



**AGENTE DE EMPLEO**

**TRANSNACIONAL**

**URB-AL 4 Europa-América Latina**  
**Promotor:**  
**Instituto Municipal de Empleo y de Desarrollo**  
**Económico.**  
**Ayuntamiento de Zaragoza**



## **I-INDICE.-**

I-INTRODUCCION.....	2
II-ANALISIS CUESTIONARIO 1 .....	5
A-PERFIL PROFESIONAL.-.....	5
A1.-FORMACION.- .....	5
A2-CARACTERISTICAS PERSONALES.....	9
B-TAREAS Y FUNCIONES.-.....	10
B-1. TAREAS. - .....	10
B-2. FUNCIONES. - .....	10
B-3. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES.- .....	11
C - CARACTERISTICAS DE LA RELACION AGENTE DE EMPLEO-USUARIO. ....	14
III-ANALISIS CUESTIONARIO 2 .....	20
A-FORMACION.....	20
B-CONOCIMIENTO DE LA NORMATIVA COMUNITARIA.- .....	23
IV-CONCLUSIONES.-.....	25
V-BIBLIOGRAFIA.-.....	27



## **I-INTRODUCCION.**

Con la elaboración de este informe, trataremos de obtener la información más clara y detallada posible sobre el perfil profesional de los Agentes de Empleo, que trabajan con sectores de población con dificultades de inserción dentro del mercado laboral.

Para ello el informe se dividirá en dos partes diferenciadas.-

- 1º Detallar el perfil profesional del Agente de Empleo.
- 2º Elaboración del perfil de Agente de Empleo a nivel transnacional.

El método utilizado para la recopilación de datos ha sido la elaboración de un cuestionario, cumplimentado por diferentes profesionales que trabajan en la orientación e inserción en el ámbito laboral.

Para ello se enviaron 230 encuestas a diferentes empresas, asociaciones, fundaciones y oficinas del INEM de la provincia de Zaragoza.

Estos cuestionarios se enviaron el 5 de Abril y se estableció el plazo de contestación el día 17 de ese mismo mes.

En este periodo de tiempo se contestaron a 43 encuestas pertenecientes a diversos perfiles profesionales, lo cual nos ayudará a dibujar de una manera más eficaz los perfiles profesionales.



El cuestionario enviado se propone en dos partes fundamentales.-

Cuestionario 1. - Plantea preguntas relacionadas con la formación, conocimientos, capacidades y cualidades de los Agentes de Empleo.

Se compone de 31 preguntas, de las cuales 10 se establecen como abiertas y 21 como cerradas.

Cuestionario 2. - Aquí trataremos de crear un perfil profesional: El Agente de Empleo Transnacional. Para ello los diferentes profesionales encuestados tratarán a través de sus opiniones y comentarios de definir el perfil requerido.

Se compone de un total de 34 preguntas, de las cuales 23 se establecen como cerradas y 11 como abiertas.

Ante todo queremos agradecer el interés mostrado por las asociaciones y entidades que han colaborado remitiéndonos el cuestionario.-

- Antena del Club de Empleo+25
- Aya Consulting
- Ayuntamiento de Ateca
- Ayuntamiento de Calatayud
- Ayuntamiento de Huesca
- C.M.S.S San José
- C.M.S.S Almozara
- C.M.S.S Oliver
- C.S.L. Picarral
- CEE Umbela S.C.L
- CEPYME
- Ceserpi S.L
- CODEF
- Confederación de Empresarios de Zaragoza.



- CSL Casetas (Telca)
- CSL Delicias
- CSL La Jota (Tamiz)
- CSL Oliver
- Delegación del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales
- Disminuidos físicos de Aragón
- Fundación Cultura y Empresa
- Fundación El Tranvia
- Fundación Federico Ozanam
- Fundación Rey Ardid
- Fundosa Social Consulting
- INEM Dirección provincial
- Inforedar Servicios
- Instituto Aragonés de la Mujer
- Lexia consultores
- Mas Manos
- Oficina INEM Pablo Gargallo
- Oficina INEM Santander
- Oficina INEM Torrero
- ONCE Servicio de Empleo
- Plan Fija
- Servicios Integrales de Fincas Aragón



## **II-ANALISIS CUESTIONARIO 1**

En este apartado trataremos de estudiar e identificar los siguientes aspectos.-

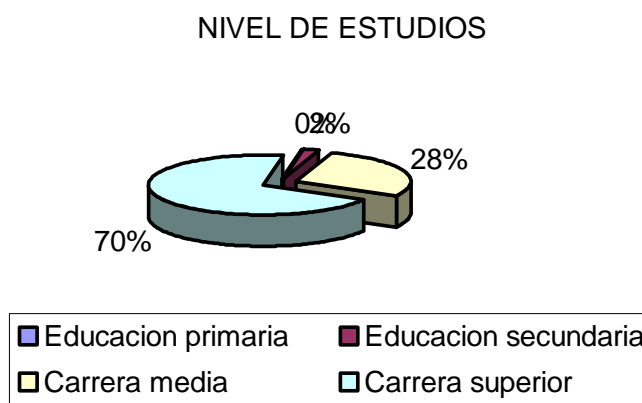
- A- Perfil profesional
- B- Tareas y funciones
- C- Características de las relaciones Agente de Empleo-Usuario

### **A-PERFIL PROFESIONAL.-**

Tras el análisis de los datos podríamos observar unos resultados bastante definidos.

#### **A1.-FORMACION.-**

De los 43 encuestados, 30 han realizado una carrera superior, seguido por 12 personas que han realizado una carrera media y finalmente una única persona formada en un módulo de nivel superior.





Dentro de las carreras superiores cabría destacar el elevado numero de licenciados en Derecho y Psicología.

Derecho	Psicología	Filosofía letras	y Graduado social	Trabajo social	Empresariales	Ingeniería técnica industrial	Magisterio
12 28%	8 19%	5 12%	4 9%	3 7%	3 7%	2 5%	1 2%
Filología francesa	Perito mercantil	Educación social	Modulo animación sociocultural	de Económicas			
1 2%	1 2%	1 2%	1 2%	1 2%			

En cuanto a la formación complementaria, el 69% de los profesionales han recibido formación complementaria para ejercer como agentes de empleo. Generalmente este tipo de formación está siempre orientada a la formación y orientación. Los cursos recibidos son públicos y privados de una manera muy igualada.

La duración es muy variada.-

De 10 a 40h	De 40 a 240h	De 250 a 550
6	9	9
25%	38%	38%

En cuanto a la calidad de dicha formación los encuestados la consideran excelente en un 10%, buena en un 87% e insuficiente en un 3%.

En cuanto al dominio y conocimientos de idiomas comunitarios, es principalmente el inglés el idioma mas conocido, aunque su dominio no sea de nivel alto.

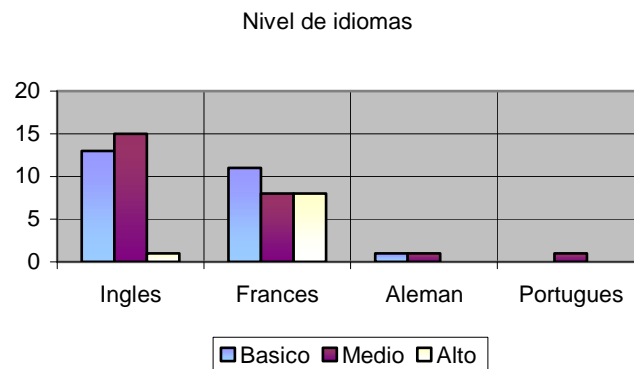


El francés también es dominado por los profesionales aunque de forma minoritaria, sin embargo el nivel es más alto que el de inglés.





Otros idiomas estudiados de manera minoritaria son el alemán, portugués y por supuesto el español.



Con respecto al uso de herramientas informáticas el 100% de los encuestados utilizan como instrumento de trabajo fundamental el ordenador.

Los programas más utilizados son.-

Ofimatica	Word	Correo electrónico	Access	Propio de la institución	la Windows	Excel
7	32	6	17	2	3	19
6%	25%	5%	13%	2%	2%	15%

MSDOS	Internet	Lotus	SIUSS	Intranet	Power Point	Contaplus
1	11	10	1	1	5	3
1%	9%	8%	1%	1%	4%	2%

Autocad	Outlook	Factura plus	Programa empleo INEM	Corel draw
1	5	1	1	1
1%	4%	1%	1%	1%



## A2-CARACTERISTICAS PERSONALES.

En las características personales de los profesionales se pueden deducir diferentes rasgos.-

### 1. Edad

- 18-29. - 16%
- 30-44. -63%
- 45-65. -21%

### 2-Tiempo ejerciendo la profesión

- Más de 1 año.-5%
- Entre 1 y 3 años.-10%
- Más de tres años.-79%

### 3-Sexo

- Varon.-40%
- Mujer.-60%



## **B-TAREAS Y FUNCIONES.-**

En el ámbito de las funciones de un Agente de Empleo, son muchas las tareas que se desempeñan a lo largo de la jornada laboral. Como resumen cabría destacar las más señaladas por los profesionales.

### **B-1. TAREAS. -**

- Entrevistas individuales y tutorías.
- Atención al público e información en general.
- Gestión de ofertas de empleo.
- Orientación.
- Contacto con empresas.
- Realización de informes y trabajo administrativo.
- Selección de personal.
- Planificación de proyectos.
- Actualización de datos al ordenador.
- Relaciones institucionales.
- Búsqueda constante de información.
- Realización de programas formativos.
- Intermediación.

### **B-2. FUNCIONES. -**

- Orientador laboral
- Inserción
- Dirección
- Técnico de selección de personal
- Secretariado
- Contactos con empresas
- Tutor
- Técnico en RRHH
- Coordinador de formación
- Entrevistar



- Evaluar

Todas estas tareas y funciones son desarrolladas por los Agentes de Empleo dentro de los planes de empleo. Para ellos, los planes más importantes son los siguientes.-

- PNAE 2001. Desde aquí se engloban todos los proyectos relacionados con igualdad de oportunidades, empleo joven, discapacitados, mujeres etc.
- ..
- Casas de oficios
- Taller de empleo
- Escuela taller
- Formación ocupacional
- Módulos de garantía social
- Convenios de colaboración con el INEM
- Plan fija
- Practicas en empresas
- Integración laboral de disminuidos
- Convenio con entidades locales
- Desarrollo del Plan Estratégico Local 2001-2006
- Plan Inserción Sociolaboral de Fundación “Cultura y Empresa”
- Otros.-lpe, UIL, TI, DAPO, BAE, INMA.

### **B-3. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES.-**

Tras la identificación de tareas y funciones del Agente de Empleo, podríamos mencionar como punto importante, los obstáculos a los que se enfrenta el profesional a la hora de llevar a cabo la orientación e inserción.

Como importantes podríamos mencionar.-



□ Poca oferta de empleo.

Actualmente el mercado laboral no tiene capacidad de absorción de toda la demanda laboral, por lo que se establece un desequilibrio entre oferta y demanda.

□ Baja cualificación de los demandantes.

Al trabajar generalmente con usuarios de determinadas características y problemáticas, suele haber una falta de formación adecuada.



□ Falta de medios.

Hay un sentimiento de descontento por la falta de recursos, en los que podríamos englobar todas estas necesidades.-

- Falta de recursos económicos.
- Falta de herramientas de trabajo.
- Falta de recursos humanos.
- Falta de recursos formativos.
- Falta de estabilidad laboral.
- Falta de proyectos innovadores.
- Falta de tiempo.
- Falta de confianza de las empresas en demandantes con determinadas problemáticas, minusvalías, inmigrantes y usuarios en proceso de inserción.

□ Desmotivación de los empleados.

En muchos casos, la falta de interés y apatía en ciertos jóvenes, es un obstáculo más a la hora de su propia inserción en el mercado laboral.

□ Falta de organización y coordinación con otras instituciones.

Lo que se considera fundamental para poder llevar a cabo cualquier proyecto de inserción.

□ Otros

- Falta de interés público.
- Discontinuidad de proyectos.
- Burocracia.
- Dispersión.
- Cumplimiento de objetivos.
- Intrusismo.

## **C - CARACTERISTICAS DE LA RELACION AGENTE DE EMPLEO-USUARIO.**

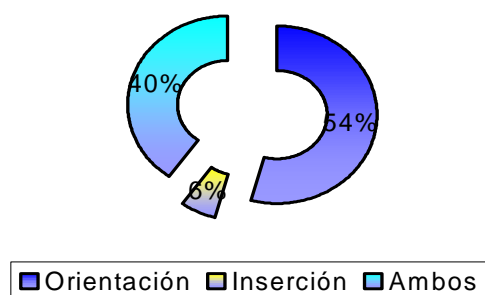
En este apartado, trataremos de analizar los puntos más importantes en cuanto a la relación que se establece entre el Agente de Empleo y el usuario.

Cabría mencionar la opinión del profesional en cuanto a la valoración de los usuarios de acuerdo con el servicio de inserción.

Un 5 % consideran que su labor es considerada muy positivamente, un 90 % la consideran positiva y un 5% consideran que los usuarios se muestran indiferentes. Este porcentaje nos deja ver, aunque no de manera objetiva, el elevado grado de satisfacción de los usuarios en cuanto a la atención del profesional.

Otro punto importante a la hora de establecer cualquier proyecto, tanto de formación como de orientación, es conocer la respuesta a esta pregunta.-“¿Qué es más importante, la orientación o la inserción?”

En el siguiente gráfico se reflejan los resultados a la pregunta.





Principalmente, se considera la orientación como el paso previo a la inserción. Sin orientación no es posible inserción, y se especifica que las dos deben ir unidas para el cumplimiento de objetivos.

Sin embargo, la inserción sin orientación no puede llegar a ser posible.





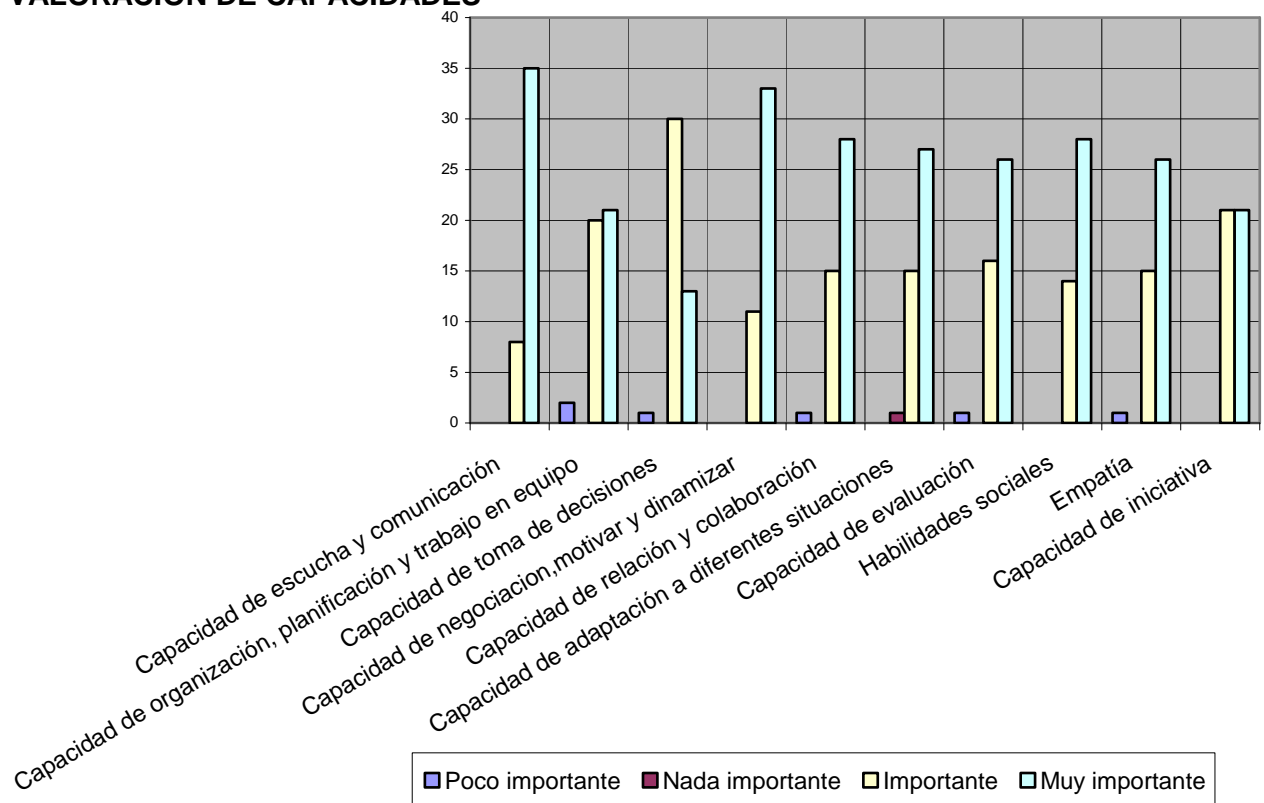
Algunas de las explicaciones más significativas fueron las siguientes.-

- La orientación como herramienta para conocer las posibilidades y oportunidades, y así, poder llegar a hacer una buena elección; y la inserción como mecanismo de empleo.
  - La orientación permite a los usuarios conocer sus habilidades profesionales, y encauzar su trayectoria profesional de una manera positiva.
  - La orientación para fijar la estrategia en la búsqueda de empleo, y la inserción para efectuar la colocación
  - La orientación es una intervención transversal, la inserción es algo más puntual que se plantea como el objetivo final.
- En cuanto a la autoevaluación en la escucha y comunicación, los encuestados consideran en un 21% que su capacidad de escucha es excelente, en un 79% como buena y en un 0% como mala o muy mala.
- En el punto de cualidades personales son muchos los profesionales que han considerado como necesarias para desempeñar adecuadamente su trabajo las siguientes:
- Capacidad de escucha y transmisión.
  - Habilidades sociales.
  - Empatía.
  - Planificación y organización.
  - Objetividad.
  - Paciencia.
  - Motivación.
  - Sentido práctico y realista.
  - Otros.- Responsabilidad, serenidad, amabilidad, polivalencia, imaginación, asertividad, etc...

Sin duda, la cualidad más valorada es la capacidad de comunicación, ya que se considera indispensable para poder llevar a cabo una orientación eficaz.

- En la lista de capacidades se ha valorado por la mayoría de los Agentes de Empleo de manera muy importante, la capacidad de escucha y comunicación, así como la capacidad de negociación, motivar y dinamizar. En general, se ha considerado que todas las capacidades son importantes o muy importantes.

### VALORACION DE CAPACIDADES





Dentro de esta lista de capacidades, las 4 más importantes han sido consideradas las siguientes.-

- 1ª-Capacidad de escucha y comunicación.
- 2ª-Capacidad de negociación, motivación y dinamizar.
- 3ª-Capacidad de organización, planificación y trabajo en equipo.
- 4ª-Capacidad de adaptación a diferentes situaciones.



En la relación agente-usuario la gran mayoría de los encuestados están muy de acuerdo en estas afirmaciones.

- “La comunicación interpersonal es la característica más importante de la relación”
  - Muy de acuerdo.-95%
  - Poco de acuerdo.-5%
  
- “La comunicación del agente de empleo debe ser positiva y abierta”
  - Muy de acuerdo.-37%
  - Poco de acuerdo.-14%
  
- “La orientación debe ser individual y personal”
  - Muy de acuerdo.-81%
  - Poco de acuerdo.-16%
  - En desacuerdo.-2%
  
- “El agente de empleo debe intentar que el orientado desarrolle su potencialidad”
  - Muy de acuerdo.-95%
  - Poco de acuerdo.-2%
  - En desacuerdo.-2%
  
- “Debe entrenar en el manejo de estrategias para conseguir la inserción”
  - Muy de acuerdo.-86%
  - Poco de acuerdo.-14%

### **III-ANÁLISIS CUESTIONARIO 2**

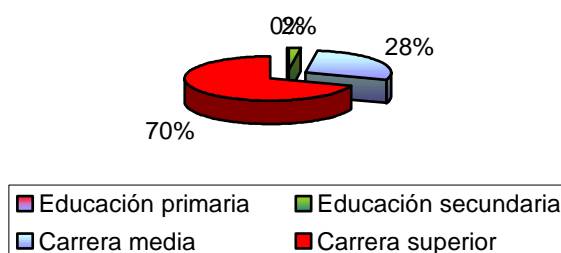
En la evaluación de los datos del siguiente cuestionario, trataremos de elaborar el perfil de un Agente de Empleo Transnacional, lo que significa que para ejercer su trabajo debe reunir, además de las características del cuestionario 1, otros aspectos como el conocimiento de idiomas, el manejo de herramientas telemáticas, el conocimiento de los países con los que se va a trabajar y el manejo de la normativa comunitaria.

Para aclarar todos estos puntos se lleva a cabo este cuestionario, que en principio es similar al primero pero con unas preguntas adaptadas a conseguir el perfil de Agente de Empleo Transnacional.

### **A-FORMACION.**

En cuanto a la formación que los profesionales consideran que un Agente de Empleo Transnacional debe tener para desarrollar su trabajo, se ha contestado de manera muy similar a la titulación que tenía el propio Agente.

#### **FORMACION REQUERIDA**





Con respecto a la formación complementaria, se considera de manera bastante igualada la jurídica y la social, aunque también se mencionan otras importantes como la formación en psicología, economía, recursos humanos e idiomas.

En cuanto a la duración de esta formación, hay un interés generalizado en la formación continua y el reciclaje.

30-50 h	10%
200-350 h	35%
500-700 h	15%
Continua	40%

El uso de diferentes idiomas para el Agente de Empleo Transnacional, es considerado como indispensable para una correcta orientación a los usuarios y una buena coordinación con otros agentes.

Los idiomas considerados como más importantes son.-

- 1º Inglés
- 2º Francés
- 3º Alemán
- 4º Español
- 5º Italiano

El manejo de herramientas telemáticas es admitido como gran ayuda indispensable para el desarrollo de la profesión. Cabe destacar la importancia de Internet por su rapidez a la hora de búsqueda de información y el correo electrónico. Entre los Agentes, los programas considerados como más importantes a nivel transnacional son los siguientes.-



Internet	Correo electrónico	Word	Access	Excel
31 37%	20 24%	8 10%	8 10%	3 4%
Office	Vídeo conferencia	Redes locales	Power Point	Windows
8 10%	1 1%	1 1%	1 1%	3 4%

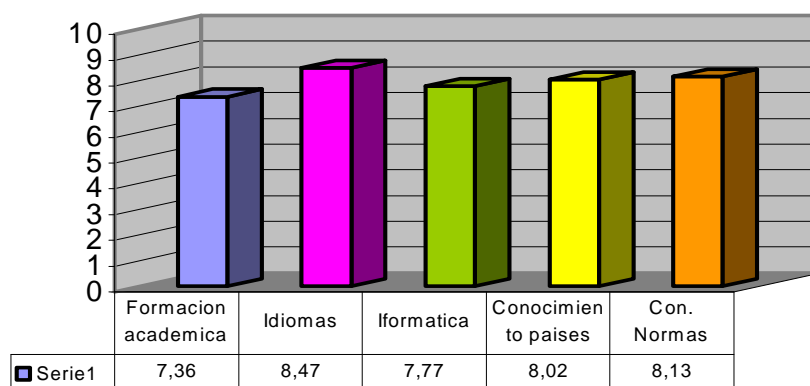
## **B-CONOCIMIENTO DE LA NORMATIVA COMUNITARIA.-**

Los Agentes de Empleo, valoran de manera muy positiva el establecimiento de la figura de Agente Transnacional como dinamizador del empleo a nivel transnacional.

Respecto al conocimiento de la normativa comunitaria, los propios profesionales reconocen en un 70% que conocen la normativa comunitaria, pero de manera insuficiente. En cambio consideran que el Agente de Empleo Transnacional debe conocerla de manera profunda en un 51% y de manera suficiente en un 47%.

En la valoración de características de Agente de Empleo Transnacional, se pidió a los encuestados que valoraran de 1 a 10 una serie de aspectos. Para tratar de ver los aspectos con mayor puntuación se elabora una media estadística siendo estos los resultados.-

**NOTA MEDIA**







## C-CARACTERISTICAS PERSONALES.-

En esta área, la capacidad de escucha y comunicación, es considerada totalmente como la herramienta más necesaria para el correcto desarrollo de la profesión de agente de empleo transnacional.

El aspecto mas valorado en un Agente de Empleo en cuanto a características personales, profesionales o de formación la clasificación sería la siguiente:

- Capacidades profesionales.-39%
- Capacidades personales.-53%
- Formacion.-8%

Así podremos observar que las capacidades profesionales son las mas valoradas a la hora de evaluar a un profesional, quedando en segundo lugar la profesionalidad y en un último lugar la formación.

En cuanto a características personales propiamente dichas, podríamos establecer la media de edad del profesional de 30 a 44 años y el tiempo de ejercicio de la profesión es mayor de tres años.

En referencia al sexo de los encuestados el 40% eran varones y el 60% son mujeres.



## **IV-CONCLUSIONES.-**

Finalmente, después de estudiar los resultados de los dos cuestionarios, podemos definir un perfil aproximado a lo que sería la figura del Agente de Empleo Transnacional.

Como resumen de lo citado en anteriores puntos podemos concluir que éstos serían los rasgos más aproximados.-

- Profesional tanto de sexo masculino como femenino, aunque es ligeramente mayor el número de mujeres que actualmente están ejerciendo la profesión.
- De edad comprendida entre 30 y 44 años.
- Ejerciendo la profesión durante más de 3 años.
- Formación académica de nivel superior, como Derecho, Psicología o Filosofía y Letras.
- Formación complementaria de carácter jurídico-social..
- Dominio medio-alto de idiomas comunitarios preferiblemente inglés, francés, alemán y español.
- Amplios conocimientos de la normativa comunitaria.
- Nivel alto de manejo de herramientas telemáticas. Los programas más utilizados serían Internet y todo el sistema Office en general.



- Sus tareas estarían orientadas hacia la información, orientación, tutorías y selección de personal.
- Las funciones más relevantes serían las de orientador laboral e inserción laboral.
- En lo referente a cualidades personales, el Agente de empleo debe tener una gran capacidad de escucha, de negociación, de planificación y finalmente gran capacidad de adaptación a los cambios. También debe tener un gran sentido de la empatía y tener muy claro que los conceptos de orientación e inserción siempre deben ir unidos.



## **V-BIBLIOGRAFIA.-**

- *La estrategia Europea de empleo.*  
Colección Informes CES  
Informe del Consejo Económico y Social
- *El empleo de los inempleables*  
Metodología y recursos para la inserción laboral.  
Autor.- Equipo promociones(Frago E, Javier D, Lopez UM,  
Marquez F, Muro G)
- *¿Cómo desarrollar la empleabilidad?*  
Cuaderno de la inserción laboral  
Cáritas Española
- *Hacer Estadística*  
Biblioteca de Recursos Didácticos Alhambra
- *Trabajo, individuo y sociedad.*  
Esteban Agullo Tomas  
Anastasio Ovejero Bermúdez  
Psicología Pirámide
- *Estudios de economía del trabajo en España III. El problema del paro*  
Ministerio de Trabajo y Servicios Sociales.
- *Trabajo y paro. El empleo débil.*  
Luis Enrique Aluso.  
Editorial Fundamentos.
- *Estadística informatizada.*  
Pedro Moreo Jalón.  
Internacional Jomson Publishing Paraninfo.



- *Estadística aplicada al Trabajo Social.*  
Leopoldo Fernández Pedreira.  
Julián Olea Diez  
Jorge Collantes Nuñez  
Publicaciones de la Universidad Pontificia Comillas. Madrid
- *Guía laboral y de Asuntos Sociales 2001.*  
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- *Trabajo y empleo.*  
Transformaciones del trabajo y futuro del derecho del trabajo en Europa.  
Tirant Lo Blanch
- *El trabajo en el Siglo XX.*  
John T. Dunlop  
Walter Galenson  
Ministerio de Trabajo y Servicios Sociales.
- *El derecho a la formación profesional del trabajador.*  
María del Mar Mirón Hernandez.  
CES. Colección Estudios
- *Diagnóstico socioeconómico para la inserción laboral. (Oliver-Valdefierro)*  
Ayuntamiento de Zaragoza.  
Area de Hacienda y Economía.
- *El mercado de trabajo en la Unión Europea.*  
Fundamentos teóricos y políticos de empleo.  
José Andrés Fernández Carnejo  
Angel Algarra Paredes  
Editorial Pirámide
- *Educación superior y empleo en España.*  
Colección Tesis Doctorales  
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.



- *Mercado de trabajo y políticas de empleo.*

Luis Finas Sanglas  
CES.Colección Estudios.

- *El dilema del empleo*  
Informe al Club de Roma.  
Galaxia Gutenberg  
Circulo de Lectores.