

**LA INTERMEDIACIÓN
LABORAL VIRTUAL**

José Fons Torres
Secretario Ejecutivo.
Comisión Ejecutiva Nacional.U.G.T.-PV.
Rogelio Navarro Domenichelli
Arturo Boix Cuenca
Gabinete Técnico.U.G.T-PV

El importante desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y de los medios a nuestro alcance a través de las llamadas autopistas de la información (INTERNET), repercute, entre otras muchas aspectos, en los procesos y procedimientos relativos a la intermediación en el mercado de trabajo. En primer lugar viene a modificar el propio modelo de intermediación laboral que conocemos. En efecto, de una de las razones de la intermediación es precisamente la necesidad de informar al demandante de la existencia de empleos vacantes o al oferente de empleo de trabajadores disponibles. De esta forma, cuando aumentan las vías de información los objetivos de los demandantes y oferentes pueden satisfacerse a través de otros medios, entre ellos los propiamente virtuales a través de INTERNET, por lo que la intermediación laboral propiamente dicha pierde trascendencia.

Independientemente del mayor o menor papel que vaya a desempeñar la intermediación tradicional, la *intermediación virtual* plantea algunos problemas. En primer lugar, su propia consideración como intermediación en el mercado de trabajo.

El actual marco normativo parece entender la colocación de una forma más amplia, al establecer la Ley Básica de Empleo que la misma comprende no sólo la actividad de “ajustar las ofertas y demandas de la mano de obra” –art. 39, b)- sino de todas las “acciones tendentes a proporcionar a los trabajadores un empleo adecuado y facilitar a los empleadores la mano de obra necesaria para el normal desenvolvimiento de sus actividades productivas” –artículo 38.1-. En este sentido, el Real Decreto 735/1995, regulador de las agencias de colocación sin fines lucrativos, define a éstas como las “entidades que colaboran con el Instituto Nacional de Empleo en la intermediación en el mercado de trabajo”. De esta forma, la intermediación parece adquirir una significación propia y diferenciada de la colocación aun cuando pertenece, como queda reflejado en la Ley Básica de Empleo, a las diversas facetas que integran ésta.

Con independencia de la expresión que adoptemos en todas aquéllas se mantiene la idea según la cual esta actividad tiene como objetivo poner en contacto a dos partes, oferentes y demandantes de empleo, sin que quien la lleve a cabo entre a formar parte del negocio jurídico que dichas partes celebren. Es decir, el intermediario no entabla relación jurídica alguna con aquéllas, a excepción de la que origina su propia labor mediadora. Según el informe que sirve de base a la elaboración del Convenio nº 181 de la OIT “el intermediario puede definirse como la agencia de empleo privada que presta servicios tendentes a servir de vínculo entre una oferta y una demanda sin que la agencia participe en la relación de empleo”.

Al margen de que la causa de estas nuevas formas de desarrollar la intermediación se encuentre en las utilidades que nos proporcionan las nuevas tecnologías, la aparición de estos nuevos métodos ha de explicarse dentro de un contexto generalizado de cambio en la propia forma de desarrollar esta función.

Si bien, los principales cambios en el terreno de la intermediación han venido provocados por la aparición de nuevas formas de llevarla a cabo, también en las entidades que practican procedimientos que pueden entenderse como clásicos o

tradicionales –los servicios públicos de empleo y las agencias de colocación- se observan modificaciones que no queremos pasar por alto, y que se deben fundamentalmente de la apertura de sus márgenes de actuación.

En el informe que la Oficina Internacional del Trabajo elabora previo a la 81ª reunión de la Conferencia celebrada en 1994 y en el que apoya la revisión que en 1997 se hace del Convenio nº 96 se menciona que a “raíz del desarrollo de sistemas de difusión por mensajería informática y por teletexto, algunas agencias se especializan en la utilización de ordenadores para crear bancos de datos relativos a las ofertas de empleo y a los postulantes”, anunciando que este tipo de gestión de la oferta y de la demanda de empleo irá “suplantando los métodos tradicionales.

Las razones de estas previsiones de expansión se encuentran en la lentitud y costes que caracterizan a los tradicionales procedimientos de reclutamiento y selección de personal a los que se someten las empresas precisadas de mano de obra. Estos procesos pueden suponer la utilización de diversos métodos y fuentes de reclutamiento. La decisión de cuál o cuáles utilizar dependerá sobre todo de las características del puesto de trabajo que se trate de cubrir, y consiguientemente del perfil de trabajador que se busca, en la medida que, este proceso persigue localizar y atraer un número adecuado de candidatos idóneos. En cualquier caso, se trata de un proceso complejo. También desde la perspectiva del trabajador éstas presentan ventajas al facilitársele las vías a través de las que acceder a la información necesaria para encontrar un puesto de trabajo, aumentando las posibilidades al respecto debido a la cantidad que de aquélla puede encontrar.

No obstante, la existencia de este tipo de entidades virtuales para la intermediación laboral plantea diversos interrogantes.

Si observamos el papel que normalmente desempeña los medios de comunicación social cuando difunden ofertas o demandas de empleo comprobaremos que el mismo se limita a la publicación de éstas. Por ejemplo, en el caso de una empresa oferente que se dirige a un periódico para que le publique su oferta de trabajo, la existencia de demandantes interesados no le es conocida a través del medio de comunicación, ya que son éstos directamente los que se ponen en contacto con aquél. Es cierto que los demandantes conocen la existencia de una oferta a través de la prensa y que por tanto el contacto con el empleador oferente tiene su origen en esa información. No obstante, el periódico sólo sirve de cauce para que el mercado tenga noticias de dicha oferta de empleo, finalizando su labor en ese instante. Así, el medio de comunicación no se preocupa del número y cualidades de los demandantes que entran en relación con el oferente, quedando tal tarea para el propio empleador o para el que realice el proceso de selección en su nombre. Consiguientemente su función es divulgar al mercado laboral las informaciones que el cliente quiere publicar. Es decir existe una relación entre ambos pero no de intermediación laboral sino de transmisión de una información.

Por su parte la forma de actuar de las llamadas técnicas de autocolocación desarrolladas por algunos servicios públicos de empleo, plantea una cuestión interesante de cara a la propia delimitación de la figura del intermediario. Lo característico de éste es poner en contacto a dos partes, ello implica una labor de acercamiento entre quienes no se conocen, constituyéndose precisamente el intermediario en el vehículo que

permite tal conocimiento. Desde esta perspectiva podría decirse que existe intermediación en tanto la forma de entrar el oferente en relación con el demandante es la “bolsa de empleo”. En efecto, se conocen sus características lo que permite enjuiciar la idoneidad de la misma respecto de las necesidades requeridas. Es decir, se posee información de los potenciales trabajadores a contratar sin que exista una labor de tercero alguno al respecto, a excepción de la propia difusión al mercado laboral de tales extremos.

Para una mejor comprensión de la diferencia entre la intermediación y esta labor informativa es conveniente referirse a formas de actuación en las que la propia entidad es la que conecta demandantes con oferentes a partir de los datos inscritos y registrados por éstos y con ocasión de la inclusión en la red de ofertas y demandas adecuadas entre sí. En tal caso, la información viene dada por la labor de un tercero que se ha ocupado de vincular ofertas y demandas coincidentes en sus características. Ello, plantea otra diferencia entre información e intermediación. En efecto, la primera permite conocer la existencia de ofertas y demandas y de sus rasgos más genéricos, mientras que la segunda facilita de forma más detallada las características de ambas. En el caso de que la empresa oferente de empleo decida acudir a un intermediario probablemente los datos que ofrezca a éste respecto de sus necesidades de personal serán mayores que los que difunda al mercado a través del método de autocolocación. Además, en este caso quien lleva a cabo la función de analizar la adecuación entre lo requerido por la oferta y lo ofrecido por la demanda es el intermediario, lo que, al margen de la utilidad que ello puede suponer para la empresa, implica una labor que va más allá de la simple notificación de la existencia de un potencial contratante.

Como ya señalábamos al principio, la capacidad para acceder a informaciones ha aumentado espectacularmente gracias a la implantación de redes informáticas (INTERNET), también conocidas, precisamente por ello, como autopista de la información. Esto determina que a través de una simple conexión a las mismas se puedan conocer datos de una infinidad de temas.

En la intermediación laboral la afectación a determinados derechos fundamentales es inevitable como consecuencia de la posesión de datos personales y su almacenamiento a través de ficheros. Por ello, el derecho a la intimidad acapara el protagonismo inicial en un análisis desde esta perspectiva.

El reforzamiento de las garantías de los datos personales en los supuestos de tratamiento automatizado de los mismos, como se sabe, ha quedado articulado a través de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal.

La restricción de los datos personales a los que se pueda acceder libremente es la primera medida para controlar un conocimiento indebido por parte de terceras personas de datos personales tanto de oferentes de empleo como de demandantes de empleo. En este sentido se debe partir del respeto al principio de proporcionalidad en la obtención de los datos, de esta forma, el tratamiento automatizado ha de limitar el nivel de información a recoger. La cuestión se debe centrar en los datos que sí pueden ser recabados por las entidades de intermediación laboral ¿son todos *transparentes*?; es decir, ¿debe haber un nivel de información que aún cuando sea tratado automatizadamente con medios informáticos no debe ser facilitado directamente al

usuario de la red?. La existencia de informaciones reservadas a las que no puedan acceder quienes entren en la red va a depender fundamentalmente de la voluntad del titular de los datos. Este debe ser quien manifieste su conformidad con la difusión de todos los que han sido recabados por el *intermediario*. En caso contrario, éste sólo podría reflejar los que sean pertinentes para alcanzar la finalidad propuesta, excluyendo otros, como algunos pertenecientes al ámbito personal, que no proporcionan una información necesaria o relevante.

Asimismo existen igualmente entidades en las que la prestación de sus servicios de "intermediación laboral" pasan por la necesidad de suscripción del usuario, es decir debe darse de alta, y ésto, a su vez, significa el pago de unas cantidades económicas por el mantenimiento durante un determinado tiempo en la red del curriculum del demandante en cuestión o por el número de posibilidades de acceder a la base de datos de las ofertas.

Al margen de las anteriores consideraciones, parece evidente las enormes posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías de la información y de comunicación, las cuales aumentan considerablemente las posibilidades de recibir información y ello sin duda repercute en el terreno de la intermediación tradicional, en el mercado de trabajo, y en la consiguiente incorporación de las mismas a las políticas de organización y a la gestión ordinaria de los servicios públicos de empleo y de las entidades colaboradoras en materia de intermediación laboral. Los servicios públicos de empleo deben recurrir en mayor medida a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. No obstante se imponen considerables inversiones en los dos grandes recursos en que se sustenta la eficacia de la intermediación laboral: el personal y la información. Esto implica que se busque permanentemente la integración más estrecha posible, tanto en las técnicas de trabajo como en la formación del personal, para la realización de sus principales funciones, en particular la integración de la información, la orientación profesional y la colocación.

Los intermediarios surgen, en el caso de la actuación desarrollada en el mercado de trabajo por la utilidad que pueden prestar a quienes buscan u ofrecen empleo. Por tanto, es preciso señalar, que no se puede plantear la desaparición del "tercero" en la intermediación en el mercado de trabajo. El intermediario que pudiéramos denominar tradicional seguirá existiendo por cuanto estas nuevas formas de información no serán capaces de facilitar toda la existente en el mercado, ya que la intermediación virtual, funciona a partir de la iniciativa de quien busca u ofrece trabajo, a través de la inscripción o registro de datos, que puede no ser siempre y en todos los casos suficiente para el reclutamiento de personal o la búsqueda de empleo a través de ellas.

El mayor protagonismo que adquieran las formas de información frente a las de intermediación no significa que desaparezcan los problemas que ésta ha planteado tradicionalmente. Como decimos, ésta seguirá existiendo y por tanto también las cuestiones que la rodean. El aspecto a tener en cuenta es que algunas de ellas se van a manifestar ahora en el terreno de la información sobre el mercado de trabajo. En este sentido, los poderes públicos deben asegurar la mayor transparencia sobre el mercado de trabajo que garantice la igualdad de oportunidades.