

Informe de Asistencia de la Cooperación Técnica

Argentina – República de Costa Rica

Dirección Nacional de Empleo – Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
San José, del lunes 3 al viernes 7 de diciembre del 2012

Funcionarios Costarricenses

- María de los Ángeles Hernández López. Técnica; Programa Empléate; Depto de Intermediación, Orientación y Prospección de Empleo; Dirección Nacional de Empleo.
- Lic. Carlos Muñoz Quirós. Gestor de Empleo; Depto de Intermediación, Orientación y Prospección de Empleo; Dirección Nacional de Empleo.
- Lic. Orel Dixon Dixon. Gestor de Empleo; Depto de Intermediación, Orientación y Prospección de Empleo; Dirección Nacional de Empleo.
- Bach. Eida Ugalde Campos. Gestora de Empleo; Departamento de Intermediación, Orientación y Prospección de Empleo; Dirección Nacional de Empleo.
- Bach. María de los Ángeles Campos Arce. Gestora de Empleo; Departamento de Intermediación, Orientación y Prospección de Empleo; Dirección Nacional de Empleo.

- Licda. Carmen Capuano Fonseca. Jefa Depto de Intermediación, Orientación y Prospección de Empleo; Dirección Nacional de Empleo.

Funcionarias Argentinas:

- Andrea Fabiana Artaza; Experta, Dirección de Servicios de Empleo, Región NOA, Secretaría de Empleo, Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social,
- Maria Aurelia García; Experta, Dirección de Servicios de Empleo, Coordinadora de Capacitación, Secretaría de Empleo, Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

Objetivo de la Asistencia Técnica

Transmisión de experiencias y buenas prácticas en el desarrollo, gestión e implementación de servicios integrales de atención a personas usuarias (desempleadas, en busca de empleo, en busca de su primer empleo, que desean cambiar de empleo) en el servicio público de empleo de Costa Rica.

1. Descripción de la actividad

Actividades y temas desarrollados

Las actividades de la asistencia técnica se llevaron a cabo entre los días 3 y 7 de diciembre del 2012. Estas se ejecutaron en la sede del Departamento de Intermediación, Orientación y Prospección de Empleo (conocido por sus siglas como DIOPE) de la Dirección

Nacional de Empleo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS). También en el municipio de Santa Ana, específicamente en la Oficina de Empleo de esta municipalidad.

Durante el desarrollo de las actividades se realizaron diversas acciones grupales tanto con el personal técnico del Departamento de Intermediación, Orientación y Prospección de Empleo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social como en la Oficina de Empleo de la Municipalidad de Santa Ana.

Estas acciones se detallan a continuación de acuerdo con las actividades diarias programadas y ejecutadas:

Primer día (lunes 3 de diciembre del 2012)

El lunes 3 de diciembre del 2012 las expertas argentinas, con el apoyo de funcionarios del DIOPE, dedicaron parte del día a efectuar trámites relacionados con su viaje a Costa Rica en la oficina de la Organización de Estados Americanos (OEA) en nuestro país.

Posteriormente sostuvieron una reunión con el Director Nacional de Empleo, Andrés Romero y la Jefa del Departamento de Intermediación de Empleo, Carmen Capuano.

Durante este encuentro se realizaron las presentaciones correspondientes y se intercambió información sobre el avance y las políticas de ambos países en relación con los servicios públicos de empleo. Además se realizó una presentación de la propuesta de trabajo.

En la tarde, las expertas argentinas se reunieron con el actual equipo técnico del DIOPE. Ellas se presentaron, sondearon la situación actual del servicio público de empleo, explicaron el motivo de su visita y definieron los objetivos de la misma en el marco de los servicios públicos de empleo tanto de Argentina como de Costa Rica.

En torno a la situación del servicio público costarricense, el equipo local realizó varias presentaciones con la finalidad de informar a las expertas argentinas acerca de sus aspectos estructurales. La idea era ofrecer un análisis de la situación, sus avances, proyecciones y dificultades.

Las presentaciones fueron:

1. Exposición sobre el estado actual del Departamento de Orientación, Intermediación y Prospección de Empleo.
2. La problemática del empleo en Costa Rica: características de los segmentos poblacionales que se acercan a la oficina, así como sus perfiles.

3. Políticas de empleo promovidas por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y su relación con los servicios públicos de empleo.
4. Principales dificultades del DIOPE y del Sistema Nacional de Intermediación, Orientación e información de Empleo (S.I.O.I.E.).

Segundo día (martes 4 de diciembre del 2012)

A lo largo del segundo día de la asistencia, las expertas argentinas hicieron una amplia presentación acerca de los servicios públicos de empleo en su país y la atención de las personas con problemas de empleo.

La información incluyó datos sobre la estructura política y territorial de la República Argentina, aspectos conceptuales sobre la intermediación, la orientación laboral, el mercado de trabajo, el apoyo en la búsqueda de empleo y la divulgación del servicio público de empleo, entre otros aspectos.

Durante este día, se hizo una presentación en torno a los temas mencionados, se sostuvo otra reunión con el Director Nacional de Empleo, Andrés Romero y se entregó al grupo de técnicos costarricenses el siguiente material: Manuales de Orientación Laboral, Apoyo a la Búsqueda de Empleo, Orientación al Trabajo Independiente y Atención de Trabajadores en los Servicios Públicos de

Empleo. DVD Institucional de los Servicios Públicos de Empleo en Argentina.

Vale la pena señalar que, tanto durante este día así como en los días posteriores, la tónica de las actividades se desarrolló a manera de conversatorio con apoyo de presentaciones en power point y en video.

En los días de capacitación se trabajó, entro otros temas, el estado actual y el nivel de avance de la Dirección de Servicios de Empleo, la certificación de calidad de las Oficinas de Empleo, la gestión estratégica de esos servicios, la segmentación de las personas usuarias, los servicios que se brindan en las oficinas de empleo y la orientación laboral como eje transversal en la intermediación de empleo.

Tercer día (miércoles 5 de diciembre del 2012)

El 5 de diciembre se realizó un taller acerca de la perspectiva de la orientación laboral en la atención de las personas usuarias de la oficina de empleo. El trabajo se fundamentó en los manuales previamente entregados al equipo técnico por parte de las expertas argentinas, particularmente el titulado *“La atención de trabajadores en los servicios públicos de empleo”*.

Esta jornada de trabajo sirvió para analizar e intercambiar criterios en torno a la orientación laboral y el circuito de atención en las oficinas de empleo.

Se trabajó el tema de la entrevista y el taller para las personas usuarias de estas oficinas, la transferencia de la metodología, así como ciertas actividades contempladas en el taller en torno a la orientación laboral, especialmente en la entrevista.

Fue posible reflexionar e intercambiar ideas existentes alrededor de temas como el trabajo, las competencias, las habilidades para el trabajo y el acompañamiento de las personas gestoras de empleo. Este proceso se visualizó como un proceso de andamiaje mediante el cual se pueda crear en conjunto una guía para el ajuste y la búsqueda de empleo.

Se destacó la importancia de retomar, valorar y trabajar con la historia de las personas oferentes de empleo, es decir, aprender a considerar el pasado, presente y futuro de quienes buscan empleo. De igual manera, se ponderó el valor de los conocimientos, actitudes y aptitudes de dichas personas.

Cuarto día (jueves 6 de diciembre del 2012)

El 6 de diciembre el tema central de trabajo fueron los diferentes circuitos en la atención de las personas usuarias: circuitos internos, acciones e insumos.

Se trabajaron los materiales para la realización de los talleres ABE y OTI, lo cual implicó el desarrollo de actividades con base en diversos materiales de capacitación.

Durante la jornada se trataron temas como las diferencias entre los conceptos de colocación, intermediación, mejora de la empleabilidad y las derivaciones, reflexionando sobre distintas perspectivas de los servicios públicos de empleo en la atención de los trabajadores.

También se desarrollaron diversos ejercicios con la finalidad de comprender mejor el desarrollo de proyectos a mediano y largo plazo. Esta conceptualización partió de la necesidad de concretar aspectos como qué pueden y qué quieren hacer las personas en busca de empleo.

Un concepto interesante que surgió durante el taller fue el de “desalentados”, cuya noción refiere a las personas sin trabajo que ya ni siquiera buscan empleo.

En la tarde se efectuó una visita a la oficina de empleo de la Municipalidad de Santa Ana donde las expertas argentinas tuvieron la oportunidad de intercambiar criterios con las personas que atienden esa oficina de manera personal. También pudieron observar las instalaciones y compartieron con la Vice Alcaldesa de Santa Ana, Licda. Cristina Monge Acuña. La visita sirvió para que Ellas conocieran cómo trabajan en el mencionado municipio, sus perspectivas, fortalezas y debilidades.

La Oficina de Empleo de Santa Ana realizó una presentación del estado de situación, caracterización de la población que atienden, servicios que brindan, haciendo hincapié en la importancia de la perspectiva de orientación laboral en la atención de trabajadores y en la necesidad de que los programas que se implementen tengan en cuenta las particularidades de cada localidad.

Día quinto (viernes 7 de diciembre del 2012)

Se realizó un taller para analizar las mejoras que se podrían introducir en la atención a las personas usuarias desde la perspectiva de la gestión en el servicio público de empleo, entendido éste como una “asistencia” integral; también en relación a la estructura funcional del DIOPE.

Para el análisis de mejoras en la atención de la población con problemas de empleo, el equipo realizó distintas caracterizaciones de la

población, en qué situación llegan a las Oficinas de Empleo (sujeto situado), qué consideraciones son importantes tener en cuenta en la atención de estas personas para posibilitar la construcción de sus proyectos formativos laborales y el diseño de servicios específicos dirigidos a esos segmentos.

Se realizó un análisis del Departamento de Intermediación, Orientación y Prospección de Empleo. Se enumeraron las probables mejoras que se podrían ejecutar en el mismo en el mediano y largo plazo, aunque cimentadas en una dinámica realista acorde con los recursos y las posibilidades del DIOPE.

Se reflexionó sobre la importancia de una reconceptualización interna, en relación a las funciones de la DIOPE, en términos de Coordinación y Asesoría de la Red de Servicios Públicos de Empleo.

Además se analizó el establecimiento de compromisos (convenios, acuerdos, etc) con aliados estratégicos y su sostenibilidad en el tiempo.

La dinámica de trabajo durante este día permitió abordar aspectos como la segmentación de usuarios para el diseño de servicios públicos de empleo integrados, el trato a las personas usuarias, los prejuicios, las

habilidades para el trabajo, la formación técnica y para el trabajo, el plan de trabajo y las certificaciones.

Entre los elementos destacados se encuentran la ruta de atención, la inserción laboral, el análisis del mercado de trabajo y su observación, el desempleo y los procesos económicos.

Se enfatizó en el saber motivar a las personas oferentes, al igual que en la necesidad de construir o reconstruir la historia laboral de las mujeres y hombres que acuden a las oficinas de empleo.

En ese sentido, se enfatizó en la necesidad de contar con una clara política pública de empleo, servicios integrados y claridad en torno a los modelos económicos o el contexto en el que se desenvuelven las oficinas de empleo.

Al concluir las actividades semanales, se realizó una evaluación y un cierre final.

2. Principales resultados y aprendizajes

Del trabajo de asistencia técnica de la Cooperación Internacional, surgió la necesidad de:

Analizar y definir las funciones del Departamento de Intermediación de Empleo para la gestión de la Red de Servicios Públicos de Empleo de Costa Rica, determinando objetivos, recursos, tareas, instrumentos y la organización interna para “coordinar y brindar asistencia técnica específica” a todas las Oficinas Públicas de Empleo de la Red del Sistema Nacional de Empleo que permitan consolidar servicios integrados de empleo para la atención de las personas con problemas de empleo priorizadas. Esta perspectiva forma parte de las recomendaciones principales del equipo técnico del MTEySS de la Argentina en relación a la experiencia en gestión de los Servicios Públicos de Empleo y las buenas prácticas.

Adicionalmente, el DIOPE, enumera las siguientes consideraciones:
Costa Rica dispone de un servicio público de empleo el cual funciona mediante una estructura compleja al agrupar diversas instituciones públicas y privadas como entes directores y ejecutores. Este dispone, además, de un buscador de empleo electrónico denominado *buscoempleo.go.cr*

En torno al buscoempleo se identifica la necesidad de incrementar la cantidad de puestos de trabajo registrados y, en relación con el S.I.O.I.E., la probabilidad de crear un ente coordinador de las acciones llevadas a cabo por parte de las instancias ejecutoras.

Como parte de las condiciones indispensables para fortalecer el Sistema, se reconoce la necesidad de contar con una clara política pública que defina el enfoque del servicio de empleo estatal.

En ese sentido, se establece la necesidad de contar con un lineamiento político nacional y la interrelación permanente entre los sectores político y técnico.

Un ejercicio necesario de efectuar es la reflexión sobre el proceso de descentralización, especialmente con las municipalidades. De igual manera, conviene analizar la re (organización del Departamento de Intermediación de Empleo.

En cuanto al binomio centralización/descentralización se mantiene la decisión de continuar con el proceso de descentralización, específicamente el establecimiento de convenios con las municipalidades u otros entes que fortalezcan el Sistema tales como universidades o gremios empresariales.

En este esfuerzo es importante que el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social se respete como ente rector de la materia laboral y que

éste tenga un papel de asesor y acompañante de las acciones impulsadas desde las instituciones o empresas afiliadas al Sistema.

Para alcanzar esta meta, se estima importante que el MTSS negocie la firma de convenios donde una de sus principales fortalezas es la autorización para que las instituciones que integran la Red de servicios Públicos de Empleo utilicen las herramientas tecnológicas de las que dispone el SIOIE, así como el otorgamiento de recursos informativos y formativos.

El equipo técnico costarricense considera necesario el establecimiento de una estrategia más eficiente de seguimiento y coordinación para darle sostenibilidad a las alianzas estratégicas en el tiempo.

Es de gran importancia profundizar en la labor de orientación y retomarla como un proceso integral, especializado y vital dentro de la intermediación laboral, en donde las personas con baja calificación encuentren un servicio más adecuado a sus necesidades.

Vale la pena destacar que en el pasado el DIOPE llevaba a cabo esta labor de manera sistemática, pero la falta de personal impuso la necesidad de priorizar unas labores sobre otras. En este caso, se ha

dado mayor importancia a la inscripción de la oferta y la demanda por sobre otras funciones.

Las acciones en este caso contemplan la construcción de los proyectos ocupacionales de las personas oferentes ya sea mediante acciones grupales o individuales, pero teniendo presente las particularidades y los intereses de los y las postulantes.

Otro aspecto importante de retomar son las derivaciones a lo interno y externo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, acciones que en el pasado se realizaban con regularidad pero se han ido dejando de lado.

Se señala como urgente e indispensable para el buen funcionamiento del Sistema la regulación de las agencias privadas y lucrativas de empleo.

3. Pasos a seguir

El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social pretende efectuar una jornada de reflexión entre la jefatura del Departamento de Intermediación, Orientación y Prospección de Empleo y su equipo de trabajo.

Esto a partir de los conversatorios sostenidos durante la asistencia, el material recibido y los aprendizajes adquiridos.

Entre las ideas surgidas se reforzó la inquietud de reestructurar la supervisión de las entidades aliadas, especialmente las suscritas con los ayuntamientos.

Se piensa también en la urgencia de retomar el impulso al proyecto de ley que permita regular la operación de los servicios privados lucrativos de empleo y en la posibilidad de crear conciencia sobre la necesidad de contar con una política pública d empleo clara e integral.

El DIOPE expresa también su deseo de efectuar derivaciones a lo interno y externo del MTSS, la labor de orientación y la profundización del seguimiento tanto de la oferta como de la demanda. No obstante, aclara que para poder plasmar estos esfuerzos, cuanta con poco personal.

4. Evaluación de la actividad y recomendaciones

En términos generales se estima que la asistencia cumplió con el objetivo planteado y que las Señoras Facilitadoras lograron crear un ambiente amigable y respetuoso.

El traslado de los conocimientos flujo de forma normal y se adquirieron nuevas perspectivas en términos de conceptos y aplicación estratégica del servicio público de empleo.

Las personas gestoras de empleo costarricenses tuvieron la oportunidad de aprender e intercambiar criterios, así como confirmar que el proceso de descentralización emprendido desde el DIOPE es una ruta adecuada para acercar el servicio a la población, sin distingos de edad, sexo, religión o género.