



ASISTENCIA TÉCNICA AL PROGRAMA  
“ACCESO AL EMPLEO A TRAVÉS DE LA MEJORA DE LAS HABILIDADES LABORALES Y EL  
FOMENTO EMPRESARIAL EN HONDURAS” (EURO EMPLEO)  
LA/2019/412-746

**DIAGNÓSTICO DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DE “SI EMPLEO” A LA  
FUERZA LABORAL Y AL TEJIDO EMPRESARIAL.**

MCP39: Apoyo al Servicio Público de Empleo de la SETRASS

Octubre de 2023

Teresa Esteban Gasanz

Asistencia Técnica implementada por:

**IDOM**  **involas**



Este documento fue realizado con la contribución de la Unión Europea. Su contenido es exclusiva responsabilidad de sus autores y no necesariamente refleja los puntos de vista de la Unión Europea.



UNIÓN EUROPEA

## Asistencia Técnica: MCP39

Diagnóstico de la **capacidad de respuesta** de “SI Empleo” a la fuerza laboral y al tejido empresarial.



UNIÓN EUROPEA

## Capacidades institucionales: dos dimensiones

### Estado de preparación

- Mandato, políticas, reglas y procesos
- Asignaciones presupuestarias
- Personal profesional
- Comunicación interna
- Mecanismos de coordinación
- Equipos y tecnologías de la información
- Espacio de oficina funcional

Cómo se organiza  
el SPE para  
brindar servicios

Cómo perciben  
los usuarios la  
entrega de  
servicios

### Capacidad de respuesta

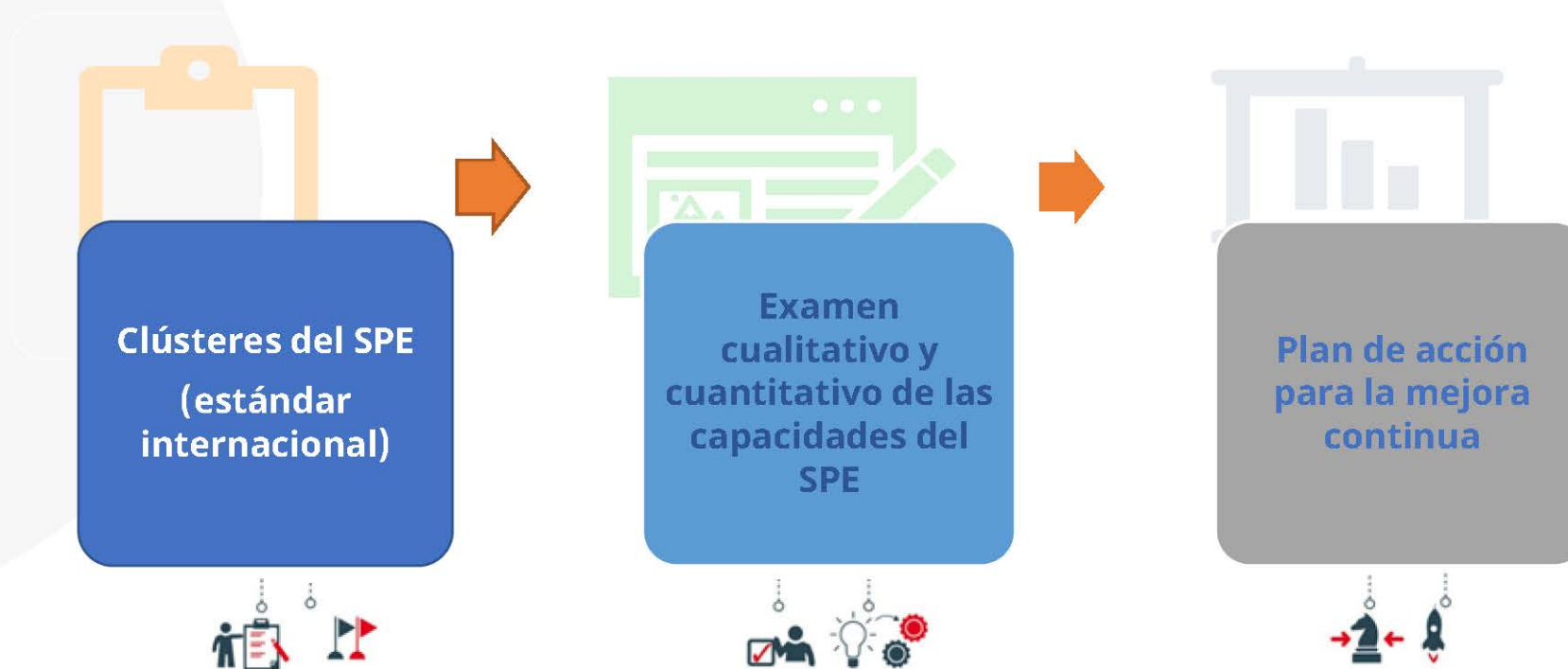
- Resiliencia y adaptabilidad
- Percepción del cliente
- Calidad y accesibilidad
- Oportunidad de los servicios



UNIÓN EUROPEA



## Herramienta PES-Scan: Componentes del diagnóstico



La herramienta ha sido diseñada para ajustarse al contexto de cada SPE y no tiene como finalidad clasificar o comparar a los SPE, sino contribuir a identificar oportunidades de mejora de su desempeño.



UNIÓN EUROPEA

## 5 clústeres

- **Desagregar** a los SPE en sus diversos componentes y determinar dónde se necesitan mejoras.
- **Visibilizar las interconexiones** entre las piezas que hacen que la maquinaria institucional funcione en colaboración con otros actores presentes en el ecosistema nacional y local





UNIÓN EUROPEA

## PROCESO COPARTICIPADO

OFICINAS  
TERRITORIALES

- PROPUESTAS DE 57 PARTICIPANTES
- VISITAS A TRUJILLO Y SANTA BARBARA
- 5 CLUSTERS: CUESTIONARIOS DE VALORACIÓN: 56 FACTORES Y 239 ITEMS

SOCIOS ACTUALES  
Y POTENCIALES

UNITEC  
SEMPRENDE  
INJUVE  
INFOP

LINEAS DE  
ACCIÓN

- RUTA DE EMPLEABILIDAD: DERIVACIÓN
- RUTA DE GESTIÓN TERRITORIAL



COORDINACIÓN DE SI EMPLEO  
GESTORES TERRITORIALES  
RESPONSABLES INSTITUCIONALES



AGENCIAS DE EMPLEO  
EMPRESAS  
MUNICIPALIDADES  
ACADEMIA E INFOP



UNIÓN EUROPEA

- Objetivo: Formular un plan que traduzca las oportunidades identificadas en acciones de mejora

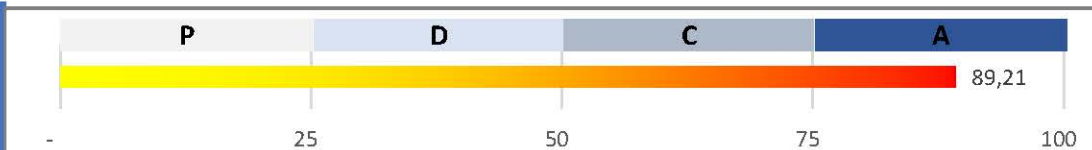
CLUSTER	Gobernanza para entrega ágil de servicios				Servicios de mercado de trabajo			Alianzas para mejorar la capacidad de respuesta		Desempeño	
Fase	Factor	Política y estrategia	Organización	Recursos	Comunicación	Solicitantes de empleo	Empleadores	Canales de entrega	Involucramiento y movilización de actores	Convenios con socios	Reporte de valor social
Mejora continua		↑									↑
Evaluación		89	↑ 68		↑	↑	↑	↑	↑		82
Ejecución				↑ 41	61	59	57	↑ 47	60		
Planeación										↑ 21	



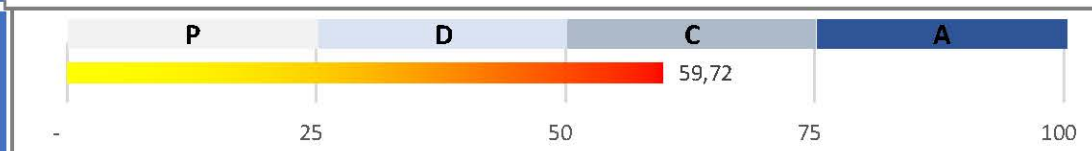
UNIÓN EUROPEA

# Avances cuantificados y propuestas de mejora

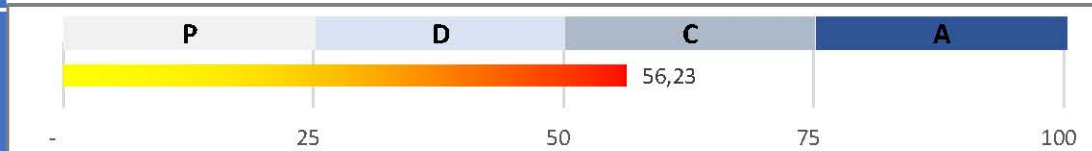
## Clúster 1. Gobernanza y estrategia



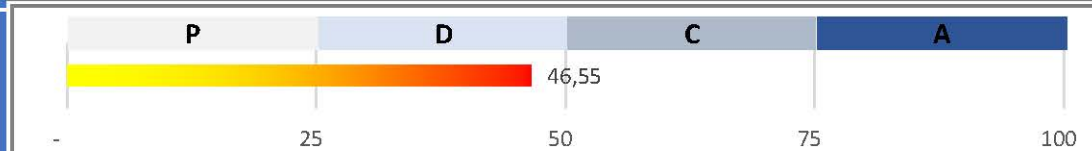
## Clúster 2. Organización y gestión



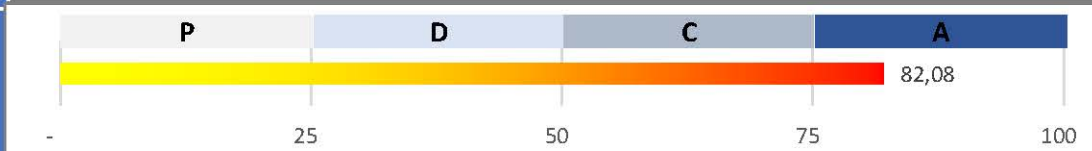
## Clúster 3. Servicios del Mercado de Trabajo



## Clúster 4. Gestión de colaboraciones



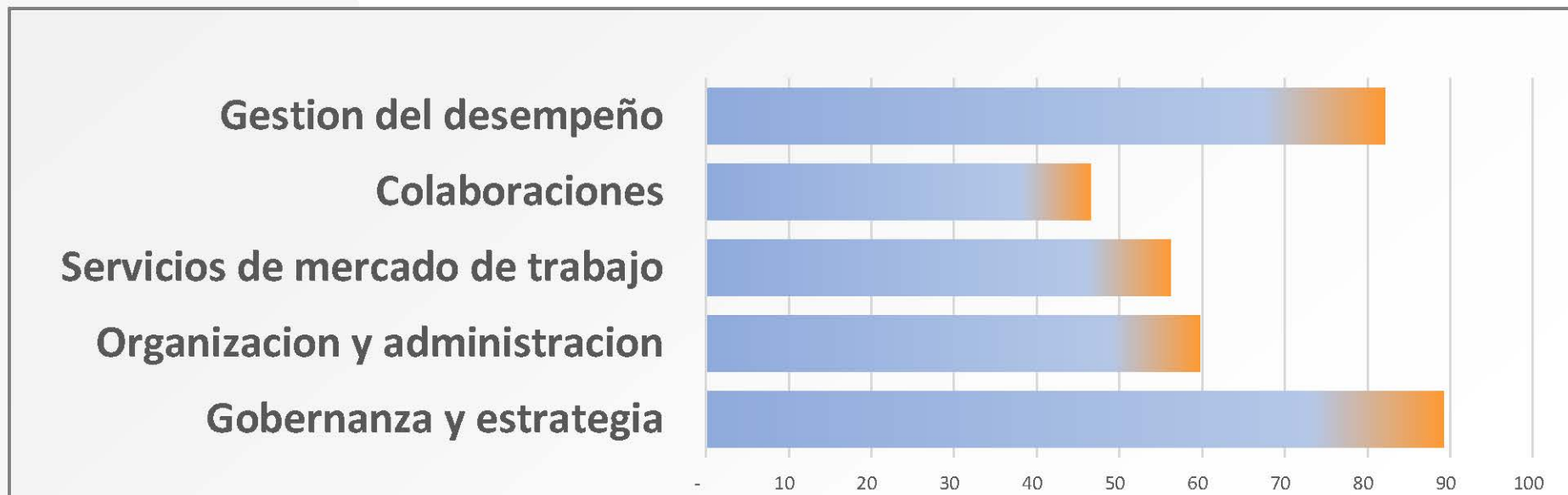
## Clúster 5. Gestión del desempeño



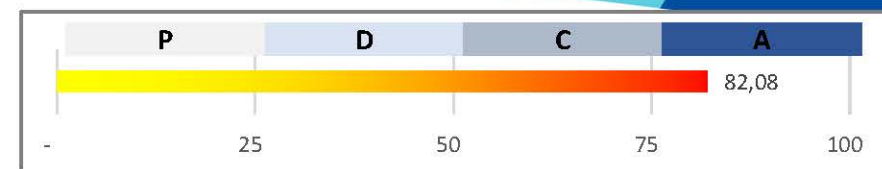


UNIÓN EUROPEA

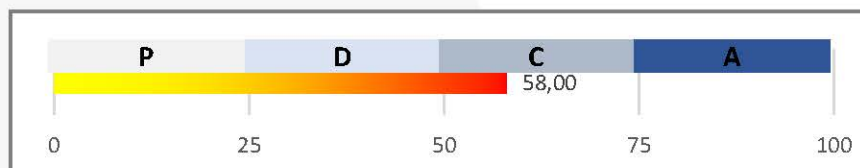
## AREAS DE OPORTUNIDAD PARA EL PLAN DE MEJORA



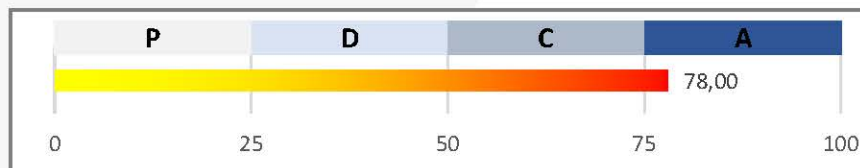
# GESTIÓN DEL DESEMPEÑO



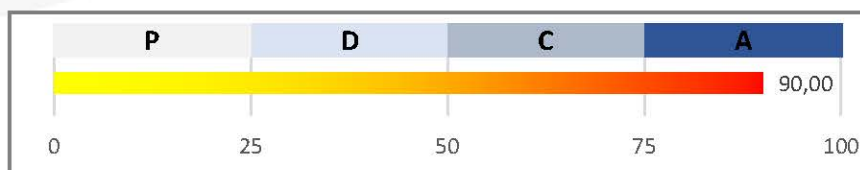
## Experiencia y expectativas de los usuarios



## Gestión de riesgos y el control interno de los procesos



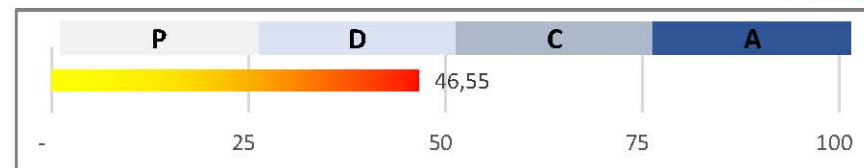
## Establecimiento de normas de calidad evaluaciones



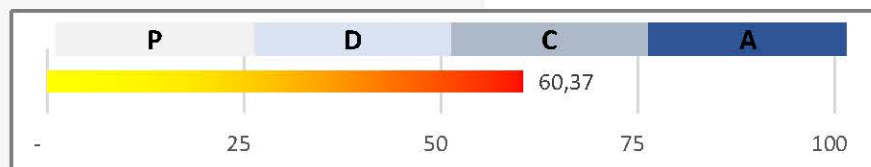
## Áreas de oportunidad

- **Monitoreo periódico de la satisfacción de los usuarios** para control de los servicios y programas: aclarar expectativas de tiempos de atención y cobertura.
- **Coordinación entre instituciones** para evitar duplicidades de servicios. Protocolos de seguimiento (municipalidades).
- **Identificar y compartir las mejores prácticas.** Capacitar en pautas para su identificación y sistematización.

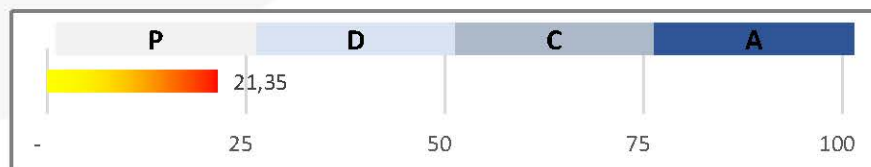
# GESTIÓN DE ALIANZAS



## Movilización e involucramiento de otros actores



## Acuerdos de servicios



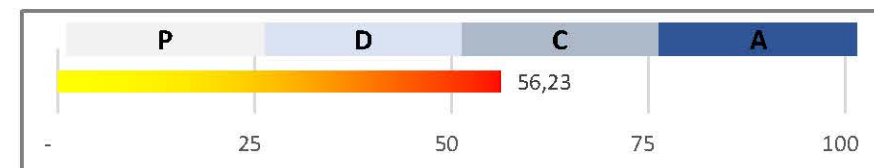
## Áreas de oportunidad

- **Criterios de identificación de colaboradores** en base a objetivos de mejora de la empleabilidad.
- **Consulta a asociaciones** de empleadores y trabajadores para el desarrollo de iniciativas.
- **Analizar fuentes de riesgo** en las alianzas para la prestación de servicios. Capacitación a gestores.
- **Aspectos legales: esquemas de asociación** con cláusulas de delimitación de responsabilidades.
- **Divulgación de acuerdos:** seguimiento de resultados y retroalimentación de usuarios
- **Delinear planes de continuidad de operaciones** para servicios prestados bajo acuerdos

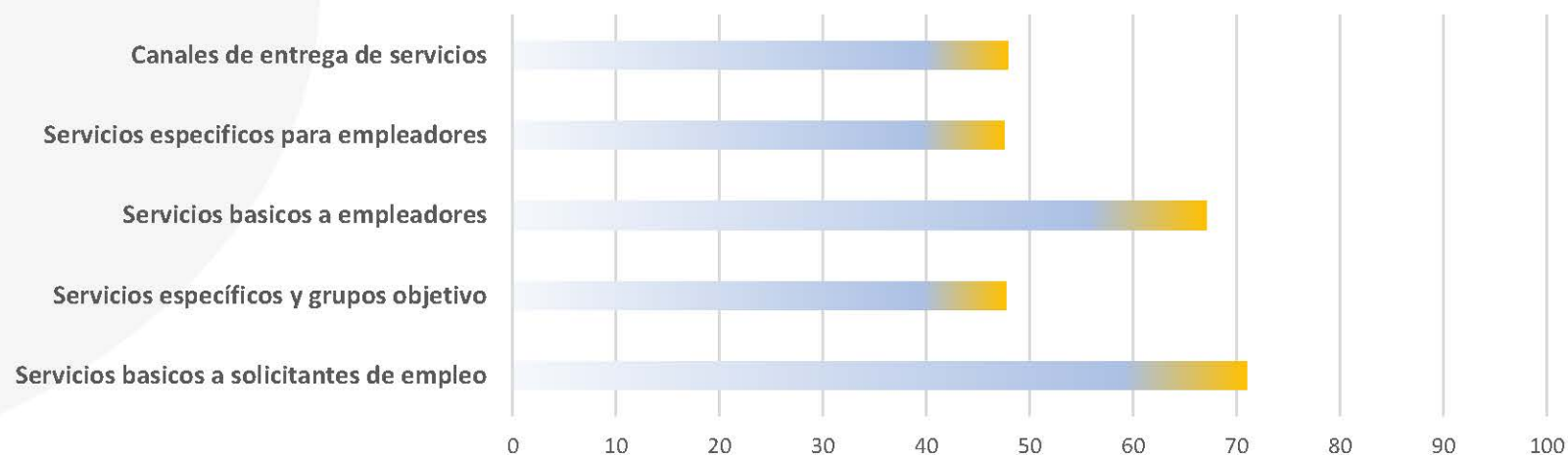


UNIÓN EUROPEA

# SERVICIOS DE MERCADO DE TRABAJO



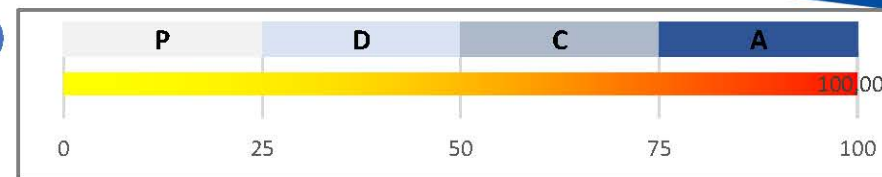
## Valoración media por factor



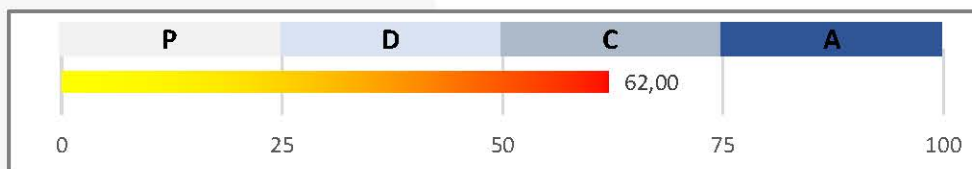


# Servicios a solicitantes de empleo

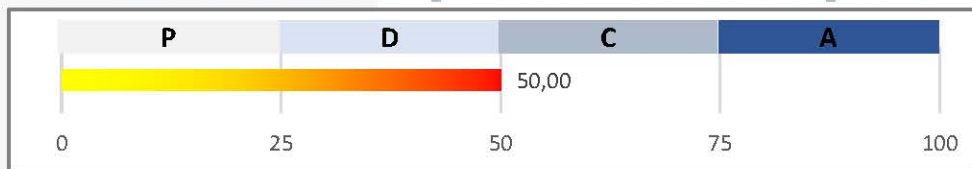
Intermediación y apoyo a la búsqueda de empleo



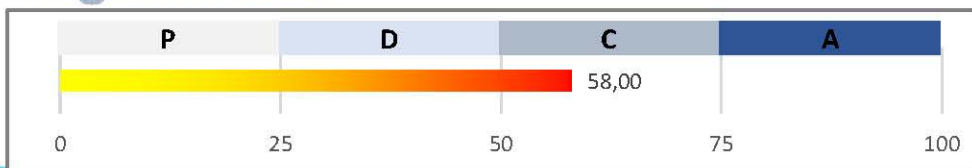
## Información del mercado de trabajo



## Focalización en poblaciones específicas



## Asesoramiento personalizado y seguimiento



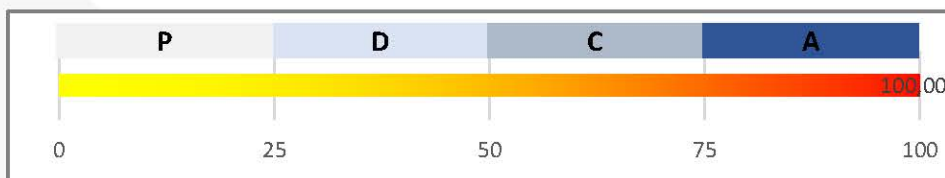
## Áreas de oportunidad

- **Documentar ocupaciones mas ofertadas y demandadas**, índices de cobertura de vacantes y causas de no cobertura. (OML)
- **Perfilamiento de usuarios:** evaluar su empleabilidad para la derivación a servicios específicos
- **Especificaciones técnicas** para los servicios de orientación y para el seguimiento de itinerarios personalizados de inserción laboral



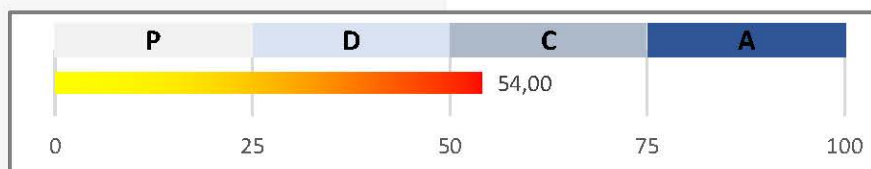
UNIÓN EUROPEA

# Servicios específicos a empleadores

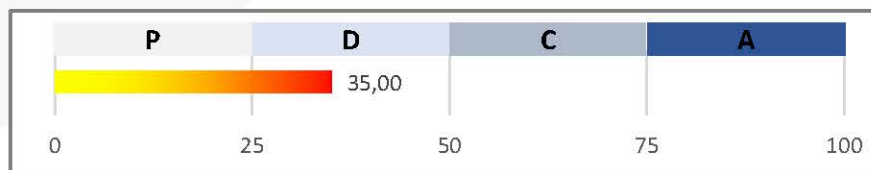


Servicios de intermediación y apoyo a la búsqueda de empleo

Servicios para resolver escases y desajustes de habilidades



Políticas activas de mercado de trabajo



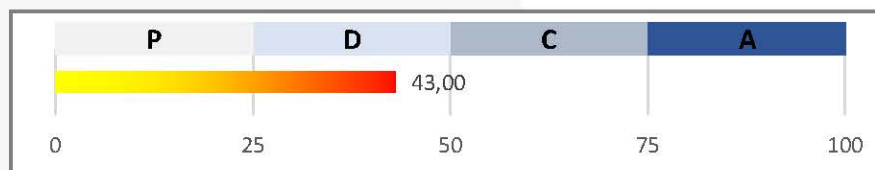
## Áreas de oportunidad

- **Segmentación de empresas por tipología y sector:** compartir información, identificar necesidades, verificar tendencias y escasez de habilidades y ofrecer servicios.
- **Consulta a empleadores:** para diseño y programación de políticas activas de mercado de trabajo y programas incentivados.
- **Planes de apoyo al empleo:** estrategias combinadas de formación y empleo para grupos de solicitantes de empleo en particular

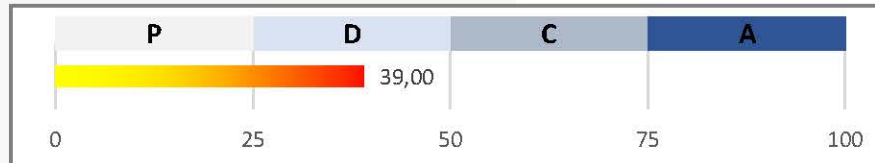
# Canales de entrega de servicios

## Áreas de oportunidad

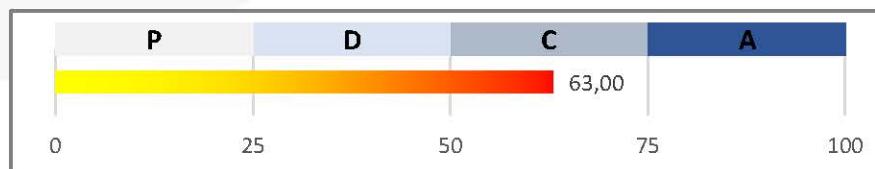
### Canales de entrega de servicios en mostrador



### Canales de entrega de servicios multicanal



### Canales digitales

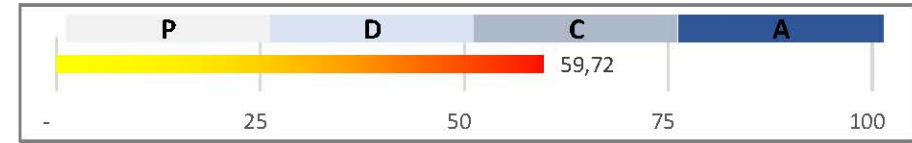


- **Mejora de espacios:** privacidad para entrevistas y opciones de auto servicio e información
- **Citas programadas** para orientación y seguimiento
- **Unidades itinerantes** para acercar servicios básicos de empleo a poblaciones alejadas. Estándares de servicio uniformes en los diferentes canales.
- **Atención telefónica gratuita.**
- **Aplicaciones móviles** que pueden ser consultadas y usadas en dispositivos móviles.
- **Mejoras en la aplicación** y pagina web que permita realizar trámites.

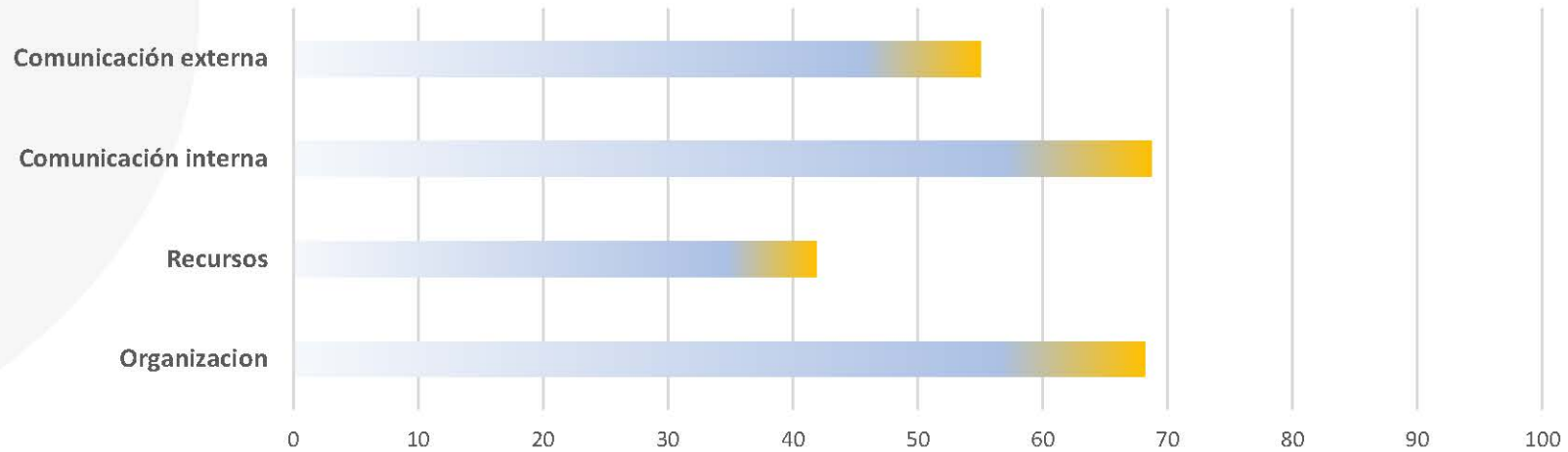


UNIÓN EUROPEA

# ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN



## Valoración media por factor

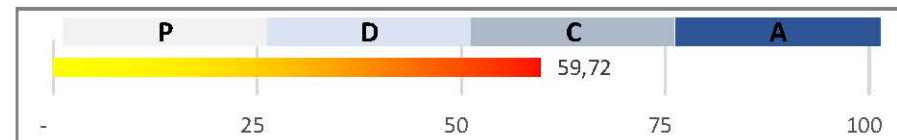




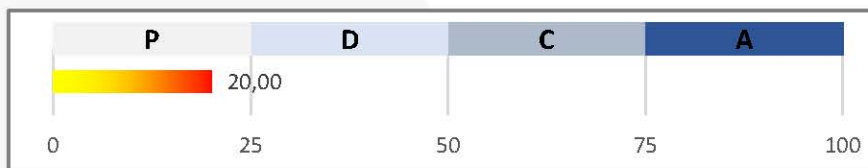
UNIÓN EUROPEA

# ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN

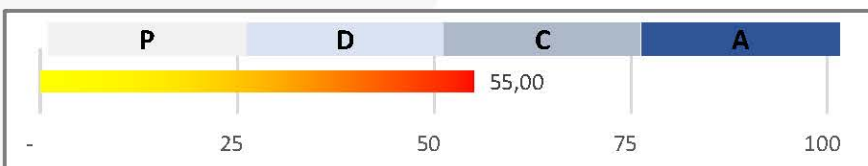
## Áreas de oportunidad



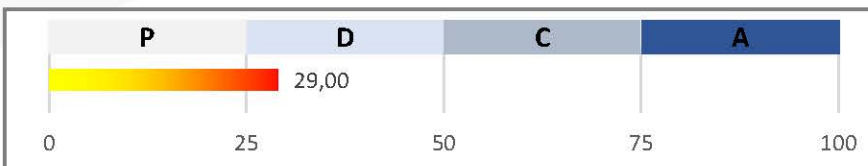
### Equipamiento, infraestructura e inmuebles



### Comunicación externa



### Red de oficinas

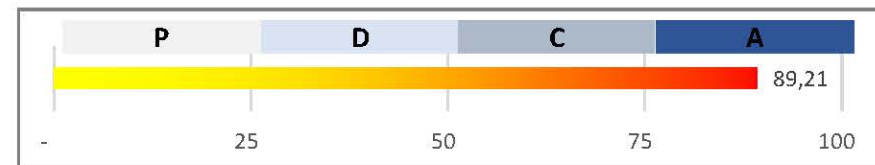


- **Mantenimiento** de las instalaciones y equipos para la atención y prestación de servicios, sea presencial o remoto.
- **Publicitar los servicios** a través de medios de comunicación externos: canales de TIC y redes sociales.
- **Despliegue territorial** por criterios de accesibilidad de los usuarios y cercanía a las fuentes de empleo.
- **Portal en línea** que permita a los usuarios colocar sus perfiles, postularse para vacantes y recibir notificaciones de empleadores

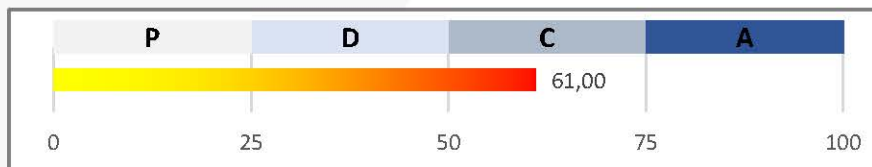


UNIÓN EUROPEA

# GOBERNANZA Y ESTRATEGIA



## Rectoría en estándares de servicio



## Áreas de oportunidad

- **Desarrollar y difundir la carta de servicios**, los derechos y obligaciones de los usuarios y los estándares de servicio, incluyendo la gratuidad, plazos, tiempos de atención y demás atributos.



UNIÓN EUROPEA

## Áreas de capacitación a funcionarios de SI Empleo

- ✓ Identificación y sistematización de buenas prácticas
- ✓ Perfilamiento y caracterización de usuarios: medición de la empleabilidad
- ✓ Recursos y técnicas de orientación profesional
- ✓ Herramientas de apoyo a la inserción laboral
- ✓ Servicios especializados para empleadores
- ✓ Evaluación y seguimiento y formulación de planes de mejora en los Servicios de Empleo.



UNIÓN EUROPEA

- Objetivo: Formular un plan que traduzca las oportunidades identificadas en acciones de mejora

CLUSTER	Gobernanza para entrega ágil de servicios				Servicios de mercado de trabajo			Alianzas para mejorar la capacidad de respuesta		Desempeño	
Fase	Factor	Política y estrategia	Organización	Recursos	Comunicación	Solicitantes de empleo	Empleadores	Canales de entrega	Involucramiento y movilización de actores	Convenios con socios	Reporte de valor social
Mejora continua		↑									↑
Evaluación		89	↑ 68		↑	↑	↑	↑	↑		82
Ejecución				↑ 41	61	59	57	↑ 47	60		
Planeación										↑ 21	



UNIÓN EUROPEA

**Gracias  
por su  
atención**

Contraportada

Carpeta, Portada

@stsshn  
@Trabajohn  
@secretariadetrabajohn504

UNIÓN EUROPEA

Trabajo y Seguridad Social  
Gobierno de la República

Proceso de diálogo

**Construyendo  
nuestra política  
juntos**

**EUROEMPLOO**  
Acceso al empleo a través de la mejora de las habilidades laborales y el fomento empresarial en Honduras.

[www.trabajo.gob.hn](http://www.trabajo.gob.hn)