DE CONTACTO ERRÓNEOS
	1358	DATOS NO INFORMADOS CORRECTAMENTE
	1303	DOMICILIO DE NOTIFICACIÓN ERRÓNEO
	1359	ERROR EN EL ENVÍO DE SMS
	1349	ERROR EN ENVÍO DE CORREO Y EN AVISO VÍA APP MÓVIL
	1301	POSIBLE TELÉFONO ERRÓNEO
	1302	TELÉFONO ERRÓNEO
07 DEFUNCIÓN	1500	DEFUNCIÓN
08 OTROS RESULTADOS	3002	CARTA DE PRESENTACIÓN: ADMITIDO
	3001	CARTA DE PRESENTACIÓN: EN PROCESO DE SELECCIÓN
	3003	CARTA DE PRESENTACIÓN: NO ADMITIDO
	3000	DEVOLUCIÓN DE CARTA PRESENTACIÓN
	3100	NO DEVUELVE CARTA DE PRESENTACIÓN
	1209	NO MECANIZAR
	1210	NO MECANIZAR
	1000	NO REQUIERE COMPROBACIÓN
	2300	NO SE HA INFORMADO AL TRABAJADOR (ENVIADO CURRÍCULO)
	2	OTROS RESULTADOS
09 NO VINCULADO	10	NO VINCULADO
-1 NULL en BBDD	-1	NULL en BBDD



Referencias:

- https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/documents/publication/wcms_563303.pdf Hacia el derecho al trabajo. Analizar el desempleo y el empleo. Una guía para la elaboración de programas públicos de empleo innovadores, Oficina Internacional del Trabajo, OIT.
- https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/reflexiones-trabajo/WCMS_728284/lang--es/index.htm Concepto y medición de la desocupación: pasado y presente, Organización Internacional del Trabajo, OIT.
- <https://www.gobiernodecanarias.org/empleo/sce/principal/index.html> Servicios para el empleo, Servicio Canario de Empleo, Gobierno de Canarias.
-
- <https://ilostat.ilo.org/resources/concepts-and-definitions/classification-occupation/> International Standard Classification of Occupations, ISCO.
- <https://ilostat.ilo.org/es/resources/concepts-and-definitions/description-labour-force-statistics/> ILOSTAT, Conceptos y definiciones. Estadísticas de población activa, Organización Internacional del Trabajo. OIT.
- https://www.sepe.es/HomeSepe/buscador-solr.html?queryStr=rechazo+de+oferta&tipo_pag=on&tipo_not=on&tipo_doc=on Servicio Público de Empleo Estatal, SEPE.
- <https://www.eapn.es/noticias/1044/13-de-las-personas-trabajadoras-en-espana-vive-por-debajo-del-umbral-de-la-pobreza> EAPN-ES.