

## Términos de Referencia

### “CONSULTORIA PARA LA CAPACITACION E INSERCIÓN LABORAL EN COMMUNITY MANAGER Y SOPORTE DE USUARIO”

#### 1. ANTECEDENTES DEL PROYECTO

##### 1.1 El desempleo de jóvenes en Asunción y áreas urbanas

De acuerdo a la encuesta continua de empleo realizado por la DGEEC la tasa de desempleo actual es de 7,4% que corresponde a 97932 personas ubicadas en Asunción y en Áreas urbanas del Departamento Central. El país ha tenido en los últimos años un alto crecimiento de inversión en el desarrollo de los diferentes sectores productivos e industriales que requiere con urgencia de mano de obra debidamente calificada por lo que es necesario invertir en la formación de capital humano.

Educación y Pobreza son dos aspectos claves que necesitan ser atendidos en este país. La educación técnica y formación profesional tiene un nivel bajo en cuanto a contenidos y respuesta a las necesidades actuales. La pobreza es en parte consecuencia del bajo nivel educativo como también en la inequidad en la distribución del ingreso. Ambos puntos forman parte de la estrategia de intervención del actual gobierno paraguayo y ha establecido metas para mejorar los índices mencionados en el corto plazo.

Entre varios esfuerzos impulsados por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, se destaca el Programa de Apoyo a la Inserción Laboral –PAIL implementado también con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo-BID. Este programa incluye un componente de *Apoyo a los servicios para la inserción de jóvenes en el mercado de trabajo*, cuyo foco es capacitar a jóvenes y mujeres en las denominadas Nuevas Habilidades de Capacitación (NHC) que fueron definidas conjuntamente entre la Dirección General de Empleo y SINAFOCAL.

El listado de NHC incluye especialidades referidas a las nuevas tecnologías, en particular nuevas especialidades que han surgido en los últimos tiempos pero cuya oferta de capacitación sea inadecuada, no está bien desarrollada o se encuentre desactualizada. Entre otros,

- Operador de Call Center
- Operador de Redes Sociales/Community Manager
- Asistente Técnico remoto para Help Desk
- Desarrollador web

##### 1.2 La Industria de Centros de Contacto

La industria de Centros de Contacto, ha demostrado ser un aliado de los gobiernos en la generación de empleo, como generador recurrente de oportunidades de



primeros empleos, gracias a las características y condiciones laborales que ofrece, sobre todo a jóvenes de entre 18 a 29 años y adultos mayores hasta 65 años.

Colombia es un ejemplo de país que en los últimos 10 años apostó desde el gobierno por este sector, adecuando infraestructura, legislación, impuestos y formación para atraer negocios internacionales así como los inversores extranjeros que presente servicios desde el país.

En Colombia, solo la tercerización de los procesos de negocio (BPO, por sus siglas en inglés) genera 182.084 empleos, que representan el 73,81% del total de empleos que generan por tercerización. En total sumando tercerización de procesos de negocio, tercerización de procesos de conocimiento (KPO, por sus siglas en inglés) y tercerización de tecnologías de la información (ITO, por sus siglas en inglés), esta industria aporta 249709 puestos de trabajo. Según datos de El Programa de Transformación Productiva (PTP), se espera que para el 2032, se alcancen los 600.000 empleos directos.

En Paraguay esta industria emplea a más de 4500 personas directamente y se estima que este año crecerá un 16,6%. En nuestro país existen las bases para que el sector se posicione a nivel regional, siempre y cuando se adecuen a determinados aspectos que frenan las posibilidades de internacionalización del sector, así como la atracción de inversores representativos de esta industria.



## 2. FICHA TECNICA

### FICHA DE ESPECIFICACIONES TECNICAS

|                                  |  |  |
|----------------------------------|--|--|
| <b>Duración promedio</b>         | 3 meses  |  |
| <b>Objetivos del Componente</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Favorecer la inserción de los jóvenes y adultos en el ámbito laboral y mejorar su situación dentro del mercado de trabajo.</li> <li>• Contribuir a mejorar la empleabilidad de los jóvenes.</li> <li>• Promover la igualdad de oportunidades</li> <li>• Cubrir la demanda del Sector.</li> <li>• Promover la incorporación las modalidades de clases prácticas individuales y personalizadas con operadores comerciales de la empresa en el desarrollo de la capacitación.</li> </ul> |  |
| <b>Grupo meta del Componente</b> | <p>Jóvenes desde 18 a 29 años, residentes en las siguientes ciudades: Asunción, Lambaré, Mariano Roque Alonso, Limpio, Luque, Fernando de la Mora, San Lorenzo, Ñemby, Capiatá, San Antonio, Villa Elisa, Itagúa e Ypacaraí.<br/>60% Mujeres y 40% Hombres</p>   |  |
| <b>Sub componentes</b>           | <b>Selección</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria</li> <li>• Entrevistas individuales y grupales</li> <li>• Aplicación de test psicotécnicos</li> <li>• Solicitud de Referencias Laborales y personales</li> <li>• Elaboración de informe del postulante</li> <li>• Convocatoria para inicio de curso</li> </ul>   |
|                                  | <b>Capacitación Teórico-Práctico Pasantía Laboral</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación en Community Manager para el manejo de sitios de empresas y de impacto y respuesta en el mundo digital.</li> <li>• Formación en Soporte al Usuario en temas relacionados a tecnología como helpdesk, ventas en áreas de tecnología, redes, herramientas de trabajo tecnologicas y en general contactos que requieran formacion tecnologica basica o avanzada.</li> <li>• 40 % de Clases teóricas</li> <li>• 60 % de Clases prácticas desarrolladas en forma individual en acompañamiento de un operador comercial de la empresa por cada alumno en la que en una primera instancia el alumno observará al operador la forma en la que interactúa en una situación real con un cliente y en una segunda instancia el alumno se desempeñará en una situación real con un cliente siempre en acompañamiento del operador.</li> </ul> |

|  |   |   |                                  |
|--|---|---|----------------------------------|
|  | <b>Inserción Laboral</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inserción Laboral en Empresas requerida de 60%</li> <li>• Intermediación con otras empresas de la Industria</li> </ul> |                                  |
| <b>Cantidad de Cursos, Cantidad de Personas Capacitadas /Meta</b>        | <b>Especialidad</b>   | <b>Cantidad de Cursos</b>   | <b>Cantidad de Personas Meta</b> |
|  | Comunity Manager  | 1   | 25                               |
|  | Soporte al Usuario  | 1   | 25                               |
| <b>Costos</b>  | <p>El estructura de costos incluiría :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gastos de honorarios del Responsable de Formación</li> <li>• Gastos de honorarios de los Formadores</li> <li>• Gastos de honorarios del Analista de Búsqueda y Selección.</li> <li>• Coffee break y snacks para alumnos</li> <li>• Certificados</li> <li>• Viáticos de los alumnos por día</li> </ul>   |   |                                  |
| <b>Infraestructura requerida a la Firma Consultora</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El espacio en el cual se impartirán las clases de capacitación deberá de estar ubicado en el mismo local en donde la empresa del rubro opera comercialmente, para que los alumnos puedan tener la vivencia adecuada referente al puesto del trabajo para el cual se están capacitando.</li> <li>• Las salas de capacitación deberán estar climatizadas y contar con aulas totalmente equipadas con sillas y mesas o pupitres confortables para el desarrollo de la capacitación para al menos 25 personas.</li> <li>• Las salas de capacitación deberán contar con los equipos informáticos necesarios para el desarrollo de las clases, entiéndase por esto: Computadoras de Escritorio o Notebooks, equipos audiovisuales, equipos de audio y cualquier otro tipo de equipamiento necesario para cumplir su tarea didáctica y de entrenamiento.</li> <li>• La empresa deberá contar con el espacio destinado para las clases prácticas en el que cada alumno estará acompañado por un operador de la empresa.</li> </ul> |   |                                  |
| <b>Antecedentes Requeridos de los Consultores de la Firma Consultora</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 años de Experiencia del Responsable en Formación en la Coordinación de Cursos de Capacitación y desarrollo de Recursos Humanos</li> <li>• 3 Años de Experiencia del Analista de Búsqueda y Selección para postulantes de Cursos de Capacitación.</li> <li>• 1 Años de Experiencia de los Formadores realizando formación en Comunity Managment y Soporte de Usuario.</li> </ul>  |   |                                  |

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Antecedentes<br/>Requeridos de<br/>la Firma<br/>Consultora</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 años de experiencia en capacitación y desarrollo de Recursos Humanos.</li> <li>• 5 años de experiencia en búsqueda y selección de Recursos Humanos.</li> <li>• 5 años de antecedentes como formadores en proyectos similares.</li> <li>• 2 años de Experiencia en Formación de Community Managment y Soporte de Usuario.</li> <li>• Que la empresa esté dando los servicios para los cuales capacita, comercialmente en producción, con al menos la misma cantidad de operadores que los alumnos o con un plan horario que le permita el entrenamiento 1 a 1.</li> <li>• Experiencia en Capacitación de Habilidades blandas.</li> <li>• Contar con un Sistema de Medición de resultados.</li> <li>• Contar con un índice de generación de vacancias para habilitar empleos que sea como mínimo de la mitad de los alumnos que vaya a entrenar.</li> </ul> |
| <p><b>Documentos<br/>Requeridos</b></p>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Firma Consultora deberá presentar una copia de todos los documentos respaldatorios de los antecedentes requeridos, listados en le propuesta presentada como experiencia anterior.</li> <li>• Deberá estar al día con sus obligaciones tributarias, Aportes al IPS.</li> <li>• Deberá presentar Escritura de Constitución y otros documentos que solicite la organización contratante.</li> </ul>   |

### 3. Forma de Pago de la Consultoría

El Monto Asignado a la presente consultoría es de Gs. 40.000.000.- (guaraníes cuarenta millones), IVA incluido el cual se pagará de la siguiente manera:

1. 20% a la firma del Contrato
2. 20% al inicio de las capacitaciones, previa presentación de los informes correspondientes al proceso de selección, debe incluir el listado de los beneficiarios seleccionados.
3. 30% al concluir la etapa teórica y práctica.
4. 30% sujeto a la presentación del informe final, en el que se contemplará la conclusión derivada del Sistema de evaluación de resultados.

### 4. Publicación de los Resultados

Los resultados del concurso serán publicados en la web oficial del CIRD ([www.cird.org.py](http://www.cird.org.py))

