

**CONSULTORÍA PARA LA CAPACITACIÓN E INSERCIÓN LABORAL DE JÓVENES EN EL
ÁREA DEL CALL CENTER: CUSTOMER SERVICE, COMMUNITY MANAGER,
NEGOCIACIÓN COMERCIAL, CURSO DE CAJERO PROFESIONAL**

1. ANTECEDENTES

1.1. Marco País:

Datos estadísticos presentan a Paraguay como un país eminentemente joven. El 29,6% de la población es menor de 15 años, el 64,1% tiene entre 15 a 64 años y cerca del 6,4% tiene 65 y más años y la distribución a nivel nacional muestra similar proporción entre hombres y mujeres (50,4% hombres – 49,6% mujeres).

Esta situación constituye una oportunidad sumamente importante para desarrollar e implementar acciones que contribuyan a mejorar el capital humano, con miras al deseado desarrollo productivo.

Al analizar la población por zonas de residencia, en su gran mayoría se encuentran en zonas urbanas (61,7%), mientras que el (38,3%) permanecen en zonas rurales.

La fuerza productiva del país, con personas de 15 años y más de edad, representa más del 70% de la población (4.948.733 personas), y de éstos a su vez el 72% (3.562.937), corresponde a la población activa, siendo la ocupada el 94,4% (3.363.354 personas). Sin embargo, dentro de esta fuerza productiva existen alrededor de 210.702 personas subocupadas.

Este dato es relevante al momento de definir acciones e intervenciones que fomenten el mejoramiento de las condiciones de empleabilidad de las personas, especialmente si analizamos la situación de los jóvenes, puesto que son los que se encuentran con los peores indicadores del mercado laboral. El 9,40% de los adolescentes y jóvenes de 15 a 29 años busca activamente trabajo (desempleo abierto). Esta situación afecta con mayor intensidad a las mujeres (11,16% mujeres y 8,30% hombres).

Entre los principales desafíos para esta población juvenil buscadora de empleo, se encuentra el aumento de las habilidades para el trabajo y la empleabilidad laboral, acorde con la demanda.

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.

Al igual que en el resto de la Región los jóvenes son los más afectados a la hora de lograr insertarse en un empleo. La tasa de desempleo entre los jóvenes alcanza valores más que preocupantes tanto en la población urbana como rural. Los niveles educativos son bajos y la calidad de la educación aún tiene que mejorar.

Un problema a resolver es que los jóvenes con menos recursos tienen serias dificultades para recibir una formación de calidad accesible a sus posibilidades. Aún es menos accesible para las mujeres paraguayas jóvenes quienes sin embargo, en muchas ocasiones asumen la jefatura de sus hogares.

En la línea mencionada, un desafío importante del proyecto es ofrecer formación profesional con la calidad requerida por la demanda laboral garantizando la permanencia de los participantes.

El PND 2030 propone en su Estrategia 2.1 – Empleo y Seguridad Social, la promoción del empleo decente e inclusivo, formación y capacitación para la empleabilidad y protección social, con énfasis en grupos vulnerables. Y como foco del eje estratégico, dirigir los esfuerzos de las políticas públicas para generar el marco adecuado a fin de que todos los habitantes del país puedan desarrollar su capacidad productiva en igualdad de oportunidades.

Como una de las acciones a ser impulsadas se establece la capacitación para el empleo, mediante la capacitación laboral acorde a la demanda productiva, en especial, atender los sectores de más inversiones, así como focalizar programas de inclusión laboral para jóvenes que han quedado fuera del sistema educativo.

Así mismo, existen demandas de varios sectores productivos quienes cuentan con puestos vacantes y no logran cubrir a sus necesidades.

En ese sentido, se propone iniciar nuevas modalidades de capacitación para la inserción laboral en Asunción y Departamento Central y en otros puntos del país, en colaboración con el SINAFOCAL, que permitan, ofrecer cursos cortos con contenidos pertinentes con las necesidades del mercado laboral. Se impulsará además un sistema de relacionamiento con el sector productivo y relevamiento de sus demandas, así como sus impactos inmediatos de las modalidades de capacitación desarrolladas, con el objetivo de alcanzar la inserción laboral de los jóvenes.

Este proyecto, busca en colaboración con el SINAFOCAL y el Programa de Apoyo a la Inserción Laboral Juvenil del MTESS, articular tres grupos de beneficiarios: (i) los jóvenes



buscadores de empleo; (ii) las unidades productivas que tienen necesidades de personal; y (iii) las entidades de capacitación y formación laboral que requieren información.

Por un lado, el joven que ingresa al proyecto, además de la capacitación laboral, pasará a registrarse en el Sistema "ParaEmpleo", aplicará un instrumento de diagnóstico que permitirá conocer sus habilidades cognitivas y no cognitivas y recibirá un servicio de orientación laboral para propiciar su inserción a las unidades productivas.

Las unidades productivas, serán beneficiarias: informando sus necesidades de recursos humanos no satisfechas de su sector y serán receptoras de mano de obra capacitada según su demanda, además de recibir sensibilización en temas de género para la igualdad de oportunidades de las mujeres en puestos no tradicionales; participar de talleres entre actores involucrados en el mercado laboral, seminarios y reuniones técnicas, etc.

Y los organismos de capacitación e intermediación laboral acciones de vinculación con el sector productivo, incluyendo, identificación de sectores productivos significativos en la estructura económica del país, estrategias y guías de vinculación de sus beneficiarios con las unidades productivas y evaluación con aprendizajes y buenas prácticas de las acciones desarrolladas.

En otras palabras, con las acciones del proyecto se espera colaborar en el mejoramiento de la operatividad por parte del SINAFOCAL y los órganos del MTESS abocados a la intermediación laboral y a la pertinencia de las ofertas formativas para el empleo.

1.2. El Programa Apoyo a la Inserción Laboral (PAIL)

El Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social es el Organismo Ejecutor del Programa de Apoyo a la Inserción Laboral (PAIL)

El Programa PAIL pretende contribuir a mejorar la inserción laboral de jóvenes en el mercado laboral, a través de nuevas modalidades de capacitación

El SINAFOCAL se encuentra vinculado a la implementación del Programa PAIL a través de la ejecución del Componente 2 del mismo "Apoyo a los servicios para la inserción de jóvenes en el mercado de trabajo", a su producto 17: "Personas formadas por las nuevas modalidades de capacitación".

En fecha 30 de abril de 2019, se suscribió el Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio de Trabajo Empleo y Seguridad Social, el Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral y la Fundación Comunitaria Centro de Información y recursos para el Desarrollo, con el objeto de acordar un marco de cooperación para la realización de actividades conjuntas enfocadas al fortalecimiento



institucional del SINAFOCAL conforme a las acciones orientadas a la consolidación de los objetivos misionales

El mencionado Convenio Marco en su cláusula quinta “Del Perfeccionamiento del Convenio” establece que “las Instituciones firmantes manifiestan su interés de ir perfeccionando el presente Convenio, en función a las necesidades futuras y a las experiencias derivadas de trabajo conjunto. Para el mejor desempeño de los programas y proyectos conjuntos las partes se comprometen a suscribir Convenios Específicos con adecuación a este Convenio Marco”

En el Convenio Específico firmado por ambas Instituciones en fecha 23 de diciembre de 2019, en su cláusula primera-del objeto del Convenio, figura: “contribuir a la mejora de la empleabilidad de jóvenes de 18 a 29 años, propiciando nuevas modalidades de capacitación requeridas por el sector productivo nacional”.

2. OBJETIVO DE LA CONSULTORIA

2.1. OBJETIVO GENERAL

Contribuir a la mejora de las oportunidades de trabajo de empleo a beneficiarios del Programa de Apoyo a la Inserción Laboral Juvenil mediante nuevas modalidades de capacitación en Customer Service, Community Manager, negociación comercial, Curso de Cajero profesional como herramientas para el desarrollo personal y mejora de la calidad de vida.

2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Sistematizar el conocimiento de los participantes, brindar herramientas para lograr una diferenciación en su gestión, comunicaciones efectivas y reconocer y desarrollar habilidades personales, a través de técnicas y prácticas concretas que les ayuden en su profesionalización.
- Reconocer las condiciones necesarias para entablar una comunicación efectiva.
- Desarrollar aspectos creativos de la personalidad con el fin de aplicarlo en la gestión con el cliente.
- Desarrollar habilidades para gestionar y resolver diferentes situaciones del día a día.
- Brindar herramientas concretas para incrementar la capacidad de negociación y consenso.

3. FUNCIONES DE LA CONSULTORA

La consultora se hará cargo de:

- La Convocatoria de los participantes
- Desarrollo de las Capacitaciones.



- Facilitar un espacio para el registro de los participantes en el Portal Paraempleo del MTESS.
- Provisión de local adecuado y materiales de enseñanza
- Provisión de servicio de refrigerio
- Pasajes, ida y vuelta de los beneficiarios para la asistencia a los cursos
- Informar sobre beneficiarios insertados laboralmente durante o al término del curso.
- Presentar todos los documentos originales o copias requeridas en el marco de la consultoría.

4. DESTINATARIOS

- 400 jóvenes, varones y mujeres, desde 18 a 29 años Asunción y Departamento Central.
- Número mínimo de Participantes por curso: 20 jóvenes.
- Al menos 50% de los participantes serán mujeres jóvenes.

5. PERFIL DEL PARTICIPANTE

- Jóvenes 18 años a 29 años, hombres y mujeres, residentes en Asunción y Departamento Central.
- Jóvenes buscadores de empleo o que deseen mejorar sus condiciones/niveles de empleabilidad.
- Se priorizará la participación de al menos 50 % mujeres jóvenes

6. INFORMES Y DOCUMENTOS A PRESENTAR

- a) Fotografías a color del desarrollo y certificación de cada curso desarrollado y conforme al formato remitido por la Coordinación de acciones Formativas del SINAFOCAL.
- b) Fichas de inscripción de los alumnos.
- c) Incluir las fotocopias de la Cédula de identidad civil vigente de los beneficiarios del curso en todos los casos.
- d) Planilla de asistencia a los cursos firmada por cada beneficiario del curso de forma diaria.
- e) Programa de los cursos impartidos.
- f) Planilla de entrega de refrigerios (media mañana, almuerzo, merienda o cena, según corresponda), firmada por cada beneficiario del curso de forma semanal.
- g) Comunicar por Nota a la Fundación CIRD, con una anticipación de 10 días hábiles, el inicio de las capacitaciones, con la lista de participantes adjunta.
- h) Planilla de informe de beneficiarios insertados al mercado de trabajo durante o a la finalización del curso.



- i) Un informe de sistematización final con copias escaneadas de los documentos citados en formatos digital.

7. CONDICIONES PARA LA REALIZACION DE LA CONSULTORIA

- a. Plazo: El contrato tendrá una duración de dos meses a partir de la fecha de la firma del contrato.
- b. Lugar de trabajo: realizara sus actividades en Asunción o Departamento Central.
- c. Contratante: Centro de Información y Recursos para el Desarrollo, CIRD.
- d. Supervisión: El/La contractual reportará al Coordinador del Proyecto de la Fundación CIRD, quien supervisará el desarrollo de la consultoría.

8. FORMA DE PAGO DE LA CONSULTORIA

Los pagos serán realizados de la siguiente forma:

- 50% a la firma del contrato.
- 50% a la entrega del Informe Final

Todos los informes deberán contar con la aprobación del Coordinador del Proyecto.

9. DOCUMENTOS RESPALDATORIOS

La Consultora deberá presentar una copia de todos los documentos respaldatorios:

- Antecedentes: Experiencia Técnica y profesional en el área de referencia de la consultoría.
- Deberá estar al día con sus obligaciones tributaria.

La consultora encargada de la formación deberá contar con experiencia de más de 10 años en el mercado local e internacional.

Su equipo interdisciplinario de profesionales deberá ser de alta experiencia y trayectoria en el mercado regional, aseguran una visión integral de los requerimientos de la organización, los colaboradores y los clientes.

Las expectativas de los Clientes y la exigencia del mercado requieren profesionales idóneos que gestionen la comunicación con el Cliente.

Los programas de capacitación y entrenamiento deben brindar mucho más que conocimientos: desarrollan potencial, habilidades y actitudes de los participantes, basados en un abordaje integral, práctico e interdisciplinario con el objetivo de elevar los estándares de calidad en la gestión de los recursos humanos.



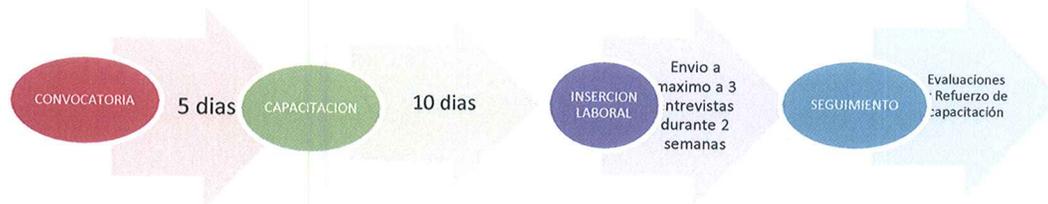
10. CAPACITACIONES OBJETO DE ESTA CONSULTORÍA

10.1. Detalle de los cursos a ser realizados mensualmente

Cantidad	Nombre del Curso	Horas Reloj
5	Customer Service	40
5	Community Manager	40
5	Negociación comercial	40
5	Curso de Cajero profesional	40

El total estimado de capacitados al término de la consultoría es de 400. Se espera sean insertadas laboralmente el 50%. Los contenidos de los cursos podrán ser modificados de acuerdo a la demanda laboral empresarial.

10.2. El proceso será el siguiente para la ejecución de la consultoría



10.3. Módulos formativos

Programa de formación en Customer Service

Desarrollo - temario
La evolución del Servicio al cliente
Importancia y expectativas de los clientes
Importancia de la escucha activa
Diseño de Bayer persona/ Arquetipo de cliente
Customer Journey Map
Dominar las fórmulas para hallar el nivel de satisfacción
Aprender a transformar en positivo una queja
Total, horas reloj 40

