



El mundo de los servicios públicos de empleo

El mundo de los servicios públicos de empleo

Desafíos, capacidades
y perspectivas para los servicios
públicos de empleo en el nuevo
mercado laboral

Catalogación en la fuente proporcionada por la Biblioteca Felipe Herrera del Banco Interamericano de Desarrollo

El mundo de los servicios públicos de empleo / Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Asociación Mundial de Servicios Públicos de Empleo (AMSPE), Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD).

p. cm.

Incluye referencias bibliográficas.

1. Employment agencies. 2. Labor market. 3. Labor market information. 4. Manpower policy. I. Banco Interamericano de Desarrollo. II. Asociación Mundial de Servicios Públicos de Empleo. III. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.

IDB-CP-14

“Copyright © 2015. Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Asociación Mundial de los Servicios Públicos de Empleo (AMSPE) respecto a los capítulos 1, 2, 4, 5 y 7 de esta obra. Esta obra está bajo una licencia Creative Commons IGO 3.0 Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual (CC BY-NC-SA 3.0 IGO) (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo/legalcode>) y puede reproducirse para cualquier fin no comercial en su forma original o cualquier forma derivada, siempre que se le atribuya crédito al BID y a AMSPE y que las obras derivadas tengan una licencia en los mismos términos que la obra original. El BID y AMSPE no son responsables de los errores contenidos en obras derivadas y no garantizan que el uso de esta obra para otros fines no infrinja los derechos de terceros.

Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras del BID que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de la CNUDMI. El uso del nombre del BID o de AMSPE para cualquier fin que no sea para la atribución y el uso del logotipo del BID y de AMSPE, estará sujeto a un acuerdo de licencia por separado y no está autorizado como parte de esta CC-IGO licencia.

Notar que el enlace URL incluye términos y condiciones adicionales de esta licencia.

Copyright © 2015. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos para los capítulos 3 y 6 de esta obra.

Las opiniones expresadas y los argumentos utilizados en esta obra son de los autores y no necesariamente reflejan el punto de vista oficial del Banco Interamericano de Desarrollo, de su Directorio Ejecutivo ni de los países que representa, de la Asociación Mundial de los Servicios Públicos de Empleo ni de la OCDE o el de sus países miembros.

El Banco Interamericano de Desarrollo, la Asociación Mundial de los Servicios Públicos de Empleo y la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos no garantizan la certeza de la data incluida en esta obra.

La calidad de la traducción y su coherencia con el lenguaje original de la obra son de la exclusiva responsabilidad de los autores de la traducción. En el caso de cualquier discrepancia entre la obra original y la traducción, sólo se considerará válido el texto de la obra original.”



Prefacio

El mundo de los servicios públicos de empleo ofrece una amplia gama de indicadores para comparar las características operativas e institucionales de 73 servicios públicos de empleo (SPE) en 71 países de todo el mundo.

Este informe fue preparado conjuntamente por los equipos de la Unidad de Mercados Laborales y Seguridad Social del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Asociación Mundial de los Servicios Públicos de Empleo (AMSPE) y el Programa de Desarrollo Económico y del Empleo a Nivel Local de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (LEED/OCDE). El equipo principal está integrado por Dulce Baptista (BID), Roberto Flores Lima (BID), Francesca Froy (OCDE), Miguel Peromingo (AMSPE), Willem Pieterse (SOCIONA), Anna Rubin (OCDE), y Holger Schütz (INFAS).

Los funcionarios de los SPE de los 71 países incluidos en el estudio proporcionaron activos y valiosos aportes. El informe se ha beneficiado de los comentarios de muchos otros funcionarios y colegas, en especial Carmen Pagés-Serra, Verónica Alaimo, Laura Ripani, David Rosas, Norbert R. Schady, Carolina González-Velosa y María Fernanda Prada, del BID; Lenka Kint y Christine Malecka, de la AMSPE; y Sylvain Giguère y Michela Meghnagi, de la OCDE. Nos gustaría agradecer el apoyo recibido de parte del Sector de Conocimiento y Aprendizaje del BID, en particular el de Elba Luna, así como también del consultor independiente Rich Hobbie, a lo largo de todo este proceso.

El capítulo 1, “Introducción: el mercado laboral actual y los retos del empleo”, fue escrito por Dulce Baptista, Roberto Flores Lima y Miguel Peromingo.

El capítulo 2, “Variaciones institucionales y de políticas en los servicios públicos de empleo en todo el mundo: resultados clave de las encuestas AMSPE y AMSPE-BID”, estuvo a cargo de Holger Schütz.

El capítulo 3, “Para una buena gobernanza: mejorar los resultados mediante una implementación local de calidad”, fue elaborado por Anna Rubin y Francesca Froy, con el análisis estadístico de Michela Meghnagi.

El capítulo 4 de “Adecuar las habilidades para la vida: cómo pueden las alianzas ayudar a los servicios públicos de empleo a reducir los desequilibrios entre oferta y demanda de habilidades”, fue escrito por Dulce Baptista, Roberto Flores Lima y Miguel Peromingo.

El capítulo 5, “Proporcionar los servicios adecuados a las personas adecuadas a través de los canales adecuados”, estuvo en manos de Willem Pieterse.

Por último, el capítulo 6, titulado “Perspectivas”, fue elaborado por Anna Rubin y Francesca Froy.

El informe contiene un conjunto de perfiles de países de los servicios públicos de empleo participantes. La información utilizada para producirlos proviene de las encuestas AMSPE 2011 y AMSPE-BID 2014. El conjunto de perfiles de países ha sido desarrollado por INFAS, y la consultora del BID Elba Contreras estuvo a cargo de la revisión y edición final del mismo.

El informe fue editado por Claudia M. Pasquetti y su equipo de colaboradores. Carolina Panei fue responsable del diseño gráfico.

0

Acrónimos

10

1

1 Introducción: el mercado laboral actual y los retos de empleo

13

- 1.1 Introducción **14**
- 1.2 Retos y tendencias del mercado laboral: ¿cuáles son las implicaciones para los servicios públicos de empleo? **15**
- 1.3 Evolución de los servicios públicos de empleo en todo el mundo **18**
- 1.4 A propósito de este estudio **23**
- Referencias bibliográficas **29**

2

2 Variaciones institucionales y de políticas en los servicios públicos de empleo en el mundo: resultados clave de las encuestas AMSPE y AMSPE-BID

31

- 2.1 Introducción **32**
- 2.2 La cartera de los servicios públicos de empleo: integración de servicios **35**
- 2.3 Uso de instrumentos de política **40**
- 2.3.1 Servicios de colocación laboral para los solicitantes de empleo **40**
- 2.3.2 Servicios de colocación laboral para los empleadores **41**
- 2.3.3 Políticas activas de mercado laboral y grupos objetivo **43**
- 2.3.4 Información sobre el mercado laboral **44**
- 2.3.5 Migración laboral/promoción del empleo en el extranjero **46**
- 2.3.6 Administración y gestión de beneficios de desempleo y/o sociales: provisión de servicios **47**
- 2.4 Niveles relativos de desarrollo de los servicios públicos de empleo **48**
- 2.4.1 Visión general de los principales hallazgos **48**
- 2.4.2 Resultados seleccionados **49**
- 2.4.2.1 Nivel de desarrollo: las TIC **50**
- 2.4.2.2 Nivel de desarrollo: los recursos humanos **51**
- 2.4.2.3 Nivel de desarrollo: alianzas y redes de cooperación **52**
- 2.5 Estructura institucional y recursos de los servicios públicos de empleo **53**
- 2.5.1 Modelos organizacionales de los servicios públicos de empleo **54**
- 2.5.1.1 Situación jurídica y estructura de ejecución **54**
- 2.5.1.2 Los consejos de administración de los SPE **56**
- 2.5.2 Capacidad de recursos **59**
- 2.5.2.1 Número y tamaño de las oficinas **59**
- 2.5.2.2 Recursos de personal de los servicios públicos de empleo **62**
- 2.5.2.3 Presupuesto y estructuras de financiamiento **65**
- 2.6 Resumen **70**
- Referencias bibliográficas **72**

3

Para una buena gobernanza: mejorar los resultados mediante una implementación local de calidad	75
3.1 Introducción	76
3.2 La gobernanza vertical: inyectando flexibilidad local para mejorar los resultados del mercado de trabajo	77
3.2.1 La flexibilidad estratégica: definiciones y dimensiones	78
3.3 La gobernanza horizontal: el trabajo en diferentes ámbitos de las políticas para hacer frente a los desafíos locales	80
3.4 El estado del terreno: resultados de las encuestas y ejemplos ilustrativos	82
3.4.1 La mayoría de los servicios públicos de empleo trabaja en el ámbito local, pero no siempre con suficiente capacidad	82
3.4.2 La flexibilidad local varía mucho entre regiones y dimensiones de la gestión	87
3.4.3 Los servicios públicos de empleo encuentran maneras de integrar el trabajo con otros actores, aunque el panorama varía por nivel de gobernanza	91
3.4.3.1 Iniciativas de arriba hacia abajo para catalizar la colaboración	92
3.4.3.2 La colaboración emergente de abajo hacia arriba	93
3.5 Orientaciones para aprovechar al máximo los mecanismos de gobernanza	96
3.5.1 Contar con suficiente capacidad local es un ingrediente clave para que los acuerdos de gobernanza funcionen	96
3.5.2 Los mecanismos adecuados pueden contribuir a equilibrar la flexibilidad con la equidad y la eficiencia	97
3.5.3 Construir mecanismos de rendición de cuentas adecuados es clave	98
3.5.4 Los actores locales necesitan tener acceso a datos e información locales de alta calidad	99
3.6 Áreas para futuras investigaciones	99
Referencias bibliográficas	100

4

Adeuar las habilidades para la vida: cómo pueden las alianzas ayudar a los servicios públicos de empleo a reducir los desequilibrios entre oferta y demanda de habilidades	103
4.1 Introducción	104
4.2 El desajuste de habilidades	105
4.3 Ámbitos donde los servicios públicos de empleo contribuyen a adecuar las habilidades al mercado de trabajo	106
4.3.1 Identificación de habilidades	107
4.3.2 Orientación de las habilidades	107
4.3.3 Perfil de habilidades	109
4.3.4 Verificación de las habilidades	110
4.3.5 Acoplamiento de habilidades	110
4.3.6 Capacitación de habilidades	110

4.4	Baja participación en el mercado, baja influencia	111
4.5	Las alianzas son clave	112
4.6	Los servicios públicos de empleo no pueden hacerlo solos: ¿quiénes son los socios?	114
4.6.1	Las alianzas con los empleadores	114
4.6.2	Alianzas con organizaciones empresariales	117
4.6.3	Alianzas con los sindicatos	118
4.6.4	Las alianzas con las instituciones de educación y capacitación	118
4.6.5	Alianzas con las agencias privadas de empleo	119
4.7	Conclusiones	121
	Referencias bibliográficas	122

5

	Proporcionar los servicios adecuados a las personas adecuadas a través de los canales adecuados	123
5.1	Introducción	124
5.2	Eligiendo una estrategia	125
5.3	Las estrategias multicanal	126
5.4	Diferencias regionales	133
5.5	Las innovaciones y el futuro	137
5.6	Resumen y conclusiones	140
	Referencias bibliográficas	142

6

	Perspectivas	143
6.1	Introducción	144
6.2	¿Quiénes estarán en la fuerza laboral?	145
6.3	¿Qué tipo de empleos estarán disponibles?	146
6.4	¿Cómo encontrarán empleo las personas?	148
6.5	Implicaciones para los servicios públicos de empleo	148
	Referencias bibliográficas	151

7

	Perfiles de países	153
--	---------------------------	------------

Apéndices

Apéndice A	Regiones del mundo de AMSPE	302
Apéndice B	Muestra y resultados de campo de las encuestas de 2011 y 2014	302
Apéndice C	Cuadros por país	306
Apéndice D	Perfiles de países: fuentes y definiciones	332

Recuadros

1.1	Breve introducción a la Encuesta AMSPE-BID 2014	25
1.2	Tipología de los servicios públicos de empleo	27
3.1	Glosario de términos clave	76
3.2	Diferencias entre flexibilidad y descentralización	79
3.3	La Garantía Juvenil: una estrategia de la Unión Europea para impulsar las alianzas locales	93
3.4	Riviera Maya, México: la creación de un sistema de capacitación más eficiente a través de la colaboración público-privada	94
4.1	La peor cara del desajuste de habilidades: una generación expuesta al riesgo	105
4.2	Redes para la gestión profesional permanente en diferentes sectores: metodología y sitio web en Hungría	108
4.3	El perfil de habilidades mediante COMPETENT en Flandes, Bélgica	109
4.4	China Taipéi. Habilidades al más alto nivel: los ministerios de Educación, Asuntos Económicos y Trabajo	112
4.5	Política de apoyo en diferentes países: la Unión Europea y el aprendizaje a lo largo de la vida	113
4.6	La gestión de la adecuación de habilidades: <i>Job Services Australia</i>	115
4.7	Un departamento de recursos humanos para las pequeñas y medianas empresas en Alemania	116
4.8	Alianzas con el sector privado: el Servicio Nacional de Empleo de Honduras	117
4.9	Cuando la capacitación y la educación participan en la identificación y orientación de habilidades: la Agencia Nacional de Empleo y Competencias de Marruecos	118
4.10	El socio transversal: la tecnología para el aprendizaje y la adecuación de habilidades	119

Estudios de casos

5.1	La estrategia de Internet como reemplazo: los Países Bajos	129
5.2	Oportunidad: creación de una infraestructura móvil en África	136
5.3	Nuevos canales: aplicaciones para móviles en varios países	138
5.4	Innovación: la mezcla de canales a través de la co-navegación en Suecia	140

Gráficos

2.1	Colocación laboral: provisión de servicios a los solicitantes de empleo, 2014	41
2.2	Colocación laboral: provisión de servicios a los empleadores, 2014	42
2.3	ALMP y grupos objetivo: provisión de servicios, 2014	44
2.4	Información sobre el mercado laboral: provisión de servicios, 2014	45
2.5	Migración laboral: provisión de servicios, 2014	46
2.6	Administración y gestión de beneficios de desempleo y/o sociales: provisión de servicios, 2014	48
2.7	Desarrollo de campos temáticos por regiones del mundo	49
3.1	Oficinas locales como porcentaje de todas las oficinas	84
3.2	Porcentaje del personal que trabaja a nivel local	85
3.3	Nivel de flexibilidad local	89
5.1	Porcentaje de servicios públicos de empleo que utilizan diferentes canales para el registro de vacantes, 2011 y 2014	130
5.2	Porcentaje de organizaciones que utilizan diferentes canales para apoyo personal a empresarios, 2011 y 2014	131
5.3	Importancia relativa de los diferentes canales en el registro de vacantes laborales, 2011 y 2014	132
5.4	Nivel de desarrollo de los servicios de apoyo TIC, 2014 (cifras más bajas = mayor nivel de desarrollo)	135
5.5	Cambios reportados en el pasado y cambios futuros planeados en los servicios públicos de empleo	137

Cuadros

2.1	Servicios que ofrecen los SPE	36
2.2	SPE que ofrecen colocación laboral, políticas activas de mercado laboral e información sobre el mercado laboral, por región, 2014	37
2.3	SPE encargados de la colocación laboral, ALMP, información sobre el mercado laboral y políticas de migración laboral, por región, 2014	38
2.4	SPE responsables de los beneficios de desempleo, por región, 2014	39

2.5	SPE responsables de colocación laboral, información del mercado laboral, ALMP, administración de beneficios y migración laboral	39
2.6	SPE que proporcionan cinco tipos de servicios de migración laboral	47
2.7	SPE con bajos niveles de desarrollo de TIC	50
2.8	SPE con bajo nivel de desarrollo de los recursos humanos	51
2.9	SPE con bajo nivel de desarrollo de alianzas o redes de cooperación	52
2.10	Tipo legal de estructura organizacional y de prestación de servicios de los SPE	55
2.11	Importancia de los consejos de administración en Europa y África, 2014	58
2.12	Número del total de oficinas de SPE, 2011 y 2014	59
2.13	Carga de trabajo, proporción I: número de desempleados por oficina	61
2.14	Carga de trabajo proporción I: número de desempleados por oficina de SPE por región del mundo	62
2.15	Número total de empleados de los SPE, 2011 y 2014	63
2.16	Carga de trabajo proporción II: número de desempleados por personal de los SPE, por países	64
2.17	Carga de trabajo proporción II: número de desempleados por personal de los SPE, por región del mundo	65
2.18	Combinaciones de financiamiento para la colocación laboral	66
2.19	Combinaciones de financiamiento en la administración de beneficios de desempleo	68
2.20	Participación presupuestaria de tipos de programas (en porcentaje del presupuesto operativo)	69
3.1	¿Por qué es necesario el trabajo integrado?	80
3.2	Presencia de oficinas locales por regiones de la AMSPE	83
3.3	Recopilación y divulgación de estadísticas del mercado de trabajo a nivel/unidades locales	86
5.1	Estrategias de gestión de canales	127
5.2	Empleo de los diferentes canales para el registro de vacantes laborales en 2014, por región	133
5.3	Empleo de los diferentes canales en los servicios de apoyo personal en 2011 y 2014, por región	134

B1	Resultados de campo finales, Encuesta AMSPE 2011 y Encuesta AMSPE-BID 2014	303
B2	Muestra y composición de las respuestas por regiones AMSPE	303
B3	Participación en la encuesta de países/servicios públicos de empleo por años de la encuesta	304
C1	¿Qué tipo de tareas se han asignado a la organización?	306
C2	¿Proporciona su organización cualquiera de los siguientes servicios para compartir información sobre las vacantes con personas que buscan trabajo?	308
C3	¿Proporciona su organización cualquiera de los siguientes servicios para perfilar los demandantes de empleo?	310
C4	¿Proporciona su organización cualquiera de los siguientes servicios para brindar apoyo en la búsqueda de empleo para los solicitantes de empleo?	312
C5	¿Proporciona su organización cualquiera de los siguientes servicios para el registro de las vacantes abiertas por parte de los empleadores?	314
C6	¿Proporciona su organización cualquiera de los siguientes servicios para compartir información con los empleadores acerca de los solicitantes de empleo?	317
C7	¿Proporciona su organización cualquiera de los siguientes servicios de apoyo personal para la contratación por parte de los empleadores?	318
C8	¿Proporciona su organización cualquiera de los siguientes servicios especiales para los empleadores?	320
C9	¿Proporciona su organización cualquiera de los siguientes servicios relacionados con el procesamiento y la oferta de información del mercado laboral?	322
C10	¿Proporciona su organización cualquiera de las siguientes medidas/programas activos de políticas de mercado laboral?	324
C11	¿Proporciona su organización cualquiera de los siguientes servicios dirigidos a aquellos grupos especiales que suelen enfrentar fuertes barreras para el empleo?	326
C12	¿Maneja su organización prestaciones por desempleo y/o asignaciones básicas para los solicitantes de empleo?	328
C13	¿Está su organización a cargo de cualquiera de los siguientes servicios de colocación transnacional y asistencia a la migración laboral?	330

Acrónimos

AASEP	Asociación Africana de Servicios Públicos de Empleo
AHRM	Asociación de Hoteles de la Riviera Maya
AMS	Autoridad Nacional del Mercado Laboral (Dinamarca)
AMSPE	Asociación Mundial de los Servicios Públicos de Empleo
ANAPEC	Agencia Nacional de Empleo y Competencias
BA	<i>Bundesagentur für Arbeit</i>
BAfD	Banco Africano de Desarrollo
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CE	Comisión Europea
CEA	Comunidad Económica de ASEAN
CEDEFOP	Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional
DTI	<i>Danish Technological Institute</i>
EPEM	Programa de Entrenamiento para el Empleo (Honduras)
ETF	Fundación Europea de Formación
FEM	Foro Económico Mundial
FSE	Fondo Social Europeo
HOPES	Red Europea de Directores de Servicios Públicos de Empleo
IILS	<i>International Institute for Labour Studies</i>
INFAS	Instituto de Ciencias Sociales Aplicadas (Alemania)
JSA	<i>Job Services Australia</i>
LEED	Desarrollo Económico y del Empleo a Nivel Local
MOEL	Ministerio de Empleo y Trabajo de Corea
MOOCS	Cursos en línea abiertos y masivos
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
ONG	Organización no gubernamental
OIT	Organización Internacional del Trabajo
Proempleo	Programa de Promoción al Empleo (Honduras)
PyME	Pequeñas y medianas empresas
RED SEALC	Red de Apoyo Técnico de los Servicios Públicos de Empleo de América Latina y el Caribe
SENA	Servicio Nacional de Aprendizaje de Colombia
SENAEH	Servicio Nacional de Empleo de Honduras

SHRM	Sociedad de Gestión de Recursos Humanos
SPE	Servicios públicos de empleo
TIC	Tecnología de la información y la comunicación
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
VDAB	Servicio Público de Empleo (Bélgica)
WIA	Ley de Innovación y Oportunidad para la Fuerza Laboral



1

Introducción:

El mercado laboral actual y los retos del empleo

1.1 Introducción

La economía mundial está creciendo a tasas más bajas que las pronosticadas antes de la crisis financiera de 2008, lo cual ha generado condiciones difíciles para el mercado laboral en todo el mundo. Sin embargo, la demanda de nuevas calificaciones está aumentando en muchas industrias innovadoras, lo que requiere una gran flexibilidad en la construcción y el desarrollo de habilidades. El mundo del trabajo de hoy en día registra más transiciones de las que jamás haya habido. Un trabajador experimentará numerosos cambios a lo largo de su carrera: cuando recién se integra en el mercado laboral, cuando vuelve al mismo después de un tiempo dedicado al cuidado de la familia, cuando pasa de una situación de empleo a una de desempleo, durante las transiciones desde la educación y la capacitación hacia el empleo, o cuando cambia de empleo o se desplaza de una región o un país a otro (Pennel, 2013; OCDE, 2014).

Por lo tanto, la brecha del empleo en el mundo seguirá siendo un componente de los mercados laborales, en parte porque se espera que en la mayoría de los países emergentes y en desarrollo las tasas de subempleo y empleo informal sigan siendo altas durante los próximos cinco años. Los avances recientes en el alivio de la pobreza se han desacelerado. Las desigualdades del ingreso se han ampliado y han retrasado la recuperación económica y del empleo en todo el mundo. Esas desigualdades también minan la confianza en el gobierno, sobre todo en Medio Oriente, Norte de África, Asia Oriental y América Latina y el Caribe. A partir de la crisis internacional, el malestar social se ha incrementado, en particular en aquellos países con ingresos estancados o menguantes y con un desempleo juvenil alto o en rápido crecimiento (OIT, 2015). Si bien los motivos de este cuadro turbulento van más allá de los mercados laborales, hay cierto margen para abordar las vulnerabilidades subyacentes asociadas con la lenta recuperación del empleo, sobre todo del alto desempleo juvenil, el desempleo de larga duración y la salida general de los mercados laborales. De hecho, en numerosos países los servicios públicos de empleo (SPE) se han establecido o modernizado para lidiar con las difíciles condiciones del mercado laboral a las que se enfrentan los solicitantes de empleo, los empleadores y los sectores más vulnerables. Estos servicios apoyan la participación, y promueven la calidad del empleo y la actualización de habilidades (OIT, 2009).

Los SPE en general planifican y ejecutan muchas de las políticas activas del mercado laboral utilizadas para ayudar a los trabajadores a encontrar empleos y a las empresas a cubrir vacantes, así como para facilitar los ajustes del mercado laboral y amortiguar el impacto de las transiciones económicas. Para llevar a cabo estas tareas, los SPE regularmente realizan cinco funciones diferentes:

- (1) Intermediación laboral, mediante la divulgación pública de vacantes de empleo a ser cubiertas, con el fin de facilitar el rápido encuentro entre oferta y demanda.
- (2) Suministro de información sobre el mercado laboral, mediante la recopilación de datos sobre vacantes laborales y postulantes potenciales.

- (3) Ajuste del mercado, mediante la aplicación de políticas de mercado laboral destinadas a acoplar la demanda y oferta de trabajo.
- (4) Gestión de las prestaciones por desempleo, proporcionando apoyo a los ingresos de las personas desempleadas, lo cual incluye tanto el seguro de desempleo (donde las prestaciones son financiadas por las cotizaciones) como la asistencia de desempleo (donde los beneficios normalmente son financiados por los impuestos y la entrega depende de la situación particular de la persona desempleada).
- (5) Gestión de la migración laboral, mediante la coordinación de la movilidad geográfica, entre fronteras, de las personas que quieren utilizar y desarrollar sus habilidades en un nuevo entorno de trabajo. Esta última función se ha convertido en una parte cada vez más importante de la cartera de servicios en los últimos años, pero todavía se aborda con cierta reticencia en las políticas de mercado de trabajo de los países en todo el mundo.

El contexto en que estos servicios se han establecido, no obstante, varía ampliamente entre los países y el tiempo. En Europa Oriental, Canadá y Estados Unidos, por ejemplo, los SPE nacionales, y particularmente los sistemas de seguro de desempleo, se iniciaron a comienzos del siglo XX como parte del desarrollo de las instituciones del Estado de bienestar (Larsen y Vesan, 2011; Thuy, Hansen y Price, 2001; Mosley y Speckesser, 1997). En América Latina y el Caribe, algunos SPE se crearon en el período posterior a la Segunda Guerra Mundial, aunque la mayoría fueron establecidos en los años setenta y ochenta, en el contexto de las políticas de sustitución de importaciones dirigidas por el Estado, y de la creación de sistemas de capacitación del Estado, a menudo sin una orientación hacia la demanda del sector privado (Mazza, 2013). En muchos países africanos y asiáticos, cualquier servicio de intermediación entre puestos de trabajo y habilidades es una realidad más o menos reciente.

Los roles, mandatos y funciones de los SPE dependen en gran medida del contexto político, económico, social e industrial en el que se desempeñan. La manera en que llevan a cabo las diferentes funciones se ve influenciada por los desafíos actuales del mercado laboral, en el contexto mundial y regional.

1.2

Retos y tendencias del mercado laboral: ¿cuáles son las implicaciones para los servicios públicos de empleo?

Con el fin de tener una adecuada comprensión de los SPE en el mundo, es importante contar con una idea clara de lo que está ocurriendo en los mercados laborales en los que operan. También es relevante determinar qué tan lejos deben llegar los SPE para conseguir que los mercados laborales funcionen más

efectivamente para los buscadores de empleo, los empleadores, los países y la economía global. Las secciones que siguen analizan los desafíos y tendencias del mercado laboral que enfrentan los actuales SPE.

Los cambios demográficos

Las tendencias poblacionales tienen un impacto importante y profundo en el mercado laboral. Un reto clave de los próximos 30 años será el envejecimiento de la población. En los países avanzados, el envejecimiento de la población ya es una realidad, cuantiosas economías europeas están sufriendo los efectos de una reducción de la fuerza de trabajo en términos de escasez de personal calificado en muchas ocupaciones y sectores de la economía. Si bien la mayoría de los países de África, Asia y América Latina y el Caribe están experimentando grandes aumentos de su fuerza laboral, el incremento del número de jóvenes va acompañado de un incremento en el número de personas mayores (Banco Mundial, 2012). Un buen funcionamiento del mercado laboral requerirá que los SPE desempeñen un rol más activo para estimular la participación en el mercado laboral de las personas inactivas capaces, y deberán centrarse más en mejorar la empleabilidad y las habilidades de los individuos, según los retos a los que se enfrentan a diferentes edades.

La globalización

Una economía globalizada basada en el libre comercio y flujos de capital y un rápido cambio tecnológico tiene numerosas implicaciones para los mercados laborales. La producción se ha separado en tareas que pueden llevarse a cabo en diferentes lugares. Los trabajadores y las empresas se conectan cada vez más por Internet o mediante tecnología celular, lo que amplía su acceso a mercados laborales mucho más grandes, e incluso globales. Las empresas están construyendo cada vez más cadenas de valor integradas para aprovechar la provisión de habilidades nacionales en todo el mundo (Banco Mundial, 2012). La competencia global está impulsando rápidos procesos de reestructuración, dando importancia a las empresas que innovan constantemente y a la actualización permanente de habilidades para mejorar la productividad y competitividad (OIT, 2015). En consecuencia, la globalización implica una necesidad creciente y continua para el reemplazo y la mejora de las calificaciones de los trabajadores que han sido despedidos como resultado de los procesos de reestructuración. También implica cambios en las necesidades de contratación de los empleadores. Los SPE tienen que cumplir un rol crucial y más activo para apoyar los procesos de reestructuración de los empleadores, respaldando las transiciones oportunas de un empleo a otro y mejorando la empleabilidad de los desempleados y de las personas que desean cambiar de empleo.

Los cambios tecnológicos

La tecnología y, en particular, las tecnologías de la información y de la comunicación, ha avanzado a un ritmo muy rápido en los últimos años, y ha generado cambios importantes en los mercados laborales. El desarrollo de nuevas tecnologías está produciendo un cambio de los sectores primario y manufacturero hacia el de servicios y actividades intensivas en conocimientos. A lo largo de las últimas décadas se ha observado una marcada disminución del empleo industrial en las economías avanzadas, y aunque ha

habido aumentos del empleo en el sector manufacturero en las economías emergentes y en desarrollo, la tendencia global a largo plazo es hacia la reducción del empleo en las manufacturas, a medida que la tecnología facilita mayores aumentos de la productividad (Banco Mundial, 2012). El cambio hacia una economía basada en el conocimiento ofrece oportunidades para el desarrollo y el progreso, pero existe el riesgo de que estas oportunidades sean aprovechadas de manera desigual. En muchos países, los nuevos empleos basados en conocimiento coexisten con un gran número de empleos en servicios de baja calificación y mal pagados. El desarrollo permanente de las habilidades y de los conocimientos de la fuerza laboral es crucial en el nuevo tipo de economía hacia la que avanza el mundo, y los SPE pueden servir como una puerta crítica de acceso a un aprendizaje permanente y, como tal, constituirse potencialmente en un instrumento clave al mejorar las oportunidades disponibles para las personas con desventajas.

Los desajustes del mercado laboral

En numerosos países coexisten altos niveles de desempleo con elevados niveles de demanda de trabajo no satisfecha en ciertas ocupaciones, sectores o regiones. Los desajustes entre el mercado laboral y las habilidades limitan la capacidad de los países de adaptarse a las circunstancias cambiantes y retardan el aumento de la productividad (OIT, 2014). La evidencia reciente señala que los desajustes de las habilidades están aumentando en lugar de disminuir. Empresas en países tan diversos como Brasil, Panamá, Pakistán y Tanzania informan que los desajustes de habilidades de la fuerza laboral limitan su proceso de producción (Manpower Group, 2014). En las economías en desarrollo, emergentes y avanzadas, se considera que la escasez de habilidades es más aguda ahora que en la primera mitad de la década del 2000 (Banco Mundial, 2012). Mientras que en los países avanzados se destacan desequilibrios como la sobre-calificación, en los países de ingreso bajo el problema es la sub-calificación (FEM, 2014). Los SPE pueden ser un factor clave en la reducción de los desajustes de habilidades, colaborando con otros actores del mercado laboral para desarrollar y mejorar permanentemente las habilidades de la fuerza de trabajo.

El aumento de la desigualdad de los ingresos

Una tendencia preocupante ha sido la creciente profundización de la desigualdad de los ingresos en la mayoría de los países en desarrollo y desarrollados, a pesar de las reducciones de la pobreza laboral y del empleo precario. La creciente polarización entre ricos y pobres empeoró rápidamente después de la crisis financiera en varias economías avanzadas, y muchas de estas economías actualmente tienen niveles de desigualdad del ingreso similares a las de las economías emergentes. Las estimaciones indican que en 2011 en las economías avanzadas casi la cuarta parte del ingreso total era captado por el 10% más rico de la población (OIT, 2015). Otras estimaciones muestran niveles más altos de concentración (Piketty, 2014). El aumento de la desigualdad de ingresos puede atribuirse en parte al estancamiento a largo plazo en las tasas de crecimiento de las economías avanzadas y a una menor incidencia de los períodos de crecimiento de los países en desarrollo, lo cual está reduciendo su potencial para converger. A nivel mundial hay un llamado para detener e invertir la tendencia hacia una mayor desigualdad, y los SPE pueden ser un importante instrumento en los esfuerzos para mejorar las oportunidades disponibles para los más desfavorecidos.

En resumen, el mundo en el que los SPE operan ha cambiado drásticamente, con importantes implicaciones para estas agencias. Los rápidos cambios demográficos, ambientales, sociales y tecnológicos han alterado profundamente la oferta y demanda de trabajo, y están causando transiciones frecuentes, más rápidas y más complejas entre diferentes empleos, ocupaciones, sectores y estatus laboral. Las transiciones del mercado laboral ofrecen nuevas oportunidades para el desarrollo de habilidades y para mejorar la empleabilidad de los individuos, a la vez que impulsan la productividad y la competitividad de la economía global. Sin embargo estas transiciones también pueden potencialmente conducir a la pérdida de ingresos, a períodos de desempleo, a la descalificación, y a la exclusión social. Este nuevo contexto del mercado laboral tiene importantes implicaciones para los SPE en todo el mundo, porque su tarea es facilitar las transiciones positivas en el mercado laboral y proporcionar a las personas herramientas para aceptar y hacer frente a las numerosas transiciones a las que se enfrentarán en dicho mercado. El apoyo tiene que estar disponible para encarar las diferentes transiciones a lo largo de la vida de las personas.

1.3

Evolución de los servicios públicos de empleo en todo el mundo

La realidad demográfica, la globalización, la tecnología, los desajustes del mercado laboral y la desigualdad plantean significativos retos y oportunidades para los mercados laborales de todo el mundo. Los SPE pueden desempeñar un rol central como mediadores de esta dinámica, dado que se desenvuelven en el funcionamiento diario del mercado laboral y en las intervenciones del gobierno para abordar las fallas de mercado. Un SPE sólido y moderno puede contribuir a producir un ciclo virtuoso, ayudar a los individuos a modernizar sus habilidades y mejorar su empleabilidad, y también aumentar la productividad y la competitividad de los países. Sin embargo, en cualquier iniciativa para fortalecer y modernizar los SPE, es clave recordar que cada una de estas agencias opera en contextos muy diferentes del mercado laboral. Las secciones que siguen analizan los diferentes contextos del mercado laboral en cinco regiones del mundo.

África

El continente subsahariano ha tenido sólidos resultados económicos en los últimos tiempos, con una tasa de crecimiento del 6% del producto interno bruto (PIB), como promedio anual. Asimismo, cuenta con la tasa global más alta de participación de la fuerza laboral (70,9% en 2014) y la tasa de desempleo se ha mantenido estable en los últimos años (7,7% en 2014), aunque el desempleo juvenil sigue siendo alto (11,8% en 2014) (OIT, 2015). Sin embargo, a pesar de estos resultados económicos sólidos generales, las perspectivas del empleo en África son difíciles. El aumento de buenos puestos de trabajo asalariado es limitado, dadas las altas tasas de empleo precario de la mayoría de los países. Las probabilidades de experimentar una transición del trabajo informal al formal siguen siendo bastante restringidas. El sector público, que en una época desempeñó un rol importante como empleador en numerosos países africanos, ha reducido su tamaño de manera significativa a lo largo de las últimas dos décadas. El sector privado formal todavía es demasiado pequeño para absorber la creciente fuerza laboral (BAfD, 2014).

El contexto económico no es el único factor que contribuye a las grandes dificultades a las que se enfrentan los SPE en la región. Debido a las altas tasas de natalidad y de población joven, el mercado laboral sigue experimentando un flujo anual de entradas muy superior al número de los que se retiran, y eso supera la capacidad de absorción de la economía. Desde luego, este fenómeno se puede vincular con la escasa representación del empleo asalariado, con el alto porcentaje de empleos en la economía informal (entre un 60% y un 90%, lo cual depende del país y de los criterios utilizados para definir economía informal), con una fuerza laboral de escasa calificación y altos niveles de analfabetismo, sobre todo en las zonas rurales, con esquemas de capacitación profesional inadecuados y con la incompatibilidad entre empleo y capacitación que afecta a las personas más calificadas (Barbier, 2015).

En los países que tienen servicios de empleo, la cobertura suele ser baja y los servicios no llegan a las zonas locales o rurales. Dado que la mayoría de los SPE carece de mecanismos para proporcionar un mayor apoyo a los clientes, como sistemas de pago de prestaciones o un conjunto amplio de medidas activas del mercado laboral, su capacidad para responder a las necesidades de los clientes, sobre todo de los más vulnerables, es limitada. Aun así, las iniciativas sociopolíticas, como la Cumbre para el alivio de la pobreza liderada por la Unión Africana, ha situado a los departamentos ministeriales a cargo del empleo en una posición clave para debatir y mejorar las políticas de mercado laboral con el fin de ayudar a las personas vulnerables.

La principal inquietud de los SPE en el África Subsahariana en este momento es cómo aprovechar el dividendo demográfico y, en relación con la transformación estructural, cómo cubrir el “vacío intermedio” que implica pasar del trabajo en actividades de baja productividad en la agricultura a actividades ligeramente más productivas pero de baja calificación en los servicios (OIT, 2015)

Las Américas

Después de una década de fuerte crecimiento, provocado por vientos de cola como resultado de los altos precios de las materias primas, y que ahora está llegando a su fin, el incremento del PIB de América Latina y el Caribe está convergiendo progresivamente con los niveles de las economías avanzadas. La reciente caída del crecimiento económico es el resultado del escaso aumento de la productividad originado en diversos problemas estructurales: una fuerza laboral que carece de las habilidades que requiere el sector productivo, altas tasas de empleo informal, inversiones insuficientes en infraestructura y concentración de las exportaciones en materias primas y productos agrícolas (BID, 2013). Como consecuencia, el ritmo del reciente progreso en el mercado laboral y en los ámbitos sociales se ha desacelerado. Los niveles de desempleo han aumentado por primera vez desde 2009 y se espera que lleguen al 6,8% en 2015. Si bien el desempleo juvenil ha disminuido mucho en los últimos años, la tasa de desempleo entre las personas jóvenes es casi tres veces la de los adultos. Y a pesar del progreso experimentado en la formalización de los empleos, casi la mitad de la población está empleada de manera informal (46,8%) (OIT, 2015). A menudo las vacantes laborales no se publican ni se dan a conocer abiertamente, lo que afecta sobre todo a los trabajadores vulnerables y de baja calificación, que suelen ser ineficientes en la búsqueda de empleo al utilizar redes informales entre sus pares igualmente vulnerables (y subempleados) (Mazza, 2012). La

región ha logrado grandes avances en la reducción de la pobreza y la desigualdad, como resultado de una combinación de mejoras en el desempeño económico y de transferencias públicas importantes y crecientes. Sin embargo, estos adelantos también se han desacelerado en los últimos tiempos, y dadas las perspectivas macroeconómicas más modestas de la región, seguir reduciendo la pobreza será un reto de primer orden. En general, los mercados laborales de Estados Unidos y Canadá han tenido resultados relativamente buenos en el contexto de la recuperación económica global. Estados Unidos ha conseguido bajar su tasa de desempleo, pero sigue intentando frenar el desempleo de largo plazo y la brecha de género en la participación en el mercado laboral y en los ingresos. Los centros y las agencias locales que prestan servicios de empleo se enfrentan a las presiones de tratar con jóvenes que no se suman al mercado de trabajo, y de integrar a los pobres y discapacitados en dicho mercado, lo que incluye facilitar el acceso a formación profesional para aumentar su empleabilidad (G20, 2014).

Canadá tiene una de las tasas de empleo más altas entre los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), donde ocupaba el quinto lugar en 2014 (G20, 2014). Las políticas activas del mercado laboral se centran tanto en las necesidades de habilidades específicas que tienen los empleadores como en las necesidades especiales de los solicitantes de empleo, sobre todo entre los grupos objetivo: mujeres, inmigrantes, minorías étnicas, jóvenes y personas de la tercera edad. A pesar de las condiciones más alentadoras del mercado de trabajo, los retos más importantes del SPE de Canadá son la dificultad de encontrar trabajadores (altamente) calificados y, al mismo tiempo, mejorar la representación de los grupos vulnerables en la fuerza laboral.

Asia y las islas del Pacífico

El desempeño económico más lento de China está afectando las perspectivas de crecimiento de la región. En el Asia Oriental, la desaceleración del crecimiento económico ha producido un aumento lento pero sostenido del desempleo (4,6% en 2014), sobre todo entre los jóvenes, cuya tasa de desempleo (10,5% en 2014) es más del doble que la tasa de los adultos. La desaceleración del crecimiento de la población y el consiguiente envejecimiento de la misma podrían presionar a la baja sobre el crecimiento del PIB en los próximos años.

En el Sudeste Asiático y en las islas del Pacífico, el empleo ha crecido de manera sostenida, incluso en el caso de los jóvenes y las mujeres, pero la disminución continua del porcentaje del empleo agrícola, junto con una mayor integración económica como resultado de la creación de la Comunidad Económica de ASEAN (CEA), puede propiciar importantes desafíos institucionales. Si bien es probable que la creación de un único mercado y base de producción impulse el comercio y la inversión y acelere el cambio estructural, los beneficios de la CEA podrían distribuirse de modo desigual, dado que la demanda de trabajo puede aumentar en ciertos sectores y países pero no en otros. Sin sistemas de protección social ni servicios de empleo fuertes, los trabajadores desempleados y los jóvenes sin las habilidades adecuadas podrían enfrentarse a dificultades considerables, lo cual frenaría los avances en la reducción de la pobreza y la desigualdad (BA5D, 2014; OIT, 2015).

En el Sur de Asia, el crecimiento se está recuperando, pero persiste el desafío del crecimiento sin empleo. La tasa de crecimiento anual, que promedió el 6,1% a lo largo de los últimos cinco años, se tradujo en un aumento del empleo de solo 1,4%. Además, gran parte de ese incremento se produjo en el empleo precario e informal (IILS, 2013). En la mayoría de los países del Sur de Asia la participación femenina en la fuerza laboral todavía es baja, algo que se atribuye a menudo a las normas culturales, así como a un nivel educativo relativamente más bajo entre las mujeres. La región todavía está experimentando un proceso de transformación estructural. A pesar de que el porcentaje de empleos en la agricultura ha disminuido desde 2008, este sector todavía representaba casi la mitad del empleo en 2014. La escasez de oportunidades de calidad para aquellos que abandonan las zonas rurales y para los jóvenes que se integran en la fuerza laboral plantea un importante reto para la región, que ya debe lidiar con tasas de desempleo juvenil cuatro veces superiores a las de los adultos. A pesar de que la tasa de desempleo es relativamente baja (3,9% en 2014), la calidad de los empleos es pobre y la mitad de la población empleada vive con menos de US\$2 por día (OIT, 2015). Los SPE de la región abarcan desde instituciones adecuadas con una estrategia de gobierno, servicios integrados y gestión externalizada, hasta servicios básicos recientemente creados para los más vulnerables. Sin embargo, algunas funciones básicas de los SPE de la región –como las prestaciones por desempleo, la gestión de programas activos del mercado laboral y la provisión de servicios de migración laboral– no están suficientemente desarrolladas.

Europa

El conjunto de la Unión Europea está creciendo a un ritmo modesto (1,3% en el segundo trimestre de 2014 en la UE-28). En la zona del euro, la recuperación sigue siendo frágil, y hay grandes países de la zona mencionada que lideran la desaceleración. Las políticas de consolidación fiscal han frenado aún más la demanda interna, a menudo sin contrapesar el crecimiento de las exportaciones. El desempleo total ha disminuido de manera progresiva hasta llegar al 9% en el segundo trimestre de 2014. En cambio, el desempleo juvenil sigue siendo muy alto, con un promedio del 22%, y se observan altas proporciones de desempleo juvenil/desempleo adulto en Reino Unido (3,5), Italia (3,9) y Rumania (4,4), y proporciones ligeramente inferiores a 2 en Alemania, Austria y los Países Bajos. En el caso del desempleo de los adultos, se observa una gran variabilidad interna, y los niveles más altos a menudo se registran en el Sur de Europa. Las respuestas de política siguen siendo limitadas, y la implementación del esquema lanzado por la Comisión Europea para combatir el desempleo juvenil se ha retrasado y su financiamiento es inadecuado. La persistencia del débil desempeño económico y las malas perspectivas del mercado laboral han producido un aumento en la duración del desempleo. Los altos y duraderos niveles de desempleo de largo plazo han contribuido a aumentar la pobreza y la exclusión social en Europa en los últimos años (OIT, 2015).

Los SPE europeos han seguido políticas de activación sostenibles, es decir: que se implementan y permanecen como parte de los servicios habituales. Con programas de aprendizaje tipo *bench-learning* (que compara medidas implementadas entre pares y deriva conclusiones sobre cómo mejorar) y la construcción de capacidades, la Comisión Europea y otras organizaciones internacionales han apoyado el fortalecimiento y la modernización de los SPE. La estrategia de la UE 2020 tiene una filosofía de trabajo que consiste en “hacer que las transiciones paguen” como pieza central de su enfoque. Se pone el énfasis

en suavizar las transiciones entre el aprendizaje y el trabajo por medio de una interacción más estrecha entre la educación y la formación profesional, además de hacer a los empleadores más conscientes de sus responsabilidades en materia de sostenibilidad del empleo, con el fin de evitar secuencias de empleo y desempleo. La Contribución de los Servicios Públicos de Empleo a la Estrategia Europa 2020 compromete a estos servicios a emprender un rol “conductor” en el mercado laboral, actuando a través de asociaciones con una amplia gama de actores del sector público, privado y del tercer sector para ajustar la demanda y la oferta de trabajo y facilitar las transiciones.

Europa Central y Oriental no perteneciente a la UE

En los países de Europa Central y Oriental que no pertenecen a la Unión Europea, se establecieron numerosos SPE como respuesta al creciente desempleo que surgió después del desmantelamiento, en los años noventa, de los anteriores sistemas estatales de los países del antiguo bloque soviético (Kuddo, 2009; Thuy, Hansen y Price, 2001). Si bien en los últimos años algunos países han emprendido un proceso notable de creación de capacidades, todavía faltan habilidades en el personal, así como también se carece de infraestructura y del apoyo a las asociaciones para asegurar un funcionamiento eficiente de los SPE, en el desafiante entorno regional de pobreza, alteración social y fuga de cerebros.

Medio Oriente y Norte de África

La difícil situación geopolítica sigue restringiendo el desempeño económico. El crecimiento del PIB debería llegar a un 3,8% en 2015, pero el crecimiento económico proyectado no será suficiente para reducir las tasas de desempleo persistentes, que se prevé ascenderán a 11,7% en 2015. La tasa de desempleo juvenil es 3,7 veces superior a la de los adultos y se prevé que aumente hasta 29,8% en 2015. La reducción del desempleo juvenil ha sido particularmente difícil, y el tamaño de la población relativamente joven, que sigue creciendo, plantea retos adicionales. Las desventajas del trabajo femenino en el mercado laboral son especialmente marcadas. Las mujeres tienen tasas de participación más bajas, tasas de desempleo más altas y es más probable que sean clasificadas como “trabajadoras familiares sin remuneración”.

Las limitadas oportunidades de empleo han arrojado como resultado un aumento de la informalidad; así, casi dos terceras partes de la fuerza laboral se encuentran en el empleo informal. Evidencia reciente sugiere que la situación geopolítica también ha contribuido a aumentar la informalidad. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) informa que los refugiados sirios han hecho crecer la informalidad en los mercados laborales locales de Líbano y Jordania (OIT, 2015).

Los desajustes de habilidades constituyen otro reto importante para la región, sobre todo en lo que se refiere a la educación. Cerca del 40% de los empleadores de países seleccionados de la región identifican el desajuste de habilidades como una de las grandes dificultades para hacer negocios y conseguir que sus empresas crezcan (Ángel-Urdinola et al., 2013). El sector público sigue siendo uno de los mayores empleadores de trabajadores con educación superior. La falta de desarrollo incluyente ha derivado en persistente pobreza y desigualdad. Los sistemas de protección social siguen siendo subdesarrollados, mientras que los sistemas de seguridad social normalmente cubren solo a los trabajadores del sector público y privado, lo cual deja a

los trabajadores autónomos, informales y domésticos sin asistencia (OIT, 2015). La informalidad es uno de los más grandes retos para los SPE de la región. La mayoría de los desempleados registrados en realidad trabajan de manera informal. La mayor parte de las vacantes y colocaciones laborales también se produce en el sector informal, y los SPE tienen escasa o nula cobertura en dicho sector (Ángel-Urdinola, Kuddo y Semlali, 2012). Además, la evidencia indica que la mayoría de las empresas no cree que los SPE tengan la capacidad para adecuar efectivamente la oferta y la demanda de trabajo. Esto se atribuye a la falta de un enfoque sistemático (o de personal suficiente) para hacer coincidir adecuadamente a los desempleados registrados con las vacantes disponibles (Ángel-Urdinola et al., 2013).

1.4

A propósito de este estudio

Los SPE son desafiados constantemente por las expectativas de crecimiento, las condiciones cambiantes en el mercado laboral y los contextos institucionales. Un paso importante para abordar estos desafíos y para apoyar de manera más apropiada el fortalecimiento y la modernización de los SPE, es generar y recopilar información sistemática acerca de las características institucionales y operativas de dichas agencias. La disponibilidad de información estructurada y comparable sobre los SPE posibilita que el diálogo, las actividades y las iniciativas de asistencia técnica y financiera en relación con los mercados laborales estén mejor fundamentados. Los SPE son los principales ejecutores de las políticas del mercado laboral, pero hasta ahora no había información disponible a nivel global sobre los mismos. En los capítulos de este informe se aportan elementos para entender el grado de desarrollo de estas agencias a nivel mundial, así como sus desafíos y oportunidades. A continuación se expone un breve resumen de los siguientes capítulos.

Variaciones institucionales y de políticas en los servicios públicos de empleo en todo el mundo: resultados clave de las encuestas AMSPE y AMSPE-BID (capítulo 2)

El capítulo 2 aborda los actuales desafíos del mercado laboral, qué tipo de servicios ofrecen los SPE a los trabajadores y las empresas, y su capacidad para proporcionar tales servicios. En el capítulo se analizan las áreas de responsabilidad, el portafolio de actividades, los servicios para los solicitantes de empleo y los empleadores, la estructura institucional, la gobernanza, la capacidad, y los logros y la evolución institucionales. El análisis se basa en una encuesta a los SPE, realizada durante abril-julio de 2014 (recuadro 1.1).

Para una buena gobernanza: mejorar los resultados mediante una implementación local de calidad (capítulo 3)

Los mecanismos de gobernanza adecuados son un árbitro fundamental entre las políticas y la implementación. El capítulo 3 aborda dos aspectos clave de la gobernanza en relación con las políticas del mercado laboral: cómo la flexibilidad local puede mejorar los resultados (gobernanza vertical), y la importancia del trabajo integrado entre los SPE y otros actores, sobre todo a nivel local (gobernanza horizontal). Se registran tanto costos como beneficios al aumentar la flexibilidad local y pasar a formas más integradas de trabajo. El

fortalecimiento de la capacidad local, el equilibrio entre flexibilidad y equidad y eficiencia, la creación de sistemas de rendición de cuentas compatibles con los objetivos nacionales y la producción de datos locales de alta calidad son aspectos que se deben tener muy en cuenta para mantener en el equilibrio los *trade-offs*.

Adecuar las habilidades para la vida: cómo pueden las alianzas ayudar a los servicios públicos de empleo a reducir los desequilibrios entre oferta y demanda de habilidades (capítulo 4)

Los SPE funcionan en mercados laborales que se caracterizan por presentar diversos desafíos en materia de adecuación de habilidades, dependiendo de los países, regiones y economías locales del mundo en los que operan. Sin embargo, tienen algunos puntos en común en términos de cómo pueden responder a dichos desafíos. Existen seis áreas en las que los SPE pueden desempeñar un rol clave adecuando habilidades: la identificación, la orientación, el perfil, la verificación, el acoplamiento y la capacitación. En el capítulo 4 se sostiene que el desarrollo de alianzas es decisivo para que los SPE puedan cumplir un papel más importante en la reducción de los desequilibrios entre la demanda y la oferta de habilidades. Los socios potenciales incluyen a otros actores del mercado laboral que pueden tener información sobre las necesidades de habilidades emergentes y futuras, como empleadores y sus organizaciones, sindicatos de trabajadores, instituciones educativas y de capacitación y agencias de empleo privadas.

Brindar los servicios adecuados a las personas adecuadas por los canales adecuados (capítulo 5)

La elección de los canales adecuados para satisfacer las diversas demandas de los clientes de los SPE es clave para aumentar la eficiencia y la efectividad de los servicios. El capítulo 5 sostiene que un enfoque multicanal mixto, con Internet como canal predominante, ofrece un gran potencial para que los SPE presten los servicios adecuados, a través de las personas adecuadas, de manera efectiva y eficaz, y con los niveles más altos de satisfacción del cliente. Sin embargo, es muy importante que la estrategia de gestión multicanal se diseñe teniendo en cuenta no solo las características de los servicios y de los propios canales sino también las necesidades y capacidades de la población.

Perspectivas (capítulo 6)

Existe una considerable diversidad entre los SPE de todo el mundo. Sin embargo, a pesar de las diferencias organizacionales, institucionales y de desarrollo, hay varios retos del mercado laboral a corto y largo plazo que los SPE deben abordar. En el capítulo 6 se identifican algunos principios e instrumentos comunes clave que se requerirán para hacer frente a estos desafíos, como: desempeñar un rol más activo en la coordinación del empleo y el aprendizaje a lo largo de la vida; ajustar sus políticas y programas para satisfacer de manera más adecuada las necesidades de los trabajadores mayores, los jóvenes y los migrantes internacionales; potenciar la participación del empleador; y adaptar sus modelos de negocios a nuevos actores y tecnologías.

Perfiles de países (capítulo 7)

Una contribución importante de este informe es la presentación de los perfiles de los SPE alrededor del mundo. Los perfiles de países resumen las características que ostentan los 73 SPE de 71 países que participaron en la Encuesta AMSPE-BID 2014. Los perfiles de países tienen una estructura común. En primer lugar, contienen un cuadro de indicadores clave del mercado laboral y, en segundo lugar, contienen una descripción detallada de las características institucionales y operacionales de los SPE de cada país.

Recuadro 1.1

Breve introducción a la Encuesta AMSPE-BID 2014

El proyecto de la Encuesta AMSPE-BID se remonta a una iniciativa de la Secretaría Ejecutiva de la Asociación Mundial de los Servicios Públicos de Empleo (AMSPE) y de algunos miembros de la AMSPE. La Encuesta AMSPE 2011 fue concebida como una manera de entender más adecuadamente las instituciones y políticas de las organizaciones miembros de AMSPE y algunos SPE (que todavía no eran miembros).

El principal objetivo de la encuesta consistía en mejorar los conocimientos y los datos sobre los SPE en las cinco regiones de la AMSPE: las Américas, África, Asia y Pacífico, Europa y Medio Oriente/Norte de África (Apéndice A). El objetivo de la encuesta no consistía en comparar resultados ni calificar a las agencias que participaban, sino más bien en servir como fuente de reflexión, inspiración y aprendizaje, y –al mismo tiempo– impulsar la cooperación con las organizaciones asociadas.

La Encuesta AMSPE-BID 2014 se realizó con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) a través de su Red de Apoyo Técnico de Servicios de Empleo de América Latina y el Caribe (RED SEALC). La iniciativa de Desarrollo Económico y Empleo Local (LEED) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) también colaboró en el diseño de esta encuesta.

Al Instituto de Ciencias Sociales Aplicadas (INFAS) de Alemania se le encargó la implementación operativa de las encuestas de 2011 y 2014 con el fin de garantizar la recopilación profesional de datos y los procesos de análisis. El INFAS también participó en el diseño del cuestionario de las dos encuestas. Sin embargo, los temas y contenidos de los cuestionarios se basaban en decisiones de los promotores de las encuestas.

La encuesta fue diseñada para incluir, a la vez, preguntas estandarizadas y abiertas, dejando espacio para respuestas individuales y detalladas. El cuestionario de 2011 se estructuró en 11 grandes temas:

- Estructura institucional (presupuesto y financiamiento).
- Áreas de responsabilidad.
- Actividades y servicios relacionados con la colocación laboral.
- Actividades y servicios relacionados con información y estadísticas sobre el mercado laboral.
- Actividades y servicios relacionados con las políticas activas del mercado laboral en general.
- Actividades y servicios relacionados con los programas de grupos objetivo específicos.
- Actividades y servicios relacionados con la administración y la gestión de las prestaciones por desempleo y/o beneficios sociales.
- Actividades y servicios relacionados con la migración laboral/promoción del trabajo en el extranjero.
- Cooperación con terceras partes y socios (públicos y privados).
- Logros y desarrollos institucionales.
- Asistencia técnica: proyectos recientes y en curso.

El cuestionario de 2014 repetía la mayor parte de los temas y preguntas de la encuesta de 2011. Sin embargo, la sección de 2011 sobre la cooperación con terceras partes fue reemplazada en 2014 con preguntas sobre la gobernanza y las estructuras de los participantes, y la sección de 2011 sobre presupuesto y financiamiento se amplió en 2014.

El cuestionario de la encuesta fue redactado en tres idiomas (inglés, francés y español) e implementado como una encuesta en línea. Respondieron al cuestionario altos funcionarios de la administración de 73 SPE de 71 países. La encuesta debía ser completada por los encuestados en un sitio de Internet. Una ventaja de esta encuesta en línea fue que los encuestados podían tener acceso a la misma según sus necesidades (es decir, podían interrumpir las respuestas del cuestionario y reanudarlas horas, días o semanas más tarde). Sin embargo, aquellos países que declararon haber tenido dificultades con el cuestionario en línea lo llenaron en versiones en papel y más tarde la información fue capturada en la base de datos por personal del INFAS. El Apéndice B presenta información detallada sobre la muestra y los resultados de campo.

Recuadro 1.2

Tipología de los servicios públicos de empleo

Quienes respondieron a las encuestas de la AMSPE-BID informaron sobre las funciones que se asignan a su organización y los servicios que ofrece. Las funciones abarcan: búsqueda de empleo, información sobre el mercado laboral, programas activos de mercado laboral, administración y gestión de las prestaciones por desempleo, administración de otros beneficios y migración laboral. Los servicios especifican el portafolio a través de las diferentes funciones, lo cual incluye: servicios de oferta de empleo y búsqueda de empleo, servicios de apoyo para la búsqueda de empleo, servicios de registro de vacantes, servicios para difundir información sobre las vacantes, servicios de apoyo personal para el reclutamiento, servicios adicionales a los empleadores, recopilación y difusión de estadísticas del mercado laboral, publicación de información sobre el mercado laboral, políticas activas de empleo, servicios para los grupos objetivo, administración de beneficios y migración laboral.

La siguiente tipología de los servicios públicos de empleo (SPE) se ha realizado sobre la base de las funciones y servicios que ofrecen. Esta clasificación no pretende abarcar la calidad o el rendimiento de los SPE. Más bien, se muestra como un punto de partida para el análisis de la combinación de funciones y servicios ofrecidos por estas agencias, y su potencial de desarrollo.

Los criterios utilizados para establecer la tipología son los siguientes:

Número de funciones:

Integral: Combinaciones de cinco o seis funciones asignadas como misión.

Central: Combinaciones de tres o cuatro funciones asignadas como misión.

Básico: Combinaciones de hasta dos funciones asignadas como misión.

Rango de servicios:

Integral: Ofrece más del 80% de los servicios requeridos en una función determinada.

Moderado: Ofrece entre un 41% y un 80% de los servicios pedidos en una función determinada.

Limitado: Ofrece hasta el 40% de los servicios solicitados en una función determinada.

Los 73 SPE descritos de acuerdo con los valores de seis variables se sometieron a un análisis de conglomerados que resultó en los siguientes cuatro grupos:

Grupo 1 (n = 16): Países que presentan un amplio conjunto de funciones asignadas como su misión, así como también una amplia gama de servicios en la mayoría de las funciones.

Países: Albania, Alemania, Austria, Bélgica (Región Flamenca), Benín, China, Croacia, República Checa, Dinamarca, Finlandia, Francia, Hungría, Macedonia, Moldavia, Reino Unido, Serbia.

Grupo 2 (n = 24): Países que presentan un conjunto principal de funciones asignadas como su misión. Los SPE de este grupo ofrecen una moderada a amplia gama de servicios de intermediación laboral y una gama completa de servicios de información sobre el mercado laboral. Este grupo presenta un moderado rango de instrumentos de políticas activas de mercado laboral, servicios dirigidos a grupos objetivo y migración laboral. La gama de servicios relacionados con la administración y gestión de beneficios es limitada.

Países: Argelia, Armenia, Australia, Bélgica (Bruselas-Capital), Bélgica (Región Valona), Camboya, Camerún, Colombia, Costa de Marfil, El Salvador, Eslovenia, Filipinas, Guatemala, Guinea, Jamaica, Lituania, Marruecos, México, República Centroafricana, República Dominicana, Suecia, Suiza, Turquía, Vietnam.

Grupo 3 (n = 9): Países que exhiben un amplio conjunto de funciones asignadas como su misión, pero un rango moderado de servicios de intermediación laboral. El grupo abarca una diversidad moderada de instrumentos de políticas activas y servicios del mercado de trabajo dirigidos a grupos objetivo, así como también información y administración de beneficios del mercado laboral. La gama de servicios relacionados con migración laboral es limitada.

Países: Argentina, Brasil, Canadá, Costa Rica, Japón, Nueva Zelanda, Países Bajos, Rusia, Ucrania.

Grupo 4 (n = 24): Países que presentan el conjunto básico de funciones asignadas como su misión y un rango moderado de servicios de intermediación laboral. El grupo ostenta un nivel moderado de diversidad en cuanto a los instrumentos de políticas activas de mercado laboral y a los servicios de información de dicho mercado. La gama de servicios dirigidos a grupos objetivo, así como relativos a la administración y gestión de las prestaciones y a la migración laboral, es limitada.

Países: Bahamas, Barbados, Bolivia, Burkina Faso, Chad, Chile, Comoras, Ecuador, Gabón, Guyana, Honduras, Mauritania, Níger, Panamá, Paraguay, Perú, República del Congo, República Democrática del Congo, Suriname, Tailandia, Togo, Trinidad y Tobago, Uruguay, Venezuela.

Referencias bibliográficas

- Ángel-Urdinola D., A. Kuddo y A. Semlali. 2012. "Public Employment Services in the Middle East and North Africa." Washington D.C.: Banco Mundial. Disponible en http://www.iza.org/conference_files/worldb2012/angel-urdinola_d4898.pdf.
- BAfD (Banco Africano de Desarrollo). 2014. "Labour Market Reforms in Post-transition in North Africa." Informe de políticas de julio de 2013. Barcelona, España: BAfD.
- Banco Mundial. 2012. *Informe sobre el Desarrollo Mundial 2013: Empleo*. Washington, D.C.: Banco Mundial. Disponible en <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/11843>. Licencia: CC BY 3.0 IGO.
- BAsD (Banco Asiático de Desarrollo) y OIT. 2014. *Comunidad de ASEAN 2015*. Manila y Ginebra: BAsD y OIT.
- Barbier, J. P. 2015. "The Modernization of Public Employment Services in Africa has Moved a Step Forward." (Documento mimeografiado.)
- BID (Banco Interamericano de Desarrollo). 2013. "Replantear las reformas: cómo América Latina y el Caribe puede escapar del menor crecimiento mundial". Coordinador: Andrew Powell. Washington D.C.: BID. Disponible en www.iadb.org/macreport.
- FEM (Foro Económico Mundial). 2014. "Matching Skills and Labor Market Needs. Building Social Partnerships for Better Skills and Better Jobs." Davos-Klosters, Suiza: FEM.
- G20 Labor and Employment Ministerial Declaration. 2014. "Preventing Structural Unemployment, Creating Better Jobs and Boosting Participation."
- IILS (International Institute for Labour Studies). 2013. *World of Work Report 2013: Repairing the Economic and Social Fabric*. Ginebra: OIT.
- Kuddo, A. 2009. "Employment Services and Active Labor Market Programs in Eastern European and Central Asian Countries." SP Documento de discusión Núm. 0918. Washington, D.C.: Banco Mundial.
- Larsen C. A. y P. Vesan. 2012. "Why Public Employment Services Always Fail. The Double Asymmetric Information Problem and the Placement of Low-skill Workers in Six European Countries." *Public Administration*, 90(2):466-479.
- Manpower Group. 2014. *Talent Shortage Survey 2013*. Milwaukee, WI: Manpower Group.
- Mazza, J. 2013. "Connecting Workers to Jobs: Latin American Innovations in Labor Intermediation Services." *Latin American Policy* 4 (2): 269-84.
- Mosley, H. y Speckesser, S. 1997. "Market Share and Market Segment of Public Employment Services." Warwick: Documento de discusión WBS, FS 97-208.
- OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos). 2014. *Perspectivas del empleo de la OCDE 2014*. París: OCDE. Disponible en http://dx.doi.org/10.1787/empl_outlook-2014-en.
- OIT (Organización Internacional del Trabajo). *Global Employment Trends 2014, Risk of a Jobless Recovery?* Ginebra: OIT. 2015. *World Employment and Social Outlook: Trends 2015*. Ginebra: OIT. Disponible en http://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2015/WCMS_337069/lang-en/index.htm.
- Pennel, D. 2013. *Travailler pour soi. Quel avenir pour le travail à l'heure de la révolution individualiste?* París: Seuil.
- Piketty, T. 2014. *Capital in the Twenty-First Century*. Cambridge, MA y Londres, Reino Unido: Harvard University Press.
- Thuy, P., E. Hansen y D. Price. 2001. *The Public Employment Service in a Changing Labor Market*. Ginebra: OIT.



2

Variaciones institucionales y de políticas en los servicios públicos de empleo en todo el mundo:

Resultados clave de las encuestas AMSPE y AMSPE-BID

2.1 Introducción

La sección introductoria de este volumen (capítulo 1) destacaba diversas dificultades de los mercados laborales que son relevantes para muchos, si no para todos, los servicios públicos de empleo (SPE) en todo el mundo.

Dado que los mercados laborales son instituciones complejas, y los retos del mercado de trabajo mencionados son muy exigentes, cualquier intermediación de mercado laboral u otras medidas relacionadas emprendidas por los servicios de empleo constituyen una tarea igualmente exigente. Parece evidente que, si estos servicios han de tener éxito, se necesita que tengan un cierto nivel de complejidad y una configuración racional. Sin embargo, no existe una respuesta sencilla para la interrogante de cómo deberían establecerse u organizarse los SPE, y qué servicios deberían abarcar. Esto se debe, entre otras cosas, a las diferentes preferencias políticas y rutas basadas en decisiones históricas y políticas de un país. De la misma manera, en términos empíricos, los SPE varían en lo que se refiere a las características específicas de las políticas y a los instrumentos que ofrecen, así como al grado de madurez de sus servicios y los recursos asignados o disponibles en los diferentes servicios. Esto es aún más claro desde una perspectiva mundial, dado que las diferencias en las etapas del desarrollo de los SPE en las distintas regiones del mundo son considerables. Debe tenerse en cuenta que la “edad institucional” de algunos SPE, como en los países del Caribe o de África, se reduce a tan solo unos pocos años, mientras que los de Europa se remontan a los primeros años del siglo XX.

Dado que existe esta gran diversidad institucional y que, al mismo tiempo, los conocimientos acerca de estas diferencias en todo el mundo son limitados, hay buenos motivos para llevar a cabo un análisis empírico de la diversidad de estructuras de los SPE, sus políticas y proyectos. Ese inventario empírico fue uno de los principales motivos para impulsar la elaboración e implementación de la Encuesta de la Asociación Mundial de Servicios Públicos de Empleo (AMSPE) 2011 y la Encuesta AMSPE-BID de 2014. El activo clave o valor añadido más importante de estas encuestas es sin duda su cobertura global, que brinda una perspectiva de estos servicios en numerosos países de África, las Américas, Asia, Europa y Medio Oriente. Por lo tanto, este proyecto de encuesta contribuye a superar en cierta medida el sesgo europeo o de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), típico de la mayor parte de la literatura académica en este campo. Y, por este motivo particular, incluso la mera presentación descriptiva de algunos hallazgos de la encuesta sobre las estructuras y políticas de los SPE en todo el mundo está legitimada por derecho propio. Resumir algunos de los resultados clave de estas encuestas será, por lo tanto, la primera tarea de esta sección.

Esta sección también se basa en una perspectiva analítica particular que, a su vez, se sustenta en la idea subyacente de las encuestas de descubrir/analizar sobre todo las características institucionales de los SPE que se pueden considerar esenciales para su funcionalidad organizacional interna y externa. En otras palabras, las encuestas intentaban describir explícitamente las siguientes características (formales) de los SPE en todo el mundo:

- **Inserción institucional y capacidad de los actores.** Estructura legal y relativa cercanía o independencia de los SPE frente al ministerio responsable; participación de los agentes sociales; patrones de interacción o de gobernanza con “terceros actores” en el mercado laboral.
- **Estructuras de implementación en la prestación de servicios.** Número de niveles de organización de los SPE, lo que implica diferentes grados de cobertura espacial de los servicios; nivel de descentralización formal y factual/mundo real; combinación organizacional en la entrega de servicios de las políticas de mercado laboral (líneas de prestación de servicios internas, agencias de entrega de servicios externas, redes público-privadas y combinación de competencia).
- **Capacidad de recursos.** Para cualquier organización, el financiamiento suficiente para las tareas asignadas, el número y la calidad del personal, el número de oficinas y una infraestructura material adecuada son condiciones necesarias para llevar a cabo el trabajo. El aspecto más interesante es la eficacia y la eficiencia de los recursos utilizados. Se trata de un aspecto que no se puede responder adecuadamente con los datos recopilados en las encuestas, aunque estas encuestas sí ofrecen una visión inicial en términos de las enormes diferencias en la disponibilidad de recursos y en la capacidad de los SPE de todo el mundo.
- **Políticas y programas.** Desde una perspectiva histórica, las primeras tareas de los SPE fueron la intermediación laboral y los sistemas de seguro de desempleo, y posteriormente siguieron las medidas de ayuda laboral generalmente conocidas como políticas activas de mercado laboral (véase Thuy, Hansen y Price, 2001). Sin embargo, otras tareas, como la recopilación y divulgación de información sobre el mercado laboral y, más recientemente, la gestión en materia de medidas de migración laboral, se han ido integrando de manera progresiva en las responsabilidades asumidas por los SPE. La encuesta AMSPE-BID informa sobre medidas de mercado laboral concretas y programas implementados por diferentes SPE.

En suma, los temas resumidos más arriba representan los elementos básicos de un modelo institucional estilizado para la agregación de diferentes tipos de SPE, que se pueden encontrar en diferentes regiones del mundo y que funcionan bajo condiciones de mercado laboral sujetas a cambios y variaciones.

También deberían tenerse en cuenta algunas limitaciones. Los datos de la encuesta AMSPE-BID no pueden informar acerca de todo lo que sea interesante e importante en los SPE, debido sencillamente a límites de capacidad. Como sucede con cualquier encuesta, había que recopilar un volumen razonable de datos en un tiempo de respuesta aceptable. Si bien la encuesta es sólida en su exposición de una visión general de los diferentes temas mencionados más arriba, los datos son restringidos, en primer

lugar, en términos de los detalles de la implementación de las políticas de los diferentes programas, ya se trate de los procesos de entrega de servicios internos de los SPE o de los patrones de interacción concretos con actores de la gobernanza y las estructuras de las redes. Para tener información más detallada de estos temas, se deriva a los lectores a los estudios de caso incluidos más adelante en este volumen. Asimismo, la encuesta AMSPE-BID no contribuye directamente a procesar evaluaciones de impacto, para lo cual se necesitarían más datos y métodos, y más elaborados.

Además del primer objetivo analítico de la encuesta de distinguir tipos significativos de SPE a escala mundial, hay una segunda perspectiva analítica interrelacionada que implica abordar la coherencia e integración institucional de las carteras y servicios de los SPE. La coherencia institucional se refiere al “encaje” de los diferentes servicios y dentro de los propios servicios, lo que significa que, cualesquiera sean los servicios proporcionados por estas agencias, deberían brindarse de manera coordinada y corresponderse mutuamente de un modo que garantice la mejor manera posible de atender a las personas según sus necesidades relacionadas con el mercado de trabajo.

En este sentido, la coherencia institucional incluye:

- Servicios focalizados, orientados a resultados.
- Provisión de servicios coordinada y gestionada de forma activa.
- Servicios orientados al cliente, adecuados para las personas a las que se dirigen.
- Suficiente complejidad de la cartera de servicios, lo que permite que el SPE aborde diversos temas relevantes para la intermediación de mercado laboral.

Dicho al revés, se daría una incoherencia institucional de los SPE si:

- Los servicios se ofrecieran en estructuras de entrega fragmentadas (que no encajan unas con otras, no son complementarias o no intercambian información).
- Los servicios carecieran de una orientación clara debido a una falta de objetivos o de metas definidas.
- Los servicios no fueran adecuados para las personas a las que se dirigen (selección de servicios inadecuados para la persona de que se trate).
- Ciertos servicios no estuvieran disponibles a pesar de ser necesarios para personas focalizadas específicas.
- La agencia tiene carencias específicas de recursos (número y calidad del personal, oficinas, financiamiento y otros recursos), lo que dificulta que se lleven a cabo adecuadamente sus tareas.

La próxima sección se ocupa del porfolio de dominios de política que los SPE ofrecen en todo el mundo. El predominio de ciertos instrumentos en cada uno de los ámbitos más importantes del servicio (lo que incluye servicios de colocación para los solicitantes de empleo y los empleadores, políticas activas de

mercado laboral/grupos focalizados, información del mercado laboral, migración laboral) se destaca en la sección acerca del uso de los instrumentos de políticas. Al analizar dichos instrumentos, se discernirá la amplitud relativa de los servicios. Luego, se presenta el nivel de desarrollo de ámbitos específicos de (sub)políticas, incluido un análisis de si es más o menos probable que haya deficiencias en el nivel de integración y coherencia de los servicios.

Los recursos adecuados son una condición necesaria (aunque no suficiente) para desarrollar la capacidad institucional de llevar a cabo las tareas asignadas. Por este motivo, más adelante se estudian los recursos de los SPE, lo que incluye los modelos organizacionales, las oficinas, el personal e información sobre las estructuras presupuestarias y las fuentes de financiamiento. Por último, en la sección final se resumen las principales conclusiones del capítulo.

2.2

La cartera de los servicios públicos de empleo: integración de servicios

¿Cuáles son las responsabilidades de los SPE y qué tipo de diferentes servicios proporcionan en todo el mundo? ¿Qué áreas de servicios integran estas agencias en su paquete de servicios? De hecho, en todo el mundo los SPE son responsables de diferentes conjuntos de tareas. Algunas pueden definirse como obligaciones legales, mientras que otras pueden sencillamente basarse en opciones de política. En este capítulo se darán a conocer las principales combinaciones de servicios que los SPE llevan a cabo como función de sus responsabilidades, diferenciadas por regiones del mundo.

Antes de entrar en detalle, cabe resaltar que —de acuerdo con los principales hallazgos— los más importantes y generalizados servicios que proporcionan los SPE son la colocación laboral, la ejecución de políticas activas de mercado laboral y la información sobre dicho mercado. Estos servicios representan claramente los principales ámbitos de los SPE en todo el mundo. Otros servicios, como las políticas de migración laboral, son asumidos por un número significativamente menor de agencias, por lo cual todavía son más bien periféricos y no son servicios centrales.

Un caso especial lo constituyen la administración y gestión de los beneficios de desempleo. Debido a las opciones de política, y por razones históricas, solo un pequeño grupo de SPE (sobre todo europeos) gestiona los beneficios de desempleo. De manera correspondiente, el número de SPE que proporcionan beneficios de desempleo más otros servicios de empleo también es pequeño.

Cuadro 2.1 Servicios que ofrecen los SPE

2014		
	Sí	Porcentaje de quienes respondieron a la encuesta
Intermediación laboral	70	95,9
Información/estadísticas sobre el mercado laboral	66	90,4
Políticas activas de mercado laboral (incluyen medidas de activación) para los solicitantes de empleo y empleadores	70	95,9
Administración y gestión de beneficios de desempleo	25	34,2
Administración de otros beneficios	51	69,9
Migración laboral	34	46,6
Otras medidas	34	46,6

Fuente: Encuesta AMSPE-BID 2014.

Nota: Respondieron a la encuesta en total 73 SPE.

La actividad principal de los tres servicios –intermediación laboral, información/estadísticas sobre el mercado laboral y políticas activas del mercado laboral (incluidas las medidas de activación) para los solicitantes de empleo y los empleadores– es generalizada (véase el cuadro 2.1). Según la encuesta AMSPE-BID, casi todos los SPE que respondieron incluyen estas tareas en su cartera. Del número total de SPE que contestaron en 2014, 61 (84%) ofrecen estos tres servicios al mismo tiempo (cuadro 2.2), incluidos todos los países europeos que respondieron. Además, en las autoevaluaciones de los SPE, se considera claramente que los servicios de colocación y las políticas activas de mercado laboral (ALMP, por sus siglas en inglés) son las políticas más desarrolladas en términos institucionales. Esto no quiere decir que no haya diferencias en las especificaciones y calidad de los servicios. Por ejemplo, como se muestra en el gráfico 2.3, el conjunto de medidas de ALMP proporcionadas por cada uno de los diversos SPE es diverso, y hay programas específicos (por ejemplo, la promoción de grupos objetivo seleccionados) menos generalizados que otros (por ejemplo, orientación profesional general). En otras palabras, los conceptos que cada país tiene (así como el nivel de desarrollo [véase el capítulo 4] de las ALMP y de los servicios de colocación pueden variar de manera considerable, aunque estos dominios de políticas están bien establecidos.

Cuadro 2.2

SPE que ofrecen colocación laboral, políticas activas de mercado laboral e información sobre el mercado laboral, por región, 2014 (n=61)

África	Américas	Europa	Asia/Pacífico	Oriente Medio - Norte de África
Benín	Argentina	Albania	Australia	Marruecos
Burkina Faso	Bahamas	Alemania	Camboya	Mauritania
Camerún	Bolivia	Armenia	China	
Chad	Brasil	Austria	Filipinas	
Comoras	Chile	Bélgica (Actiris)	Japón	
Costa de Marfil	Colombia	Bélgica (Forem)	Nueva Zelanda	
Guinea	Ecuador	Bélgica (VDAB)		
Níger	El Salvador	Croacia		
República Centroafricana	Guatemala	Dinamarca		
República del Congo	Guyana	Eslovenia		
República Dem. del Congo	Jamaica	Finlandia		
Togo	México	Francia		
	Paraguay	Hungría		
	República Dominicana	Lituania		
	Suriname	Macedonia		
	Trinidad y Tobago	Moldavia		
		Países Bajos		
		Reino Unido		
		República Checa		
		Rusia		
		Serbia		
		Suecia		
		Suiza		
		Turquía		
		Ucrania		
n=12	n=16	n=25	n=6	n=2

Fuente: Encuesta AMSPE-BID 2014.

Las medidas para abordar y controlar la migración laboral son una forma específica de las políticas de mercado laboral y se puede considerar en términos generales como un ámbito más bien nuevo de las políticas a escala mundial. Por consiguiente, las medidas de migración laboral no forman parte de las actividades principales de los SPE porque están menos generalizadas.

En total, en 2014 las políticas de migración laboral eran manejadas por 51 SPE (70%) encuestados. De este total, 36 SPE tenían la obligación legal de realizar esta tarea. De las agencias que proporcionaban como actividad principal el conjunto de colocación laboral, ALMP e información sobre el mercado laboral, solo 42 incluían la migración laboral en su grupo de servicios. Esto tiene una explicación fácil. Las medidas de migración laboral son una tarea típica en Europa, pero son mucho menos frecuentes en otras regiones del mundo. Solo la mitad de los servicios encuestados en las Américas, alrededor de una tercera parte de los de África, y una quinta parte de los países de Asia-Pacífico tienen a la migración laboral como un aspecto de sus políticas (cuadro 2.3).

Cuadro 2.3

SPE encargados de la colocación laboral, ALMP, información sobre el mercado laboral y políticas de migración laboral, por región, 2014 (n=42)

África	Américas	Europa	Asia/Pacífico	Oriente Medio - Norte de África
Benín Burkina Faso Camerún Togo	Argentina Bolivia Brasil Colombia Comoras El Salvador Guatemala Jamaica México República Dominicana Suriname Trinidad y Tobago	Albania Alemania Armenia Austria Bélgica (Actiris) Bélgica (Forem) Bélgica (VDAB) Croacia Dinamarca Eslovenia Finlandia Francia Hungría Lituania Macedonia Moldavia Países Bajos República Checa Rusia Serbia Suiza Ucrania	China Filipinas	Marruecos Mauritania
n=4	n=12	n=22	n=2	n=2

Fuente: Encuesta AMSPE-BID 2014.

Los beneficios por desempleo constituyen un tema diferente, y su administración y gestión no están entre las principales tareas de los SPE a escala mundial. Incluso donde existen sistemas de seguro de desempleo, la administración de los beneficios de desempleo es una tarea asignada a solo 25 SPE (Encuesta de 2011: 25 de 65). Como se puede ver en el cuadro 2.4, la responsabilidad de los SPE en cuanto a los beneficios de desempleo es un hecho generalizado solo en Europa. Unos cuantos servicios en África y las Américas proporcionan estos beneficios, aunque en la región Asia-Pacífico también existen en cierta medida. Por ejemplo, los SPE de Mongolia y la República de Corea asumen la responsabilidad de esta tarea (Encuesta de 2011). Los beneficios de desempleo no parecen estar bien establecidos en los SPE de África y América Latina y el Caribe, lo cual podría deberse a los altos niveles de la economía informal, que impiden establecer sistemas de seguro de desempleo. Sin embargo, hay un cierto número de instituciones funcionalmente equivalentes en los países de América Latina y el Caribe.¹ Por ejemplo, en Argentina, Ecuador, Bahamas y Barbados, efectivamente existe la institución de la Seguridad Social, y en Uruguay existe un “Banco de Previsión Social”. En Guatemala, la Inspección del Trabajo es responsable de los beneficios de desempleo y en Suriname los beneficios son gestionados por el Ministerio de Asuntos Exteriores y Vivienda Pública.

¹ Desafortunadamente, los países africanos no proporcionaron información adicional (como se solicitaba) acerca de otras organizaciones responsables de los beneficios de desempleo. El supuesto para la mayoría de estos casos sería que no hay ninguna otra responsabilidad.

Cuadro 2.4

SPE responsables de los beneficios de desempleo, por región, 2014 (n=25)

África	Américas	Europa	Asia/Pacífico
Costa de Marfil	Brasil Canadá	Albania Alemania Austria Croacia Dinamarca Eslovenia Francia Hungria Macedonia Moldavia Países Bajos Reino Unido República Checa Rusia Serbia Suiza Turquía Ucrania	China Japón Nueva Zelanda Vietnam
n=1	n=2	n=18	n=4

Fuente: Encuesta AMSPE-BID 2014.

Al combinar las tres actividades principales de colocación laboral, ALMP e información sobre el mercado laboral con los beneficios por desempleo, resulta que solo 23 SPE proporcionan los cuatro servicios. Con la excepción de Canadá y Vietnam (en donde no proporcionan servicios de colocación), los otros países de esta lista son los mismos que los del cuadro 2.4.

Cuadro 2.5

SPE responsables de colocación laboral, información del mercado laboral, ALMP, administración de beneficios y migración laboral

Servicios públicos de empleo /países
Brasil Albania Alemania Austria Dinamarca Francia Moldavia Países Bajos República Checa Rusia Serbia
n=11

Si se va más allá y se agrega la migración laboral a estos cuatro servicios, se verá que solo 11 SPE ofrecen esta combinación de servicios (cuadro 2.5). Es evidente que esta rara mezcla es sobre todo europea, y Brasil representa el único país fuera de Europa donde la misma agencia integra estos cinco servicios.

En resumen, la integración institucional de los principales ámbitos de los servicios de empleo en un solo SPE no es una característica de todas las agencias en cuestión, y solo se puede encontrar en subconjuntos y en diferentes frecuencias. La combinación más importante y generalizada es la colocación laboral, ALMP y la información sobre el mercado laboral. En cambio, los servicios adicionales como la migración laboral son mucho menos frecuentes en los SPE. Un caso especial lo constituye la administración y gestión de beneficios de desempleo. Los sistemas de seguro de desempleo no existen en todas partes del mundo y allí donde existen no están necesariamente gestionados por los SPE. En general, son fundamentalmente los SPE de Europa los que se ocupan de gestionar los beneficios de desempleo, y abarcan solo un pequeño grupo de países. De manera correspondiente, el número de SPE que combinan los beneficios de desempleo y la provisión de otras prestaciones relacionadas con el empleo también es pequeño.

2.3

Uso de instrumentos de política

Esta sección desglosa la provisión de servicios con más detalle. Por ejemplo, allí donde los SPE informan proporcionar ALMP, la encuesta también solicitó que se definieran los grupos objetivo de estas políticas, así como tipos específicos de medidas de información sobre el mercado laboral. Al comparar los SPE, debería señalarse que los servicios “funcionalmente equivalentes” pueden no ser directamente los mismos en diferentes agencias. Es decir, los servicios que tienen el mismo objetivo pueden adoptar distintas formas de organización o ser descritos y categorizados de manera diversa por diferentes SPE.

2.3.1

Servicios de colocación laboral para los solicitantes de empleo

Los servicios que predominan en la gran mayoría de los SPE (86%-93%) incluyen entrevistas personales con los buscadores de empleo, ofertas directas de vacantes de empleo hechas por el personal de la agencia, acceso autónomo a las ofertas laborales publicadas (en tableros de anuncios, etc.) en las oficinas locales o en las subunidades y uso de bancos de datos computarizados.² El acceso autónomo a las ofertas laborales en las oficinas locales también es frecuente, pero no todas las agencias están conectadas a Internet. Sin embargo, los servicios basados en Internet (vacantes de los SPE, banco de usuarios registrados, información sobre demandas de empleo y facilidades de acceso autónomo) se pueden encontrar entre el 60% y el 70% de los SPE que respondieron a la encuesta.

² En la encuesta de 2011, el porcentaje de SPE que brindaban entrevistas personales en la búsqueda de empleo y ofertas laborales directas de las vacantes ofrecidas por el personal de la agencia ascendía a casi un 100%. La diferencia tiene que ver con los distintos conjuntos de SPE que respondieron a las encuestas de 2011 y 2014.

Gráfico 2.1

Colocación laboral: provisión de servicios a los solicitantes de empleo, 2014

Cifras absolutas en las barras; porcentajes en el eje inferior



Fuente: Encuesta AMSPE-BID 2014.

Es interesante señalar que 56 SPE (77% de todos los encuestados) proporcionan capacitación directa (en casa) a los solicitantes. Esta formación directa en casa es una característica común en las cinco regiones del mundo encuestadas (es decir, no hay ninguna región del mundo con un porcentaje significativamente más alto/bajo). En cambio, la derivación de los solicitantes para que reciban capacitación por un proveedor externo es menos frecuente (42 servicios públicos de empleo, o 58%), y la derivación a agencias de colocación/proveedores especializados es incluso menor (29 servicios, 40%).

2.3.2

Servicios de colocación laboral para los empleadores

Las políticas de colocación laboral están dirigidas a los empleadores tanto como a los solicitantes de empleo. Los servicios focalizados y bien diseñados para los empleadores pueden tener una relevancia estratégica en numerosos SPE (véase el capítulo 4 para una discusión más en profundidad).

Gráfico 2.2

Colocación laboral: provisión de servicios a los empleadores, 2014

Cifras absolutas en las barras; porcentajes en el eje inferior



Fuente: Encuesta AMSPE-BID 2014.

Los servicios más frecuentes para los empleadores son las clásicas medidas de apoyo para adecuar solicitantes de empleo con vacantes. Además, los servicios de apoyo personal para contratar/encontrar candidatos adecuados a través de asesorías personales en las oficinas de la agencia o en un lugar designado por el empleador, y una (pre)selección de los postulantes apropiados y propuestas para los empleadores por parte del personal de la agencia, son ofrecidos por la mayoría de los SPE (67 y 66, respectivamente). La provisión de estos servicios por teléfono y el funcionario de colocación o por los agentes de un centro de llamadas son mucho menos frecuentes que el modelo de contacto personal. El servicio de colocación telefónica mediante un funcionario de colocación está cubierto por 61 SPE, mientras que los servicios de colocación en centros de llamadas son proporcionados por solo 35 SPE. Hay 47 organizaciones que en los servicios de colocación relacionados con el empleador utilizan el correo electrónico. Las diferencias en la distribución regional no son relevantes.

Además de las diversas maneras de dar a conocer las vacantes y el frecuente uso de ferias de empleo, los servicios específicos para empleadores que los SPE proporcionan con mayor frecuencia son las visitas focalizadas a los empleadores e información en grupos. Cada uno de ellos es utilizado por casi las dos terceras partes de todos los encuestados, y ambos servicios son particularmente utilizados en Europa (visitas en terreno: 80% en 2014; 91% en 2011). En cambio, la provisión de diferentes niveles de servicios para los empleadores basada en grupos de clientes predeterminados se encuentra en el extremo inferior del tipo de servicios brindados en todo el mundo, y no se reportan grandes diferencias en los porcentajes relativos de las distintas regiones.

En contraste, los SPE ofrecen asesoría personal en el caso de crisis empresariales, como las ocasionadas por los despidos masivos, en la mayoría de los países europeos (21 de 35; 84%) y en los países de Asia-Pacífico (5 de 8). En África, las Américas y Medio Oriente/Norte de África, este servicio es proporcionado sólo por una minoría de los respectivos países.

2.3.3

Políticas activas de mercado laboral y grupos objetivo

Los instrumentos de políticas activas de mercado laboral incluyen una amplia gama de diferentes medidas, entre ellas, los programas centrados en grupos específicos.³ Los SPE encuestados en 2011 y 2014 mencionaron la orientación profesional general, la formación profesional externa y esquemas de autoempleo como las medidas más frecuentes de las ALMP (no se incluyen los programas de grupos objetivo). El grupo meta más importante lo constituyen los jóvenes (menores de 25 años); hay 61 SPE (84% en 2011; 78% en 2014) que ofrecen programas específicos para integrar jóvenes al mercado laboral. Alrededor de un 70% de los SPE se focalizan en personas con discapacidad y/o mujeres. La orientación sobre mercado laboral y la información a inmigrantes también es frecuente (49 SPE; 67%).

³En la encuesta AMSPE, las ALMP y las medidas para grupos objetivo se distinguían formalmente por algunos motivos, pero en términos sistemáticos, estas medidas de los programas deberían ir juntas.

Gráfico 2.3

ALMP y grupos objetivo: provisión de servicios, 2014

Cifras absolutas en las barras; porcentajes en el eje inferior



Fuente: Encuesta AMSPE-BID 2014.

2.3.4

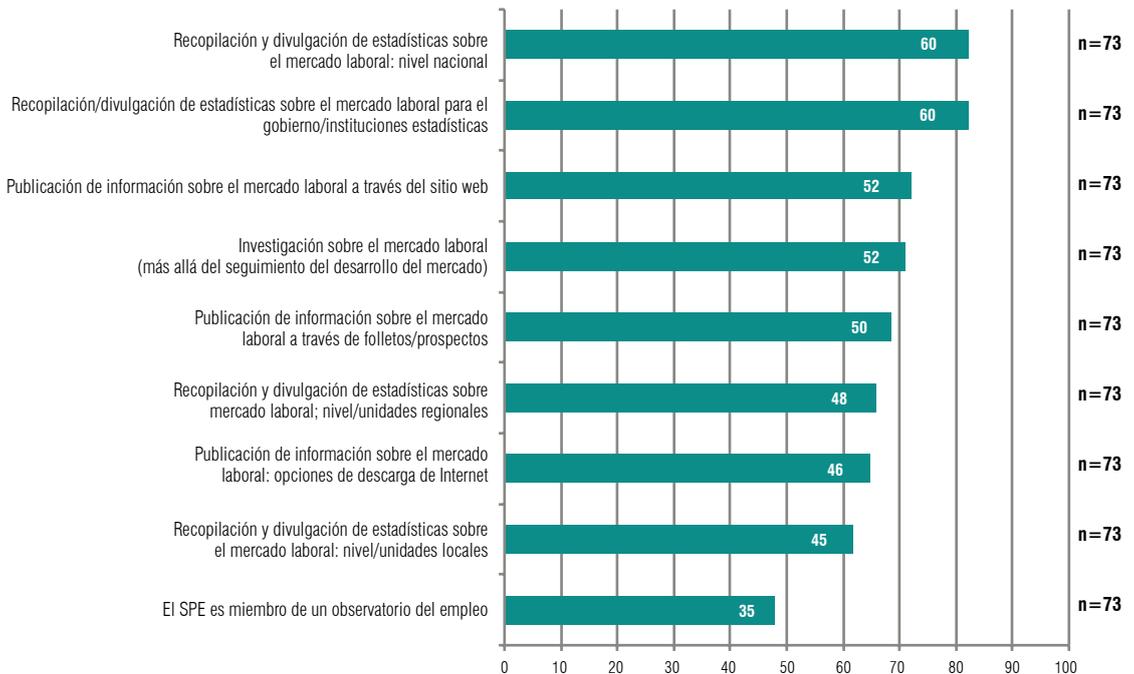
Información sobre el mercado laboral

La mayoría de los SPE (82% en 2014; 91% en 2011) recopilan y divulgan estadísticas del mercado laboral a nivel nacional y para el gobierno y/o instituciones estadísticas. Esta tarea también se realiza en los niveles regional y/o local, aunque en menor medida.

Gráfico 2.4

Información sobre el mercado laboral: provisión de servicios, 2014

Cifras absolutas en las barras; porcentajes en el eje inferior



Fuente: Encuesta AMSPE-BID 2014.

La información sobre el mercado laboral se transmite a través de diferentes canales y medios, que van desde los simples y pequeños folletos de papel a publicaciones más grandes, y servicios de Internet y opciones para descargar información. El enfoque varía en función de la región del mundo de que se trate. Más de la mitad de los encuestados de África proporciona información a través de Internet (7 de 13 en 2014), lo cual significa que este medio de información se ha duplicado en comparación con la encuesta de 2011 (cuando solo una cuarta parte de los países africanos brindaba información por esta vía, y solo una quinta parte ofrecía opciones para descargas por Internet). Las opciones de descarga de publicaciones también han mejorado considerablemente (6 de 13). En términos relativos, la situación en las Américas no es tan diferente de los resultados en África: el 56% de los SPE tiene un sitio web para publicar información y el 45% también ofrece opciones de descarga de publicaciones. Sin embargo, el número absoluto de países incluidos en esa estadística es algo mayor. El hecho de no proporcionar información mediante Internet sigue siendo una preocupación en varios países de América del Sur (Chile, Ecuador, Paraguay, Perú, Uruguay) y Centroamérica y el Caribe (Barbados, Guyana, Honduras, Trinidad y Tobago). En cambio, la mayoría de los países de la región Asia-Pacífico y Europa dispone de estos servicios.

2.3.5

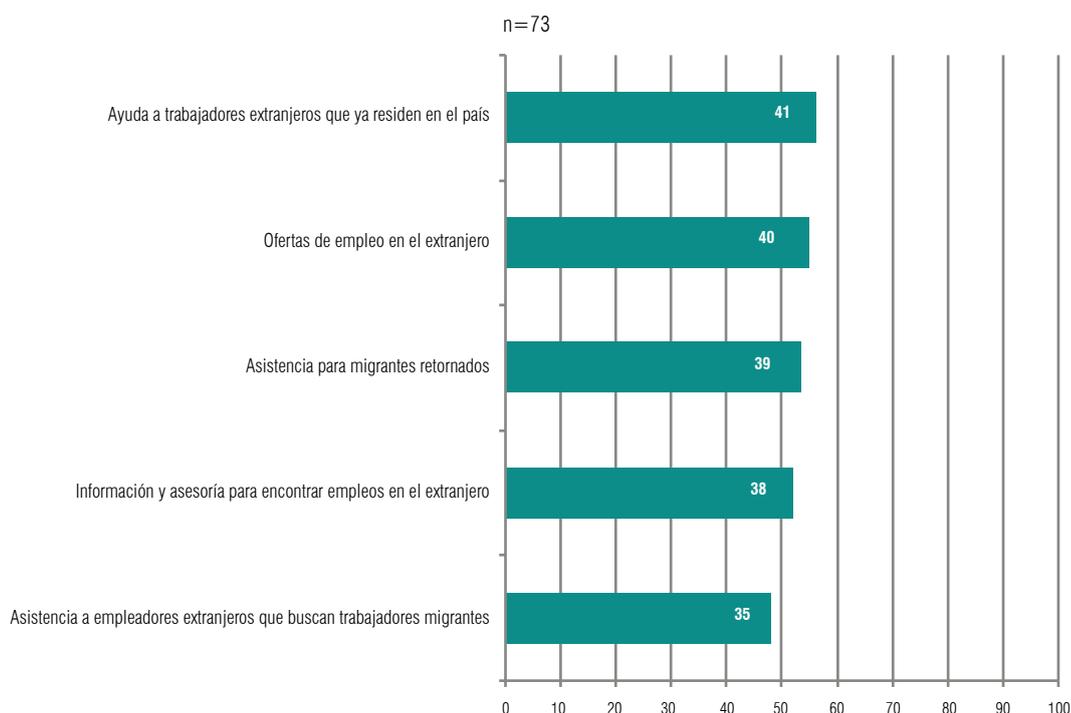
Migración laboral/promoción del empleo en el extranjero

La migración laboral es un asunto urgente en numerosos países y regiones del mundo, pero la perspectiva de las políticas sobre esta realidad puede variar dependiendo de si un país suministra o recibe mano de obra. La Encuesta AMSPE-BID 2014 preguntó acerca de cinco grandes tipos de medidas de política en relación con la migración laboral. Una de estas medidas se centra en los empleadores, otras dos promueven el desplazamiento de personas a países extranjeros por motivos de trabajo; una apoya a los trabajadores extranjeros que ya residen en el país y la otra brinda ayuda a los migrantes que han vuelto a su país de origen.

Gráfico 2.5

Migración laboral: provisión de servicios, 2014

Cifras absolutas en las barras; porcentajes en el eje inferior



Fuente: Encuesta AMSPE-BID 2014.

Hay 40 SPE (2011: 43) que proporcionan ofertas de empleo en el extranjero, y 38 que proporcionan información acerca de cómo trabajar en el extranjero. Los servicios de ayuda a los empleadores extranjeros que buscan trabajadores migrantes es algo menos frecuente (35 agencias), pero la ayuda a los trabajadores extranjeros que ya residen en el país es más frecuente (41). Por último, 39 agencias ofrecen ayuda a los migrantes retornados, y 20 SPE declararon que ofrecen todos estos servicios de migración laboral (cuadro 2.6). En el Apéndice C se puede encontrar más información por país.

Cuadro 2.6

SPE que proporcionan cinco tipos de servicios de migración laboral

África	Américas	Europa	Asia/Pacífico	MEAC
Benín Camerún Guinea República Centroafricana	Barbados México	Albania Alemania Austria Bélgica (FOREM) Croacia Dinamarca Finlandia Francia Moldavia República Checa Serbia	Filipinas	Marruecos Mauritania
n=4	n=2	n=11	n=1	n=2

Fuente: Encuesta AMSPE-BID 2014.

Nota: Los servicios incluyen ayuda a los trabajadores extranjeros que ya residen en el país; ofertas laborales en el extranjero; ayuda a los migrantes retornados; información para encontrar un empleo en el extranjero; y ayuda a los empleadores extranjeros que buscan trabajadores migrantes.

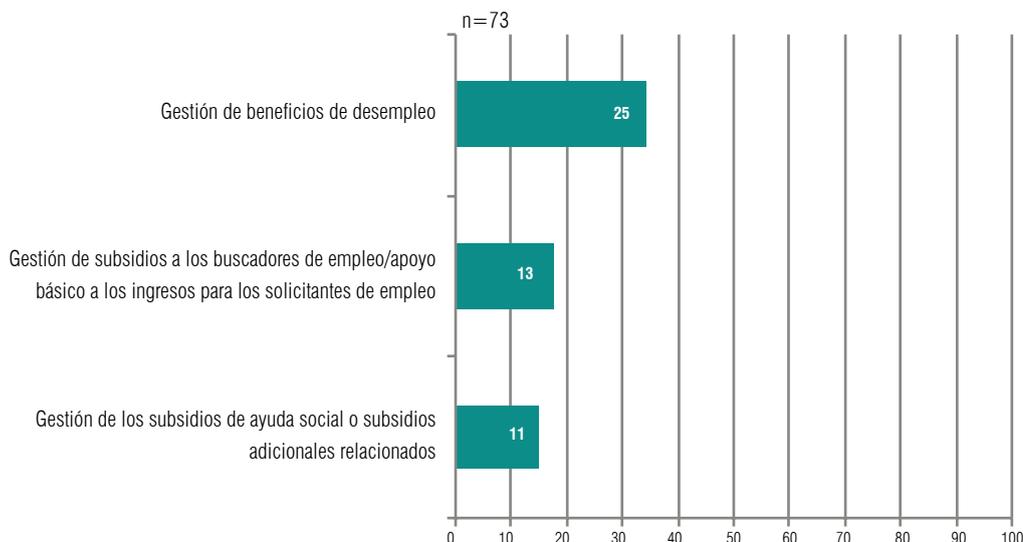
2.3.6

Administración y gestión de beneficios de desempleo y/o sociales: provisión de servicios

La provisión de beneficios por desempleo (basados en seguros) y otros beneficios (basados en medios de prueba) por parte de los SPE no está generalizada, como demuestra el gráfico 2.6. En este ámbito de tareas, la encuesta solo incluía los tres ítems que se presentan en el gráfico: gestión de los beneficios por desempleo; gestión de los subsidios/apoyo básico a los ingresos para los buscadores de empleo; y gestión de los pagos del subsidio de asistencia social o pagos adicionales relacionados. En el Apéndice C se puede encontrar más información por país.

Gráfico 2.6

Administración y gestión de beneficios de desempleo y/o sociales: provisión de servicios, 2014
Cifras absolutas en las barras; porcentajes en el eje inferior



Fuente: Encuesta AMSPE-BID 2014.

2.4

Niveles relativos de desarrollo de los servicios públicos de empleo

2.4.1

Visión general de los principales hallazgos

En esta sección se aborda el nivel de desarrollo de los dominios de política específicos basándose nuevamente en las respuestas a la encuesta de 2014.

Cabe resaltar desde el comienzo que la calificación de los niveles de desarrollo, según se muestra aquí, se basa exclusivamente en las evaluaciones de los encuestados expertos, como queda recogido en las respuestas a la encuesta AMSPE-BID 2014.

Para resumir los hallazgos empíricos, el nivel de desarrollo de los dominios de política considerados presenta resultados diversos. Aunque la mayoría de las respuestas (entre 60% y el 80%)⁴ da a entender que hay áreas temáticas plenamente desarrolladas o algo desarrolladas, los resultados varían en gran medida por región del mundo. Solo los servicios de colocación y de asesoría muestran un nivel

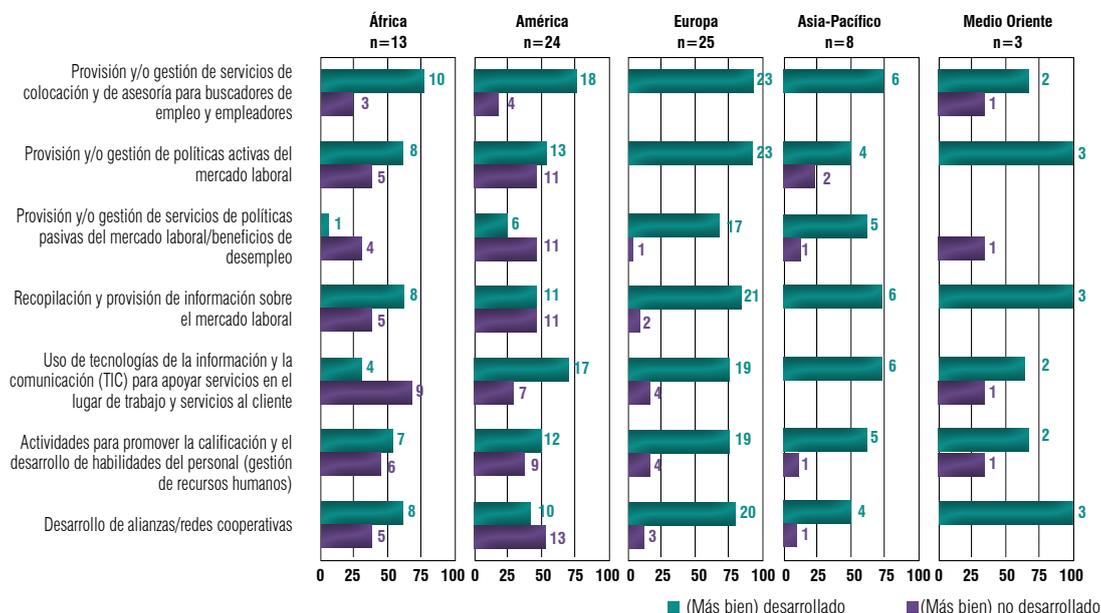
⁴En el caso de las políticas pasivas de mercado laboral, la participación relativa es de 40% para todos los encuestados, pero de 60% si las respectivas respuestas están relacionadas con esos SPE que tienen que ver en alguna medida con las políticas pasivas.

relativamente alto o razonable de desarrollo en las cinco regiones. En los otros campos de política considerados, el nivel de desarrollo alcanzado es, en general, algo menor. Algunas regiones parecen tener deficiencias particulares de desarrollo en campos temáticos específicos (véase el gráfico 2.7).

Gráfico 2.7

Desarrollo de campos temáticos por regiones del mundo (autoevaluación)

Cifras absolutas, porcentajes



Fuente: Encuesta AMSPE-BID 2014.

Nota: Los niveles de desarrollo se basan en las calificaciones de los encuestados.

Desde una perspectiva más teórica, el nivel de desarrollo de ciertos dominios de política se puede entender como una medida indirecta de la integración adecuada de los servicios. Dicho de otra manera, si el nivel de desarrollo es bajo, se puede esperar que sean más probables los problemas con la coherencia institucional y la coordinación de servicios u otros temas interrelacionados que cuando el nivel de desarrollo es alto. Desde esta perspectiva, queda mucho por hacer en varios países, a pesar de los esfuerzos realizados y del progreso alcanzado en el desarrollo de los SPE en numerosos países.

2.4.2

Resultados seleccionados

La sección que sigue se centra en los países que declararon tener bajos niveles de desarrollo en servicios o áreas temáticas específicas.⁵ El foco temático se centra en un número seleccionado de temas transversales relevantes para la mayoría, si no para todos los dominios de política de los SPE. Estos temas transversales

⁵ Al proporcionar esas evaluaciones formales de bajos niveles de desarrollo de los países y regiones, siempre debería recordarse que estos estados se relacionan con la muestra de países que participaron en la encuesta. Puede que los resultados parezcan diferentes si en la encuesta hubiesen participado más países o todos los países del continente o de la región del mundo respectiva.

son el desarrollo de tecnología de la información y la comunicación (TIC), el desarrollo de los recursos humanos (personal) y asociaciones y redes de cooperación.

2.4.2.1 Nivel de desarrollo: las TIC

Las TIC no tienen que ver únicamente con el desarrollo de sitios web para clientes y la provisión de servicios basados en tecnología de la información para los empleadores y buscadores de empleo, aunque estos servicios son muy importantes (AMSPE, 2011:50-52). Las TIC también cumplen otras diversas y valiosas funciones en los SPE, como el almacenamiento de información, y su recuperación e intercambio entre el personal estratégico y operativo en diferentes departamentos y en diferentes niveles regionales y unidades de servicio (AMSPE, 2011:50-52). Desde esta perspectiva, las TIC constituyen una contribución de primer orden y un instrumento de apoyo esencial para introducir y promover la integración de los servicios de búsqueda de empleo o, si lo permite la arquitectura de la tecnología de la información (TI), la recuperación y el seguimiento de casos específicos.

Como se muestra en el cuadro 2.7, el desarrollo de las TIC es particularmente bajo en África (9 de 13 SPE se encuentran en una etapa de poco desarrollo). En las Américas, hay siete SPE que se encuentran en una etapa de bajo desarrollo de TIC, pero considérese que son en total 24 encuestados. Merece la pena señalar que cuatro SPE europeos, con una autoevaluación crítica de las TIC, también se incluyen en la categoría de bajo desarrollo.

Cuadro 2.7

SPE con bajos niveles de desarrollo de TIC (autoevaluación, n= 21)

África	Américas	Europa	Medio Oriente y Norte de África
Chad Comoras Gabón Guinea Níger República Centroafricana República del Congo República Democrática del Congo Togo	Barbados Bolivia Colombia Costa Rica Guatemala Guyana Paraguay	Albania Armenia Croacia Hungría	Mauritania
n=9	n=7	n=4	n=1

Fuente: Encuesta AMSPE-BID 2014.

Nota: El nivel de desarrollo se basa en la autocalificación del encuestado.

2.4.2.2 Nivel de desarrollo: los recursos humanos

Sin lugar a dudas, el buen funcionamiento de los servicios para buscadores de empleo depende considerablemente de personal calificado. Los servicios de atención al cliente, responsables del contacto personal y la interacción con los clientes/usuarios, así como de la selección de los servicios específicos que se proporcionarán a esos clientes, tienen una importancia particular. Los funcionarios de los servicios de atención al cliente (o gestores de casos) también pueden ser responsables de la coordinación de diferentes servicios, es decir, pueden decidir cuándo se requiere la participación de otro servicio o unidad de servicio. A su vez, el personal de diferentes unidades no solo debe tener competencias específicas, sino la capacidad de trabajar siendo sensible a cada caso, es decir, de acuerdo con y contribuyendo a los objetivos fijados para el cliente en cuestión. Además, toda la información relevante, las etapas de trabajo y los servicios proporcionados deben ser adecuadamente documentados por los diferentes miembros del personal involucrado, que también debe tener conocimientos y competencias específicos. En resumen, por este y por otros motivos, la formación básica y la capacitación continua del personal de los SPE resulta crucial si los servicios integrados son un objetivo estratégico.

Los países de África y las Américas fueron los principales países, aunque no los únicos, que mostraron bajos niveles de desarrollo de los recursos humanos (cuadro 2.8).

Cuadro 2.8

SPE con bajo nivel de desarrollo de los recursos humanos (autoevaluación, n= 21)

África	Américas	Europa	Asia/Pacífico	Medio Oriente / Norte de África
Burkina Faso Comoras Gabón Guinea República del Congo Togo	Bolivia Costa Rica Ecuador Guatemala Guyana México Panamá Paraguay Suriname	Albania Armenia Dinamarca Hungria	China	Mauritania
n=6	n=9	n=4	n=1	n=1

Fuente: Encuesta AMSPE-BID 2014.

Nota: El nivel de desarrollo se basa en la autocalificación del encuestado.

2.4.2.3 Nivel de desarrollo: alianzas y redes de cooperación

Por último, esta sección analiza las alianzas y/o las redes de cooperación (cuadro 2.9). Como sucede en el caso de los recursos humanos, la buena cooperación con actores y organizaciones de proveedores es muy importante para integrar servicios que los SPE por sí mismos no pueden proporcionar exclusivamente. Esto es lo que suele suceder, por ejemplo, con las políticas de capacitación, pero también con las subvenciones salariales y la creación de empleo, entre otros.

El área temática de las alianzas y las redes de cooperación parece ser relativamente débil, sobre todo en las Américas. En Europa, Albania y Armenia han declarado tener bajos niveles de desarrollo en las tres categorías transversales de las TIC, desarrollo del personal y alianzas. También en Dinamarca se da una evaluación baja (autocrítica) sobre el desarrollo de este último ámbito.⁶

Cuadro 2.9

SPE con bajo nivel de desarrollo de alianzas o redes de cooperación (autoevaluación, n= 22)

África	Américas	Europa	Asia/Pacífico
Burkina Faso Comoras Níger República del Congo Togo	Bahamas Barbados Bolivia Canadá Colombia Costa Rica Ecuador Guatemala Guyana Honduras Panamá Trinidad y Tobago Venezuela	Albania Armenia Dinamarca	Vietnam
n=5	n=13	n=3	n=1

Fuente: Encuesta AMSPE-BID 2014.

Nota: El nivel de desarrollo se basa en la autocalificación del encuestado.

⁶El caso de Dinamarca no es estrictamente comparable con las otras respuestas, debido a las tradiciones de larga data y a las bien establecidas instituciones de políticas de mercado laboral en ese país. La evaluación crítica probablemente se deba al enfoque altamente descentralizado, con fuertes responsabilidades de las municipalidades, que Dinamarca ha seguido a lo largo de muchos años.

2.5

Estructura institucional y recursos de los servicios públicos de empleo

Como se subrayó en la introducción de este capítulo, hay diversas características institucionales de los SPE que se pueden considerar esenciales para su funcionalidad y modo de trabajo organizacional interno y externo. A continuación se distinguen los modelos organizacionales básicos de los SPE. Luego, se aborda la configuración de los recursos de los SPE en materia de oficinas, personal y estructuras de financiamiento.

2.5.1

Modelos organizacionales de los servicios públicos de empleo

2.5.1.1 Situación jurídica y estructura de ejecución

La Encuesta AMSPE-BID 2014 identificaba cinco tipos diferentes de modelos organizacionales de los SPE, de los cuales hay dos tipos generalizados y otros tres poco comunes. El tipo de organización dominante, existente en más o menos las dos terceras partes de los países encuestados, es una agencia pública dependiente del Ministerio de Trabajo y que cuenta con sus propias estructuras de líneas organizacionales (unidades regionales/locales) para la prestación de servicios. El segundo tipo más frecuente es el modelo de departamento ministerial con su propia estructura organizacional para la prestación de servicios o provisión externa de servicios.

La pregunta respectiva de la encuesta abordó el concepto o la situación jurídica de los SPE en el marco ministerial y el modelo de ejecución para la prestación de servicios en términos de los actores involucrados. Había cuatro opciones de respuesta que estaban básicamente orientadas hacia ejemplos empíricos de la organización de las administraciones laborales. Además, se incluyó una categoría residual (“otro tipo”).

En términos de la constitución jurídica de los SPE, se distinguieron los siguientes tipos:

- Agencia pública u organismo público responsable ante el ministerio.
- Departamento ejecutivo del ministerio responsable, es decir, el SPE no tiene un estatus de agencia independiente.
- No existe una agencia u organización de servicios de empleo, aunque existe la responsabilidad ministerial de proporcionar el SPE mediante gestión de contratos (caso especial).

En cuanto a la estructura de ejecución, las diferencias entre tipos se establecen sobre la base de las siguientes líneas:

- Estructuras organizacionales internas dentro del SPE en términos de unidades regionales o locales para la prestación de servicios.
- Red descentralizada de prestación de servicios de organizaciones públicas, privadas y sin fines de lucro, coordinada por la sede central de los SPE.
- Prestación de servicios proporcionada por organizaciones que no son SPE, además de o como alternativa a las estructuras organizacionales internas de la agencia.
- Provisión total de los SPE por parte de organizaciones del sector privado (con y sin fines de lucro).

La pregunta de la encuesta combinaba estas dos dimensiones de constitución jurídica y estructuras de ejecución de manera específica, como se muestra en el cuadro 2.10. Aunque las a veces sutiles diferencias entre las dimensiones y tipos organizacionales no siempre han sido fáciles para los encuestados, es posible obtener resultados claros a partir de las respuestas.

Cuadro 2.10

Tipo legal de estructura organizacional y de prestación de servicios de los SPE

	Número	Porcentaje
Modelo 1: Agencia pública/organismo público de derecho público responsable ante el Ministerio de Trabajo (o ministerio/autoridad central equivalente); estructura organizacional (unidades regionales/locales) para la propia prestación de servicios.	44	60
Modelo 2: Agencia pública responsable ante el Ministerio de Trabajo (o ministerio/autoridad central equivalente); la sede central coordina la red descentralizada de organizaciones públicas, privadas y sin fines de lucro.	4	6
Modelo 3: Los SPE constituyen un departamento ejecutivo del Ministerio de Trabajo (o ministerio equivalente); con estructuras organizacionales/unidades para la propia prestación de servicios o para servicios prestados por otras organizaciones.	23	32
Modelo 4: No existe un SPE; el ministerio es responsable de las directrices y regulación de las políticas; los servicios de empleo son proporcionados totalmente por organizaciones del sector privado.	1	1
Modelo residual: Otro tipo de estructura organizacional.	1	1
Total	73	100

Fuente: Encuesta AMSPE-BID 2014.

En términos del modelo de agencia pública más frecuente (modelo 1) la mitad corresponde a SPE europeos, una cuarta parte a África y la cuarta parte restante a otras regiones del mundo. Se trata del modelo más frecuente en Europa (22 de 25 servicios públicos de empleo = 88%). El modelo 3, de departamento ministerial, cubre casi otra tercera parte de todas las respuestas y comprende 19 SPE en las Américas, lo cual lo convierte en el modelo más común en la región (19 de 24, o 79% de todas las respuestas en las Américas). Las Américas representan aproximadamente el 83% de todas las respuestas que se inscriben en

este tipo de modelo. El modelo 2, el modelo de red descentralizada dirigida por la sede central de la agencia pública, incluye solo los SPE de Dinamarca, Colombia, México y Suiza. Por último, China tuvo dificultades para inscribirse en una de las categorías disponibles en la encuesta de 2014 y, por lo tanto, tuvo que ser clasificada como un “modelo residual”. Sin embargo, debería señalarse que en la encuesta de 2011, China se clasificó como un caso del modelo 3, es decir, sus SPE constituían un departamento del Ministerio de Trabajo, con sus propias estructuras organizacionales para la prestación de servicios.

Según las respuestas, en ningún país se utiliza un modelo de servicio privatizado. Sin embargo, la respuesta y modelo de Australia (2011) se acercan mucho a la descripción del ítem: no hay una única ni particular agencia de SPE y los servicios de empleo son gestionados por organizaciones con y sin fines de lucro contratadas por el gobierno australiano a través del Departamento de Educación, Empleo y Relaciones Laborales. Por lo tanto, el modelo australiano se puede resumir como un modelo de SPE públicamente regulado, basado en prestadores de servicios en gran medida privados (contratados de manera externa).

Ha resultado difícil clasificar a otras agencias en los cuatro modelos organizacionales ofrecidos, y uno de los casos ha sido el de Dinamarca. En este país, el Ministerio de Empleo es responsable de las directrices y regulaciones de las políticas de empleo, mientras que la Autoridad Nacional del Mercado Laboral (AMS) tiene la responsabilidad general de implementar y monitorear las medidas de políticas de empleo. Los servicios de empleo (centros de empleo) son gestionados totalmente por las autoridades locales (municipalidades). En realidad, el enfoque danés, con el fuerte rol que desempeñan las municipalidades en la puesta en marcha de las políticas de mercado laboral, representa un modelo distinto. Al mismo tiempo, el servicio es el de una agencia pública responsable ante el ministerio, con un modelo de red descentralizada para su implementación.

México también ha sido un caso más bien difícil de clasificar. En 2014 se clasificó a sí mismo como una variante del modelo 2, es decir, una agencia pública responsable ante el ministerio con un modelo de red descentralizada. En la encuesta de 2011, el SPE se describió como parte del Ministerio de Trabajo (Secretaría del Trabajo y Previsión Social), que coordina una red de SPE con una alta participación de las autoridades locales (gobiernos regionales en 32 entidades federales).

2.5.1.2 Los consejos de administración de los SPE

Otra característica de la organización del modelo de los SPE que se trata en la encuesta es si estas agencias tienen un consejo de administración. En una perspectiva histórica, el origen de los consejos de administración se puede remontar a la participación de los representantes de trabajadores y empleadores en los primeros intercambios laborales realizados en Alemania, Austria y Suecia, así como a la creación del llamado Sistema Ghent de fondos de seguro de desempleo basados y controlados por los sindicatos, que se difundió rápidamente en toda Europa (Weishaupt, 2011:1f). Por lo tanto, la participación de los agentes sociales en las administraciones laborales europeas es habitual. Un motivo más reciente para dicha participación surgió de los nuevos estados miembros de la Unión Europea después de 2004 como parte

de la adopción de instituciones de diálogo social (Eurofound, 2013:31). Sin embargo, dado que se sabía menos acerca de la existencia de los consejos de administración y la participación de los agentes sociales y/o otros actores en otras regiones del mundo fuera de Europa, la encuesta AMSPE-BID incluyó preguntas sobre este tema.

Prevalencia de los consejos de administración

La encuesta de 2014 constató que 36 SPE tenían un consejo de administración, lo cual constituye la mitad de la muestra. En la encuesta de 2011, 46 organizaciones (es decir, el 71% de los encuestados) declararon que tenían un consejo.⁷ En África, Medio Oriente/Norte de África y Europa el predominio de los consejos es relativamente generalizado (92%, 100% y 68% de todas las respuestas en las respectivas regiones en la encuesta de 2014). Sin embargo, dicho predominio es bajo en las Américas (tres casos, 13%) y Asia (un caso). En la encuesta de 2011 se reportó un patrón similar.

Composición de los consejos de administración

La composición tripartita de los consejos es la más frecuente (29 agencias, 80% de la encuesta de 2014; 32 agencias, o 70% en 2011). Parece plausible que el modelo de consejo tripartito europeo haya sido adoptado por los países de África y de Medio Oriente/Norte de África en el curso de la fase fundacional de sus administraciones laborales. En cambio, al parecer los modelos institucionales europeos no han tenido una influencia comparable en los países de Asia y América, donde los sindicatos son, en general, más débiles en términos institucionales.

Los modelos que difieren de la composición tripartita de miembros del consejo de administración (por ejemplo, tienen una composición bipartita) no desempeñan un rol importante. En Croacia, el consejo es básicamente tripartito, pero también incluye a una persona desempleada y a un empleado del SPE. En Irlanda, las posiciones del consejo son dadas a conocer públicamente y los postulantes que tienen éxito son nombrados por el departamento de gobierno apropiado. En el Reino Unido, el Consejo Ejecutivo está compuesto por empleados del Estado: las organizaciones de empleadores y empleados son interlocutores del departamento más amplio con el fin de influir en la generación de políticas, aunque no en una estructura tripartita.

Importancia de los consejos de administración

El rol del consejo de administración en Europa y África parece ser bastante importante, dadas las respuestas de la encuesta en 2014. Las otras regiones se pueden ignorar aquí debido al número muy bajo de respuestas. El consejo de administración se considera fundamental, sobre todo en Europa, y esto incluye su participación en el diseño de políticas, la asignación y las variaciones presupuestarias, y la gestión de desempeño. En África, dicho consejo no desempeña un papel tan destacado en el diseño de políticas como en Europa, pero

⁷ Nótese que estas diferencias en números y porcentajes tienen que remontarse a las parcialmente distintas composiciones de participantes/muestra de las dos encuestas. Además, la redacción de la pregunta era ligeramente disímil en cada caso. La encuesta de 2011 preguntaba acerca de la existencia de un "consejo de administración o consejo supervisor", mientras que en la encuesta de 2014 se preguntaba acerca de un "consejo de administración".

sí tiene un rol igual de importante en la asignación presupuestaria y la gestión de desempeño, y también en la definición de criterios de elegibilidad/focalización de las políticas de mercado laboral (véase el cuadro 2.11; se puede encontrar más información sobre los países en el Apéndice C). Debería señalarse que la autoevaluación del fuerte rol de los agentes sociales en las decisiones de diseño de las políticas en Europa, se ve ampliamente confirmada por otra investigación reciente (Eurofound, 2013:31-34). No obstante, como señala acertadamente este estudio, el hecho de que se resalte un rol fuerte o institucionalizado de los agentes sociales en los procesos de política –como la pertenencia a un consejo de administración– no significa necesariamente que estos agentes sociales tengan un rol efectivo cuando se trata de abordar los problemas de las políticas en cuestión (Eurofound, 2013:37). Teniendo esto presente, los resultados que se exponen en el cuadro 2.11 deberían seguir siendo calificados y evaluados en relación con otras investigaciones cualitativas, mediante estudios de casos y otros análisis.

Cuadro 2.11

Importancia de los consejos de administración en Europa y África, 2014

	África			Europa		
	Muy importante	Importante	En porcentaje de las respuestas de África	Muy importante	Importante	En porcentaje de las respuestas de Europa
Diseño de políticas y programas	4	1	41,7	10	4	73,7
Asignaciones y cambios presupuestarios	8	3	91,7	13	4	89,5
Gestión del desempeño	4	6	83,3	9	5	73,7
Compra de servicios/externalización	0	4	33,3	7	6	68,4
Relaciones con los actores del mercado laboral en el desarrollo económico local	3	4	58,3	4	5	47,4
Definición de criterios de elegibilidad y focalización para la participación en los programas	1	7	66,7	6	4	52,6

Fuentes: Encuesta AMSPE-BID 2014.

Nota: La evaluación fue realizada por los expertos/encuestados.

2.5.2

Capacidad de recursos

Los SPE necesitan recursos suficientes para cumplir con sus objetivos. Estos recursos podrían incluir:

- Una red de oficinas profesionales y bien equipadas adecuadas a las características específicas de la prestación de servicios y accesible a los usuarios de los servicios, un desafío particular en las zonas rurales remotas.
- Un número suficiente de personal calificado adecuadamente asignado a tareas y en lugares apropiados.
- Flujos de financiamiento que sean a la vez lo bastante estables y flexibles para permitir que las agencias satisfagan las demandas (cambiantes) de sus servicios y cumplan con sus objetivos.

Las subsecciones que siguen informan, una vez más a escala mundial, sobre las cifras cuantitativas de las oficinas de los SPE, el personal empleado y algunas características básicas de los niveles y la estructura de financiamiento de la agencia.

2.5.2.1 Número y tamaño de las oficinas

Dada la diversidad de países en el mundo en términos de tamaño de la fuerza laboral y su distribución espacial, no es una sorpresa que se observe una gran variación en el número total de oficinas de SPE.

Cuadro 2.12

Número del total de oficinas de SPE, 2011 y 2014

Número de oficinas	2011		2014	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
1-9	16	24,6	12	16,4
10-49	12	18,5	23	31,5
50-99	11	16,9	6	8,2
100-299	9	13,8	16	21,9
> 300	10	15,4	9	12,3
Faltan	7	10,8	7	9,6
Total	65	100	73	100

Fuente: Encuesta AMSPE 2011 y Encuesta AMSPE-BID 2014.

Hay SPE en pequeños países representados por solo una oficina, así como también hay países grandes con un gran número de oficinas. Un caso especial es Australia, que en 2011 declaró tener 4.000 sitios de proveedores para Jobservice Australia (JSA) y los Disability Employment Services. Sin embargo, estos lugares no son oficinas de SPE propiamente dichas, y algunos de los servicios que ofrecen pueden ser móviles o temporales.

Hay datos más informativos que el mero número de oficinas, a saber, algún tipo de estandarización, como la relación entre el número de oficinas y la fuerza laboral (población activa) o el número de desempleados. También sería interesante conocer la densidad promedio de las redes de oficinas en términos de categorías espaciales (por ejemplo, oficinas por el total de superficie del país, o densidad o concentración de las oficinas en zonas metropolitanas versus zonas rurales). Sin embargo, este tipo de datos espaciales no estaban disponibles en el momento de redactar este capítulo. Aquí, la presentación se limita a la proporción de desempleados por el número total de oficinas (cuadro 2.13). Esto brinda una estimación aproximada de la densidad de la prestación de servicios en los diferentes países. Se trata de una métrica más o menos artificial, dado que no tiene en cuenta las diferencias funcionales de, por ejemplo, las oficinas regionales, que a veces controlan las funciones operativas y de otro tipo. Sin embargo, el indicador es una buena aproximación de los grupos por densidad de servicio, como muestra el cuadro.

Cuadro 2.13

Carga de trabajo, proporción I: número de desempleados por oficina

Número de desempleados por oficina, agrupados	Número de servicios públicos de empleo	Servicios públicos de empleo/países
200 – 1.000	5	Francia, Hungría, China, Alemania, Nueva Zelanda
1.001 – 2.000	10	República Checa, Suecia, Bélgica (VDAB), Eslovenia, Filipinas, Suiza, Honduras, Moldavia, Lituania, Austria, Argentina
2.001 – 4.000	10	Croacia, Brasil, Ucrania, Tailandia, Bahamas, Reino Unido, Benín, Camboya, Dinamarca
4.001 – 8.000	12	Costa Rica, Australia, Uruguay, Panamá, Serbia, Argelia, Japón, Armenia, Comoras, Albania, Bélgica (Bruselas-Actiris), El Salvador, Vietnam
8.001 – 12.000	8	Suriname, Países Bajos, República del Congo, Macedonia, Perú, Colombia, República Dominicana
12.001 – 25.000	10	Bolivia, Jamaica, México, Burkina Faso, Barbados, Togo, Ecuador, Turquía, Paraguay, Guinea, Camerún
25.001 – 100.000	8	Chad, República Centroafricana, Venezuela, Costa de Marfil, Trinidad y Tobago, Níger, Guatemala
> 100.001	3	República Democrática del Congo, Mauritania, Chile
Valores faltantes	7	Bélgica (Forem), Rusia, Guyana, Marruecos, Finlandia, Canadá, Gabón
Total	73	

Fuentes: Encuesta AMSPE-BID 2014 (pregunta 106); Banco Mundial, Indicadores del Desarrollo Mundial; para Bélgica, las cifras de desempleo provienen de registros oficiales (información de los sitios web) de Actiris, Forem y VDAB.

Un grupo de 15 SPE tienen una proporción cómoda de hasta 2.000 personas desempleadas servidas por una oficina. Este grupo incluye principalmente a las agencias europeas, pero también agencias en Asia-Pacífico (Nueva Zelanda, China, Filipinas), así como países de América Latina de tamaños muy diferentes (Argentina, Honduras). Esta especie de “grupo superior” va seguida de otras diversas agrupaciones en cuyo caso la proporción de desempleados/oficinas aumenta sostenidamente, es decir, empeora. El grueso de los 30 SPE de las siguientes tres agrupaciones (que oscilan entre 2.001 y 12.000 desempleados por oficina) es, una vez más, una mezcla de agencias europeas, de Asia-Pacífico y América Latina y el Caribe, más una agencia de África (República del Congo). En otras palabras, para estas agrupaciones de oficinas, hay un nivel de diversidad mundial y regional y no una concentración en regiones específicas. Esto es diferente para las agrupaciones restantes que tienen numerosos casos en términos de desempleados servidos por oficina (12.001 y más). Con la excepción de Turquía, los SPE con estas proporciones desfavorables corresponden solo a África, Medio Oriente/Norte de África y las Américas.

El cuadro 2.14 representa un resumen agregado de las respectivas proporciones por regiones del mundo. Asia-Pacífico y Europa tienen en promedio una proporción igualmente razonable de desempleados/oficinas, mientras que en las otras tres regiones sería deseable tener un menor número de casos por oficina.

Cuadro 2.14

Carga de trabajo proporción I: número de desempleados por oficina de SPE por región del mundo

	Media	Desviación estándar	Número de servicios públicos de empleo (encuestados)
África	34.977	38.477	12
América	38.872	108.068	22
Europa	3.965	4.707	22
Asia-Pacífico	3.417	2.467	8
Medio Oriente	197.009	271.935	2
Total	27.023	79.787	66

Fuentes: Encuesta AMSPE-BID 2014. Las cifras de desempleo para 2013 provienen de los Indicadores del Desarrollo Mundial del Banco Mundial. Las cifras de desempleo para las agencias belgas provienen de registros oficiales (información de los sitios web) de Actiris, Le Forem y VDAB.

2.5.2.2 Recursos de personal de los servicios públicos de empleo

En lo que respecta al número total de empleados, las diferencias entre países y agencias parece ser incluso mayor que las diferencias relacionadas con el número de oficinas (cuadro 2.15). En la encuesta de 2014, aproximadamente el 60% de los SPE encuestados tenían un número de empleados entre pequeño y mediano, que oscilaba entre 1 y 500.⁸ Aproximadamente una tercera parte era de tamaño medio en términos del número de empleados, pues oscilaba entre 501 y 5.000. Era menos frecuente que hubiese un número mayor de empleados.

⁸ Esto tiene que ver con el mayor porcentaje de encuestados de Estados pequeños de los países caribeños y algunos países de América Latina. En la encuesta de 2011, el número y porcentaje de SPE en este rango de tamaño era menor.

Cuadro 2.15

Número total de empleados de los SPE, 2011 y 2014

	2011	2014
Número de empleados	Agencias (número)	Agencias (número)
1-100	14	19
101-500	12	16
501-2.000	11	8
2.001-5.000	12	9
5.001-10.000	3	2
>10.001	7	4
Total	59	58

Fuente: Encuesta AMSPE 2011 y Encuesta AMSPE-BID 2014.

Las meras diferencias de tamaño en el número de empleados (y de tipos de oficinas) no informan acerca de la carga de trabajo del personal. Al mismo tiempo, también es verdad que los indicadores de carga de trabajo pueden fácilmente prestarse a errores si no se entienden adecuadamente. Por ejemplo, relacionar la carga de trabajo con el volumen promedio del desempleo quizá no diga gran cosa a propósito de la situación laboral de un gestor de casos, aparte de informar sobre el número de nuevos casos que deben procesarse dentro de un día o de una semana. También puede haber diferencias significativas en la población objetivo en términos del nivel de los problemas (por ejemplo, de fácil colocación versus difícil colocación en un contexto de mercado laboral bueno o malo). Además, los SPE de todo el mundo todavía tienen diferentes niveles de desarrollo y complejidad en las tareas que realizan, lo cual también es verdad para su personal. Por estos y otros motivos, cualquier indicador de carga de trabajo debe interpretarse con cautela.

Teniendo esto en cuenta, la proporción del número de desempleados en relación con el número de personal se presenta aquí como una buena aproximación para el trabajo o carga de trabajo de los empleados de los SPE (cuadro 2.16).

Cuadro 2.16

Carga de trabajo proporción II: número de desempleados por personal de los SPE, por países

Número de desempleados por oficina, agrupados	Número de servicios públicos de empleo	Agencias/países
1-100	11	Alemania, Francia, Hungría, Suecia, República Checa, Austria, Suiza, Bélgica (VDAB), Finlandia, Bélgica (Forem), China
101-300	9	Eslovenia, Ucrania, Lituania, Bélgica (Actiris), Países Bajos, Moldavia, Croacia, Argelia, República del Congo
301-600	8	Camboya, Turquía, Serbia, Benín, Vietnam, Albania, Ecuador, Macedonia
600-1.000	10	Panamá, Trinidad y Tobago, Armenia, Chile, México, Argentina, Camerún, Burkina Faso, Honduras, Barbados
1.001-2.000	8	Bahamas, Colombia, Uruguay, Comoras, Guinea, Costa de Marfil, Marruecos, Suriname
2.001-5.000	9	República Centroafricana, Togo, El Salvador, Chad, República Dominicana, Venezuela, Paraguay, Perú, Mauritania
> 5.001	8	Níger, República Democrática del Congo, Costa Rica, Jamaica, Guyana, Bolivia, Guatemala, Gabón
Valores faltantes	10	Nueva Zelanda, Filipinas, Brasil, Tailandia, Reino Unido, Dinamarca, Australia, Japón, Canadá, Rusia
Total	73	

Fuentes: Encuesta AMSPE-BID 2014 (pregunta 112). Las cifras de desempleo de 2013 provienen de los Indicadores del Desarrollo Mundial del Banco Mundial. Las cifras de desempleo para las agencias de Bélgica provienen de registros oficiales (información del sitio web) de Actiris, Le Forem y VDAB.

En el “grupo superior” de SPE con una relación muy favorable de desempleados que son servidos por un empleado de la agencia (relación de hasta 300:1), se encuentran los mismos países que tenían una buena proporción de desempleados por oficina de la agencia (véase más arriba). Sin embargo, este grupo también incluye un cierto número de otros SPE de países tan diferentes como los Países Bajos, Ucrania, Croacia, Argelia y la República del Congo, entre otros. Desde nuestra perspectiva, una proporción relativamente buena es una carga de trabajo del personal de entre 301-600 desempleados, la cual se observa en los

SPE de los países de Europa Meridional y de Europa del Este, Asia, África y América Latina. Las sucesivas agrupaciones con proporciones menos favorables están dominadas por agencias en África, Medio Oriente/Norte de África y América Latina y el Caribe.

Estos hallazgos reflejan las grandes diferencias en este indicador de carga de trabajo del personal en cuanto a las regiones del mundo (cuadro 2.17). Una vez más, Asia-Pacífico y Europa muestran las tasas más favorables, mientras que África y las Américas tienen la misma media menos favorable de aproximadamente 5.200 desempleados por empleado de los SPE.

Cuadro 2.17

Carga de trabajo proporción II: número de desempleados por personal de los SPE, por región del mundo

Región	Media	Desviación estándar	Número de agencias (encuestados)
África	5.239	10.197	13
Américas	5.180	8.433	22
Europa	170	189	22
Asia-Pacífico	282	172	3
Medio Oriente/Norte de África	2.138	2.057	3
Total	3.064	7.094	63

Fuentes: Encuesta AMSPE-BID 2014. Las cifras de desempleo de 2013 provienen de los Indicadores del Desarrollo Mundial del Banco Mundial. Las cifras de desempleo para las agencias de Bélgica provienen de registros oficiales (información del sitio web) de Actiris, Le Forem y VDAB.

2.5.2.3 Presupuesto y estructuras de financiamiento

En esta subsección se analiza, en primer lugar, la composición del presupuesto para las políticas de mercado laboral en términos de las diferentes fuentes de financiamiento (cuadros 2.18, 2.19 y 2.20). Desde una perspectiva fiscal, la estructura del financiamiento puede influir en la estabilidad del mismo a lo largo del tiempo (por ejemplo, el financiamiento público es algo menos propenso a efectos procíclicos que el financiamiento basado en contribuciones al seguro de desempleo; véase Schmidt y Reissert, 1996), y la estructura del financiamiento también puede incidir en el tipo y la calidad de los servicios proporcionados debido a la influencia de actores políticos. Al explorar la diversidad institucional de las estructuras de financiamiento de los SPE, se proporciona fundamento para realizar análisis más detallados de este y otros temas. La segunda perspectiva en esta subsección es considerar los pesos presupuestales relativos por tipos de programa que pueden ser una muestra indirecta de las preferencias de política de los diferentes SPE.

Cuadro 2.18

Combinaciones de financiamiento para la colocación laboral

Países	Combinaciones de fuentes de financiamiento
Servicios públicos de empleo con una fuente de financiamiento	
Australia, Barbados, Benín, Bolivia, Burkina Faso, Chile, Comoras, Costa de Marfil, Ecuador, Gabón, Guatemala, Guyana, Honduras, Hungría, Japón, Marruecos, Mauritania, Moldavia, Nueva Zelanda, Níger, Países Bajos, Panamá, Reino Unido, República Checa, Suriname, Suecia, Trinidad y Tobago (n=27)	Financiamiento público (nivel nacional)
Bélgica-VDAB, Bélgica-Forem	Financiamiento público (nivel regional)
República Centrafricana	Financiamiento del sector privado
Austria	Contribuciones al seguro de desempleo
Servicios públicos de empleo con dos fuentes de financiamiento	
El Salvador, Eslovenia	Financiamiento público (nivel nacional) y otras fuentes
Costa Rica	Financiamiento público (nivel nacional) y ONG
Camboya, Jamaica, Perú, Togo	Financiamiento público (nivel nacional) y donantes
República Democrática del Congo	Financiamiento público (nivel nacional) y tarifas cobradas a los clientes
Macedonia, Serbia, Turquía	Financiamiento público (nacional), contribuciones al seguro de desempleo
Bahamas, Dinamarca, Uruguay	Financiamiento público (nivel nacional y local)
China, México	Financiamiento público (nivel nacional y regional)
Servicios públicos de empleo con tres fuentes de financiamiento	
República Dominicana	Financiamiento público (nacional), ONG y otras fuentes
Armenia, Brasil, Finlandia	Financiamiento público (nivel nacional, regional y local)
Francia	Financiamiento público (nacional), seguro de desempleo y otras fuentes
Filipinas	Financiamiento público (nivel nacional y local) y financiamiento del sector privado
Bélgica	Financiamiento público (nivel nacional y regional) y otras fuentes
República del Congo	Financiamiento público (nivel nacional y regional) y financiamiento del sector privado
Suiza	Financiamiento público (nacional y regional), seguro de desempleo

Servicios públicos de empleo con cuatro fuentes de financiamiento

Camerún	Público (nivel nacional, regional y local) y financiamiento del sector privado
Albania, Paraguay	Financiamiento público (nivel nacional, regional y local) y donantes

Servicios públicos de empleo con cinco fuentes de financiamiento

Croacia	Público (nivel nacional, regional y local), donantes, financiamiento del sector privado
Colombia	Público (nivel nacional, regional y local), tarifas cobradas a los clientes, sector privado
Alemania	Financiamiento público (nivel nacional, regional y local), contribuciones al seguro de desempleo y otras fuentes

Fuente: Encuesta AMSPE-BID 2014.

Nota: Sin respuestas válidas de Argelia, Argentina, Canadá, Chad, Guinea, Lituania, Rusia, Tailandia, Ucrania, Venezuela y Vietnam (n=11).

Al analizar las fuentes de financiamiento, se observa que predomina claramente el financiamiento público. El tipo más frecuente es el financiamiento público nacional, si bien las fuentes regionales y locales públicas también desempeñan un rol. El financiamiento público a menudo se combina con otras fuentes, que abarcan desde las contribuciones al seguro de desempleo hasta el financiamiento del sector privado, donantes y tarifas que se cobran a los usuarios (cuadro 2.18). Aunque en la mayoría de los países encuestados los SPE se cubren con una o dos fuentes de financiamiento, también hay un número considerable de servicios que tienen entre tres y cinco fuentes diferentes.

La combinación de fuentes de financiamiento a veces puede variar de acuerdo con el ámbito específico de políticas. Por ejemplo, el financiamiento para la colocación laboral y ALMP muestra patrones más o menos similares. Sin embargo, en diversos países, hay ciertas diferencias en los patrones de financiamiento. Por ejemplo, Austria utiliza el financiamiento público regional y local para las ALMP, pero no para la colocación laboral, y Costa Rica incluye financiamiento de donantes y del sector privado para las ALMP (además de financiamiento público), pero no para la colocación laboral.

Un caso especial es la administración y gestión de los beneficios de desempleo, del cual los SPE son responsables en solo un pequeño grupo de 25 países de la muestra de la encuesta (véase la sección sobre la cartera de SPE). Los sistemas financiados por los impuestos son los más comunes, y hay solo unos pocos sistemas únicamente contributivos (basados en seguros) (cuadro 2.19).

Cuadro 2.19

Combinaciones de financiamiento en la administración de beneficios de desempleo

Países (n=21)	Combinaciones
Servicios públicos de empleo con una fuente de financiamiento	
Austria, Brasil, Francia, Países Bajos	Contribuciones al seguro de desempleo
Costa de Marfil, Eslovenia, Japón, Moldavia, Nueva Zelanda, Reino Unido, República Checa, Turquía, Vietnam (n=9)	Financiamiento público (nivel nacional)
Servicios públicos de empleo con dos fuentes de financiamiento	
Croacia	Financiamiento público (nivel nacional) y otras fuentes
Canadá, Macedonia, Serbia	Financiamiento público (nivel nacional) y contribuciones al seguro de desempleo
Servicios públicos de empleo con tres fuentes de financiamiento	
Suiza	Financiamiento público (nivel nacional y local) y contribuciones al seguro de desempleo
Albania	Financiamiento público (nivel nacional, regional y local)
Servicios públicos de empleo con cuatro fuentes de financiamiento	
Dinamarca	Financiamiento público (nivel nacional y regional), contribuciones al seguro de desempleo y tarifas cobradas a los usuarios
Servicios públicos de empleo con cinco fuentes de financiamiento	
Alemania	Financiamiento público (nivel nacional, regional y local), contribuciones al seguro de desempleo y otras fuentes

Fuente: Encuesta AMSPE-BID 2014.

Nota: Sin respuesta de tres servicios de empleo público; no aplicable para los otros 49.

Otra perspectiva presupuestaria es considerar el peso relativo del presupuesto por tipos de programas con respecto al presupuesto operativo. Como se puede ver en el cuadro 2.20, las prioridades de los programas difieren en gran medida según los países. Hay diversos SPE que gastan la mayor parte del presupuesto del que disponen operativamente en ALMP, mientras que otros centran sus gastos en la colocación laboral. Sin embargo para algunos de los encuestados puede haber sido difícil establecer una distinción adecuada entre colocación laboral y fondos de ALMP, de modo que las cifras que aparecen en el cuadro deberían tomarse como indicativas en lugar de definitivas.

Cuadro 2.20

Participación presupuestaria de tipos de programas (en porcentaje del presupuesto operativo)

Países	Colocación laboral	Información sobre mercado laboral	ALMP	Beneficios de desempleo	Otros beneficios	Migración laboral	Otras medidas	Total
Alemania	0	0	27	50	0	0	23	100
Guinea	0	60	40	-	-	-	-	100
Bélgica	1	0	99	-	-	0	-	100
Brasil	1	1	1	66	30	0	1	100
Países Bajos	2	1	2	27	68	0	-	100
Costa Rica	2	-	98	-	-	0	0	100
Chile	4	-	96	-	-	-	-	100
Hungría	6	3	75	15	-	1	-	100
Camerún	8	6	86	-	-	0	0	100
Turquía	8	8	79	5	-	-	-	100
Bolivia	10	7	80	-	-	3	-	100
Benín	10	20	50	-	15	5	-	100
Mauritania	10	20	70	-	-	0	-	100
Albania	20	3	7	66	1	2	1	100
Dinamarca	20	5	30	15	20	5	5	100
Marruecos	30	0	67	-	-	3	-	100
Filipinas	30	10	40	-	-	10	10	100
República del Congo	30	20	40	-	10	-	-	100
Costa de Marfil	30	30	30	10	-	-	-	100
Suiza	36	3	45	15	-	1	-	100
Barbados	40	-	20	-	-	40	-	100
Togo	42	3	54	-	-	1	0	100
Trinidad y Tobago	50	5	5	-	-	20	20	100
China	50	20	20	10	-	0	-	100
Paraguay	50	30	20	-	-	-	-	100
Guyana	50	40	10	-	-	-	-	100
Guatemala	54	44	0	-	-	2	-	100
Perú	54	-	46	-	-	0	0	100
Bélgica	60	14	16	-	6	3	1	100
República Dem. del Congo.	60	20	20	-	-	-	-	100
Ecuador	60	20	20	-	-	-	-	100
Comoras	60	40	0	-	-	0	-	100
Venezuela	64	13	-	-	-	5	18	100
Gabón	80	-	20	-	-	0	0	100
Honduras	100	-	0	-	-	-	-	100
Vietnam	-	15	10	15	-	0	60	100

Fuente: Encuesta AMSPE-BID 2014. Nota: n=36 respuestas válidas.

El pago de beneficios de desempleo en Turquía refiere a otras fuentes y en 2014 representó casi US\$790 millones (tasa de mayo de 2014).

2.6

Resumen

En este capítulo se han presentado hallazgos clave de la Encuesta AMSPE-BID de 2014. A escala mundial, la mayoría de los SPE proporcionan los mismos servicios fundamentales: intermediación laboral, políticas activas de mercado laboral e información sobre dicho mercado. Más allá de estos elementos comunes básicos, las agencias difieren en buena medida en cuanto a la integración institucional de los servicios de empleo. Un caso especial lo constituyen los sistemas de seguros de desempleo, que no existen en todas partes del mundo y no son necesariamente gestionados por los SPE. La gestión de los sistemas de beneficios de desempleo por parte de los SPE es una característica sobre todo de Europa.

En términos de las medidas de política, hay varios instrumentos predominantes en todo el mundo, lo que incluye las medidas clásicas de apoyo a los empleadores, entrevistas personales a los solicitantes de empleo y ofertas directas de vacantes laborales para los buscadores de empleo ofrecidas por el personal de los SPE. Hay otros instrumentos menos generalizados, entre ellos la segmentación de clientes de los empleadores o la elaboración de perfiles de los solicitantes desempleados. Es probable que estas diferencias estén hasta cierto punto relacionadas con diferentes tradiciones y opciones de política y, en cierta medida, con las diferentes etapas del desarrollo institucional de los SPE en distintos países. Sin embargo, aunque el análisis de la implementación de políticas y la calidad de las medidas excede el alcance de este estudio, sin duda puede decirse que numerosos SPE de diferentes regiones del mundo proporcionan conjuntos muy diversos de los servicios más importantes y típicos necesarios y solicitados. En este sentido, muchos SPE parecen haber alcanzado un cierto nivel de integración institucional y coherencia, un tema que se trató al comienzo de este capítulo.

A pesar de que en numerosos SPE, de una u otra forma, se ofrecen muchos tipos de instrumentos, hay grandes diferencias en términos de la madurez institucional de estos servicios. Ya sea que se trate de los servicios básicos (intermediación laboral, ALMP, información sobre el mercado laboral) o de temas transversales (TIC, gestión de recursos humanos, alianzas), los niveles de desarrollo institucional varían significativamente en las distintas regiones del mundo. Sin ignorar los importantes esfuerzos y el progreso de los SPE, el análisis llega a la conclusión de que la mayoría de las necesidades de desarrollo se encuentran en África y América Latina y el Caribe. La gama de combinaciones de políticas y servicios presentados en este capítulo ofrece un mapa aproximado de la diversidad y las diferencias entre los servicios públicos de empleo en todo el mundo. Sin embargo todos los hallazgos que se presentaron aquí no pretenden ser una evaluación comparativa o una evaluación cualitativa del desempeño de estos servicios.

En términos de organización y capacidad, los SPE de todo el mundo también se caracterizan por la diversidad. Sin embargo, hay dos tipos dominantes en términos de estructura jurídica y prestación de servicios: el modelo de agencia pública con sus propias estructuras de prestación de servicios y el modelo de departamento ministerial con estructuras de prestación de servicios internas o externas. Los consejos de administración (que en la mayoría de los casos se basan en estructuras tripartitas) tienen una importancia

considerable en las decisiones de política, así como también en otros asuntos, en un buen número de países europeos y africanos, pero no son preponderantes en las Américas ni en la región Asia-Pacífico.

Otra gran diferencia de los SPE en el mundo tiene que ver con el número y el tamaño de las oficinas y del personal. El análisis de las cargas de trabajo confirma la existencia de una capacidad de recursos más bien buena en los países de Asia-Pacífico y Europa, pero menos favorable en otras regiones.

Referencias bibliográficas

Eurofound. 2013. *Social Partners' Involvement in Unemployment Benefit Regimes in Europe*. Dublín y Bruselas: Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. www.eurofound.europa.eu.

Schmid, G. y B. Reissert. 1996. "Unemployment Compensation and Labor Market Transitions." En: G. Schmid J. O'Reilly y K. Schömann (eds.), *International Handbook of Labor Market Policy and Evaluation*. Cheltenham: Edward Elgar.

Thuy, P., E. Hansen y D. Price. 2001. *The Public Employment Service in a Changing Labor Market*. Ginebra: OIT.

Weishaupt, T. 2011. "Social Partners and the Governance of Public Employment Services: Trends and Experiences from Western Europe." Documentos de trabajo de la OIT Núm. 17. Ginebra: OIT.

AMSPE (Asociación Mundial de Servicios Públicos de Empleo). 2011. *Los servicios públicos de empleo en el mundo: misión, estructura y actividades*. Encuesta dirigida por la Asociación Mundial de Servicios Públicos de Empleo con el Institute for Applied Social Sciences. Bruselas: Asociación Mundial de Servicios Públicos de Empleo.



3

Para una buena gobernanza:

Mejorar los resultados mediante
una implementación local de calidad

3.1 Introducción

El diseño y ejecución de una política de mercado de trabajo comprende una compleja red de actores, que abarca desde los responsables de las políticas nacionales, cuyos objetivos consisten en asegurar la eficiencia del mercado laboral nacional, hasta el personal de primera línea encargado de ayudar a los clientes que los consultan a encontrar un empleo, y los profesionales del desarrollo económico encargados de mostrar a las empresas que podrán encontrar a los trabajadores que necesitan en la fuerza laboral local. Mecanismos de gobernanza adecuados para delinear la toma de decisiones y la rendición de cuentas pueden asegurar que la implementación de políticas del mercado de trabajo contribuya a cumplir todos estos objetivos. Sin embargo, sucede con demasiada frecuencia que ciertos mecanismos de gobernanza mal diseñados dificultan la implementación efectiva, sobre todo a nivel local.

Este capítulo comienza con el recuadro 3.1, que define los términos clave utilizados en el debate. Después, se analizan dos aspectos fundamentales de la gobernanza: cómo una mayor flexibilidad local puede conducir y mejorar los resultados, y la importancia del trabajo integrado entre los servicios públicos de empleo (SPE) y otros actores, particularmente a nivel local. El primer aspecto guarda relación con la gobernanza vertical (la relación entre los actores nacionales, regionales y locales), mientras que el segundo es un aspecto de la gobernanza horizontal (la relación entre los actores que trabajan en un determinado nivel de gobernanza). En los dos casos, se presta atención no solo a los beneficios de ese enfoque sino también a los *trade-offs*.

Más adelante en este capítulo se resumen los principales hallazgos sobre estos temas a partir de la encuesta de la AMSPE y el BID. Para ilustrarlos se utilizan ejemplos de diversos países. Por último, se ofrecen orientaciones sobre cómo los actores nacionales y locales pueden sacar el máximo provecho de una mayor flexibilidad local y de un método de trabajo más integrado.

Recuadro 3.1 Glosario de términos clave

Flexibilidad. Se refiere a la posibilidad de ajustar las políticas en sus etapas de diseño, implementación y ejecución para adaptarlas mejor a los contextos locales, a las actividades que llevan a cabo otras organizaciones, a las estrategias que persiguen, y a las dificultades y oportunidades a las que se enfrentan. En otras palabras, la flexibilidad se refiere al grado de libertad que se aplica en la gestión de las políticas y los servicios de los SPE, más que a la flexibilidad del propio mercado de trabajo (Giguère y Froy, 2009).

Local. Alude al nivel de los mercados de trabajo locales, también conocidos como “cuencas de empleo”. Una cuenca de empleo es un espacio dentro del cual la población suele desplazarse por cuestiones de empleo. En este nivel los responsables de las políticas locales están mejor situados para conectarse con las empresas locales, los sectores y *clusters*, las organizaciones no gubernamentales (ONG) y los grupos comunitarios. En anteriores investigaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) sobre este tema, se consideraba que las oficinas que funcionan en zonas con poblaciones de 800.000 habitantes o menos trabajaban a nivel local (Giguère y Froy, 2009). Sin embargo, la encuesta de la AMSPE y el BID no incluye esta definición, de modo que los encuestados pueden haber interpretado el término “local” de otra manera.

Gobernanza vertical. En el contexto de la gobernanza de múltiples niveles, la vertical se refiere a la relación entre niveles más altos y más bajos de gobernanza, ya sea dentro de la misma institución o entre niveles de gobierno (por ejemplo, los niveles nacional, regional y municipal).

Gobernanza horizontal. Se refiere a la relación entre los actores que trabajan en el mismo nivel de gobernanza, normalmente en diferentes sectores y/o ámbitos de políticas.

3.2

La gobernanza vertical: inyectando flexibilidad local para mejorar los resultados del mercado de trabajo

Los mercados de trabajo locales varían de manera considerable en función de su base empresarial, del nivel de cualificación de la fuerza laboral y de las barreras concretas que enfrentan las personas para acceder a un empleo. Por lo tanto, el personal de los SPE locales se encuentra con diferentes retos y oportunidades al ayudar a sus clientes a tener éxito en el mercado de trabajo. Puede que las estrategias que funcionan en un determinado ámbito no funcionen en otro, e incluso en un contexto de mejoras macroeconómicas generales, es posible que algunos ámbitos locales queden rezagados debido a su composición industrial y a sus competencias. Con una flexibilidad local suficiente, los actores locales son capaces de adecuar sus estrategias y enfoques de modo que sean relevantes en los contextos económicos y del mercado de trabajo específicos en los que se desenvuelven.

Además, en el marco de los recientes problemas económicos y los retos estructurales a más largo plazo de la economía global, las iniciativas emprendidas por los SPE no serán suficientes para crear empleos

y mejorar la productividad a menos que estén efectivamente integradas con las estrategias de desarrollo económico. El nivel local es donde estos ámbitos de las políticas pueden estar más directamente integrados y coordinados. Sin embargo, si cada uno de estos actores no tiene la capacidad para ajustar los programas y las políticas a fin de satisfacer las necesidades locales, existe el riesgo de que estas colaboraciones no cumplan más que una función declarativa, sin que se produzca ningún cambio de peso. La OCDE (2014a) analizó la implementación de las políticas de empleo y capacitación en 12 países y encontró una relación positiva entre una alta flexibilidad y una fuerte integración y colaboración de las políticas a nivel local.

- Sin embargo, no se debería pensar en la flexibilidad local como una panacea, dado que también tiene sus inconvenientes y *trade-offs* (Froy et al., 2011; Weishaupt, 2014). Para los que comienzan, se requiere un nivel suficiente de capacidad local a fin de asegurar que la flexibilidad local mejore en lugar de que afecte negativamente el desarrollo de la estrategia y la ejecución del servicio. Además, la flexibilidad local puede exacerbar las inequidades percibidas o reales en la calidad y el tipo de servicios disponibles en los diferentes ámbitos locales. Sin suficientes estructuras para promover el intercambio y el aprendizaje en los ámbitos locales, puede que estos se encuentren constantemente reinventando la rueda o duplicando trabajos que ya se han realizado en otros lugares. La falta de economías de escala —por ejemplo, en la subcontratación— también puede representar una dificultad. Por lo tanto, los esfuerzos para promover la flexibilidad deben realizarse evitando estos potenciales *trade-offs*.

3.2.1

La flexibilidad estratégica: definiciones y dimensiones

La flexibilidad estratégica se refiere a la capacidad que ostentan los actores de un SPE que trabajan a nivel local para desarrollar estrategias y elaborar políticas y programas que respondan específicamente a las condiciones del mercado de trabajo local.¹ La OCDE ha identificado diversas dimensiones relevantes que hay que tener en cuenta al analizar la flexibilidad estratégica en los SPE (Froy y Giguère, 2009):

Diseño de las políticas y programas: ¿Tienen las oficinas subregionales algún tipo de participación en el diseño de políticas y programas? ¿Se consulta con ellas? ¿Pueden influir en la mezcla de programas y adaptar las características del diseño de los programas, incluidos los grupos de focalización, o están en gran parte determinadas desde una dependencia central? ¿Pueden las oficinas de los SPE locales implementar programas fuera de la cartera de programas estándar? ¿Estas oficinas diseñan estrategias de empleo local?

Asignación de los presupuestos: ¿Tienen los actores subregionales presupuestos globales flexibles o partidas presupuestarias para tomar medidas activas? ¿Hasta qué punto pueden asignar recursos de manera flexible entre partidas presupuestarias para adoptar medidas activas?

¹ No debería confundirse la flexibilidad estratégica con la flexibilidad operativa. La flexibilidad operativa se refiere a la libertad de acción que se otorga a los funcionarios individuales para que decidan sobre las intervenciones utilizadas para servir a un cliente desempleado. Por ejemplo, en un sistema con flexibilidad operativa, un proveedor sería capaz de determinar el paquete de servicios que sería más útil para un cliente concreto, desde autoservicios facilitados hasta diferentes tipos de capacitación y asesoría intensiva. Si bien la flexibilidad operativa es un aspecto importante para proporcionar servicios relevantes y a la medida de los clientes individuales, este capítulo se centra más en la flexibilidad estratégica. Véase OCDE (2014a).

Configuración de criterios de elegibilidad y de focalización: ¿Las oficinas locales pueden decidir sobre los grupos objetivo a tratar a nivel local, o los programas ya especifican grupos objetivo concretos?

Gestión del desempeño: ¿En qué medida los objetivos y metas organizacionales están determinados centralmente? ¿Dan espacio para establecer metas subregionales y, por lo tanto, dan flexibilidad para adaptar las metas a las circunstancias locales? ¿Los objetivos e indicadores están impuestos jerárquicamente o son negociados con actores regionales y locales y armonizados con estrategias económicas locales más amplias? ¿La evaluación del desempeño se basa únicamente en criterios cuantitativos?

Gestión de redes de políticas de desarrollo local/colaboración: ¿Tienen libertad las oficinas locales para participar en alianzas y colaborar con otros actores? ¿Pueden decidir las oficinas locales con quién colaboran a nivel local?

Subcontratación: ¿Son responsables las oficinas locales de la subcontratación de servicios con proveedores externos? ¿Pueden influir en los términos de referencia de los contratos con los proveedores de servicios?

Recuadro 3.2

Diferencias entre flexibilidad y descentralización

Al evaluar el grado de flexibilidad local en los servicios públicos de empleo, es importante no confundir la flexibilidad con la descentralización política. El proceso de incorporar flexibilidad va más allá del problema político de la distribución de poderes entre gobiernos centrales y regionales, dado que un contexto político descentralizado no lleva necesariamente a una mayor flexibilidad a nivel local. Los países que son Estados federales o han emprendido reformas para delegar facultades al nivel regional, muestran un nivel alto de flexibilidad subnacional cuando se trata de implementar políticas de mercado de trabajo, aunque esta flexibilidad no necesariamente se transmite al nivel local (Froy y Giguère, 2009).

En función del contexto de gobernanza, la flexibilidad local estratégica puede en realidad hacerse operativa de diferentes maneras (Mosley, 2011). Una de ellas es de hecho la descentralización política (la delegación de responsabilidades del nivel nacional al nivel regional, estatal o municipal de gobierno), aunque no es la única manera de incorporar flexibilidad local en la política de mercado de trabajo. Con una descentralización administrativa o de gestión, las oficinas regionales o locales con SPE pueden dar una mayor flexibilidad en las dimensiones administrativas descritas más arriba. Además, estas formas de descentralización no son mutuamente excluyentes y, de hecho, la flexibilidad local puede ser el resultado de una combinación de ambas.

Para los propósitos de este capítulo, la estructura y el proceso de descentralización no es el foco principal de atención. La cuestión más crítica es si los actores del SPE que trabajan a nivel nacional y regional son capaces de coordinarse de modo flexible con actores que trabajan a nivel local o subregional, al margen de la forma que adopte dicha descentralización.

3.3

La gobernanza horizontal: el trabajo en diferentes ámbitos de las políticas para hacer frente a los desafíos locales

Como ya se ha descrito, un argumento clave para inyectar flexibilidad en los servicios de empleo consiste en facilitar un trabajo integrado entre las diferentes áreas de políticas. Históricamente, las principales metas de los servicios de empleo eran asegurarse de que los mercados de trabajo funcionaran de manera eficiente y desarrollar la empleabilidad de los más excluidos (Giguère, 2008). Sin embargo, dado que la disponibilidad de una fuerza laboral altamente capacitada y adaptable influye cada vez más en la decisión de las empresas de instalarse y permanecer en un determinado lugar, los SPE son cada vez más llamados a contribuir al desarrollo económico local general y a la solución de problemas de capital humano. El cuadro 3.1 aporta más detalles sobre la importancia de la integración de las políticas y el trabajo integrado, sobre todo a nivel local.

Cuadro 3.1

¿Por qué es necesario el trabajo integrado?

<p>Responder a una creciente complejidad</p>	<p>Muchos de los problemas a los que se enfrentan los gobiernos nacionales y locales, desde el desempleo hasta la mejora de la calidad de los puestos de trabajo y la promoción de la innovación, son complejos e interdependientes, y no pueden ser resueltos solo por una agencia o ministerio, sino que requieren más bien un enfoque integrado.</p>
<p>Minimizar la duplicación y zanjar las brechas de los servicios</p>	<p>La duplicación de los servicios a nivel local puede ser frecuente y a la vez dispendiosa, mientras que otros problemas y servicios pueden quedar en las fronteras de responsabilidad de varias unidades organizativas. Los actores locales son los mejor situados para tener una visión general de las políticas y las intervenciones de los programas a nivel comunitario, lo que les permite identificar y enfrentar estas ineficiencias.</p>
<p>Identificar prioridades compartidas y objetivos estratégicos</p>	<p>Abordar de manera efectiva los desafíos a los que se enfrentan las comunidades locales puede requerir una inversión considerable de recursos, así como un entendimiento matizado de las causas que se encuentran en la raíz de la exclusión del mercado de trabajo. Cuando los servicios confluyen en el nivel local, estas causas fundamentales se pueden identificar con mayor precisión y agrupar los recursos para alcanzar la masa crítica necesaria para tratarlas.</p>

Construir capital social	<p>Los beneficios del trabajo integrado no son evidentes solo en las estrategias e iniciativas más amplias que se hayan desarrollado, sino también en el capital social creado entre los actores locales. Conocer a las personas adecuadas en las organizaciones adecuadas (incluso sin alianzas ni acuerdos formales) puede contribuir a solucionar los desafíos administrativos y burocráticos del día a día. Además, las redes informales también pueden ayudar a difundir la innovación y las ideas.</p>
Desarrollar la rendición de cuentas horizontal	<p>Por último, la rendición de cuentas horizontal puede surgir de un trabajo más integrado, contribuyendo a compensar parte de las dificultades de la rendición de cuentas vertical en un sistema más flexible o descentralizado.</p>

Fuente: Adaptado de OCDE (2010).

Si bien todos los niveles de gobernanza pueden desempeñar un rol para mejorar la integración de las políticas, en el contexto europeo las investigaciones sugieren que el nivel local es el principal ámbito de las alianzas entre los SPE y otros actores a causa de un enfoque que “prioriza la proximidad de los responsables de las políticas a los problemas, y refleja una tendencia natural hacia la aplicación de métodos multidimensionales a nivel local, donde las diferentes dimensiones están más a la mano y más fácilmente identificadas y tratadas de una manera integral que en el nivel nacional” (Laboratorio Europeo de la Movilidad Profesional, 2011). Además, las investigaciones de la OCDE (2010) han demostrado que la coordinación a nivel nacional no siempre se traduce en una integración de las políticas en el terreno; dicha institución destaca la importancia de las acciones locales (OCDE, 2010).

El trabajo de manera integrada no está exento de desafíos. Diversos ministerios, organismos públicos y organizaciones privadas y sin fines de lucro trabajan en el empleo, la capacitación laboral y el desarrollo económico. En la práctica, moverse en un contexto institucional confuso y en el que a menudo se superponen funciones puede representar una dificultad para los actores en cualquier nivel de gobernanza. Además, la compartimentación de las políticas sigue siendo un asunto que debe abordarse urgentemente en numerosos países. Las oficinas de empleo, las agencias de desarrollo económico y las instituciones locales de capacitación han trabajado históricamente separadas unas de otras, siguiendo diferentes objetivos de políticas, operando en diferentes marcos temporales y cubriendo diferentes fronteras geográficas. Como ya se ha indicado en este capítulo, la flexibilidad limitada de las oficinas de los SPE locales a veces se traduce en alianzas que son más disertación que acción, en vez de crear verdaderas relaciones de trabajo colaborativas en el terreno. Ante estas dificultades, forjar una colaboración exitosa puede suponer una inversión considerable de tiempo y recursos. De hecho, algunos actores locales no aplican un enfoque integrado porque los costos percibidos superan a los beneficios.

Por último, cabe señalar que no existe una relación directa entre la formalidad de las alianzas y la efectividad del trabajo, dado que hay costos y beneficios asociados tanto al exceso como a la escasez de formalidad. En algunos casos, puede que las alianzas formales y los acuerdos a nivel de comité, en realidad, disipen

energía (OCDE, 2010). Por ello, es igual de importante, si no más, cultivar un entendimiento compartido de las oportunidades y de los desafíos locales, crear una confianza mutua entre los actores, y movilizar apoyos para trabajar juntos cuando sea necesario. En el extremo opuesto del espectro, demasiada informalidad también puede representar una dificultad, dado que estas relaciones deben construirse no solo entre los individuos sino también a nivel institucional para contribuir a asegurar su sostenibilidad.

3.4

El estado del terreno: resultados de las encuestas y ejemplos ilustrativos

Los resultados de la encuesta de la AMSPE y el BID han arrojado alguna luz sobre estos problemas clave de la gobernanza, así como sobre la capacidad a nivel local. Más específicamente, en esta sección se analizan los resultados de la encuesta teniendo en cuenta:

- (1) La capacidad a nivel local, lo cual incluye al personal y la disponibilidad de datos.
- (2) El nivel de flexibilidad en diferentes dimensiones clave de la gestión.
- (3) El involucramiento del SPE con otros interesados locales.

Debe señalarse que si bien los resultados de la encuesta son útiles para dar una imagen amplia del estado del SPE en estos ámbitos, la extensión de la encuesta impidió incluir preguntas suficientemente detalladas que permitan un análisis en profundidad de la gobernanza de un país determinado. En su lugar, esta sección pretende ser un paso inicial para ampliar a un mayor número de países las comparaciones de flexibilidad y trabajo integrado, ya en curso para muchos países de la OCDE y de Europa (Giguère y Froy, 2009; OCDE, 2014a; Mosley, 2011; Weishaupt, 2014; Laboratorio Europeo de la Movilidad Profesional, 2011). Allí donde fue relevante, ejemplos más específicos de países se han utilizado para ayudar a ilustrar los resultados de la encuesta y dar ejemplos de enfoques prometedores.

3.4.1

La mayoría de los servicios públicos de empleo trabaja en el ámbito local, pero no siempre con suficiente capacidad

Casi el 80% de los países (58 de 73 respuestas válidas) declararon tener oficinas locales (ya sea unidades organizacionales locales de los SPE o agencias locales bajo control ministerial o bajo el control conjunto de los SPE y las municipalidades). África tenía la tasa más baja de países que declararon tener oficinas locales (43%, esto es: seis de 13 respuestas válidas), pero todas las regiones contaban con al menos un país encuestado sin oficinas locales.²

² Esto no implica necesariamente que no haya actores a nivel local para prestar servicios. Por ejemplo, algunos encuestados declararon no tener un nivel organizacional local, pero sí oficinas que operan a nivel local (por ejemplo, la región de Bruselas capital y Nueva Zelanda). En Australia, la falta de oficinas locales puede explicarse por el hecho de que el Ministerio de Educación, Empleo y Relaciones Laborales Federal contrata el SPE con proveedores privados.

Cuadro 3.2

Presencia de oficinas locales por regiones de la AMSPE

África	Américas	Europa	Asia-Pacífico	Medio Oriente/ Norte de África
Benín Camerún Gabón Guinea República Centroafricana República Democrática del Congo Togo	Argentina Bahamas Barbados Bolivia Brasil Canadá Colombia Costa Rica Ecuador El Salvador Guatemala Honduras Jamaica México Paraguay Perú República Dominicana Suriname Trinidad y Tobago Uruguay Venezuela	Albania Alemania Armenia Austria Bélgica (país flamenco) Bélgica (país valón) Croacia Eslovenia Dinamarca Finlandia Francia Hungría Lituania Macedonia Moldavia Países Bajos Reino Unido República Checa Rusia Serbia Suecia Suiza Turquía Ucrania	Camboya China Filipinas Japón Vietnam	Marruecos
n=7	n=21	n=24	n=5	n=1

Fuente: Encuesta AMSPE-BID.

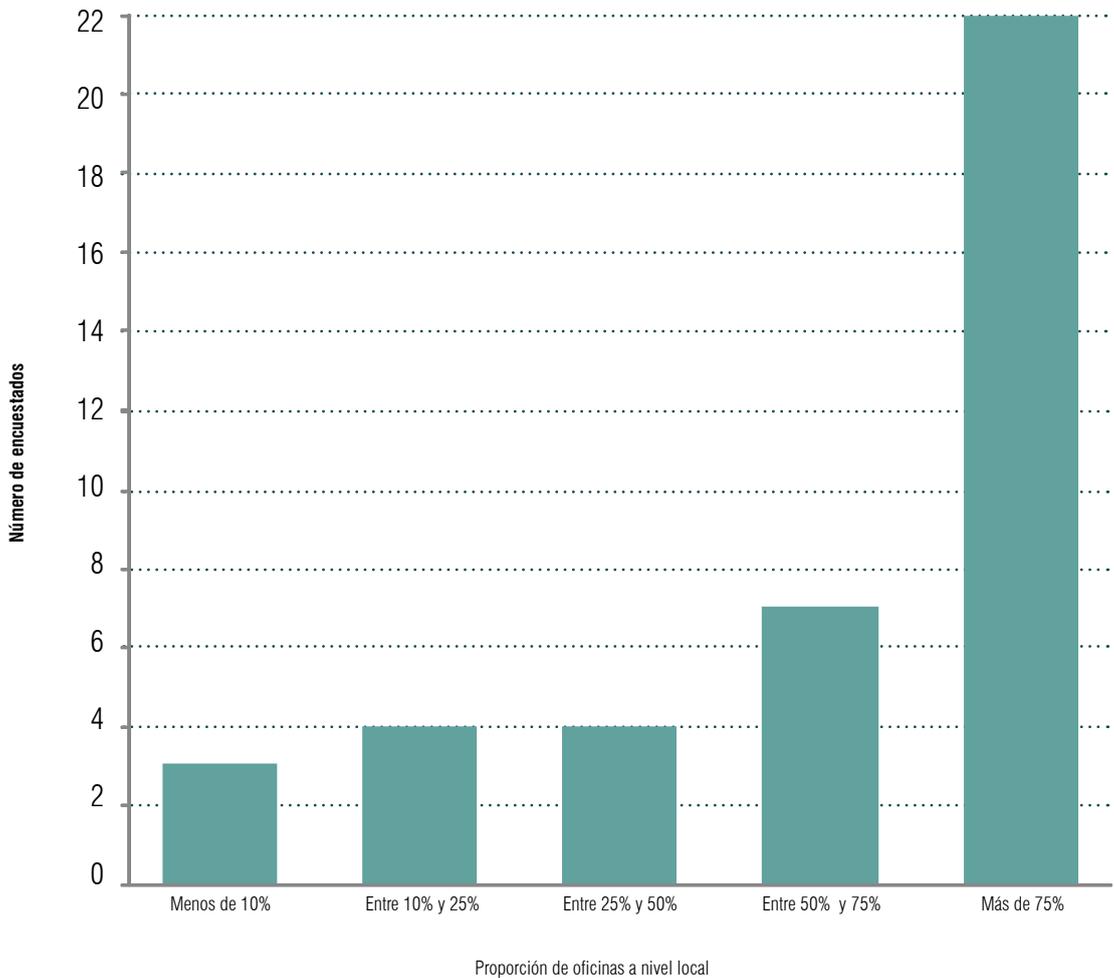
Nota: El cuadro incluye a los encuestados que declararon tener unidades organizacionales locales (unidades de SPE) para la prestación de servicios o agencias locales (públicas) bajo control ministerial (incluidas las agencias locales bajo responsabilidad conjunta de los SPE y las municipalidades).

No todos los países con oficinas locales declararon el número de unidades que operan en cada nivel. De aquellos que sí lo hicieron (40), el 27,5% (11) declaró que menos de la mitad de sus oficinas funcionaban a nivel local (gráfico 3.1).³

³ Esto no incluye las oficinas/agencias dentro de/pertenecientes a oficinas de SPE locales (subunidades, unidades de servicio completo, o servicios restringidos). A menudo estas oficinas son simplemente agencias de prestaciones con una baja masa crítica y capacidad estratégica, excepto en los centros urbanos (Giguère y Froy, 2009).

Gráfico 3.1

Oficinas locales como porcentaje de todas las oficinas



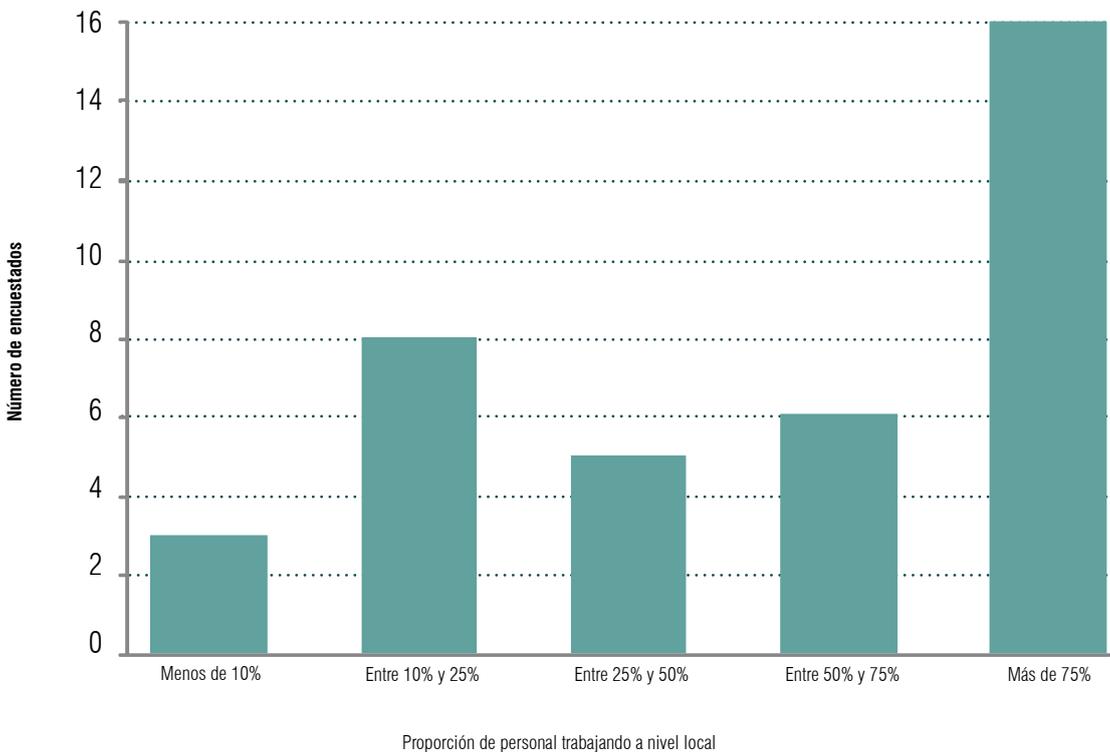
Fuente: Encuesta AMSPE-BID.

Nota: El gráfico muestra el número de oficinas/agencias de SPE locales (unidades de servicio completo) como porcentaje del número total de oficinas/agencias de SPE.

El número de empleados a nivel local también es un indicador de la capacidad. Entre los países con oficinas locales que declararon el número de empleados (n=38), 11 países indicaron tener menos del 25% del personal trabajando a nivel local, mientras que 16 señalaron tener más del 75% de su personal trabajando a nivel local (gráfico 3.2).

Gráfico 3.2

Porcentaje del personal que trabaja a nivel local



Fuente: Encuesta AMSPE-BID.

Nota: Número de empleados equivalente a tiempo completo que trabaja en oficinas locales como porcentaje del número total de empleados del SPE. Los resultados incluyen solo a aquellos países que declararon tener oficinas locales y que indicaron el número de empleados.

La capacidad de los actores locales y de sus alianzas para elaborar de forma adecuada servicios a la medida de acuerdo con las condiciones locales de empleo depende de la disponibilidad de datos apropiados y oportunos a nivel local. La disponibilidad de datos locales también puede estimular alianzas locales efectivas que actúen como catalizadoras de la acción. En la encuesta de 2014, el 70% de los entrevistados con oficinas locales (38 de 54 respuestas válidas) declaró que elabora datos locales. Compárese con el 86% que elabora datos nacionales (48 de 56 respuestas válidas) y el 70% que elabora datos regionales (37 de 53 respuestas válidas).

Cuadro 3.3

Recopilación y divulgación de estadísticas del mercado de trabajo a nivel/unidades locales

África	Américas	Europa	Asia/Pacífico	Medio Oriente/ Norte de África
Benín Camerún Guinea	Argentina Bahamas El Salvador Guatemala Jamaica República Dominicana Trinidad y Tobago Venezuela	Albania Alemania Armenia Austria Bélgica (país flamenco) Bélgica (país valón) Croacia Dinamarca Eslovenia Finlandia Francia Hungría Lituania Macedonia Moldavia Países Bajos Reino Unido República Checa Serbia Suecia Turquía	Camboya China Filipinas Japón Vietnam	Marruecos
n=3	n=8	n=21	n=5	n=1

Fuente: Encuesta AMSPE-BID.

Nota: Solo se incluyen los encuestados con oficinas locales.

Sin embargo, no había información disponible sobre la calidad de estos datos ni sobre la frecuencia con la que se actualizan o se utilizan en la planificación y la ejecución de los programas. Como se señala en la conclusión de este capítulo, las investigaciones realizadas anteriormente sugieren la necesidad de mejorar la calidad y cantidad de esta recopilación de datos.

En general, la capacidad a nivel local es más bien diversa. Si bien algunos encuestados parecen tener una masa crítica de oficinas y de personal trabajando a nivel local —así como acceso a datos desagregados relevantes—, cerca de un 20% aseguró no tener un nivel organizacional local. Por lo tanto, las situaciones varían en términos de las oficinas locales que tienen la capacidad de su personal para cumplir efectivamente con los servicios y aplicar la flexibilidad necesaria para elaborar programas a la medida e integrar el trabajo. Esto sugiere que, para un cierto número de países, quizás haya que construir la capacidad en general a nivel local antes de desarrollar una flexibilidad local o promover el trabajo integrado.

3.4.2

La flexibilidad local varía mucho entre regiones y dimensiones de la gestión

De acuerdo con la encuesta se solicitó a los participantes que clasificaran el “grado relativo de autonomía de cada nivel de gobernanza del SPE” en diversas dimensiones e indicadores. Para los fines de este análisis, una autonomía “muy alta” o “más bien alta” indicaba un importante grado de flexibilidad en el nivel de gobernanza en cuestión. Un número elevado de encuestados potenciales no respondió a estas preguntas (el número de respuestas oscilaban entre 32 y 48, de acuerdo con la dimensión), ya sea indicando que el nivel local no era aplicable o que los encuestados no tenían la evidencia relevante para proporcionar una respuesta fiable. Por lo tanto, estos resultados deben interpretarse con cierta cautela.

El único país de Medio Oriente/Norte de África que declaró contar con un nivel organizacional local ha sido Marruecos, e indicó tener flexibilidad solo en dos dimensiones (gestión del desempeño y subcontratación). Teniendo esto en cuenta, específicamente para esta región no es posible analizar las tendencias. Sin embargo, otras investigaciones sobre los SPE en Medio Oriente y Norte de África sugieren cierta focalización basada en el lugar donde se aplican los programas; en zonas rurales se centran en la demanda laboral (es decir, las obras públicas y la ayuda a la iniciativa empresarial) y en zonas urbanas se centran en fomentar el empleo asalariado formal (formación profesional, subsidios a los salarios y servicios de empleo) (Ángel-Urdinola, Kuddo y Semlali, 2012).

En cuanto a países específicos, Finlandia, Flandes (Bélgica) y Dinamarca ostentan el nivel general más alto de flexibilidad local.⁴ Todos declararon un nivel más bien alto o alto de autonomía a nivel local en cada una de las seis dimensiones. Benín, Vietnam, República Dominicana, Paraguay, Uruguay y Suecia declararon un alto nivel de flexibilidad local en cinco de las seis dimensiones.

Por ejemplo, a lo largo de los últimos cinco años, la agencia pública de servicios de empleo (VDAB) de Flandes ha evolucionado hacia un modelo más flexible de SPE. Una junta de directores provinciales adopta las decisiones de forma autónoma, desarrollando planes de negocios a nivel provincial en el marco del plan para el conjunto de la región de Flandes. En relación con la gestión del presupuesto, las oficinas locales de empleo pueden destinar cerca del 20% de su presupuesto a estrategias diseñadas a nivel local (OCDE, 2014b). Por otro lado, Finlandia ha tenido históricamente un sistema altamente descentralizado, pero hoy en día está emprendiendo reformas para volver a centralizar el sistema con el fin de equilibrar altos niveles de flexibilidad local con una mejora de la eficiencia y la supervisión (Weishaupt, 2014). Más adelante se trata el caso de Dinamarca.

Otras investigaciones de la OCDE también han encontrado un nivel particularmente alto de flexibilidad local en Estados Unidos (a grosso modo, equivalente al nivel de flexibilidad de Flandes).⁵ Un método utilizado para incorporar flexibilidad es el uso de “exenciones”. Los estados pueden postular a una exención de regulaciones específicas de la política federal del mercado de trabajo si dichas regulaciones les impiden responder de manera efectiva e innovadora a las necesidades de las personas que buscan empleo y de

⁴ Guinea también declaró tener un alto nivel de flexibilidad, pero solo reportó tener una única oficina local de servicio completo.

⁵ Estados Unidos no se encontraba entre los países que respondieron a la encuesta de la AMSPE y el BID, de modo que no se pudieron formular comparaciones directas.

los empleadores (OCDE, 2014c). Entonces, en estos estados, los ámbitos locales gozan de la misma flexibilidad. Hay exenciones disponibles en diversos ámbitos, lo que incluye permitir una mayor flexibilidad para determinar la cotización de un empleador para la formación de trabajadores (es decir, empleados) en el marco de la Ley de Innovación y Oportunidad para la Fuerza Laboral (WIA, por sus siglas en inglés), lo cual posibilita que los ámbitos locales utilicen parte de los fondos locales de la WIA de Trabajadores Adultos y Desplazados para la capacitación de trabajadores, y aumenten el monto de las transferencias entre los flujos de financiamiento de la WIA de Trabajadores Adultos y la WIA de Trabajadores Desplazados a un ámbito local. En el marco de la WIA, que es la nueva legislación sobre el desarrollo de la fuerza laboral en Estados Unidos, se han codificado numerosos aspectos de flexibilidad a través de las exenciones.

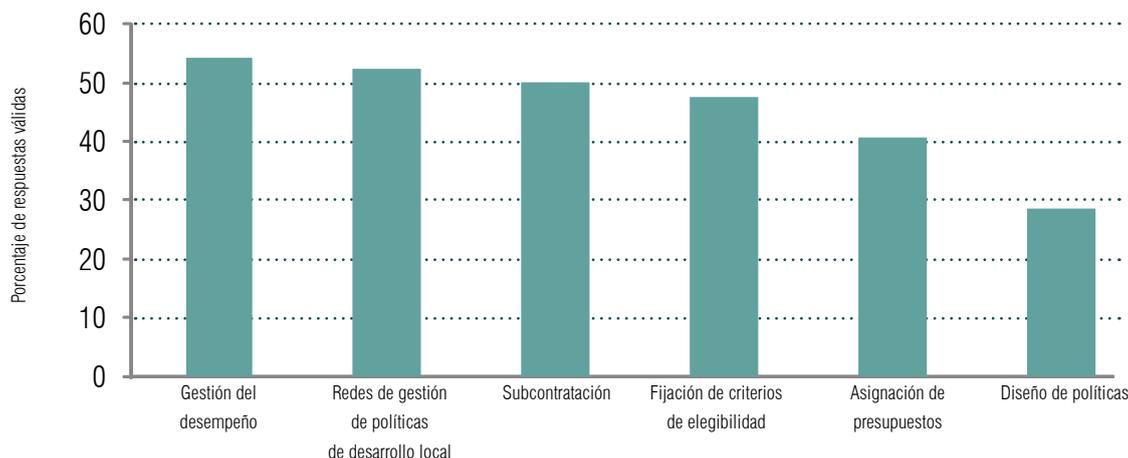
La OCDE (2014a) también encontró niveles de flexibilidad relativamente altos en Canadá, Corea y República Checa. En Quebec, Canadá, los centros de empleo local gozan de una autonomía considerable en relación con el nivel provincial para determinar cómo orientar los programas de empleo y de formación hacia los grupos de clientes locales con un fondo común de financiamiento flexible asignado desde la oficina de empleo regional. En la República Checa, las oficinas regionales pueden mover más del 15% de su línea presupuestaria con la aprobación previa de la Dirección General de la Oficina de Trabajo. Desde 2008, varios departamentos del gobierno nacional de Corea, incluido el Ministerio de Empleo y Trabajo, han facilitado una mayor flexibilidad local con el fin de fomentar la participación de líderes laborales y empresariales en estrategias para abordar problemas locales urgentes, como la creación de empleo local y el desarrollo de recursos humanos.

Volviendo a los resultados de la encuesta, se observa un nivel relativamente alto de correlación entre la flexibilidad regional y la local. A primera vista, estos hallazgos sugieren que cuando a los actores subnacionales se les otorga flexibilidad, esta no se confiere a los actores regionales o a los locales, sino a ambos. Además, se encuentra que la flexibilidad local fue, en realidad, más alta que la flexibilidad regional en dos dimensiones: la gestión del desempeño y la subcontratación. Sin embargo, las diferencias entre flexibilidad regional y local no fueron pronunciadas, y estos resultados pueden haberse visto afectados por variaciones de la forma en la cual los encuestados interpretaron lo regional y local dentro de sus propios contextos nacionales.

Dinamarca es una de las excepciones a este hallazgo. En este caso, el nivel local tiene una flexibilidad considerable, y se observa una menor flexibilidad a nivel regional. Este hallazgo puede ser interpretado en el contexto de las reformas de los gobiernos locales y regionales y del SPE del país, emprendidas en 2007-11, y que comprendían la fusión en un solo sistema de los antiguamente separados sistemas de servicios de empleo nacional y municipal. Actualmente, todos los servicios de empleo se prestan a nivel municipal, centrándose en el objetivo del mercado de trabajo local. El nivel regional del SPE es sobre todo un mecanismo para apoyar a las oficinas locales, más que un nivel de gobernanza autónomo (Froy et al., 2011; Weishaupt, 2014).

Gráfico 3.3

Nivel de flexibilidad local



Fuente: Encuesta AMSPE-BID.

Nota: Encuestados que declaran un nivel de autonomía "muy alto" o "más bien alto" en el nivel de gobernanza de los SPE locales. Solo se incluyen aquellos con oficinas locales.

Al observar dimensiones específicas, se aprecia que la flexibilidad a nivel local es más alta en la gestión del desempeño y en las redes de gestión de políticas de desarrollo local (gráfico 3.3). En cada una de ellas, más del 50% de los países declaró que el nivel local tiene una flexibilidad alta. Los valores son más bajos en el caso del diseño de políticas y programas.⁶ A continuación, se analiza con más detalle cada dimensión en términos de flexibilidad, comenzando con aquella en la cual los ámbitos locales tienen la mayor flexibilidad y desplazándose hacia donde hay menos.

Gestión del desempeño (48 respuestas válidas). La flexibilidad a nivel local fue la más alta en esta dimensión (54%, n=26). Esta flexibilidad puede adoptar diversas formas, lo que significa que los ámbitos locales pueden fijar sus propios objetivos y/o negociarlos con niveles superiores del gobierno. El nivel más alto de flexibilidad en la gestión del desempeño se encontró en Europa y el más bajo en las Américas. (Marruecos declaró que el ámbito local tenía un nivel más bien alto o muy alto de autonomía local en esta dimensión. Sin embargo, dado que este es el único país de la región de Medio Oriente/Norte de África, puede que esta cifra no sea representativa de la región en términos más amplios.)

Redes de gestión de políticas de desarrollo local (44 respuestas válidas). Más de la mitad (52%, n=23) de los países declaró que a nivel local se disponía de flexibilidad en las redes de gestión de políticas de desarrollo local. En este caso, los países europeos reportaron la tasa más alta de flexibilidad, aunque en general las diferencias por región de AMSPE eran menos prevalentes en esta dimensión que en otras. Francia es más bien una excepción en el sentido de que declaró tener escasa flexibilidad a nivel local. Desde 1998,

⁶ Estos resultados son diferentes de los de un análisis anterior de 25 países de la OCDE (Giguère y Froy, 2009) que mostró la menor flexibilidad relacionada con la gestión del desempeño. Puede que estas diferencias se deban a diversos factores, entre ellos el hecho de que solo 16 países participaron en ambos análisis.

el tipo de colaboración en que pueden participar las oficinas locales ha estado estrechamente controlado por el Estado con el fin de consolidar las actuaciones e impedir la duplicación, aunque actualmente hay reformas en curso (Froy y Giguère, 2009).

Subcontratación (32 respuestas válidas). La mitad de los países declaró que el nivel local tenía flexibilidad en el ámbito de la subcontratación (n=16). Resulta interesante señalar que esta era la dimensión donde el nivel nacional tenía la menor autonomía, de modo que la diferencia entre los niveles local y nacional era relativamente pequeña (diferencia de ocho puntos porcentuales). La mayor flexibilidad se encontró en Europa, donde el 73% de los países (11 de 15 respuestas válidas) informó que el nivel local tenía flexibilidad en el ámbito de la subcontratación. (Una vez más, en la región de Medio Oriente/Norte de África, el nivel promedio de flexibilidad era alto pero la tasa de respuesta era demasiado baja para extraer conclusiones concretas.)

Fijación de criterios de elegibilidad y focalización (40 respuestas válidas). El 48% de los países declaró que el nivel local tenía flexibilidad para establecer los criterios de elegibilidad y focalización (n= 19). Esta flexibilidad puede permitir que los ámbitos locales fijen sus propios criterios de elegibilidad, aunque esto es bastante inusual. Lo más habitual suele ser que los actores locales decidan en qué centrarse, pero dentro de criterios de elegibilidad fijados a nivel nacional. En este caso, el nivel local tenía más flexibilidad que el nivel regional y había menos variaciones entre las regiones AMSPE.

Asignación del presupuesto (37 respuestas válidas). En la encuesta el 41% de los países declaró un nivel muy alto o más bien alto de autonomía local en términos de asignación de presupuesto (n=15). Esta flexibilidad se puede implementar de diversas maneras; por ejemplo, proporcionando financiamiento de subsidios en bloque que se pueden gastar según se decida a nivel local, permitiendo que las oficinas locales muevan fondos entre diferentes líneas de programas, o haciendo disponibles fondos para programas especiales diseñados a nivel local. Esta dimensión parece tener la flexibilidad más alta en África, seguida de la región Asia-Pacífico. El nivel más bajo de flexibilidad se encontró en las Américas.

Diseño de políticas y programas (42 respuestas válidas). Solo menos del 30% de los países declaró que el nivel local tenía flexibilidad para diseñar políticas y programas (n=12). Este es el nivel más bajo de flexibilidad local para cualquiera de las dimensiones analizadas. No es común que los ámbitos locales sean capaces de diseñar directamente programas del mercado de trabajo, pero se puede incorporar la flexibilidad permitiendo que las oficinas locales escojan la combinación de programas ofrecidos, que diseñen estrategias locales, y/o que se consulte al nivel local en las decisiones de programas nacionales o regionales. En general, el diseño de políticas y programas parece estar centralizado a nivel nacional; el nivel regional tiene, más o menos, el mismo nivel de flexibilidad que el nivel local.

3.4.3

Los servicios públicos de empleo encuentran maneras de integrar el trabajo con otros actores, aunque el panorama varía por nivel de gobernanza

En la encuesta, el 67% de los encuestados (45 de 67 casos válidos) declaró que las alianzas y las redes cooperativas estaban plenamente desarrolladas o algo desarrolladas (por oposición a un poco desarrolladas o todavía no desarrolladas). Sin embargo, puede que haya diferencias importantes entre las alianzas y las redes cooperativas a nivel nacional, regional y local que esta pregunta no captura.

Si se analiza más específicamente el nivel local, la encuesta solicitó a los países que indicaran qué organizaciones “mantienen relaciones con los actores del mercado de trabajo en el ámbito del desarrollo económico local”. En la encuesta, el 92% de los países señaló que los SPE participaban en el desarrollo económico local (61 de 66 respuestas válidas), pero es probable que la profundidad y el alcance de la participación varíen significativamente. Más del 80% de los países declaró que también participaban los siguientes actores: el gobierno local (85%, 50 de 59 respuestas válidas), otros departamentos del gobierno (85%, 50 de 59), sindicatos y asociaciones de empleados (83%, 49 de 59), empresas privadas (82%, 47 de 57) y asociaciones empresariales (82%, 49 de 60).

Mirar hacia las organizaciones que participan en el diseño de políticas y programas de empleo también proporciona una muestra del tipo de organizaciones con las que suelen trabajar los SPE. A nivel local, el gobierno local participaba con más frecuencia en el diseño de políticas y programas (72%, 34 de 47 casos válidos), seguido de otros departamentos del gobierno (45%, 22 de 49 casos válidos), asociaciones empresariales (40%, 17 de 43), sindicatos y asociaciones de empleados (38%, 16 de 42), y empresas privadas (37%, 16 de 43).

En general, los encuestados declararon que otros actores y organizaciones tomaban parte con más frecuencia en el diseño de políticas y programas a nivel nacional y regional que a nivel local. Por ejemplo, en más del 50% de los países otras agencias del gobierno, las asociaciones empresariales, sindicatos y asociaciones de empleados participaban en el diseño de políticas y programas a nivel nacional y regional. La excepción la constituyen los gobiernos locales, con más probabilidades de participar a nivel local. Sin embargo, puede que estos resultados no sean un reflejo verdadero de las prácticas actuales y deberían interpretarse con cierta cautela, dado que pueden deberse al hecho de que la encuesta fue administrada a los representantes nacionales, que no siempre conocen todas las alianzas locales existentes.

Si, más allá de los resultados de la encuesta, se indaga en los ejemplos de políticas y prácticas de los SPE, el trabajo integrado a nivel local puede emerger tanto de directrices de políticas e iniciativas de “arriba hacia abajo”, como de iniciativas y acciones locales “de abajo hacia arriba”.

3.4.3.1 Iniciativas de arriba hacia abajo para catalizar la colaboración

Aunque no es suficiente por sí solo, el diseño de las políticas a nivel nacional puede contribuir a apoyar la colaboración a nivel subnacional. Por ejemplo, en el marco de la Ley de Inversión en la Fuerza Laboral de Estados Unidos, se requiere que los ámbitos estatal y local creen Juntas de Inversión en la Fuerza Laboral para supervisar los programas de la WIA. Estas juntas se instituyen para asegurar que en torno a la mesa se encuentran los socios adecuados y para promover decididamente la participación empresarial. Deben tener una mayoría de miembros de las firmas y estar dirigidas por un representante de las mismas. Otros miembros con mandato incluyen representantes de las agencias de educación, trabajo, organizaciones comunitarias, agencias de desarrollo económico, y otros socios en la prestación de servicios. En lugares donde las Juntas de Inversión son sólidas y funcionan bien, han sido capaces de llevar adelante estrategias que establecen vínculos entre el empleo, las habilidades y el desarrollo económico (OCDE, 2014c).

En los últimos años, el Ministerio de Empleo y Trabajo de Corea y otros organismos del gobierno nacional han puesto en marcha acciones para fortalecer el rol de las asociaciones locales de representantes de los trabajadores, la administración, el gobierno y las comunidades. Estas asociaciones “cuatripartitas” tienen por objetivo promover las iniciativas locales conjuntas entre empleadores y sindicatos con el fin de estimular el desarrollo de habilidades y el empleo. Reactivar estas asociaciones (que anteriormente no incluían a los representantes de las comunidades) ha sido una manera de conseguir que los dirigentes laborales y empresariales se comprometan con la solución de problemas locales urgentes, como la creación de empleo y el desarrollo de recursos humanos. Como resultado de esta iniciativa, hacia 2010, 16 ciudades metropolitanas y 82 niveles menores de gobierno local habían establecido estas asociaciones (OCDE, 2014d).

En Ontario, Canadá, hay 25 Juntas de Planificación de la Fuerza Laboral que trabajan a nivel local, encargadas de: 1) comprometer a los socios del mercado de trabajo local para que identifiquen y respondan a problemas y prioridades clave del empleo y de la capacitación; 2) investigar los requerimientos de habilidades de los empleadores para comprender mejor las necesidades de calificación específica para la industria local; 3) facilitar la planificación local allí donde las organizaciones comunitarias acuerden implementar acciones conjuntas para abordar brechas del mercado de trabajo local; y 4) desarrollar proyectos de cooperación que respondan a los retos del mercado laboral local. Estas juntas funcionan desde 1998. En 2007, como parte de las reformas para transferir poder a las políticas del mercado de trabajo, el Ministerio de Capacitación, los colegios y las universidades de Ontario, que gestionan las políticas y programas de empleo, asumieron la responsabilidad de financiar las Juntas de Planificación. En 2012 las delegaciones regionales del Ministerio se hicieron cargo de la supervisión que llevaba a cabo la oficina central del mismo, con el fin de aumentar la autonomía, promover vínculos locales más fuertes, y ampliar la participación de la comunidad en las actividades de desarrollo económico local (OCDE 2014e).

En el contexto europeo, la Unión Europea ha desempeñado un rol clave para facilitar las alianzas locales (Comisión Europea, 2013). Además de conseguir financiamiento para apoyar alianzas locales y pactos territoriales a través de los Fondos Estructurales Europeos, la Recomendación sobre la Garantía Juvenil, aprobada en abril de 2013, hace un llamado a realizar un trabajo más integrado a nivel local para combatir el desempleo juvenil. En el recuadro 3.3 se describe esta iniciativa con más detalle.

Recuadro 3.3

La Garantía Juvenil: una estrategia de la Unión Europea para impulsar las alianzas locales

Los sistemas de garantía juvenil se proponen asegurar que todos los jóvenes tengan una oferta de buena calidad para un empleo, el aprendizaje, la capacitación o la formación continua, dentro de los cuatro meses después de acabar la educación formal o de convertirse en desempleado. Un foco explícito de estos sistemas es la creación de alianzas entre los servicios públicos de empleo (SPE), los proveedores de educación y formación, las municipalidades y otros actores para diseñar y prestar servicios. Dado que se trata de una reforma estructural centrada en los resultados, los estados miembros pueden elegir las características específicas de su diseño e implementación, que deben ser dirigidos según las circunstancias nacionales, regionales y locales.

Como parte de las actividades preparatorias para apoyar la implementación de garantías juveniles, se asignaron fondos para las iniciativas locales en el presupuesto de la Unión Europea para 2012. Entre agosto y diciembre de 2013, se lanzaron 18 proyectos piloto de garantía juvenil de pequeña escala. Por ejemplo, en Ballymun, Irlanda, el Ministerio de Protección Social dirige una nueva alianza que incluye al SPE, a los proveedores de educación y formación, a la autoridad local, a las organizaciones juveniles y de desarrollo local, y a los representantes de asociaciones empresariales y sindicatos. Se trata de una iniciativa particularmente ambiciosa, dado que Ballymun es una de las zonas socialmente más desfavorecidas de Irlanda, con una tasa de desempleo juvenil superior al 50%. A través de este sistema, los jóvenes elegibles tendrán acceso garantizado a una orientación y asesoría que conduzca al desarrollo de un plan individual de carrera, con el objetivo último de encontrar un empleo o seguir estudiando o formándose.

Este sistema se centra en especial en la creación de vínculos con los empleadores, tanto para asegurar que la formación y la educación sean relevantes para las demandas del mercado de trabajo local como para garantizar que haya oportunidades de colocación laboral adecuadas. Incentivos y apoyos existentes, como JobsPlus y JobBridge, se utilizarán para generar nuevas oportunidades de inserción y experiencia laboral innovadoras, incluyendo observación de profesionales, trabajo por muestreo, educación semipresencial y opciones de capacitación y experiencia laboral. Este sistema ha recibido el apoyo de la Confederación de Empleadores y Negocios de Irlanda (IBEC, por sus siglas en inglés) y de la Cámara de Comercio de Dublín, ambas representadas en el Grupo Directivo Nacional.

Fuentes: OCDE (2014f); Comisión Europea (2014).

3.4.3.2 La colaboración emergente de abajo hacia arriba

La colaboración local y el trabajo integrado también pueden emerger de acciones “de abajo hacia arriba”. Por ejemplo, en Limburgo, Flandes, el VDAB trabaja en un plan de acción transectorial para mitigar los efectos de la clausura de Ford Genk (anunciada en 2012 y programada para finales de 2014) (OCDE, 2014b). La clausura de esta planta tendrá como resultado la pérdida directa de 6.000 puestos de trabajo y la pérdida

indirecta de otros 4.000 empleos. Después del anuncio del cierre, el gobierno flamenco estableció un grupo de trabajo para analizar los efectos del mismo y desarrollar un plan de acción con actividades para ayudar a la zona a recuperarse de estas pérdidas. Este plan de acción incluye proyectos para vincular a los trabajadores en riesgo de perder sus empleos con opciones de capacitación, aprendizaje e instituciones de educación para adultos, a nivel local, así como con los servicios de VDAB. Además de este enfoque de oferta para los trabajadores, hay otras medidas para estimular el desarrollo económico, como reconvertir la planta de Ford, acelerar las iniciativas de infraestructura privada y pública (por ejemplo, puentes, vías férreas y líneas de tranvía, sitios turísticos, parques empresariales, renovación de los proyectos de vivienda social), atraer nuevas actividades económicas y seguir desarrollando la economía social.

Shawinigan, una pequeña ciudad en Quebec, Canadá, también se ha enfrentado a importantes cambios industriales en las últimas décadas. Aunque anteriormente era una ciudad industrial construida en torno a sus destacadas instalaciones de producción eléctrica y de industria pesada, muchas grandes empresas fueron cerrando sus operaciones. En 2009 la clausura inminente de otra empresa impulsó a los dirigentes locales en los sectores de desarrollo económico, educación y empleo a reunirse para constituir un Comité de Diversificación con el fin de poner en marcha una visión estratégica para la comunidad en el futuro. Una parte clave de esta visión consistió en desarrollar una base económica fundada en los emprendedores y las pequeñas empresas, en lugar de depender de unos pocos grandes empleadores. Como parte de la implementación de esta visión, en 2013 Shawinigan inauguró un centro de emprendedores. Este centro está situado en una vieja fábrica textil y sirve como incubadora para los nacientes proyectos empresariales; ofrece programas de mejora de las capacidades junto con apoyo para facilitar el crecimiento de una masa crítica de emprendedores (OCDE, 2014e).

En el recuadro 3.4 se presenta otro ejemplo de ámbitos locales que han creado proyectos de colaboración.

Recuadro 3.4

Riviera Maya, México: la creación de un sistema de capacitación más eficiente a través de la colaboración público-privada

La Riviera Maya es el destino turístico más popular de México, y se prevé un continuo aumento del empleo en dicho sector. Sin embargo, debido a que la oferta existente de trabajadores se volvió insuficiente para satisfacer la demanda, a veces los hoteles se veían obligados a contratar empleados con menos de tres años de estudios primarios. Si bien se abrieron agencias públicas y privadas de capacitación para brindar apoyo en la zona, quedaba pendiente la pregunta de cómo sistematizar mejor estas iniciativas y vincularlas con la demanda de los empleadores. Además, estos últimos tenían dificultades para identificar acuerdos de capacitación flexibles destinados a mejorar las habilidades de los trabajadores actuales y futuros. Los hoteles de los grandes grupos corporativos tenían mejores resultados en este sentido, pero los hoteles más pequeños carecían de la infraestructura y de los conocimientos para proporcionar una formación básica, herramientas prácticas y otros instrumentos a su personal de modo de equiparlos adecuadamente para el tipo de múltiples tareas que requieren los establecimientos de menor envergadura.

Para abordar estos retos, en 2009 la Asociación de Hoteles de la Riviera Maya (AHRM) puso en marcha un proyecto de colaboración para vincular mejor la oferta de servicios (es decir, capacitación, educación, intermediación laboral) con las demandas del mercado de trabajo. Además de la AHRM, que actúa como gestor del proyecto, hay otros socios clave, entre los cuales se incluyen centros públicos y privados de formación, el Ministerio de Educación Pública, las escuelas técnicas secundarias superiores, el Servicio Nacional de Empleo, empleadores hoteleros y otros operadores de la industria. Se alienta a los socios en el campo de la educación para responder no solo a la demanda de los estudiantes, sino también a las demandas del mercado de trabajo. En lo que respecta a los empleadores, el proyecto está destinado a demostrar cómo la inversión en su fuerza de trabajo y el intercambio de mejores prácticas puede tener beneficios directos para sus empresas y para el conjunto de la región.

El proyecto está cofinanciado por una donación de US\$2 millones del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y una contribución local de US\$2 millones. Incluye diversos componentes:

- A través de encuestas, grupos de focalización y talleres participativos, la AHRM ha desarrollado perfiles ocupacionales básicos para la región, con sus correspondientes habilidades y escalas salariales asociadas. Este tipo de análisis se lleva a cabo de manera continua y se integra en los servicios de búsqueda de empleo.
- El proyecto creó oportunidades para que los hoteles trabajaran directamente con los estudiantes y profesores en las escuelas secundarias superiores. De este modo, al mismo tiempo que los directores de los hoteles transmiten en las aulas una visión general del sector, se abren oportunidades de aprendizaje basadas en el trabajo para alumnos y profesores. A través de estas actividades, los empleadores encontraron nuevas vías para contratar y mejorar la preparación de los futuros trabajadores antes de su ingreso en la industria. A medida que los alumnos son capaces de aprender más acerca de las ofertas laborales en este campo, esta exposición mejora su capacidad para tomar decisiones de trabajo y amplía el espectro de las opciones a las que tienen acceso. Por último, los alumnos pueden aprender acerca de las tendencias de la industria a la vez que ponen en práctica sus habilidades para trabajar en la vida real.
- La oficina regional del Servicio Nacional de Empleo y la AHRM han trabajado conjuntamente para innovar en la forma en que las ferias de empleo son organizadas en la región y para mejorar el emparejamiento de quienes buscan un empleo con los puestos de trabajo. Cada organización aporta sus fortalezas institucionales: la AHRM con su capacidad para evaluar el potencial individual para un empleo concreto, y el Servicio Nacional de Empleo con su capacidad para proporcionar una visión más amplia del mercado a través de sistemas y servicios nacionales de información sobre el empleo.
- La AHRM desarrolló un curso de “introducción al turismo” que ha demostrado ser particularmente útil en los pequeños hoteles que carecen de los recursos para capacitar a su personal en el puesto de trabajo.
- Algunas escuelas técnicas están explorando la creación de un trayecto técnico especializado en colaboración con los hoteles más grandes.

3.5

Orientaciones para aprovechar al máximo los mecanismos de gobernanza

Como se ha destacado a lo largo de este capítulo, aumentar la flexibilidad local y desplazarse hacia maneras más integradas de trabajo tiene a la vez costos y beneficios. Esta sección proporciona ciertas orientaciones a tener en cuenta cuando se equilibran ambos.

3.5.1

Contar con suficiente capacidad local es un ingrediente clave para que los acuerdos de gobernanza funcionen

Es poco probable que la flexibilidad local produzca los resultados deseados si los actores locales no tienen la capacidad para utilizarla estratégicamente con el fin de diseñar políticas y programas hechos a la medida. Esto se puede ver como un dilema similar al del “huevo o la gallina”. Demasiada flexibilidad, o acordar una flexibilidad demasiado pronto, puede tener como consecuencia que los actores locales se sientan “lanzados a la parte honda de la piscina” lo que perjudica la prestación de servicios y daña la confianza entre los niveles de gobierno (Simmonds, 2009). Al mismo tiempo, si los actores locales no tienen la capacidad para tomar decisiones estratégicas de más alto nivel, puede que piensen que no se les ha dado la oportunidad para desarrollar la capacidad requerida.

Por lo tanto, crear capacidad local debería ser un complemento importante para aumentar la flexibilidad. Como señala Mosley (2001), las capacidades clave necesarias en un sistema más descentralizado o flexible comprenden las capacidades para coordinar a los actores locales y analizar las necesidades locales, desarrollar estrategias adecuadas, elaborar programas, y monitorear, controlar y evaluar el desempeño, así como cumplir con los estándares nacionales de rendición de cuentas.

Asignar flexibilidad de manera incremental es otro enfoque del tema de la capacidad-flexibilidad. Se puede llevar a cabo mediante un escalonamiento de las dimensiones de gestión que asignan flexibilidad, empezando por los ámbitos de menor riesgo y permitiendo progresivamente una mayor flexibilidad local a medida que se desarrolla la capacidad. De manera alternativa, se puede asignar flexibilidad de manera gradual a lugares específicos con una capacidad demostrada. Por ejemplo, en el Reino Unido se otorgó a los pueblos y ciudades más grandes una mayor discrecionalidad y flexibilidad en la gestión para implementar políticas de desarrollo económico y empleo a través de lo que se denominó “Acuerdos para la Ciudad” (“City Deals”). En el marco de los mismos, las ciudades seleccionadas pueden postularse para negociar nuevos poderes con el gobierno central a cambio de asumir una mayor responsabilidad para estimular y apoyar el crecimiento económico en su zona. La capacidad de postularse para obtener exenciones de los requisitos federales en el marco de la WIA, como se describió anteriormente, es otro ejemplo de cómo la flexibilidad se puede establecer de modo incremental. Por último, destinar fondos nacionales a proyectos piloto locales es otro enfoque que permite tener un espacio para la innovación local basada en la capacidad y la motivación.

La participación efectiva en alianzas también puede requerir una inversión importante de tiempo y recursos. Es poco probable que los actores locales, que ya se sienten presionados para llevar a cabo sus tareas diarias, participen activamente para crear asociaciones en diferentes fronteras institucionales. Los esfuerzos para alentar un trabajo más integrado deberían complementarse con apoyo para la generación de capacidades. Los países con SPE menos desarrollados pueden enfrentarse a problemas generales de capacidad mucho mayores, porque se encuentran en el proceso de construir un sistema nacional que proporcione un conjunto básico y consistente de servicios en todo el país. En esos países, permitir un alto nivel de flexibilidad local o esperar que se realice un gran trabajo entre sectores podría ser equivalente a poner los bueyes detrás de la carreta. Por ejemplo, un estudio de 2013 llegó a la conclusión de que la mayoría de las naciones de América Latina (sobre todo las de menores ingresos y más pequeñas) todavía se encuentra en una etapa relativamente temprana de desarrollo. En ella, la prioridad clave es crear un conjunto “básico” de servicios de empleo para forjarse una credibilidad ante quienes buscan trabajo y ante los empresarios (Mazza, 2013). Asuntos más complejos, como favorecer un grado importante de flexibilidad local, quizá tengan que esperar a ser abordados en etapas posteriores de desarrollo institucional. Sin embargo, algunos de estos principios básicos, como encontrar oportunidades para permitir la flexibilidad con un relativo bajo riesgo, todavía pueden ser relevantes.

3.5.2

Los mecanismos adecuados pueden contribuir a equilibrar la flexibilidad con la equidad y la eficiencia

Una mayor flexibilidad trae consigo un conjunto de riesgos relacionados con la equidad y la eficiencia en la prestación de servicios. Una mayor discrecionalidad local en la prestación de servicios podría dar lugar a desigualdades reales (o percibidas) en los servicios disponibles en los ámbitos locales. Establecer estándares nacionales mínimos para el tipo y la calidad de los servicios de búsqueda de empleo disponibles puede contribuir a mitigar esta desigualdad potencial. De la misma manera, proporcionar apoyo focalizado para ámbitos locales que intentan ofrecer la calidad requerida en los servicios también puede contribuir a minimizar estas brechas. En el contexto de un sistema flexible, promover el intercambio de conocimientos y la asistencia técnica entre los ámbitos locales puede ser particularmente vital para asegurar la amplia divulgación de prácticas prometedoras e innovadoras desarrolladas a nivel local.

Sin embargo, también deberían abordarse las ineficiencias potenciales que surgen cuando cada ámbito local “reinventa la rueda”. Estas ineficiencias de escala se pueden encontrar en tareas de gestión que abarcan desde el diseño de los sistemas de tecnologías de la información hasta los contratos de productos y la capacitación del personal. En algunos casos, puede que tenga sentido que estas tareas se gestionen en un nivel de gobernanza superior (con insumos locales adecuados) o que los ámbitos locales trabajen juntos para alcanzar mayores economías de escala. Concretamente, a medida que los SPE se desplacen hacia la entrega de servicios más móviles y basados en la red (véase la sección siguiente sobre la gestión multicanal) se debería prestar una cuidadosa atención a identificar el nivel apropiado para el diseño y la gestión de estos sistemas. Es decir: ¿dónde se pueden estandarizar a nivel nacional y dónde resultan en particular esenciales las soluciones locales hechas a la medida?

3.5.3

Construir mecanismos de rendición de cuentas adecuados es clave

La flexibilidad local y el trabajo integrado pueden suscitar diferentes problemas en términos de rendición de cuentas. En sistemas más flexibles, la rendición de cuentas debe estar estructurada de manera rigurosa para asegurar que se cumplan los objetivos nacionales a la vez que se permite satisfacer prioridades locales. La flexibilidad local a menudo forma parte de sistemas en los que existen objetivos de gestión. En ellos, el énfasis de la rendición de cuentas se centra en cumplir con los productos o resultados en relación con los objetivos establecidos, más que en el control de insumos o en la adhesión a regulaciones detalladas (Mosley, 2012). En sistemas más flexibles, estos objetivos se pueden negociar a nivel local, lo que permite soluciones locales a la medida, al tiempo que se cumplen los objetivos nacionales. Sin embargo, al establecer dichos objetivos, es importante diseñarlos de tal manera que se desaliente la manipulación del sistema; por ejemplo, cuando los servicios se prestan únicamente a los buscadores de empleo más preparados con el fin de inflar artificialmente las medidas de desempeño (una práctica conocida como “selección de los mejores”).

Las preguntas a propósito de la rendición de cuentas pueden ser particularmente difíciles cuando varían las disparidades entre las metas del SPE nacional y local. En la mayoría de los casos, los actores de los SPE a nivel nacional y local comparten metas relacionadas con mejorar la eficiencia del mercado de trabajo nacional y con la reintegración al mercado laboral de los más desfavorecidos. Sin embargo, pueden surgir objetivos contrapuestos. Por ejemplo, apoyar la movilidad de los trabajadores puede mejorar la eficiencia del mercado de trabajo, pero también puede producir una pérdida de personal capacitado en las zonas rurales o periféricas. O puede que las medidas de rendición de cuentas vertical que recompensan la rápida ocupación de cualquier vacante laboral dejen de tener en cuenta el hecho de que estos empleos son de baja calidad y poco calificados, lo que dificulta la capacidad de las áreas locales de avanzar hacia un mercado de trabajo local más calificado y más productivo (OCDE, 2014a). Por estos motivos, las medidas de rendición de cuentas no deberían centrarse solo en los productos a corto plazo, sino también en objetivos de más largo plazo, tanto a nivel local como nacional.

Por otro lado, el trabajo integrado puede realmente conducir a una mejor rendición de cuentas horizontal, un complemento crucial de los sistemas de rendición de cuentas verticales. La rendición de cuentas horizontal tiene lugar cuando los actores locales se rinden mutuamente cuentas unos a otros y para cumplir de manera colectiva con los resultados acordados. Este tipo de rendición de cuentas se puede mejorar de diversas maneras; por ejemplo, contratando a agentes externos para negociar objetivos de desempeño con los actores del SPE nacional, estableciendo objetivos entre sectores o tableros de control de la comunidad, creando grupos locales de vigilancia, implicando a otros organismos en los grupos de contratación para posiciones de liderazgo y poniendo en marcha enfoques orientados al consumidor, gracias a los cuales las agencias de prestación de servicios pueden rendir cuentas más directamente a los clientes a los que sirven (OCDE, 2010).

3.5.4

Los actores locales necesitan tener acceso a datos e información locales de alta calidad

Por último, la disponibilidad de datos desagregados al nivel en que los actores locales trabajan es crítico para el funcionamiento efectivo de sistemas más flexibles, así como para catalizar el trabajo integrado. Por ejemplo, coordinar el desarrollo económico y la política del mercado laboral significa ir más allá de cumplir con las necesidades empresariales a corto plazo y requiere una comprensión de las condiciones económicas locales y globales, así como de los futuros cuellos de botella que los empleadores pueden enfrentar en el reclutamiento, en la brecha de habilidades y en la capacidad productiva de los sectores locales. Los datos locales pueden ser útiles para que los actores locales desarrollen una comprensión conjunta de las oportunidades y dificultades locales, así como una visión compartida para el futuro.

Si bien una proporción relativamente alta de SPE declaró que ya produce datos locales, de acuerdo con investigaciones anteriores, incluso en numerosos países de la OCDE, donde la capacidad para este tipo de trabajos es relativamente alta, proporcionar datos actualizados y desagregados a nivel local sigue siendo difícil. Por lo tanto, es necesario seguir trabajando para asegurar que los datos nacionales se puedan desagregar a nivel local, y que los actores locales tengan la capacidad y los conocimientos para recopilar y analizar sus propios datos.

3.6

Áreas para futuras investigaciones

A pesar de que la encuesta sirvió como un importante primer paso para entender mejor el estado de los SPE en todo el mundo en lo que se refiere a los acuerdos de gobernanza verticales y horizontales, a los que se ha aludido a lo largo del capítulo, los datos disponibles siguen siendo algo limitados. En el futuro, sería útil recopilar información más detallada de cada país, por ejemplo, la medida en que la flexibilidad se manifiesta en cada una de las dimensiones de la gestión (es decir: ¿qué tipo de flexibilidad presupuestaria existe?). Para tener un cuadro más acabado, también convendría recoger las respuestas de los actores en diferentes niveles de gobernanza, incluido el nivel local.

Referencias bibliográficas

- Ángel-Urdinola D., A. Kuddo y A. Semlali. 2012. "Public Employment Services in the Middle East and North Africa." Washington D.C.: Banco Mundial.
Disponible en http://www.iza.org/conference_files/worlddb2012/angel-urdinola_d4898.pdf.
- Comisión Europea. 2013. "Successful Partnerships in Delivering Public Employment Services." Bruselas: Comisión Europea.
2014. "Preparatory Action on the Youth Guarantee First Findings Report." Luxemburgo: Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales e Inclusión, Publicaciones de la Oficina de la Unión Europea.
- Froy, F. y S. Giguère. 2009. "Which Countries Have Most Flexibility in the Management of Labor Market Policy? An OECD Comparison." En: S. Giguère y F. Froy (eds.), *Flexible Policy for More and Better Jobs*. París: OCDE.
(DOI: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264059528-en>.)
- Froy, F., S. Giguère, L. Pyne y D. Wood. 2011. "Building Flexibility and Accountability into Local Employment Services: Synthesis of OECD Studies in Belgium, Canada, Denmark and the Netherlands." Documento de trabajo Núm. 2011/10. París: Programa de la OCDE para el Desarrollo Económico y del Empleo a Nivel Local (LEED).
(DOI: <http://dx.doi.org/10.1787/5kg3mkv3tr21-en>.)
- G20 Labor and Employment Ministerial Declaration. 2014. "Preventing Structural Unemployment, Creating Better Jobs and Boosting Participation."
- Giguère, S. 2008. "A Broader Agenda for Workforce Development." En: *More Than Just Jobs: Workforce Development in a Skills-Based Economy*. París: OCDE. (DOI: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264043282-3-en>.)
- Giguère, S. y F. Froy. 2009. "A New Framework for Labor Market Policy in a Global Economy." En: S. Giguère y F. Froy (eds.), *Flexible Policy for More and Better Jobs*. París: OCDE.
(DOI: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264059528-en>.)
- Laboratorio Europeo de la Movilidad Profesional. 2011. *Partnerships among Employment Services*. Bruselas: Laboratorio Europeo de la Movilidad Profesional.
Disponible en <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=7122&langId=en>.
- Mazza, J. 2013. "Connecting Workers to Jobs: Latin American Innovations in Labor Intermediation Services." *Latin American Policy*, 4 (2): 269-84.
- Miranda, G. et al. 2011. "Climate Change, Employment and Local Development in London, UK." Documento de trabajo 2011/05. París: Programa de la OCDE para el Desarrollo Económico y del Empleo a Nivel Local (LEED).
(DOI: <http://dx.doi.org/10.1787/5kgdpmfkc6f7-en>.)
- Mosley, H. G. 2011. "Descentralización de los servicios públicos de empleo". Programa de Aprendizaje Mutuo de la Estrategia Europea de Empleo, Empleo, Asuntos Sociales e Inclusión.
- Mosley, H. 2012. "Accountability in Decentralized Employment Service Regimes." Documento de trabajo 2012/10. París: Programa de la OCDE para el Desarrollo Económico y del Empleo a Nivel Local (LEED).
(DOI: <http://dx.doi.org/10.1787/5k98sbn9wbw-en>.)

- OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos). 2010. *Breaking Out of Policy Silos: Doing More with Less*. París: Programa de la OCDE para el Desarrollo Económico y del Empleo a Nivel Local (LEED).
- . 2014a. *Job Creation and Local Economic Development*. París: OCDE.
- . 2014b. "Employment and Skills Strategies in Flanders, Belgium." OECD Reviews on Local Job Creation. París: OCDE.
- . 2014c. "Employment and Skills Strategies in the United States." OECD Reviews on Local Job Creation. París: OCDE.
- . 2014d. "Employment and Skills Strategies in Korea." OECD Reviews on Local Job Creation. París: OCDE.
- . 2014e. "Employment and Skills Strategies in Canada." OECD Reviews on Local Job Creation. París: OCDE.
- . 2014f. "Local Implementation of Youth Guarantees." París: Programa de la OCDE para el Desarrollo Económico y del Empleo a Nivel Local (LEED).
- Simmonds, D. 2009. "What Can Governments Do to Meet Skills and Employability Challenges at the Local Level?" En: S. Giguère y F. Froy (eds.), *Flexible Policy for More and Better Jobs*. París: OCDE.
(DOI: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264059528-en>.)
- Weishaupt, J. T. 2014. "Central Steering and Local Autonomy in Public Employment Services." Programa de Aprendizaje Mutuo de la Estrategia Europea de Empleo.



4

Adecuar las habilidades para la vida:

Cómo pueden las alianzas ayudar a los servicios públicos de empleo a reducir los desequilibrios entre oferta y demanda de habilidades

4.1 Introducción

Los mercados de trabajo dinámicos con transiciones exitosas entre puestos de trabajo y niveles de habilidades tienen un impacto positivo en la economía. Las habilidades constituyen un activo fundamental de la sociedad, las empresas y los individuos. Los conocimientos y habilidades son el “bien público” por excelencia, y la clave para aumentar la productividad general y reducir las desigualdades en cada país y entre los países (Piketty, 2014). Sin embargo, asegurarse de que las personas tengan las habilidades adecuadas ha demostrado ser un reto mayor en todo el mundo. Aunque adecuar las habilidades a los empleos se ha convertido en un aspecto importante de las políticas en la última década, los desajustes del mercado laboral todavía existen y crean una situación de despilfarro donde la escasez de habilidades coexiste con el desempleo, lo que a menudo se traduce en exclusión económica y social (FEM, 2014).

Además, el enfoque tradicional de adquisición de habilidades, basado en el supuesto lineal de que las personas las adquieren en el sistema educativo inicial y después son contratadas en un empleo para toda la vida y finalmente se jubilan, se está poniendo en cuestionamiento debido al creciente número de transiciones dentro del mercado laboral que requieren que los trabajadores desarrollen sus habilidades de manera permanente. El cambio tecnológico también se ha acelerado mucho en las últimas décadas. Los trabajadores tienen que adecuar constantemente sus habilidades para adaptarse a las innovaciones. La realidad del mundo moderno exige que la educación formal y la capacitación continúen en el trabajo, y cada vez más en un entorno digital, con el fin de mantener actualizadas las habilidades. El desarrollo continuo de estas últimas es tan importante como la educación inicial y debería prolongarse a lo largo de la vida del individuo (Peromingo, 2012).

Actualmente la tarea de los servicios públicos de empleo (SPE) va más allá de ayudar a los buscadores de empleo a encontrar trabajo y a las empresas a cubrir las plazas vacantes. También implica apoyar la alineación de la oferta y demanda de habilidades en el mercado laboral. Centrarse en las transiciones del mercado de trabajo y reducir los desajustes de habilidades requiere una estrategia de colaboración a largo plazo que implica crear alianzas con otros actores del mercado laboral (públicos, privados y del tercer sector) para desarrollar y mejorar el uso de las habilidades. Los SPE pueden desempeñar un papel más relevante colaborando con otros actores del mercado de trabajo. Este capítulo abordará las oportunidades y dificultades que deben enfrentar los SPE para llevar a cabo dicha colaboración con éxito. El capítulo comienza analizando seis áreas de servicios a través de los cuales los SPE podrían tener una mayor influencia al equilibrar la oferta y demanda de habilidades. Luego mira a los socios cuya información, conocimientos técnicos y capacidad operativa pueden ayudar a los SPE a ofrecer servicios y a gestionar las transiciones en el mercado laboral. Luego se resumen los hallazgos de las encuestas AMSPE 2011 y AMSPE-BID 2014, y se presentan ejemplos de alianzas exitosas en diversos países. Por último, se abordan cuestiones clave para que los SPE se conviertan en un actor fundamental del esfuerzo de colaboración para reducir las brechas de habilidades.

4.2

El desajuste de habilidades

El proceso de hacer coincidir a solicitantes de empleo diversamente calificados con vacantes laborales disponibles no es automático. Los desequilibrios entre la oferta y demanda de habilidades existen en todas las economías y a veces son inevitables. El “desajuste de habilidades” suele definirse como el exceso o como la escasez de las calificaciones o habilidades que poseen los individuos en relación con los requerimientos del trabajo (Cedefop, 2013). En parte, cualquier desajuste de habilidades observado es consecuencia de las opciones educativas y ocupacionales iniciales de un individuo, así como de la información imperfecta sobre las oportunidades en el mercado de trabajo.

El desajuste de las habilidades tiene costos económicos y sociales importantes (véase el recuadro 4.1). Para los individuos, implica expectativas no realizadas, retornos más modestos de las inversiones en educación y capacitación, salarios más bajos y menor satisfacción en el empleo. Para las empresas, puede significar reducir la productividad y aumentar la tasa de rotación del personal. A nivel macroeconómico, esto contribuye al desempleo estructural y limita el crecimiento del producto interno bruto (PIB) debido a la subutilización de la fuerza laboral y a una menor productividad. Además de las pérdidas de eficiencia, estos desajustes también traen consigo significativos costos de equidad, dado que los jóvenes, los migrantes y las personas que trabajan a tiempo parcial y en empleos por tiempo determinado se ven más afectados por el desajuste de habilidades (FEM, 2014).

Recuadro 4.1

La peor cara del desajuste de habilidades: una generación expuesta al riesgo

Los desajustes de habilidades están contribuyendo a aumentar las barreras estructurales de largo plazo que impiden a los jóvenes llevar a cabo una transición efectiva de la escuela al mercado de trabajo. Los fuertes aumentos de la tasa de desempleo y subempleo juvenil después de la crisis financiera global han reafirmado la necesidad de esforzarse más para proporcionar a los jóvenes las habilidades adecuadas y ayudarles a tener un mejor comienzo en el mercado laboral (OCDE y Banco Mundial, 2013).

Casi una cuarta parte de la población mundial en edad de trabajar tiene entre 15 y 24 años. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) calcula que un joven tiene casi tres veces más probabilidades que un adulto de estar desempleado. La dificultad de encontrar un primer empleo y conservarlo durante un período extenso, puede tener consecuencias negativas a largo plazo en las perspectivas profesionales de los jóvenes. Esto significa que con la situación actual se corre el riesgo de perjudicar el desempeño en el mercado de trabajo de toda una generación (OIT, 2013).

No es sorprendente que casi una tercera parte de los trabajadores jóvenes tenga un salario inferior a US\$1,25 por día. En países como Burkina Faso, Camboya, Etiopía y Uganda, trabajar por debajo del umbral de la pobreza después de comenzar con un perfil de baja calificación es un fenómeno generalizado. Si bien los trabajadores jóvenes pueden esperar un aumento del sueldo más adelante, el pago mínimo actual que reciben no les permite llegar con dinero al fin de mes y, desde luego, no les brinda la posibilidad de mejorar su perfil de habilidades para obtener mejores empleos (OIT, 2013).

La evidencia señala que este patrón también se observa en países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y en América Latina y el Caribe. Los trabajadores con bajas calificaciones tienen menos probabilidades de capacitarse. Dado que hay menos opciones de capacitación para estos trabajadores, los que no desarrollaron sus habilidades antes de entrar en el mercado laboral tienen pocas probabilidades de encontrar la oportunidad de aumentar sus calificaciones durante sus vidas laborales.

En todo el mundo, hay más de 70 millones de adolescentes que no están matriculados en la escuela. En los países de ingreso bajo, hasta el 73% de la fuerza laboral es analfabeta, y puede que el promedio de años de educación no supere los 1,2 años. Los jóvenes constituyen una fracción desproporcionada de los 800 millones de personas que viven en asentamientos urbanos informales y que tienen difícil o nulo acceso a la educación. Incluso en aquellos países con altos niveles de matriculación escolar, como en la mayor parte de la Unión Europea, el 15% de los jóvenes no continúa más allá de los primeros años de la escuela secundaria. En España, en este momento el país europeo más duramente golpeado por la brecha de habilidades que afecta a los jóvenes, uno de cada tres alumnos abandona los estudios (FEF, 2013).

El vínculo entre trabajo y formación debe ser más sólido y prolongarse más en el tiempo, es decir: dicho vínculo no se debe romper después de una entrada incierta en el mercado laboral, ni tampoco se debe recibir formación para una única tarea específica. Más bien, el vínculo trabajo-formación tiene que ser una conexión constante a lo largo de toda la vida entre los mercados de trabajo, la educación y la capacitación.

4.3

Ámbitos donde los servicios públicos de empleo contribuyen a adecuar las habilidades al mercado de trabajo

Los SPE se enfrentan a diferentes retos en materia de habilidades, dependiendo de las regiones y países en los que funcionan. Sin embargo, hay ciertos rasgos comunes en cuanto a la forma en que estos servicios responden a la demanda de habilidades creada por la nueva dinámica del mercado laboral. Las subsecciones que siguen abordan seis conjuntos de servicios relacionados con las habilidades, entre las funciones centrales de los SPE (definidos por HOPES, 2011), a través de los cuales estas agencias pueden contribuir al ciclo de las habilidades: la identificación, la orientación, el perfil, la verificación, el acoplamiento y la capacitación.

4.3.1

Identificación de habilidades

Contar con información sobre el mercado laboral es una de las principales funciones de los SPE. De hecho, la capacidad de desarrollar información e inteligencia sobre el mercado de trabajo (es decir, interpretación y análisis de la información sobre dicho mercado) es decisiva para un desempeño efectivo en otras funciones, como la orientación e intermediación laboral, y la cobertura de vacantes. Tradicionalmente, los SPE han monitoreado la situación del mercado de trabajo con el fin de que individuos, empleadores, proveedores de educación y formación, agencias privadas de empleo, gobiernos y organismos públicos tomen mejores decisiones basadas en información. Los cambios en la dinámica del mercado laboral han llevado a un aumento en la importancia de la información del mercado de trabajo, como una herramienta para evaluar los desequilibrios entre la oferta y la demanda de habilidades, proporcionar un diagnóstico temprano del desajuste de habilidades y proponer intervenciones que reduzcan los desequilibrios. Sin embargo, una identificación efectiva de las habilidades no solo requiere elaborar información de alta calidad sobre el mercado de trabajo, también demanda que actores diferentes de los SPE tengan acceso y capacidad para analizar datos relevantes (FEM, 2014).

4.3.2

Orientación de las habilidades

La difusión de información sobre habilidades es otra función importante de los SPE. En numerosos países, los SPE son la fuente principal de información sobre el mercado de trabajo y la trayectoria ocupacional de las personas. La nueva dinámica del mercado de trabajo exige un enfoque de ciclo de vida en la orientación profesional para apoyar un mayor número de transiciones laborales que en el pasado (DTI, OSB Consulting y Warwick Institute for Employment Research, 2010; Comisión Europea, 2010) (véanse los recuadros 4.2 y 4.3). La orientación a lo largo de la vida se define como “una serie de actividades (como informar, asesorar, evaluar la competencia, enseñar a tomar decisiones y desarrollar habilidades para la gestión de la carrera) que permite a los ciudadanos de cualquier edad y en cualquier punto de su vida identificar sus capacidades, competencias e intereses con el fin de tomar mejores decisiones de educación, formación y laborales. La orientación debería ayudar a gestionar las trayectorias de vida individuales en el aprendizaje y en el trabajo, y en aquellos entornos donde las capacidades y habilidades se aprenden y/o se aplican”.

Recuadro 4.2

Redes para la gestión profesional permanente en diferentes sectores: metodología y sitio web en Hungría

Al instituir un sistema de orientación laboral permanente hace una década, Hungría se enfrentó a diversos retos que los profesionales de todo el mundo en este ámbito conocen bien. En efecto: se constató que las instituciones y políticas estaban fragmentadas, que faltaban organizaciones capaces de proporcionar servicios de orientación complejos, que se carecía de herramientas de orientación permanente, que la difusión de la información sobre los servicios disponibles era deficiente y que los clientes experimentaban dificultades para acceder a servicios de orientación personalizados.

Entre 2008 y 2010, un programa de desarrollo a gran escala dirigido por los SPE del país (Nemzeti Foglalkoztatási, Szolgálat) modificó esta situación con la creación de un sistema nacional integrado de orientación profesional. La iniciativa, que recibió un financiamiento de €6,8 millones del Fondo Social Europeo, desarrolló una red profesional intersectorial permanente, una metodología y un sitio web. La iniciativa se basó en sistemas de asesoría profesional, orientación y monitoreo ya existentes y otros recién creados, vinculados con sistemas de información sobre el mercado de trabajo y con sistemas de la Unión Europea.

También incluyó la elaboración de un mapa de los profesionales que brindaban orientación en todos los sectores (formación profesional y educativa, educación superior, educación para adultos, SPE y servicios comunitarios), ampliando la formación y estableciendo una red para los profesionales del campo de la orientación laboral, independientemente del sector en el que trabajen, y desarrollando un portal nacional de orientación permanente (<http://www.epalya.hu/>).

Fuentes: Comisión Europea (2010); Borbely-Pecze (2010); Watts, Band y Borbely-Pecze (2010).

4.3.3

Perfil de habilidades

El perfil de habilidades se refiere a la evaluación de habilidades de clientes individuales y su aptitud para ocupar oportunidades de empleo en el mercado de trabajo, con base en lo cual sea posible acoplarlos con las vacantes adecuadas o relevantes. Originalmente, la evaluación de habilidades era una tarea de los consejeros de empleo. Más recientemente, diversas organizaciones han incorporado estadísticas y herramientas de las tecnologías de la información (TI) para apoyar sus actividades. Las cambiantes demandas del mercado de trabajo y el número creciente de transiciones laborales a lo largo de la vida de las personas han llevado a poner la atención en evaluar las “habilidades transferibles”, es decir: habilidades que no están ligadas a un empleo, a conocimientos específicos o a una calificación adquirida. Más bien, se trata de habilidades transversales que aumentan la empleabilidad y que se pueden aplicar en numerosos empleos. Para identificar efectivamente las habilidades transferibles de los trabajadores, es necesario contar con instrumentos de medición y con la capacidad para analizar la información y los vínculos entre oferta y demanda de empleos y habilidades (véase el recuadro 4.3). A fin de lograrlo, los SPE necesitan, cada vez más, adoptar un enfoque holístico, alejado de la simple práctica de recopilar información sobre el historial de empleo, la experiencia laboral y las calificaciones formales de un solicitante de empleo, para capturar y describir las habilidades genéricas y básicas, y aquellas habilidades adquiridas a través del aprendizaje informal de la persona (Blázquez, 2014).

Recuadro 4.3

El perfil de habilidades mediante COMPETENT en Flandes, Bélgica

El SPE de Flandes, Bélgica, llamado VDAB, utiliza una base de datos denominada COMPETENT para identificar las habilidades técnicas, básicas y transversales, y los conocimientos requeridos por los puestos de trabajo vacantes. Después de registrarse, los propios solicitantes de empleo declaran su nivel de competencia utilizando una lista basada en la clasificación ROMA3. La información obtenida a través del perfil de habilidades es utilizada por el VDAB cuando elabora los planes de desarrollo personal de los clientes y define la brecha de competencias entre su perfil actual y el que requiere un empleo dado. Hoy en día, en ese proceso de ajuste se toman en cuenta los datos auto-declarados, por lo que el sistema depende de la veracidad de la información proporcionada por sus clientes. Sin embargo, la agencia está desarrollando una herramienta que permitirá que los empleadores anteriores de los solicitantes de empleo validen las habilidades declaradas.

Fuente: Comisión Europea (2014).

4.3.4

Verificación de las habilidades

La verificación de las calificaciones, habilidades y competencias es otra función de los SPE que ha experimentado cambios considerables como resultado de la creciente volatilidad de los mercados de trabajo. Las personas están constantemente adquiriendo nuevas habilidades y destrezas que exigen las numerosas transiciones a diferentes ocupaciones. Por lo tanto, el proceso de verificación de habilidades y competencias se aleja de la simple validación de las calificaciones obtenidas a través de los procesos de aprendizaje formal, con diplomas y certificados, y se encamina hacia la validación de las calificaciones obtenidas a través de métodos de aprendizaje no formal e informal. Para responder a este cambio, los SPE tienen que desarrollar habilidades y vínculos de modo de convertirse en puntos de acceso a sistemas de evaluación y certificación de las habilidades que ya funcionan en sus respectivos países, utilizando, por ejemplo, sistemas de evaluación y certificación de habilidades y competencias (HOPES, 2011).

4.3.5

Acoplamiento de habilidades

Enlazar a los solicitantes de empleo con las vacantes laborales es otra función básica de los SPE. Las cambiantes condiciones del mercado de trabajo están provocando profundas transformaciones en el proceso de adecuación de las habilidades. El “simple” acoplamiento de la oferta y demanda laboral teniendo en cuenta únicamente las ocupaciones y calificaciones ya no es suficiente. Hoy en día, los SPE deben tener la capacidad para adecuar las habilidades de los individuos, incluidas las que son transferibles y básicas. También se pide a los SPE que presten más atención a la calidad de las transiciones laborales, es decir: a la acumulación de habilidades y competencias y a las consecuencias a largo plazo de las decisiones de capacitación e inserción laboral, así como a la calidad general del empleo y la calidad de vida (recuadro 4.5). Los SPE tienen que ayudar en la empleabilidad y adaptabilidad de los solicitantes de empleo y a que estos se hagan cargo de sus movimientos hacia dentro y fuera de los mercados de trabajo (Blázquez, 2014).

4.3.6

Capacitación de habilidades

Por último, la capacitación se está convirtiendo en una responsabilidad cada vez más importante de los SPE. Estos servicios tienen el potencial para actuar como puerta de acceso al aprendizaje permanente debido a su estrecha interacción con los solicitantes de empleo. Los programas de capacitación están destinados a proporcionar formación básica a quienes carecen de habilidades elementales, a calificar a los trabajadores con bajas habilidades para hacerlos elegibles a puestos de trabajo, y a asistir a los trabajadores calificados

para que cambien de ocupación en respuesta a la dinámica económica. Estos programas se pueden ofrecer de diversas maneras, por ejemplo: a través de cursos basados en el aula fuera del lugar de trabajo, en el lugar de trabajo o una combinación de ambos (como en el modelo de aprendices o de capacitación dual). Los programas se pueden elaborar a la medida para adecuarse a las necesidades inmediatas del mercado de trabajo o centrarse en grupos desfavorecidos concretos. Las alianzas, tanto a nivel nacional como regional, deben fomentar una mayor colaboración con los proveedores de formación, los empleadores y las organizaciones de profesionales para garantizar que los programas sean de alta calidad y respondan a las necesidades del mercado de trabajo (FEM, 2014).

4.4

Baja participación en el mercado, baja influencia

La capacidad de los SPE para reducir los desajustes de habilidades en estos seis ámbitos depende del peso que estas agencias tengan como proveedoras de información y en la intermediación laboral en el mercado de trabajo. Cuantas más oportunidades tengan los SPE para estar en contacto con los solicitantes de empleo y los empleadores y para compartir la información del mercado de trabajo con ellos, mayor será su capacidad de planificar e influir en la utilización adecuada de las habilidades y en el comportamiento de los actores del mercado laboral. Por desgracia, los SPE a menudo tienen alcance limitado a las vacantes, los empleadores y buscadores de trabajo. La evidencia de los países europeos indica que más de la mitad de los SPE estima que su participación en la cobertura de vacantes laborales es inferior al 40%, y solo tres SPE declararon tener una participación de entre un 80% y un 100% (DTI, OSB Consulting y Warwick Institute for Employment Research, 2010). Más del 40% de los SPE está en contacto con menos del 20% de los empleadores de su país o región. Las cifras disponibles para América Latina y el Caribe muestran que la cobertura de los SPE es particularmente baja; en ninguno de los países de la región para los que se dispone de información, la cobertura supera el 10% de los empleadores (Baptista y Flores Lima, 2014). En África y en extensas regiones de Asia, ni siquiera hay datos fiables sobre la participación en el mercado de los SPE.

En lo que se refiere a la capacitación de habilidades, alrededor del 80% de los SPE que respondieron a la encuesta AMSPE-BID ofrece orientación profesional a los clientes, pero solo para acompañar el ingreso de los jóvenes al mercado de trabajo. Esto no es un enfoque de desarrollo permanente de habilidades.

4.5

Las alianzas son clave

Los SPE que solo tienen una pequeña participación en el mercado pero pretenden desempeñar un rol en la reducción del desajuste de habilidades o, en términos más amplios, en la gestión de las transiciones del mercado de trabajo a lo largo del ciclo de vida, tendrán problemas de credibilidad. Para obtener información válida se debe asumir un rol más proactivo. Los SPE tienen que tener acceso a fuentes externas de información en relación con la oferta y la demanda de competencias actuales y futuras. También necesitan suficiente capacidad financiera y recursos humanos para comunicar la información del mercado de trabajo a los solicitantes de empleo, a los empleadores y a los proveedores de servicios de educación y formación. En otras palabras, cuanto menos participe el SPE en el mercado, más importante será la necesidad de desarrollar y mantener fuertes vínculos con redes nacionales, regionales y locales de actores del mercado laboral (DTI, OSB Consulting y Warwick Institute for Employment Research, 2010). Numerosos SPE son conscientes de la importancia de crear y desarrollar alianzas con otros actores del mercado de trabajo. Más del 60% de los SPE que participaron en la encuesta AMSPE-BID de 2014 declaró que sus alianzas están “bien desarrolladas” o “bastante bien desarrolladas”. También, el 63% declaró que una prioridad fundamental de la estrategia para los próximos dos años consiste en mejorar las alianzas.

En general, las alianzas parecen más exitosas cuando están apoyadas por medidas de política. Por ejemplo, los sistemas de aprendizaje logran mejores resultados en países que tienen un fuerte respaldo del gobierno nacional y una buena coordinación entre las entidades ejecutoras en el ámbito regional y local (UNESCO, 2013). Hay algunos buenos ejemplos de los cuales aprender cuando se trata de establecer alianzas por parte de los responsables de políticas en materia de habilidades, como se muestra en los recuadros 4.4 y 4.5.

Recuadro 4.4

China Taipéi. Habilidades al más alto nivel: los ministerios de Educación, Asuntos Económicos y Trabajo

El Yuan Ejecutivo es la más alta organización administrativa de China Taipéi en lo que se refiere a tratar con todos los asuntos relacionados con las habilidades. Es el responsable de alinear y concertar las políticas de todos los ministerios y consejos a fin de establecer una coordinación entre las instituciones de educación, la formación y el empleo, así como con sectores del gobierno (incluidos los recursos) y las industrias.

Los ministerios de Educación, Asuntos Económicos y Trabajo tienen reuniones para acordar políticas comunes y definir su implementación.

De conformidad con la Ley de Formación Profesional de China Taipéi, “la autoridad central competente coordinará e integrará los estándares de competencia, los cursos de formación, los criterios de evaluación de las habilidades y la información de los servicios de formación profesional (...) necesarios para el empleo nacional”.

El Ministerio del Trabajo se encarga de la certificación de todo tipo de categorías de habilidades, incluyendo el nivel, el contenido del trabajo, los tipos de habilidades, los estándares de competencias y los conocimientos relevantes. Esas categorías de habilidades también sirven como fundamento para elaborar las preguntas de los exámenes y los procedimientos para la certificación de habilidades.

Recuadro 4.5

Política de apoyo en diferentes países: la Unión Europea y el aprendizaje a lo largo de la vida

La Unión Europea es firme partidaria del aprendizaje a lo largo de la vida y ha unificado todos los antiguos programas de aprendizaje (como LEONARDO, para los que comienzan en el mundo del trabajo, o COMENIUS) focalizados hacia las escuelas secundarias en un programa de ciclo de vida llamado ERASMUS plus. La Unidad de la Comisión Europea de Políticas de Habilidades y Competencias y Multilingüismo establece que este enfoque “aumentará las sinergias entre los sectores de empleo y educación y tendrá un impacto más estratégico. El desafío consiste en conseguir que los antiguos programas que funcionaban en nichos como las escuelas ahora trabajen juntos. Proporcionamos un 40% más de presupuesto que la suma de todos los programas anteriormente”.

Para facilitar una alianza duradera a nivel de las políticas que se destaque como ejemplo para los Estados miembros y posiblemente para otras regiones del mundo, la Unión Europea también ha creado alianzas de conocimientos y habilidades con empresarios, institutos de formación y otros actores a fin de fortalecer la asociación y adaptar los programas de estudio.

El Fondo Social Europeo (FSE), el principal programa de financiamiento de la Unión Europea para apoyar al empleo, ha sido utilizado por numerosos Estados miembros para diseñar e introducir reformas en educación y en los sistemas de formación con el fin de aumentar la empleabilidad.

En conjunto con el Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional, la Comisión Europea está elaborando, regularmente, previsiones sobre la demanda de habilidades, centrándose especialmente en las ocupaciones cuello de botella y presentando recomendaciones a las autoridades educativas sobre cuáles son las habilidades para las que hay que proporcionar capacitación. Estas valiosas políticas deben ser asumidas por los institutos de enseñanza, los empresarios y los SPE. Por último, las tecnologías modernas habrán de integrarse para mejorar el funcionamiento de las alianzas por las habilidades.

4.6

Los servicios públicos de empleo no pueden hacerlo solos: ¿quiénes son los socios?

La posibilidad de tener una mayor influencia en el equilibrio de la oferta y la demanda de habilidades requiere una estrecha colaboración con los empresarios y sus organizaciones, los sindicatos y otros actores que tienen información, conocimientos expertos o sencillamente capacidad operativa para ayudar a los SPE. Los proveedores de educación y formación y las agencias privadas de empleo son ejemplos de estas organizaciones (HOPES, 2011; DTI, OSB Consulting y Warwick Institute for Employment Research, 2010; Comisión Europea, 2010).

4.6.1

Las alianzas con los empleadores

Los empleadores tienen información sobre las necesidades de habilidades actuales y emergentes y sobre los desajustes de habilidades en su propia empresa. Por este motivo, trabajar estrechamente con los empleadores es clave para que los SPE tengan conocimientos válidos de las tendencias en el mercado de trabajo. De hecho, la falta de un contacto amplio con los empleadores puede limitar la capacidad de tener un panorama adecuado de los futuros requisitos de habilidades. Se suele reconocer que si los SPE están en contacto con menos del 20% de los empresarios, puede que no consigan recoger las señales provenientes de los sectores y tecnologías emergentes, de los nuevos modelos empresariales y de otros tipos de innovaciones que están creando necesidades de nuevos empleos y habilidades (DTI, OSB Consulting y Warwick Institute for Employment Research, 2010). Una menor cobertura de empresas también puede tener como consecuencia conocimientos sesgados. La evidencia internacional señala que, históricamente, los SPE se han orientado más hacia la atención de trabajadores de cuello azul y menos hacia empleados en sectores de servicios intensivos en conocimientos (McKinsey, 2012). Si este sesgo persiste, puede que los SPE tengan dificultades para convertirse en un actor clave, dado que se prevé que la mayor parte del crecimiento futuro se producirá sobre todo en los sectores intensivos en conocimiento (DTI, OSB Consulting y Warwick Institute for Employment Research, 2010).

Recuadro 4.6

La gestión de la adecuación de habilidades: *Job Services Australia*

Job Services Australia (JSA) gestiona contratos financiados por el gobierno con una gama de organizaciones con y sin fines de lucro para que presten servicios de empleo en todo el continente. JSA es el principal programa de servicios de empleo del gobierno y pone a disposición de todos los buscadores de empleo elegibles un sistema para que desarrollen un “plan de ruta para el empleo” elaborado a la medida de sus necesidades individuales. Este plan está diseñado para trazar un mapa de la formación, la experiencia laboral y otras asesorías requeridas a fin de que un solicitante de empleo encuentre un trabajo a partir de sus habilidades y preferencias, y en función de las oportunidades laborales en su zona.

JSA tiene diferentes iniciativas para abordar específicamente las necesidades de los empleadores y contribuir a la adecuación de las habilidades.

El programa *Corporate Champions* está diseñado para ayudar a los empleadores a mejorar sus habilidades en la planificación de la fuerza laboral y en la elaboración de políticas. Los empleadores disponen de un conjunto de herramientas que les permiten seguir desarrollando sus habilidades en la contratación y retención de personas mayores. Los empleadores que participan provienen de diversas industrias.

A los proveedores de *Corporate Champions* se les pagan tarifas de servicios por la formación o el monitoreo que proporcionan a los empleadores, lo que incluye celebrar reuniones regulares con el empleador, brindar asistencia para ayudar al empleador a elaborar un plan de acción y desarrollar un estudio de caso sobre la experiencia del empleador en el programa.

En el estudio de caso los empleadores deben destacar en qué se han beneficiado a partir de su participación en el programa. La mayoría de estos empleadores tiene una evaluación positiva del programa.

Por otra parte, *Connections for Quality* es una iniciativa del gobierno australiano que ayuda a los proveedores de los servicios de empleo a promover sus estrategias de servicio y mostrar sus alianzas comerciales a clientes potenciales. *Connections for Quality* presenta en forma equilibrada los servicios que proporcionan los proveedores de servicios de empleo con el fin de que los solicitantes de empleo y los empleadores tomen decisiones más informadas en la selección del proveedor que mejor se adapte a sus necesidades.

Recuadro 4.7

Un departamento de recursos humanos para las pequeñas y medianas empresas en Alemania

La economía alemana está dominada por las pequeñas y medianas empresas (PyME), que tienen hasta 250 empleados, muchas de ellas luchando por encontrar el talento adecuado. Sucede con frecuencia que las PyME no cuentan con los recursos ni las capacidades para identificar y contratar personal calificado o para invertir en una formación integral. Los SPE de Alemania, *Bundesagentur für Arbeit* (BA), han desarrollado un paquete especial de servicios para ayudar a las PyME a mejorar la calidad y productividad de su fuerza laboral. La estrategia y la ejecución de los servicios al empleador tienen en cuenta la evolución y las previsiones para los sectores económicos y las industrias, y también ofrecen, entre otros servicios, el siguiente soporte para el reclutamiento y desarrollo de habilidades:

- Cobertura de vacantes laborales y programa de aprendices para empresas existentes y en expansión.
- Consejería en habilidades (*Qualifizierungsberatung*). El servicio al empleador funciona como una consultoría, no como un capacitador en la empresa, es decir: ayuda al gerente de la empresa a identificar e implementar medidas apropiadas para el desarrollo del personal. Entre estas medidas se incluyen módulos de aprendizaje, como análisis demográfico, planificación de la capacidad para brindar formación, monitoreo de los resultados de la capacitación, creación de alianzas para la calificación, y la igualdad de oportunidades.
- Participación/representación en ferias comerciales y eventos profesionales.
- Un servicio de Administración de Cuentas Clave para las empresas grandes con más de 500 empleados y múltiples locales o sucursales con gestión de identidad centralizada. La Gestión de Cuentas Clave también supervisa el diálogo estratégico entre el SPE y las agencias de empleo temporal.
- Una oficina especializada del SPE hace frente a las demandas de habilidades de parte del empleador a nivel internacional, habilidades de excelencia en administración y talentos artísticos.
- Los funcionarios de colocación que sirven al empleador están capacitados en asuntos relevantes técnicos, de consultoría y de ventas. Cuentan con experiencia en la aplicación de técnicas y métodos de análisis, entre ellos: reconocer las motivaciones y necesidades del empleador como base para proponer planes hechos a la medida.

4.6.2

Alianzas con organizaciones empresariales

Las organizaciones empresariales también tienen conocimientos acerca de las necesidades actuales y emergentes de habilidades y competencias, así como acerca de las brechas de habilidades en su propio sector. La cooperación con dichas organizaciones se suele mencionar como una estrategia innovadora y efectiva, así como una manera importante de obtener información a nivel micro y macro sobre la dinámica y las necesidades de habilidades en industrias y sectores. Como ejemplo, en Europa, la mayoría de los SPE colaboran con las organizaciones empresariales para debatir sobre las tendencias y perspectivas del sector (DTI, OSB Consulting y Warwick Institute for Employment Research, 2010). También en América Latina y el Caribe existen experiencias interesantes de alianzas (recuadro 4.8).

Recuadro 4.8

Alianzas con el sector privado: el Servicio Nacional de Empleo de Honduras

A través del Programa de Promoción al Empleo (Proempleo), apoyado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Honduras está adoptando medidas fundamentales para resolver la falta de conexión entre la oferta y la demanda de los servicios de empleo y la capacitación laboral. Proempleo comprende básicamente dos programas: el Servicio Nacional de Empleo de Honduras (SENAEH) y el programa de Entrenamiento para el Empleo (EPEM).

El SENAEH ha establecido una alianza con las organizaciones del sector privado para cogestionar y cofinanciar estos servicios. Dicha alianza comenzó abriendo oficinas del SENAEH en las sedes de asociaciones y cámaras donde se ofrecían servicios de intermediación de conformidad con las reglas, los procedimientos y los sistemas del SENAEH. El personal y los suministros para proporcionar el servicio son aportados por el sector privado.

La alianza del SENAEH estableció las directrices para extenderla a los servicios de capacitación laboral. El programa EPEM es un sistema de capacitación innovador porque se ha implementado a través de las unidades gestoras de entrenamiento, creadas en las asociaciones de empleadores, que proporcionan personal de apoyo administrativo, suministros, alquileres, uso de Internet y otros gastos relacionados. El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social mantiene el control regulatorio y fiduciario del programa y apoya y monitorea su gestión y sus resultados. El EPEM prepara a los jóvenes para oportunidades laborales tangibles; los contenidos de la formación están directamente relacionados con el desarrollo de los conocimientos y habilidades de comportamiento para trabajar en un empleo real. Recientemente el EPEM ha sido denominado programa “Con Chamba Vivís Mejor” y está coordinado directamente por la Presidencia de la República.

4.6.3

Alianzas con los sindicatos

Los sindicatos tienen información sobre la escasez y los excedentes de personal calificado en las empresas. También sobre las políticas de capacitación y las ganancias en salarios derivadas de la capacitación, y a veces participan en la implementación de esta última. Asimismo, desempeñan un rol clave en el desarrollo de una cultura de aprendizaje permanente en el lugar de trabajo y apoyando a los empleados para que adquieran habilidades transferibles para aumentar su empleabilidad y su disposición para progresar dentro del mercado laboral (FEM, 2014). En Europa, la cooperación con los sindicatos no suele realizarse en forma aislada sino que sus opiniones se toman en cuenta en la medida en que son miembros de juntas y consejos en los que están representados los actores sociales (DTI, OSB Consulting y Warwick Institute for Employment Research, 2010). Los sindicatos también son tradicionalmente sólidos en su oferta de capacitación para los trabajadores, y pueden ayudar a los SPE a ofrecer capacitación permanente para lograr transiciones laborales exitosas.

4.6.4

Las alianzas con las instituciones de educación y capacitación

Diversos proveedores de educación, en particular las universidades, las escuelas técnicas y los centros de investigación, tienen acceso a conocimientos acerca de las tendencias futuras del mercado laboral. Fundamentalmente, las instituciones de educación y capacitación son los actores del mercado laboral encargados de brindar a las personas los conocimientos, habilidades y competencias adecuadas de modo que sean empleables y capaces de contribuir al desarrollo de la economía. Los SPE pueden crear alianzas con las instituciones de educación y capacitación para asegurar la oportunidad y pertinencia de la educación y la capacitación en todos los niveles, incluso colaborando en los marcos legales, las estructuras institucionales y los mecanismos de financiamiento, y para desarrollar criterios que midan, supervisen y evalúen los avances (DTI, OSB Consulting y Warwick Institute for Employment Research, 2010).

Recuadro 4.9

Cuando la capacitación y la educación participan en la identificación y orientación de habilidades: la Agencia Nacional de Empleo y Competencias de Marruecos

La Agencia Nacional de Empleo y Competencias (ANAPEC) de Marruecos ha firmado un acuerdo marco sobre adecuación de habilidades con la Secretaría de Estado para la Educación Escolar, las asociaciones profesionales y otros actores del mercado laboral. La cooperación abarca:

- Identificar necesidades de formación (número, sector) a partir de encuestas a aquellas instituciones de educación privadas que son referentes en el desarrollo de la capacitación.

- Evaluar la calidad de la educación escolar, lo cual incluye a las instituciones privadas y las decisiones sobre qué tipo de formación complementaria ofrecer y financiar.
- Seleccionar y supervisar a los proveedores de capacitación.
- Evaluar y monitorear los beneficios de la capacitación y el impacto del desarrollo de habilidades proporcionado.
- Realizar estudios prospectivos para identificar las necesidades de largo plazo en materia de personal y calidad en los diferentes sectores.

4.6.5

Alianzas con las agencias privadas de empleo

Los SPE suelen cubrir solo una parte de las vacantes en el mercado laboral. Las agencias de empleo temporal y los proveedores de servicios de empleo especializados (por ejemplo, centrados en mercados laborales para personas altamente calificadas) tratan con frecuencia con un grupo de empleadores de ciertos segmentos del mercado en sectores o niveles de calificación con que los SPE tienen menos probabilidades de estar en contacto. Por lo tanto, las agencias privadas de empleo pueden tener acceso a información sobre tendencias futuras en la oferta o demanda de habilidades que serán relevantes para los desempleados. Por ejemplo, puede que actualmente los avances en la TI no sean relevantes para los desempleados, pero en el futuro los trabajadores tendrán que desarrollar habilidades para utilizar esta tecnología.

Recuadro 4.10

El socio transversal: la tecnología para el aprendizaje y la adecuación de habilidades

Las nuevas tecnologías mejoran de manera significativa la educación y la hacen más accesible en los países más pobres y en escenarios de baja calificación. YouTube, Google y otras herramientas de búsqueda en línea son un tesoro para hallar con facilidad manuales. Así como las librerías, las tiendas de música, las universidades y los institutos de formación dan paso al aprendizaje virtual, los cursos en línea abiertos y masivos (MOOCs, por sus siglas en inglés) ya están utilizándose en las principales universidades para reducir costos y llevar la educación a zonas remotas y menos favorecidas. Incluso los cursos llamados “tradicionales”, con más tiempo de interacción entre estudiantes y profesores, casi siempre comprenden hoy en día un cierto uso de recursos digitales.

La tecnología del aprendizaje puede mezclar el *software* y la intervención humana en un programa más continuo y preciso para verificar el desempeño de un alumno y al mismo tiempo permite a los alumnos auto-gestionar su aprendizaje. La accesibilidad a este nuevo tipo de educación, de acuerdo con el cual las nuevas tecnologías se han convertido en un “socio”, estará determinada por la cobertura de Internet, no solo por el dinero (Pearson, 2015).

Es verdad que falta evidencia sobre si el uso de la tecnología, como herramienta de aprendizaje, ahorra costos. William G. Bowens, un ex profesor de la Universidad de Princeton y un líder de opinión en el debate sobre el aprendizaje digital, cree que hay un largo camino por recorrer antes de que los datos empíricos sobre el aprendizaje de los alumnos en entornos virtuales puedan afirmar rigurosamente su posición en relación con entornos más tradicionales: “Existe un peligro real de que el frenesí de los medios asociados con los MOOCS lleve a algunos colegios y universidades a adoptar demasiado estrechamente el enfoque MOOCS antes de que se haya probado adecuadamente y se haya constatado que es a la vez sostenible y capaz de producir buenos resultados de aprendizaje en todo tipo de alumnos” (Bowens, 2014).

Actualmente, puede que la tecnología tenga costos ocultos y que aún no estimule a participar a tantos trabajadores con bajas calificaciones en el aprendizaje permanente como sería posible. Al igual que sucedió en la revolución industrial del siglo XIX, toma tiempo antes de que la mayoría pueda beneficiarse de las innovaciones. Sin embargo, una combinación de tecnología y estrategia para establecer una cultura de aprendizaje entre los que se encuentran lejos de la educación puede ser una manera poderosa de desarrollar habilidades en todo el mundo. Además, la tecnología puede ayudar a transformar la simple escolarización en una verdadera educación permanente. La escolarización tradicional es sencillamente una estructura que se ofrece a (o se impone a) quienes estudian para que el proceso sea más manejable. La educación, por otro lado, tiene lugar allí donde el aprendizaje es personalizado y único para el individuo. El aprendizaje permanente no requiere escolarización sino oportunidades: por ejemplo, a través del uso individualizado de la tecnología (Pearson, 2015).

Las nuevas tecnologías también pueden mejorar el proceso para adecuar las habilidades a lo largo del ciclo de vida, como se demostrará en el próximo capítulo.

4.7

Conclusiones

La gestión de las transiciones en el mercado laboral, con su constante necesidad de identificar, capacitar y adecuar habilidades durante toda la vida, es compleja y siempre cambiante. Se trata de una tarea que no pueden realizar solo unos pocos actores del mercado laboral, y menos aún uno solo. Es necesario establecer alianzas para ayudar a los solicitantes de empleo a construir, desarrollar y mantener un perfil empleable desde de una temprana edad, y para ayudar a los empresarios a cubrir las habilidades que contribuirán al crecimiento de las economías y a una sociedad global coherente. Los SPE constituyen un socio natural en este sentido. Con más capacidad, nuevas tecnologías, mejor cobertura de información (y los conocimientos sobre cómo utilizar esta información), así como llevando una gestión con otros actores interesados basada en resultados, dichos servicios pueden convertirse en la principal fuerza para adecuar las habilidades durante todo el ciclo de vida de la fuerza laboral.

Referencias bibliográficas

- Baptista, D. y R. Flores Lima. 2014. "Capacitación y reclutamiento de personal en los establecimientos de Panamá". Washington, D.C.: BID.
- Blázquez, M. 2014. "Skills-based Profiling and Matching in PES." Programa de Aprendizaje Mutuo de la Estrategia Europea de Empleo de la Comisión Europea. Bruselas: Comisión Europea.
- Boberly-Pecze, T. B. 2010. "Development of a System of Life-long Guidance in Hungary, Phase I: 2008-2010." Budapest: National Employment and Social Office.
- Bowens, W. G. 2014. *Higher Education in the Digital Age*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Cedefop (Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional). 2013. "Employment and Social Developments in Europe 2013." Bruselas: Comisión Europea.
- Comisión Europea. 2010. "New Skills for New Jobs: Action Now." A Report by the Expert Group on New Skills for New Jobs prepared for the European Commission. Bruselas: Comisión Europea.
- , 2014. "Skills-based Profiling and Matching in PES." Documento de análisis PES-2-PES-Dialogue (noviembre). Bruselas: Comisión Europea.
- DTI (Danish Technological Institute), OSB Consulting y Warwick Institute for Employment Research. 2010. "Anticipating Skill Needs of the Labor Force and Equipping People for New Jobs. Which Role for PES in Early Identification of Skill Needs and Labor Up-skilling?" (Octubre).
- ETF (Fundación Europea de Formación). 2012. "Skills Anticipation and Matching Systems in Transition and Developing Countries." Turín, Italia: ETF.
- FEM (Foro Económico Mundial). "2014. Matching Skills and Labor Market Needs. Building Social Partnerships for Better Skills and Better Jobs." Davos-Klosters, Suiza: FEM.
- HOPES (Red Europea de Directores de Servicios Públicos de Empleo). 2011. *The Case for Skills. A Response to the Recommendations regarding the Future Role of PES under the New Skills for New Jobs Agenda*. Septiembre.
- McKinsey Global Institute. 2012. *The World at Work*. Chicago: McKinsey Global Institute.
- OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos) y Banco Mundial. 2013. *Indicators of Skills for Employment and Productivity: A Conceptual Framework and Approach for Low-Income Countries*. París: OCDE y Washington, D.C.: Banco Mundial.
- OIT (Organización Internacional del Trabajo). 2013. "Global Employment Trends for Youth 2013: A Generation at Risk." Ginebra: OIT. Pearson. 2015. *The Learning Curve*. Londres: The Economist Intelligence Unit.
- Peromingo, M. 2012. *Beyond Europe: How Different International Employment Services Anticipate Skill Demands*. Munich: Rainer Hampp Verlag.
- Piketty, T. 2014. *El capital en el siglo XXI*. Cambridge, Massachusetts y Londres, Reino Unido: Harvard University Press.
- UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura). 2013. *Estrategia operacional sobre la juventud 2014-2021*. Nueva York: UNESCO.
- Watts, A.G., B. Band y T. Boberly-Pecze. 2011. *The Development of a Life-long Guidance System in Hungary*.



5

Proporcionar los servicios adecuados a las personas adecuadas a través de los canales adecuados

5.1 Introducción

Al ofrecer sus servicios, los gobiernos tienen que responder a diversas preguntas estratégicas. ¿Qué canales se deberían utilizar para prestar servicios? ¿Cuáles son las necesidades de los solicitantes de empleo y de los empleadores? ¿Cómo se puede lograr que la prestación de servicios sea lo más eficiente posible y, a la vez, mantener niveles aceptables de efectividad y de satisfacción de los clientes? El tema (estratégico) relacionado con qué canales utilizar para prestar qué tipo de servicios a qué tipo de clientes se denomina “gestión multicanal”. Esta modalidad de gestión se centra en ayudar a las organizaciones a tomar decisiones sobre el despliegue de sus canales de servicios.

Sin embargo, si bien las decisiones sobre la prestación de servicios pueden ser sobre todo un asunto de las oficinas de atención al público, también pueden afectar a toda una organización. Por ejemplo, puede que una organización que decide prestar servicios electrónicos tenga que rediseñar el conjunto de los procesos administrativos para gestionar flujos de datos electrónicos. Además, las decisiones que afectan a un canal pueden influir en lo que sucede en otro canal. Poner un fuerte énfasis en los servicios electrónicos puede traer aparejado el hecho de que los clientes llamen a la organización con preguntas técnicas relacionadas con los canales electrónicos. Esto podría desplazar el foco de un canal destinado a prestar servicios y convertirlo en un canal que apoya a otros canales. El impacto organizativo es que habrá que volver a capacitar al personal (telefónico); la modificación en contenido del trabajo podría provocar resistencia al cambio y convertir una decisión relativamente sencilla sobre el canal de entrega en un asunto complicado de gestión del cambio.

Las complejidades que subyacen a las decisiones relativas a los canales de servicios se suelen ignorar; el objetivo de este capítulo es aclarar algunas de estas complejidades. Aquí se presenta una visión general del uso que las agencias públicas de empleo hacen de los canales de servicios. También se abordan las principales diferencias regionales y las evoluciones clave en este ámbito. Estas diferencias y evoluciones pueden ayudar a los servicios públicos de empleo (SPE) a entender dónde están situados y a identificar oportunidades para introducir mejoras.

El capítulo, examina, primero, las estrategias actuales en el uso de canales; luego analiza las diferencias regionales en las estrategias. Por último, se centra en los nuevos desarrollos, innovaciones y oportunidades.

5.2

Eligiendo una estrategia

La prestación de servicios comienza con la definición de una estrategia que destaque las prioridades en la entrega de servicios y cómo interactúan los diferentes canales. Los objetivos organizacionales pueden influir en las decisiones que se adopten en relación con los canales de servicios. Por ejemplo, en los últimos años numerosos SPE de todo el mundo tuvieron que lidiar con severas medidas de austeridad. La reducción de los presupuestos en algunos casos provocó un recorte de personal y del número de oficinas, lo cual redundó en la utilización de Internet como principal canal de servicio. En este caso, las opciones relativas a los canales de servicios estaban impulsadas por el objetivo organizacional de eficiencia (financiera).

En general, se puede sostener que las organizaciones tienen que equilibrar tres objetivos en sus opciones de prestación de servicios:

- 1)** La efectividad, que refleja el éxito en la entrega de servicios a los clientes.
- 2)** La eficiencia, que refleja el nivel de conciencia de los costos involucrados en este proceso (la manera más económica para prestar servicios sin hacer demasiadas concesiones en lo que respecta a la efectividad y la satisfacción).
- 3)** La satisfacción, que refleja la percepción (del cliente y del gobierno) de la calidad del servicio.

Es muy difícil alcanzar los tres objetivos al mismo tiempo. Poner un fuerte énfasis en la satisfacción del cliente puede tener como resultado el encarecimiento de la prestación de servicios y, por lo tanto, hacerla menos eficiente. Una prestación de servicios muy efectiva desde una perspectiva organizacional puede orientar a los ciudadanos hacia los servicios en línea, lo cual podría afectar negativamente la satisfacción del cliente. Además, intentar servir de manera efectiva a todos los clientes en todo momento afectará el presupuesto de la organización y, por lo tanto, limitará la eficiencia.

Lo fundamental es que si bien es teóricamente posible prestar todos los servicios de manera efectiva y eficiente, con una alta satisfacción de los clientes, en realidad, los SPE tienen presupuestos limitados, trabajan con grupos de clientes cuyas necesidades y demandas son variables y no disponen de datos que les permitan medir cabalmente la efectividad de la entrega de servicios (Comisión Europea, 2014a). Si bien no es necesario (ni posible) que las agencias que pretenden comenzar a desarrollar una estrategia de multicanal identifiquen el equilibrio perfecto entre estos objetivos, tienen que pensar en qué objetivos o qué aspectos de esos objetivos son más importantes. ¿El objetivo consiste en ayudar a conseguir un empleo a cuantos solicitantes de empleo sea posible? En ese caso, puede que los aspectos financieros o relacionados con la satisfacción sean menos importantes.

En muchos casos, los objetivos organizacionales de los SPE son impulsados por organizaciones políticas y/o influencias externas (por ejemplo, una situación económica que empeora puede aumentar la carga del servicio y disminuir la efectividad). Un buen ejemplo de estas influencias son los asuntos de gobernanza (véase el capítulo 3); es difícil ejecutar cualquier estrategia relacionada con el servicio si los diferentes actores no coinciden en cuanto a las metas y objetivos. Cualquier unidad organizacional en los SPE que sea responsable de la gestión multicanal debe tomar los objetivos organizacionales como punto de partida cuando se diseñan estrategias de servicio.

5.3

Las estrategias multicanal

El tema multicanal o gestión multicanal se refiere a los diferentes canales para la entrega de servicios de los cuales disponen las organizaciones. La mayoría de estas definiciones se centran en la gestión multicanal en el sector privado. Pieterse (2010) propone una definición en el contexto del sector público y entiende que el concepto abarca “el uso de múltiples canales de servicios dentro de un proceso único de prestación de servicios públicos o el uso de diferentes canales para diferentes procesos de prestación de servicios, por lo cual los diferentes canales se relacionan unos con otros”.

Si bien esta definición pone de relieve que hay numerosos canales implicados en una gestión multicanal, no nos dice cómo interactúan los diferentes canales, ni cómo están posicionados unos junto a otros. Hay diferentes maneras de enfocar esto. Algunos organismos públicos deciden hacer de Internet el canal preferido para la prestación de servicios públicos. A mediados de la década del 2000, Internet se convirtió en el principal canal de servicios para las agencias tributarias de Canadá y Reino Unido. Los SPE en países como Lituania y Países Bajos están siguiendo esta estrategia. En otros, el panorama es algo más matizado: Estonia, Alemania y Austria (Comisión Europea, 2014a) reconocen el valor de otros canales, pero intentan orientar sus canales cada vez más activamente hacia Internet. También se producen cambios a lo largo del tiempo. Países como Canadá han desplazado el foco alejándose de Internet para centrarse en múltiples canales. Como señalaban Reddick y Turner (2012), desde 2005 el foco “se ha centrado en gran parte en la integración de servicios, por lo cual la prestación de servicios en Internet, o en otros medios basados en las telecomunicaciones, no es sino uno más entre diversos canales de servicios, cada uno de los cuales debe ser capaz de proporcionar servicios eficientes y efectivos con resultados consistentes en diferentes contextos geográficos, tecnológicos y grupos de usuarios”.

Pieterse (2010) intentó clasificar los diferentes tipos de estrategias y creó una segmentación en cuatro tipos, que se resumen brevemente en el cuadro 5.1.

Cuadro 5.1 Estrategias de gestión de canales

Nombre	Descripción
Paralela	Los canales están situados unos junto a otros. Los ciudadanos tienen la libertad de escoger sus canales, y hay servicios disponibles a través de cada canal.
De reemplazo	Los canales se pueden reemplazar unos a otros. El supuesto consiste en que unos canales pueden ser superiores o inferiores a otros. Los clientes preferirían usar el mejor canal y, por lo tanto, un canal reemplazaría a otro.
Suplementaria	Los canales tienen valores suplementarios; cada canal tiene sus propias características que lo hacen adecuado para cierto tipo de servicios. Por lo tanto, los gobiernos deberían ofrecer servicios usando los canales más adecuados.
Integrada	Todos los canales están integrados en todo el proceso de prestación de servicios. Esto significa que todos los servicios se ofrecen a través de todos los canales, pero las fortalezas y debilidades de los canales se utilizan en el diseño de la entrega de los servicios. Los ciudadanos son guiados a los “mejores” canales, y los canales se refieren a la perfección entre sí.

Fuente: Pieterston (2010).

Algunos autores sostienen que la integración debería ser el objetivo último de la gestión de canales (Pieterston, 2010) y otros han trabajado en modelos que se centran en cómo lograr la integración (Kernhagan, 2013; Madsen y Kræmmergaard, 2015). En esta estrategia, los canales ya no son gestionados por separado sino que están interconectados para que sean vistos como un solo canal. El principal razonamiento de este argumento es que, según diversas teorías, diferentes canales de servicios tienen diferentes características que los hacen adecuados para distintas tareas.

No todos los canales de servicios son iguales. Verbigracia, se diferencian por su capacidad de transferir rápidamente información. Esto implica, por ejemplo, que si los empleadores comunican las vacantes laborales por teléfono, el medio es inherentemente más ineficiente que si lo hacen mediante un formulario en la red. En muchos aspectos, diseñar la estrategia de gestión multicanal en torno a las características de los servicios y los canales tiene bastante sentido. En este escenario, se prestan más servicios (por ejemplo, el registro, la búsqueda de vacantes, el ajuste entre habilidades y empleo) basados en datos en línea (vía sitios web), y los servicios más ambiguos, basados en la confianza (por ejemplo, asesorías, tratar con casos de empleo complicados), se prestan personalmente.

Las Evaluaciones de Expertos de la Comisión Europea de 2011 y 2014 señalan que numerosos SPE intentan alcanzar la eficiencia y la efectividad en la prestación de servicios privilegiando algunos por la vía de determinados canales. Los estudios también indican que, en los servicios gubernamentales, en ciertas

ocasiones los clientes siguen eligiendo diferentes canales para ciertos servicios (Reddick y Turner, 2012; van den Boer et al., 2014). Reddick y Anthopoulos (2014) estudiaron el comportamiento en la elección de canal en Canadá y descubrieron que, aunque el uso de los canales tradicionales esté disminuyendo (por ejemplo, las típicas visitas a las oficinas bajaron de un 64% en 2005 a un 47% en 2012), el uso del sitio web se redujo a un 38% en 2012 después de haber aumentado a un 47% en 2008. Los autores atribuyen esta disminución a las capacidades limitadas de la red para solucionar problemas. Encontraron cuatro factores como predictores clave del uso del canal: la brecha digital,¹ la satisfacción del usuario con el canal, la naturaleza de la transacción, y la seguridad y privacidad. Estos factores tienen sentido; no es razonable contar con una estrategia de canal centrada en Internet si la población no tiene las habilidades ni el acceso requerido para utilizar canales en línea. Por estos motivos, la estrategia multicanal tiene que partir y evolucionar con base en las necesidades y capacidades de la población.

Aunque se ha sostenido que la integración de todos los canales en un “omni-canal” o estrategia “mixta” sería beneficiosa tanto para la organización como para sus clientes, la realidad es mucho más complicada. Esto se debe en gran medida a la rápida evolución en el panorama de los canales. Durante los últimos 25 años se ha visto la incorporación de innumerables canales nuevos. La primera ola introdujo los canales electrónicos, como los sitios web y el correo electrónico (hace 20-25 años). A esto le siguió, hace unos 10 años, la llegada de las redes sociales (Twitter, Facebook, etc.). Actualmente nos encontramos en medio de la revolución de la telefonía celular, y los servicios en línea están siendo utilizados cada vez más en los teléfonos móviles (véase el estudio de caso 5.2 sobre los servicios de telefonía celular en África) y las *tablets*, y es cada vez más común tener aplicaciones especializadas para los teléfonos móviles (véase el estudio de caso 5.3 sobre los nuevos canales). Después, está la Internet de las cosas (IOT, por sus siglas en inglés, *Internet of Things*), donde interactuarán cada vez más diferentes dispositivos. Con la llegada de cada nuevo canal, un SPE tiene que responder a una serie de preguntas. ¿Reemplazará este canal a otros canales en su conjunto (como los sitios web y el correo electrónico están reemplazando a la imprenta y al correo tradicional)? ¿Será tan integral este canal como para poder ofrecer muchos o todos los servicios a través de él (por ejemplo, por la vía de las aplicaciones para los teléfonos móviles)? ¿O este canal solo está equipado para un objetivo muy específico (por ejemplo, videoconferencias para capacitación y apoyo)? A partir de las respuestas a estas preguntas y de los objetivos estratégicos de la agencia, puede que un SPE adopte diferentes estrategias o que cambie de estrategias a lo largo del tiempo.

Actualmente, diferentes SPE siguen distintas estrategias. En los Países Bajos hay un ejemplo de empleo público que sigue la estrategia de reemplazo (estudio de caso 5.1).

¹ Véase el apartado 3.2 del capítulo 3 para un debate más amplio sobre cómo influyen las habilidades en los mercados laborales.

Estudio de caso 5.1

La estrategia de Internet como reemplazo: los Países Bajos

Golpeado por la crisis económica global a finales de la década del 2000, el gobierno de Países Bajos se enfrentó no solo a un aumento del número de solicitantes de empleo sino también a una disminución del presupuesto disponible para los SPE. Efectivamente, el presupuesto de 2015 para esos servicios es la mitad del de 2011 (en 2011 ascendía a €490 millones y en 2015 era de €240 millones). Esto llevó a los SPE a repensar su estrategia y a adoptar un enfoque puro de “primero Internet”. Como consecuencia, el número de instalaciones disminuyó de 100 oficinas locales en 2011 a 30 oficinas regionales en 2015.

Los SPE hicieron importantes inversiones en el desarrollo de sus canales electrónicos y se fijaron como objetivo en 2015 servir a todos los desempleados durante sus primeros tres meses de desempleo exclusivamente mediante canales digitales. Este requisito estimularía a los solicitantes de empleo (y a quienes buscan beneficios) a utilizar los canales en línea. Después, entre los meses 4 y 12 solo el 10% de la población sin suficientes habilidades digitales recibiría capacitación y orientación por otros canales.

Como resultado de esta política, a junio de 2014 el 95% de todos los receptores de beneficios de desempleo se había registrado en la web y el 85% utilizaba activamente los servicios en línea. Además, aunque esta estrategia provocó una disminución inicial de la satisfacción de los clientes en 2011, hacia 2014 dicha satisfacción había vuelto a los niveles de 2010 (Comisión Europea, 2014b). Esto señala que se puede implementar de manera efectiva una estrategia de reemplazo.

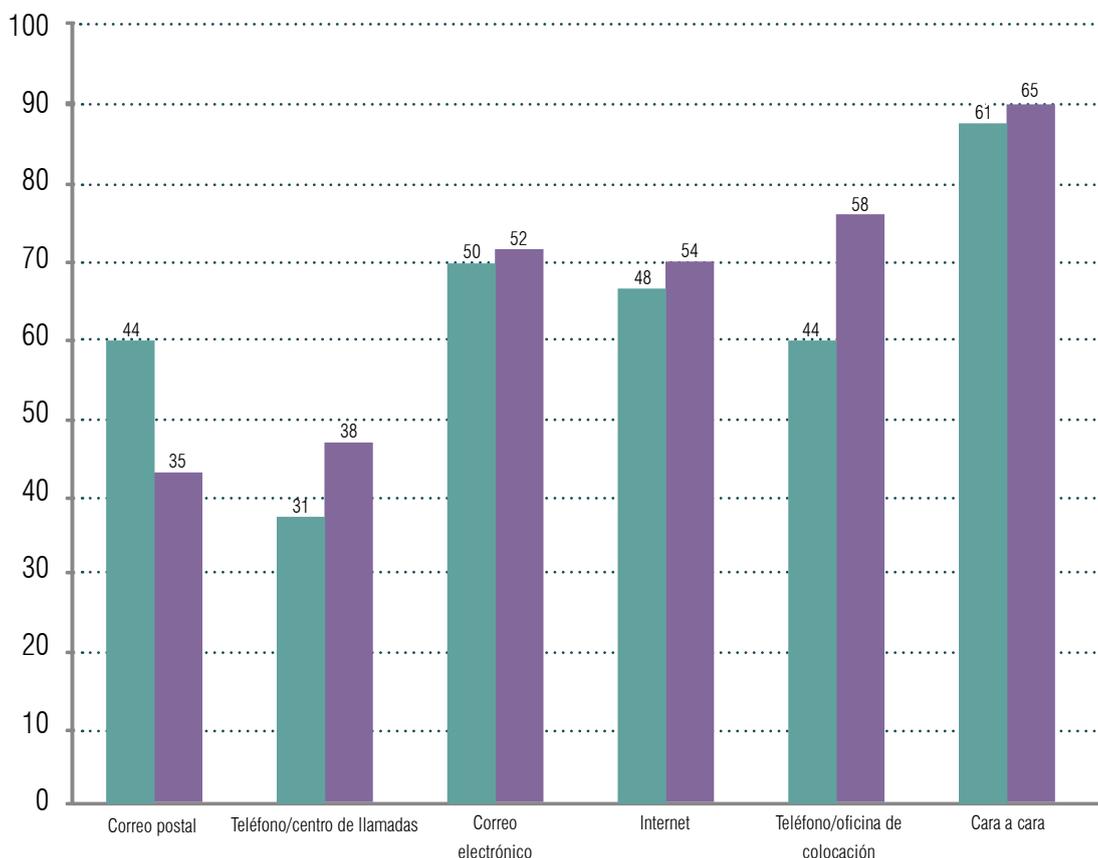
Tanto la encuesta de AMSPE de 2011 como la encuesta AMSPE-BID de 2014 formularon preguntas acerca de los canales utilizados para prestar ciertos servicios tanto a los solicitantes de empleo como a los empresarios. Además, las encuestas preguntaron a las agencias de empleo acerca de la importancia relativa de cada aspecto. Esto permite evaluar cómo los SPE están organizando sus canales y cómo ha cambiado esta realidad a lo largo de los años.

La mejor manera de comparar diferentes canales para los mismos servicios es observar el despliegue de diversos canales disponibles para que los empresarios registren las vacantes laborales. El gráfico 5.1 muestra el porcentaje (cuando se puede aplicar) de los SPE que utilizaban diferentes canales para el registro de vacantes en 2011 y 2014.

Gráfico 5.1

Porcentaje de servicios públicos de empleo que utilizan diferentes canales para el registro de vacantes, 2011 y 2014

Cifras absolutas en las barras; porcentajes en el eje de la izquierda



Fuentes: Encuestas AMSPE-BID 2014 y AMSPE 2011.

Nota: El número de SPE participantes en las encuestas varía en las distintas olas y por lo tanto la variación en los porcentajes puede reflejar diferencias en el tamaño de la muestra.

■ 2011 ■ 2014

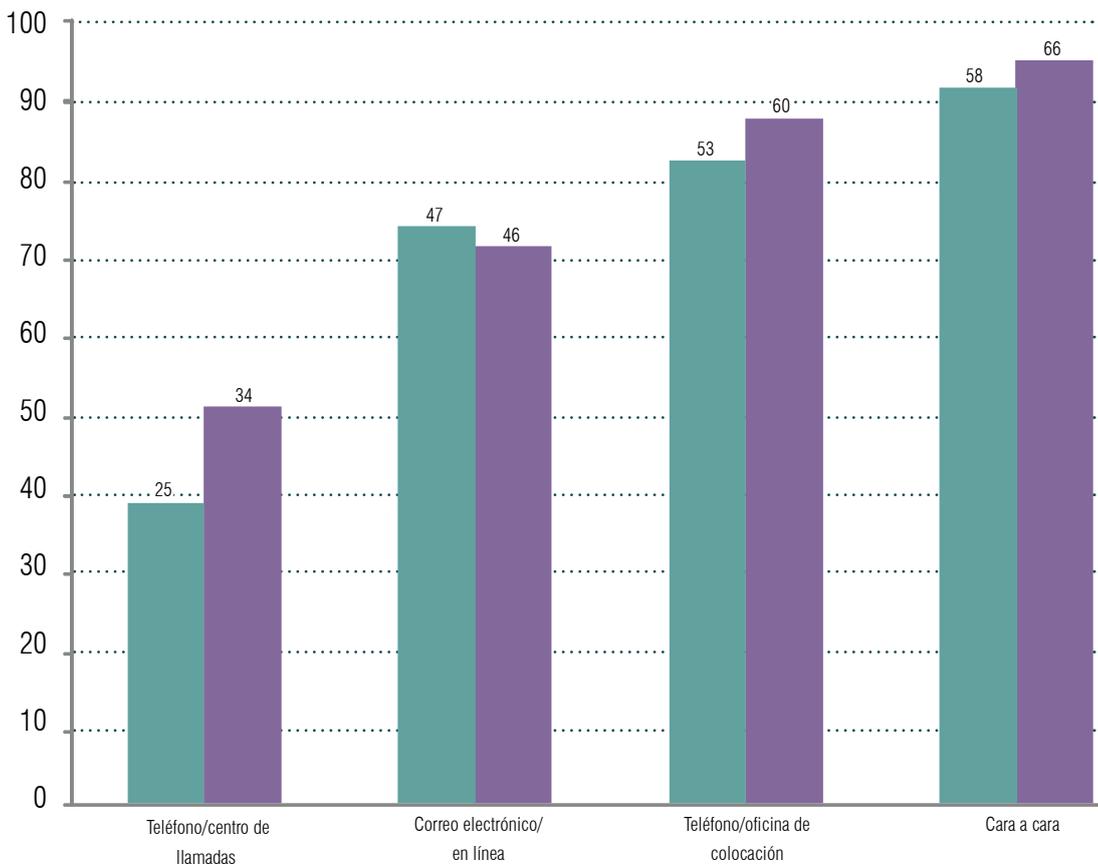
Si bien el gráfico no se propone de ninguna manera extraer conclusiones finales (el número de encuestados es demasiado bajo), los datos dan una impresión general. En primer lugar, la mayoría de los SPE ofrecen más de un canal a los empresarios para registrar las vacantes laborales. Esto sugiere que estos canales están siendo desplegados en paralelo por estas agencias. En segundo lugar, la modalidad cara a cara es (todavía) el canal más ampliamente usado en los SPE. Por último, entre 2011 y 2014 se pueden ver algunos cambios (importantes). El correo tradicional está perdiendo protagonismo y el teléfono se está convirtiendo en un canal más sobresaliente para los SPE. Esto se debe en gran parte a los países en desarrollo que empezaron a usar el teléfono como canal de servicio hace relativamente poco tiempo. Estos resultados coinciden con otros informes sobre los SPE (Comisión Europea, 2014a) y con la evolución de la prestación de servicios públicos a las empresas en general (van den Boer et al., 2014).

Se observan diferentes patrones para los servicios de apoyo personal a los empresarios (gráfico 5.2). Dada la naturaleza más ambigua y compleja de este tipo de servicios, es posible esperar porcentajes más altos para el canal más personal (cara a cara y teléfono) y porcentajes más bajos para los canales en línea.

Gráfico 5.2

Porcentaje de organizaciones que utilizan diferentes canales para apoyo personal a empresarios, 2011 y 2014

Cifras absolutas en las barras; porcentajes en el eje de la izquierda



Fuentes: Encuestas AMSPE-BID 2014 y AMSPE 2011.

Nota: El número de SPE participantes en las encuestas varía en las distintas olas y por lo tanto la variación en los porcentajes puede reflejar diferencias en el tamaño de la muestra.

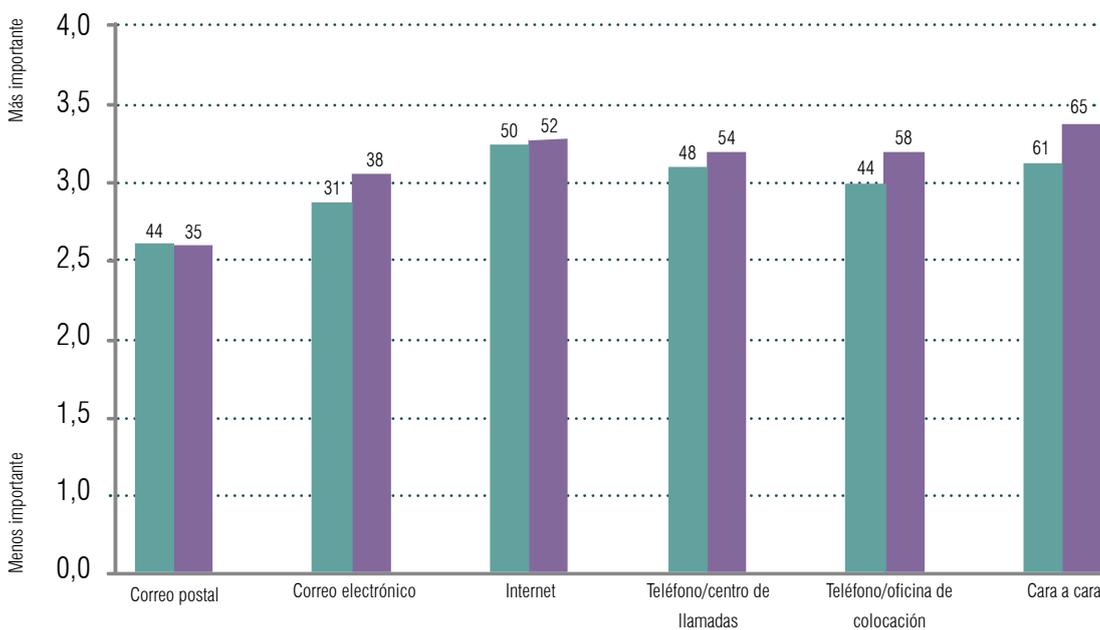
■ 2011 ■ 2014

El gráfico 5.2 muestra que, en realidad, los canales más personales (teléfono/funcionarios de las agencias de empleo y cara a cara) son los más comunes. El canal más anónimo teléfono/centro de llamadas, así como el correo electrónico/en línea van a la zaga, e incluso se observa una leve caída en la utilización de este último cuando se compara 2011 con 2014.

El nivel de importancia que los encuestados asignan a cada canal puede contribuir a determinar el peso relativo en la combinación de canales. El gráfico 5.3 muestra la importancia actual de los canales en el registro de vacantes laborales y cómo esa importancia ha cambiado a lo largo del tiempo.

Gráfico 5.3

Importancia relativa de los diferentes canales en el registro de vacantes laborales, 2011 y 2014



Fuente: Encuestas AMSPE-BID 2014 y AMSPE 2011.

■ 2011 ■ 2014

Una vez más, debido al bajo número de encuestados, los datos deberían verse como indicativos. Sin embargo, el gráfico 5.3 muestra que, en primer lugar, la mayoría de los canales tienen una importancia similar, mientras que la excepción más destacada es el canal de correo postal. Esto sugiere que la mayoría de los SPE sigue una estrategia en la que emplean diferentes canales de forma paralela. Varios países mencionaron esto en la encuesta. Por ejemplo, el SPE de Marruecos trabaja en una estrategia multicanal que abarca todos los canales, incluyendo las redes sociales.

En segundo lugar, la importancia relativa de los canales en línea (e-mail e Internet) está aumentando a medida que pasa el tiempo. Esto también es un reflejo de la tendencia global en virtud de la cual los canales en línea tienden a convertirse en el punto focal de la estrategia de canal. En términos de los canales en desarrollo, la mayoría de los SPE señala que ha puesto en marcha sus estrategias en línea y se ha centrado en la implementación de sitios web y otros canales digitales. Sin embargo, esto no significa que los SPE

desarrollen únicamente sus canales en línea. Diversos SPE mencionan que ponen en marcha otros canales. Por ejemplo, el SPE de Brasil introducirá un servicio telefónico gratuito y el de Bolivia está trabajando en una iniciativa similar.

Sin embargo, las conclusiones sobre las estrategias de canal son claras. Los canales en línea están cobrando cada vez más importancia en todo el mundo. La mayoría de las inversiones se están realizando mediante servicios en línea y el uso de estos canales está aumentando. Por ahora, esto está ocurriendo en gran parte a expensas del canal de correo postal. Los otros canales (cara a cara y teléfono) siguen siendo ampliamente usados y son fundamentales en las estrategias de los SPE. Sin embargo, hay incertidumbre a propósito de hasta qué punto los SPE están siguiendo activamente una estrategia definida con objetivos claros. Vincular la estrategia de gestión multicanal con objetivos claros no solo es útil cuando se trata de tomar decisiones a propósito de qué canales ofrecer para qué tipo de servicios y para qué tipo de público, sino que también sirve para priorizar el proceso de toma de decisiones sobre las inversiones.

5.4

Diferencias regionales

Mientras que en las tendencias globales se observa un movimiento hacia los servicios electrónicos y el desarrollo de canales en línea, hay grandes diferencias regionales en la forma en que se utilizan actualmente y qué tan maduros son. El cuadro 5.2 muestra los canales utilizados para el registro de vacantes laborales en 2014 por región.

Cuadro 5.2

Empleo de los diferentes canales para el registro de vacantes laborales en 2014, por región

	Número de respuestas / Porcentajes				
	África	Américas	Europa	Asia-Pacífico	Medio Oriente/ Norte de África
Teléfono/Centro de llamadas	8 (62%)	9 (41%)	14 (65%)	4(67%)	2 (67%)
Teléfono /Funcionario de agencia de empleo	10 (77%)	20 (87%)	21(91%)	5 (83%)	2 (67%)
Correo postal	12 (92%)	4 (19%)	14 (61%)	2 (33%)	3 (100%)
E-mail	8 (62%)	19 (83%)	20 (87%)	3 (60%)	2 (67%)
Internet	6 (46%)	17 (74%)	24 (100%)	5 (100%)	2 (67%)
Cara a cara	13 (100%)	23 (100%)	21 (91%)	6 (100%)	2 (67%)

Fuente: Encuesta AMSPE 2011.

Este cuadro muestra hasta qué punto las distintas regiones se basan en diferentes canales. África y Medio Oriente/Norte de África muestran una fuerte dependencia de los canales de correo postal y cara a cara. Su

empleo de Internet y el correo electrónico es mucho menor, si bien el bajo número de respuestas puede matizar estos hallazgos. En cambio, en Europa y Asia-Pacífico tienen servicios en línea muy desarrollados. Sin embargo, es evidente que cerca del 60% de los países europeos todavía ofrece la posibilidad de registrar las vacantes laborales mediante el correo postal.

Se observan diferencias similares por región en cuanto a los servicios de apoyo personal (cuadro 5.3). Europa y Asia-Pacífico tienden a centrarse más en el correo electrónico/en línea mientras que estos canales están menos desarrollados en África y Medio Oriente /Norte de África.

Cuadro 5.3

Empleo de los diferentes canales en los servicios de apoyo personal en 2011 y 2014, por región

	Número de respuestas/Porcentajes				
	África	América	Europa	Asia-Pacífico	Medio Oriente/ Norte de África
Teléfono/Centro de llamadas	6 (46%)	8 (36%)	14 (61%)	4 (67%)	2 (100%)
Teléfono/Funcionario de agencia de empleo	9 (69%)	22 (96%)	21 (91%)	6 (100%)	2 (67%)
E-mail/En línea	2 (17%)	16 (73%)	22 (96%)	5 (100%)	1 (50%)
Cara a cara	12 (92%)	23 (96%)	22 (96%)	6 (100%)	3 (100%)

Fuente: Encuestas AMSPE-BID 2014 y AMSPE 2011.

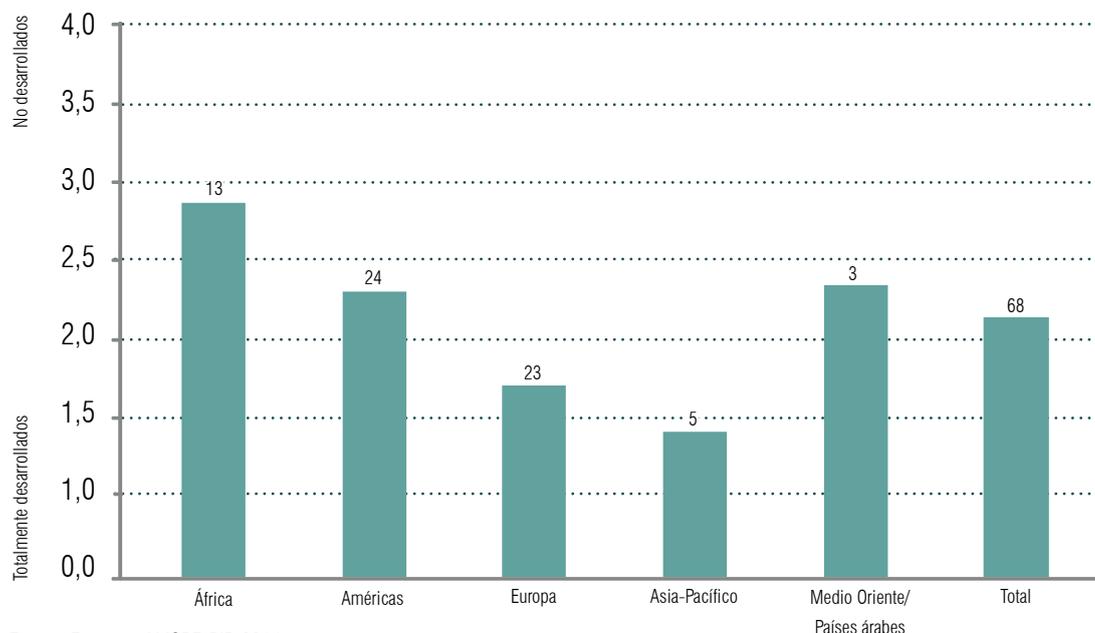
No parece sorprendente que las diferencias entre las regiones sean grandes. Por ejemplo, mientras casi todos los SPE de Europa y Asia-Pacífico ofrecen información y vacantes en línea, estos porcentajes son significativamente más bajos en África, Medio Oriente/Norte de África y en los países de América del Sur. En general, el número de servicios ofrecidos a los solicitantes de empleo también es más alto en Europa y Asia-Pacífico. Lo mismo rige para la importancia relativa de la mayoría de los servicios. La única excepción es el acceso de autoservicio a las ofertas de empleo en las oficinas locales, donde África tiene calificaciones más altas que todos los otros grupos de países.

El uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para apoyar los servicios es uno de los ámbitos donde se observan las diferencias más grandes entre Europa y Asia-Pacífico por un lado y, por otro, las demás regiones (gráfico 5.4). Esto coincide con las referencias generales sobre gobierno electrónico reportadas por Naciones Unidas (2012 y 2014).

Gráfico 5.4

Nivel de desarrollo de los servicios de apoyo TIC, 2014 (cifras más bajas = mayor nivel de desarrollo)

Cifras absolutas en las barras; porcentajes en el eje de la izquierda



Fuente: Encuesta AMSPE-BID 2014.

Esto también se refleja en otras partes de la encuesta. Cuando se preguntó acerca de sus iniciativas de los últimos años y los planes de desarrollo para los próximos años inmediatos, muchos países (en su mayoría africanos, por ejemplo, Costa de Marfil, República Democrática del Congo, República Centroafricana, Burkina Faso) señalaron que acababan de lanzar su primer sitio web (o se encontraban en el proceso de hacerlo). Esto guarda una sólida correlación con la disponibilidad de infraestructura para desarrollar los servicios en línea, así como con una población digitalmente alfabetizada.

La capacidad para utilizar adecuadamente los servicios en línea depende de: (1) el acceso de la población a Internet y (2) los niveles de habilidad para utilizar los servicios en línea. Según el Estudio de las Naciones Unidas de 2014 sobre la preparación para el gobierno electrónico, “una observación clara es que el nivel de ingresos de un país es un indicador general del progreso y de la capacidad económica, lo que a su vez influye en su desarrollo del gobierno electrónico. El acceso a la infraestructura de TIC y la provisión de educación, que comprende la alfabetización en las TIC, están relacionados con el nivel de ingresos de un país” (Naciones Unidas, 2014:4). A partir de esto es posible prever que los SPE de los países más ricos y grupos de países más ricos (por ejemplo, Europa y ciertas regiones de Asia) tendrán servicios en línea más desarrollados (tanto desde la perspectiva de la oferta como de la demanda) que, por ejemplo, África y Medio Oriente. Los 10 líderes mundiales en gobierno electrónico son todos países ricos: República de Corea, Australia, Singapur, Francia, Países Bajos, Japón, Estados Unidos, Reino Unido, Nueva Zelanda y Finlandia.

La revisión de expertos realizada a los SPE de la Unión Europea mostró que entre los SPE de los países miembros existe una brecha similar. Los países de Europa Occidental y del norte tienden a tener servicios electrónicos más maduros que los países del sur y del este. Las diferencias influyen tanto en la oferta como en la demanda de servicios. Los países más ricos están mejor equipados para desarrollar servicios en línea modernos y sus poblaciones están acostumbradas a utilizar Internet y, ahora, los *smartphones* y, por consiguiente, demandan servicios y aplicaciones sofisticadas para acceder a los SPE.

A pesar del hecho de que África está rezagada en este ámbito, existe un potencial considerable para que en este continente los SPE empleen la infraestructura existente para construir servicios únicos e innovadores. El estudio de caso 5.2 ilustra esto en relación con el uso de los servicios móviles.

Estudio de caso 5.2

Oportunidad: creación de una infraestructura móvil en África

Si bien África en general está rezagada en el desarrollo de los servicios de gobierno electrónico, el crecimiento y la madurez de su infraestructura móvil son prometedores para el aumento de los servicios móviles. El crecimiento promedio anual de África en la contratación de móviles llegó al 65% en 2012, cifra que representa la tasa de crecimiento más alta del mundo (Naciones Unidas, 2014). Esto genera altas tasas de penetración de los servicios móviles. Por ejemplo, Ghana tiene actualmente una tasa de penetración de la telefonía móvil del 69%.^a

Este foco en los dispositivos móviles crea numerosas oportunidades de ofertas públicas y privadas. El ejemplo más conocido es M-Pesa, una plataforma móvil y privada para transacciones financieras (micro). M-Pesa fue lanzada por el operador de la red móvil de Kenia Safaricom en marzo de 2007. La iniciativa cobró rápidamente popularidad y creció hasta alcanzar, tan solo en Kenia, los 17 millones de clientes en diciembre de 2011 (la población de Kenia es de aproximadamente 44 millones). Actualmente, opera en numerosos países africanos, pero también se ha ampliado a Asia (por ejemplo, India) y a los países de Europa Oriental.

El enorme crecimiento y éxito de M-Pesa no solo ilustra el éxito de la tecnología móvil en África, sino que también ha allanado el camino para otros servicios. En el contexto del gobierno, Uganda tiene una plataforma basada en SMS para la participación móvil, lo que le permite a la juventud del país debatir, por este medio, temas relacionados con la comunidad.^b

Un ejemplo de cómo las empresas privadas están explotando esta gama de iniciativas en el contexto de los servicios de empleo es Duma Works en Kenia, una plataforma basada en la tecnología móvil para conectar a los solicitantes de empleo con los empresarios. Una iniciativa similar, M-Kazi, ha desarrollado una app básica. Las dos aplicaciones han permitido que miles de buscadores de empleo encontraran trabajo e interactuaran directamente con los empresarios a través de SMS o USSD, sin necesidad de una tecnología avanzada (*smartphone*).

El éxito de Duma Works y M-Kazi demuestra el potencial de los SPE basados en tecnología celular en África. Así como hoy en día se pueden extraer lecciones de los servicios existentes en África, como M-Pesa, también se podrían extraer lecciones para el futuro de otros países que han invertido en la prestación de servicios basados en móviles. Según Naciones Unidas, Singapur es el país líder del mundo en gobierno móvil. El estudio de caso 5.3 proporciona algunos ejemplos de las aplicaciones para móviles.

^a GSMA & Alcatel-Lucent (2013), *Mobile Services for Youth Employment*.

^b Ureport (véase <http://ureport.ug>).

5.5

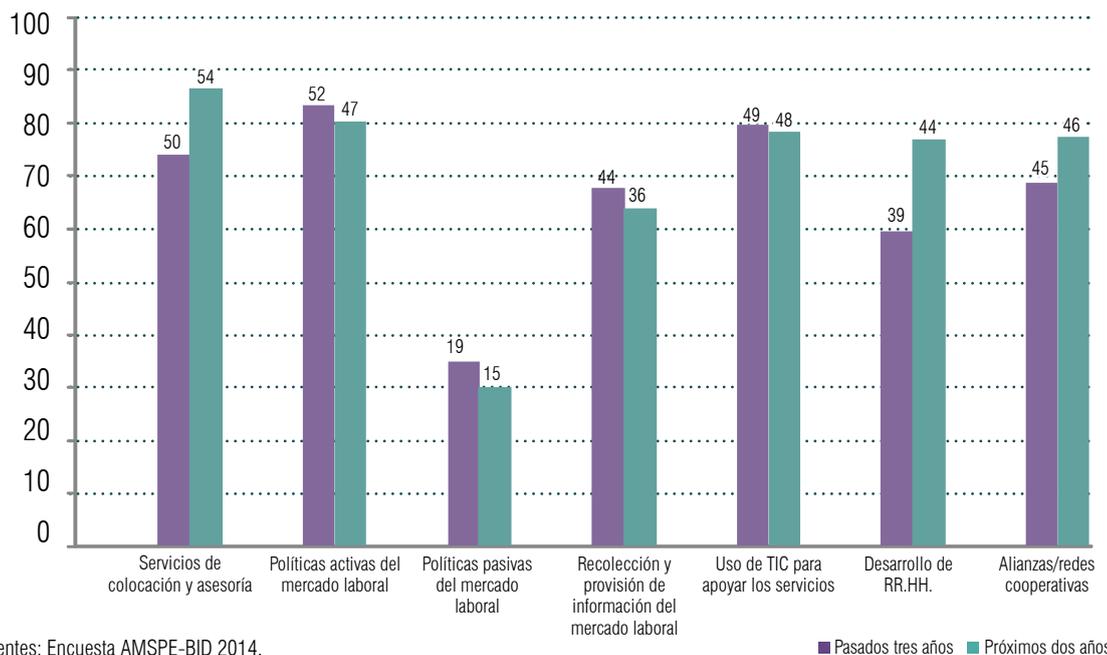
Las innovaciones y el futuro

El último tema que se analizará en este capítulo en relación con la gestión multicanal abarca las innovaciones y los cambios para el futuro. Se les pidió a los SPE encuestados que indicaran si habían experimentado cambios significativos en diferentes ámbitos, y si planeaban más cambios para los próximos dos años. Los aspectos relacionados con la entrega de servicios fueron aquellos ámbitos donde se produjeron más transformaciones en el pasado (colocación y asesoría, así como el uso de TIC en los servicios de apoyo) y en los que se prevé que se registrarán más cambios en el futuro.

Gráfico 5.5

Cambios reportados en el pasado y cambios futuros planeados en los servicios públicos de empleo

Cifras absolutas en las barras; porcentajes en el eje de la izquierda



Fuentes: Encuesta AMSPE-BID 2014.

Nota: El número de SPE participantes en las encuestas varía en las distintas olas y por lo tanto la variación en los porcentajes puede reflejar diferencias en el tamaño de la muestra.

■ Pasados tres años ■ Próximos dos años

Una vez más, esto coincide con otros estudios centrados en los cambios. La revisión de expertos realizada en 2014 a los SPE de la Unión Europea indica que todos los participantes señalaron que habían logrado progresos importantes en sus servicios gracias a la implementación de TIC, aumentando el uso de estas tecnologías tanto en las labores administrativas como en la entrega de servicios. Esto también se alinea con el lado de la demanda en general, que insta a los organismos de gobierno a desarrollar servicios en línea más plenamente funcionales.

Estas iniciativas pueden asumir diferentes formas. Las encuestas encontraron numerosos ejemplos de diferentes tipos de innovaciones que los SPE están poniendo en marcha, y la mayoría de estas innovaciones están relacionadas con las TIC. Después de la entrega de servicios, países como Ecuador están invirtiendo en inteligencia empresarial y en grandes bases de datos. La inteligencia empresarial es una aplicación útil para hacer un seguimiento del uso de canales y servicios, y puede contribuir a tomar decisiones en relación con el diseño de los canales de servicios. Otra innovación se ha aplicado en Albania, donde el SPE está equipando todas las oficinas locales y regionales con cámaras web. Esto debería permitir que la oficina nacional esté conectada en tiempo real con todas las oficinas y, por lo tanto, sea capaz de proporcionar servicios y capacitación. Potencialmente, esto podría afectar de manera positiva los niveles del servicio cara a cara.

Sin embargo, la innovación más mencionada consiste en añadir nuevos canales y sobre todo prestar servicios mediante móviles. Esto no se limita a los países más desarrollados. Por ejemplo, Trinidad y Tobago ha desarrollado aplicaciones móviles para BlackBerry y Apple, y Camboya está trabajando en una aplicación para *smartphones* con el fin de registrar a los buscadores de empleo. En el estudio de caso 5.3 se analiza el desarrollo de las apps con más detalle.

Estudio de caso 5.3

Nuevos canales: aplicaciones para móviles en varios países

Diversas agencias públicas de empleo ya han desarrollado apps especializadas para móviles destinadas a los buscadores de empleo y/o empleadores, y otras están pensando en imitarlas. Este recuadro describe diversos ejemplos clave en todo el mundo. Si bien el número de apps sin duda aumentará a lo largo del tiempo y aunque pocos dudan de la tendencia general hacia los servicios móviles, no hay datos disponibles que evalúen el impacto de estas aplicaciones.

1. Jobs Abu Dhabi

El gobierno de Abu Dhabi encabeza el desarrollo de aplicaciones móviles especializadas. En diciembre de 2014, había 19 diferentes aplicaciones móviles disponibles para diversos servicios (véase https://www.abudhabi.ae/portal/public/en/mobile_apps). En diciembre de 2013, el gobierno lanzó su app “Jobs Abu Dhabi” para teléfonos androids e iOS. Esta aplicación permite que los solicitantes de empleo busquen y se postulen a empleos. Además, ofrece la posibilidad, por ejemplo, de cargar diferentes hojas de vida.

2. Express Plus Job Seekers

El gobierno australiano tiene una aplicación móvil para los buscadores de empleo, pero con una funcionalidad diferente. La app Express Plus Job Seekers permite que los solicitantes de empleo informen al gobierno australiano acerca de sus ingresos y de los cambios en sus circunstancias. Además, la aplicación permite que los postulantes cambien sus detalles personales y tengan acceso a información en línea.

3. Ape Sena

El gobierno colombiano, por medio del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), lanzó en diciembre de 2014 una aplicación que permite que los solicitantes de empleo busquen y postulen a puestos de trabajo. También ofrece la oportunidad para que los empleadores verifiquen el estado de las vacantes creadas en el sistema.

Otra cuestión es que la distinción entre canales se ha vuelto cada vez más imprecisa. Esto tiene que ver en parte con la evolución de los canales. Por ejemplo, las aplicaciones como Skype permiten tener conversaciones en línea. Esto vuelve más difusas las fronteras entre canales. En parte también se debe a que los canales están siendo cada vez más utilizados simultáneamente o secuencialmente en el proceso de entrega de servicios. El trabajo en la Unión Europea (Comisión Europea, 2014a) muestra que estas formas de fusión son cada vez más populares en los SPE. Un ejemplo (en los Países Bajos) de cómo los canales se mezclan consecutivamente en un proceso es el caso en que el servicio telefónico actúa como puente entre la oficina local e Internet: las preguntas más frecuentes se gestionan a través de Internet, las preguntas de primera línea (preguntas generales) se gestionan a través del centro de llamadas, y las preguntas de segunda línea (preguntas muy personalizadas) se gestionan a través de las oficinas regionales/locales.

El informe de la Unión Europea recoge otros ejemplos de cómo se combinan los canales. Uno de los más novedosos es el SPE de Suecia, que utiliza la “co-navegación”, sistema por el cual el agente del centro de llamada puede ver el mismo sitio web que el cliente (estudio de caso 5.4).

Estudio de caso 5.4

Innovación: la mezcla de canales a través de la co-navegación en Suecia

Suecia tiene uno de los niveles más altos de penetración de Internet (banda ancha) (en torno al 90%) en todo el mundo. Los altos niveles de conectividad y la adopción generalizada de diversos servicios electrónicos ha generado una enorme demanda de clientes que solicitan los servicios en línea proporcionados por Arbetsförmedlingen, el SPE sueco.

Sin embargo, no todos los clientes son capaces de utilizar con éxito los servicios en línea. Diversos estudios señalan que los clientes que no son capaces de desenvolverse con éxito en Internet recurren a los canales de servicios tradicionales (Pieterse, 2010). Para mantener a los clientes en el canal en línea y prestar servicios de manera que sea relevante y se adapte a la capacidad del cliente y de sus circunstancias (Comisión Europea, 2014c), el SPE sueco ha adoptado la co-navegación.

La co-navegación implica básicamente que un cliente que está en línea y no puede encontrar información o completar un servicio puede hacer clic sobre un banner que le permite al empleado del servicio público ver la pantalla del cliente y proporcionar ayuda. Además, el uso de chat/texto, audio y video facilita la prestación de apoyo en este proceso que permite compartir las páginas. A través de la utilización de diferentes canales al mismo tiempo, la co-navegación es un excelente ejemplo de combinación de canales en la entrega de servicios.

Las encuestas sobre la satisfacción del cliente muestran que más del 90% de los usuarios de los SPE están satisfechos con este tipo de servicio. De hecho, el 92% de casi 1.600 encuestados declaró que “elegirían nuevamente este tipo de apoyo/ayuda” (Comisión Europea, 2014d).

Si bien la combinación de canales en la entrega de servicios es una buena manera de apoyar a los clientes y asegurar una prestación exitosa, requiere altos niveles de coordinación entre los dos canales para asegurar que esté disponible el mismo contenido, así como la coordinación entre las unidades organizacionales involucradas. Esto podría implicar que una mezcla de canales exitosa se limitaría, por el momento, a los SPE que están respaldados por oficinas sofisticadas y bien integradas.

5.6

Resumen y conclusiones

En este capítulo se ha debatido sobre cómo se pueden utilizar diferentes canales de servicios para prestar diferentes servicios a diferentes grupos de clientes bajo el título de “gestión multicanal”. Los SPE disponen de una variedad de canales para interactuar con sus clientes y entregar servicios. Las diferencias entre canales, servicios y grupos de clientes influyen en el tipo de canal que puede emplearse según la situación. Esto se complica aún más al considerar que los SPE tienen que encontrar un equilibrio entre: 1) tener éxito en la entrega de servicios (efectividad), 2) hacerlo de la manera más eficiente (en función de los costos) posible (eficiencia) y 3) mantener a los clientes y a otros agentes interesados satisfechos (satisfacción).

Desde hace tiempo se considera que la prestación de servicios gestionada tecnológicamente (por ejemplo, vía Internet) constituye una manera de aumentar la eficiencia en la prestación de servicios. En este capítulo se han abordado distintas estrategias de canal que pueden ser utilizadas por los SPE. Diversos estudios han mostrado que una estrategia en la cual todos los canales están integrados y combinados ofrece el mayor potencial para lograr los tres objetivos señalados. Internet, al menos en los países desarrollados, está asumiendo una posición cada vez más destacada en esta estrategia de prestación de servicios integrada. En países con una tasa de penetración de Internet muy alta y poblaciones muy calificadas (por ejemplo, Singapur, Escandinavia), Internet se ha convertido en el principal canal de la estrategia, y todos los demás canales han asumido un rol de apoyo. Sin embargo, los datos de las encuestas muestran que a pesar del aumento en la utilización de los canales electrónicos por parte de los SPE, la mayoría de estos servicios todavía maneja todos los canales disponibles. Más importante aún es señalar que la mayoría de los que respondieron la encuesta considera que casi todos los canales son importantes para la entrega de servicios. No obstante, hay grandes diferencias regionales. Mientras que en Europa y Asia los canales en línea están convirtiéndose cada vez más en los principales canales de servicios, en África, las Américas y Medio Oriente /Norte de África el canal cara a cara sigue siendo por mucho el más prominente. Aun así, en estas regiones se puede constatar el impulso de procesos más basados en TIC.

Con el número de canales en aumento y los SPE confiando cada vez más en un conjunto diverso de canales, se vuelve más necesario que los SPE desarrollen una estrategia de gestión multicanal basada en objetivos claramente definidos. Esto asegurará que las expectativas de los clientes y de la organización se satisfagan dentro de las limitaciones presupuestarias. También hay un lado negativo: decidirse por una estrategia clara puede excluir ciertos canales o dificultar más la comunicación de ciertos grupos de clientes con un SPE. Una estrategia integrada debería resolver la mayoría de estos escollos, pero debe diseñarse con base en el conocimiento detallado del comportamiento de los clientes, de los servicios ofrecidos y de los canales disponibles. Esto podría ser un obstáculo para servicios menos desarrollados, que recién estén comenzando a utilizar una gestión multicanal. Es conveniente que estos países implementen su estrategia multicanal en forma paralela con una estrategia de medición, con la que puedan efectuar un seguimiento del uso que los clientes hacen de los canales y, por lo tanto, sean capaces de saber rápidamente qué grupo de clientes utiliza qué canales para qué servicios.

La necesidad de tener bien definidas las estrategias está alimentada por las nuevas innovaciones y será impulsada aún más por los futuros desarrollos. El aumento en el uso de tecnologías móviles está abriendo nuevos canales de servicios que crean oportunidades para comunicarse con los clientes. Sin embargo, esto también podría incrementar la presión en los SPE que ya sufren limitaciones financieras, si el uso de las tecnologías móviles no va aparejado con una disminución del uso de otros canales. Lo mismo rige para las innovaciones, como la entrega de servicios combinada. Si bien desde una perspectiva teórica mezclar es una excelente manera de aumentar la efectividad y la eficiencia derivada de las interacciones de los servicios, la estrategia requiere altos niveles de coordinación entre los diferentes canales.

Referencias bibliográficas

- Comisión Europea. 2011. *Comparative Paper on Integrated Multi-channelling. Peer Review Comparative Paper*. Bruselas: Comisión Europea.
- , 2014a. *Blended Service Delivery for Jobseekers*. Peer Review Comparative Paper. Bruselas: Comisión Europea.
- , 2014b. *Blended Service Delivery for Jobseekers*. Peer Review Host Country Paper. Amsterdam: UWV Werkbedrijf.
- , 2014c. *Co-Browsing and Recruitment Meetings Online*. Bruselas: Comisión Europea.
- , 2014d. *Blended Service Delivery for Jobseekers*. Peer Review Swedish Country Paper. Estocolmo: Arbetsförmedlingen.
- Kernaghan, K. 2013. "Changing Channels: Managing Channel Integration and Migration in Public Organizations." *Canadian Public Administration* 56(1): 121-41.
- Madsen, C.Ø. y P. Kræmmergaard. 2015. "How to Migrate Citizens Online and Reduce Traffic to Traditional Channels. A Case Study of a Successful Multichannel Management Project." Documento presentado en el 12º Taller Escandinavo sobre Gobierno Electrónico (SWEG, Scandinavian Workshop on E-government).
- Naciones Unidas. 2012. *Estudio de las Naciones Unidas sobre gobierno electrónico 2012*. Nueva York: Naciones Unidas.
- , 2014. *Estudio de las Naciones Unidas sobre gobierno electrónico 2014*. Nueva York: Naciones Unidas.
- Pieterse, W. J. 2010. "Citizens and Service Channels: Channel Choice and Channel Management Implications." En: *Citizens and e-Government, Evaluating Policy and Management*, editado por C.G. Reddick. Nueva York: IGI Global.
- Reddick, C. G. y M. Turner. 2012. "Channel Choice and Public Service Delivery in Canada: Comparing E-government to Traditional Service Delivery." *Government Information Quarterly* 29(1): 1-11.
- Reddick, C. y L. Anthopoulos. 2014. "Interactions with E-government, New Digital Media and Traditional Channel Choices: Citizen-initiated Factors." *Transforming Government: People, Process and Policy* 8(3): 398-419.
- Van den Boer, Y., W. Pieterse, J.A.G.M. van Dijk y R. Arends. 2014. "Exploring Information-Seeking Processes by Businesses: Analyzing Source and Channel Choices in Business-to-Government Service Interactions." *International Review of Administrative Sciences*.



6

Perspectivas

6.1 Introducción

Como se ha señalado a lo largo de este volumen, se observa una diversidad considerable en los servicios públicos de empleo (SPE) de los diferentes países, los cuales tienen distintas responsabilidades legales, estructuras organizacionales y recursos disponibles. Algunos países todavía se encuentran en una etapa de desarrollo relativamente temprana, donde la atención se centra en implementar un conjunto coherente de servicios básicos a nivel nacional. En otros países con SPE mejor desarrollados, se presta cada vez más atención a definir cómo esos servicios pueden ser una parte integral de los esfuerzos de desarrollo económico más amplios.

Además de abordar las prioridades del desarrollo, enclavados en sus contextos institucionales únicos, los SPE también deben ser capaces de afrontar retos y cambios de corto y largo plazo en el mercado laboral. En cuanto a los retos a corto plazo, un asunto urgente son las continuas altas tasas de desempleo que afligen a numerosos países. Estas tasas están empezando a declinar, aunque poco a poco, en los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), una tendencia que se espera que continúe. Por otro lado, también se espera que el desempleo aumente ligeramente en las economías emergentes del G-20, mientras se prevé que otras economías emergentes tendrán tasas de desempleo estables (OCDE, 2014; OIT, 2015). También se espera que las dificultades relacionadas con las altas tasas de desempleo juvenil y de largo plazo persistan, y muchos países experimentarán aumentos considerables del desempleo juvenil (OIT, 2015). Asimismo, la brecha de género en las tasas de empleo y desempleo se cerró de alguna manera durante la crisis financiera internacional, pero ahora está mostrando signos de reabrirse (OIT, 2015). Es en particular preocupante el hecho de que en diversos países de la OCDE haya evidencia creciente de que una parte de los aumentos cíclicos del desempleo observados durante la crisis se haya vuelto estructural, lo cual significa que incluso una fuerte recuperación puede no ser suficiente para invertir por completo estas tendencias. La eficiencia para adecuar habilidades (la facilidad con que los solicitantes de empleo encuentran trabajo y se cubren vacantes laborales) puede haber comenzado a deteriorarse en algunos países (OCDE, 2014). Por último, las brechas y desajustes de habilidades siguen siendo desafíos urgentes. El 36% de los empleadores de todo el mundo se esfuerzan por cubrir los puestos vacantes (Manpower Group, 2014). Al mismo tiempo, la Encuesta de la OCDE sobre competencias de la población adulta encontró que el 21% de los trabajadores encuestados declaraba estar sobrecalificado para su empleo (OCDE, 2013).

A la vez que se abordan estos retos a corto plazo y otros que se pueden considerar prioridades inmediatas para los SPE, también deben tenerse en cuenta los cambios a más largo plazo en el mercado laboral, sobre todo porque pueden exigir una reflexión más amplia sobre cómo los SPE organizan su trabajo. Aunque realizar un análisis completo del trabajo a futuro y de sus consecuencias para los SPE excede el alcance de este capítulo, más adelante se contemplan diversos escenarios potenciales de cambios a más largo plazo en el mercado laboral. Posteriormente, se abordan el tipo de respuestas que estos cambios podrían requerir.

6.2

¿Quiénes estarán en la fuerza laboral?

El crecimiento de la fuerza laboral se volverá más lento o incluso se reducirá, mientras que la composición de la masa de trabajadores aumentará en edad

Se espera que la composición de la fuerza de trabajo cambie en una serie de aspectos clave. Para empezar, mientras que la población continuará expandiéndose en África, Asia y América Latina y el Caribe, se estima que el crecimiento global de la fuerza laboral se frene, o incluso disminuya. Asimismo, se espera que entre 2010 y 2020 la población en edad de trabajar (de 15 a 64 años) aumente modestamente en la OCDE (un 2,2%), y en realidad se reduzca en los países de la UE-27 (-1,5%). Sin embargo, en las grandes economías emergentes seguirá creciendo con rapidez (9%) (OCDE/Unión Europea, 2014). Un tema relacionado es que la fuerza de trabajo está envejeciendo. En 2014 la proporción de trabajadores mayores de 55 años en la fuerza laboral global llegaba al 14,3%, frente al 10,5% de 1990. Para 2030 se espera que este número aumente a un 18%, equivalente a unos 750 millones de trabajadores de más edad (OIT, 2015).

Una nueva generación de jóvenes entrará en el mercado, la cual estará un poco “marcada” por ingresar en el mercado laboral durante la crisis financiera mundial

En el otro extremo del espectro de edad se encuentra la generación de jóvenes que se sumaron a la fuerza de trabajo durante la crisis. Esta población puede enfrentar retos particulares del mercado laboral, ya que los períodos de desempleo durante la juventud, sobre todo si tienen una duración prolongada, pueden tener un efecto de “cicatriz” de más largo plazo durante todo el ciclo de vida. Esto no solo aumenta la probabilidad de desempleo posterior y disminuye los salarios, sino que también puede tener efectos más amplios sobre la felicidad, la salud y la satisfacción en el trabajo (Bell y Blanchflower, 2011). También puede haber implicaciones en la confianza de la próxima generación de trabajadores en las instituciones gubernamentales y públicas en general, ya que la evidencia sugiere que existe una relación entre el malestar social y las altas/crecientes tasas de desempleo juvenil masculino (OIT, 2015).

La fuerza de trabajo será de naturaleza más global, las altas tasas de migración internacional y de trabajo móvil/virtual continúan su expansión

También está cambiando la geografía de la fuerza laboral, con mercados laborales que se vuelven cada vez más globales. Entre 1990 y 2013, el número de migrantes internacionales en todo el mundo aumentó en más de 77 millones (un incremento de alrededor del 50%). El norte ganó el mayor número absoluto de migrantes, pero desde el año 2000 la tasa media de crecimiento anual de la población migrante internacional en el sur había superado a la tasa de crecimiento del norte (2,3% versus 2,1% anual) (Naciones Unidas, 2013). Si bien la migración internacional se desaceleró un poco durante la crisis, la evidencia sugiere que las tasas se están recuperando de nuevo, al menos en los países de la OCDE (OCDE/Unión Europea, 2014).

La movilidad física no es la única tendencia que vuelve a los mercados laborales más globales. Ocurre cada vez con más frecuencia que los empleados ya no tienen que encontrarse en la misma localización física

que sus empleadores, y ni siquiera en el mismo país. En 2015 se espera que el número de trabajadores móviles/virtuales llegue a 1.300 millones, lo que implica un aumento de 300 millones comparado con 2010 (International Data Corporation, 2011). A medida que la tecnología se difunde, incluso la interacción de trabajo más complicada se puede llevar a cabo en forma virtual. Gran parte del crecimiento esperado del empleo en las economías avanzadas ahora puede gestionarse virtualmente (McKinsey Global Institute, 2012).

Las ciudades cobrarán cada vez más importancia como principal localización de los trabajadores

Por último, una parte cada vez mayor de la fuerza laboral se concentrará en zonas urbanas. Naciones Unidas estima que en 2014 el 54% de la población mundial vivía en zonas urbanas (comparado con el 30% en 1950). Hacia 2050, se espera que este porcentaje llegue a 66%. Se prevé que África y Asia, actualmente las regiones más rurales, experimenten la urbanización más rápida durante este período (Naciones Unidas, 2014). En algunos países más desarrollados de la OCDE, los empleos basados en conocimientos se están situando cada vez más en los centros urbanos, mientras que los empleos de menor calificación se están dispersando hacia la periferia de los centros de las ciudades (Tochterman y Clayton, 2011). A medida que tanto la ubicación geográfica de los trabajadores como las oportunidades siguen cambiando, es necesario prestar atención a los desajustes geográficos potenciales, por ejemplo, entre la localización de los trabajadores de baja calificación, que normalmente tienen menos movilidad, y los empleos de baja calificación.

6.3

¿Qué tipo de empleos estarán disponibles?

El empleo vulnerable está disminuyendo, pero los nuevos tipos de acuerdos de trabajo despiertan preocupaciones acerca de la precariedad de los empleos

También se esperan cambios importantes en el tipo de empleos disponibles, tanto en términos de cómo se estructuran las relaciones empleador/empleado como de las habilidades que se requieren. En cuanto a lo primero, si bien se puede considerar que casi el 50% de los trabajadores de todo el mundo tiene empleos precarios (trabajo por cuenta propia y trabajo familiar sin remuneración), el empleo precario está experimentando una disminución moderada en la mayoría de las regiones, sobre todo en Asia y Medio Oriente (OIT, 2015).

Sin embargo, en economías más desarrolladas, preocupa cada vez más la incidencia de cierto tipo de empleos precarios. El empleo temporal sigue siendo ampliamente utilizado en diversos países de la OCDE, y los contratos de prestación de servicios tienden a ser usados cada vez más como una alternativa de los contratos regulares indefinidos. Estos empleos temporales son ocupados de manera desproporcionada por los más jóvenes, con menor nivel de estudios y menos calificados y, para la mayoría de los empleados, no se trata de una opción voluntaria (OCDE, 2014). En Reino Unido, por ejemplo, había 697.000 personas empleadas con “contratos de cero horas” en su trabajo principal entre octubre y diciembre de 2014, comparado con 586.000 para el mismo período un año antes (UK Office for National Statistics, 2014).

En el mercado laboral se puede observar otro cambio: el crecimiento de la “economía gig” (apoyada por plataformas basadas en la red que van de oDesk a Uber o Amazon Mechanical Turk). En 2014 se calculaba que 53 millones de estadounidenses —un 34% de la fuerza laboral de Estados Unidos— habían trabajado en empleos complementarios, temporales o basados en proyectos o contratos en los últimos 12 meses (Freelancers Union

y E-lance-oDesk, 2014). Sin embargo, se ha producido un debate sobre si este tipo de empleos, y otras clases de iniciativas empresariales, son una necesidad como respuesta de corto plazo a la crisis económica o si señalan una tendencia de más largo plazo. Si lo que ocurre es esto último, se puede considerar como parte de un cambio más amplio hacia la “hiperespecialización”, en la que incluso el trabajo de conocimiento se parcela en paquetes discretos a lo largo de cadenas globales de valor (Malone, Labaucher y Johns, 2011).

La demanda en diferentes niveles de habilidades está cambiando y las diferencias entre trabajo de baja y alta calificación están aumentando

En términos globales, el porcentaje de empleos manuales de baja calificación no rutinarios ha disminuido, mientras que el porcentaje de empleos de alta calificación, cognitivos, no rutinarios ha aumentado (OIT, 2015). En las economías desarrolladas, en particular, existe una preocupación creciente a propósito de la pérdida de los empleos de mediana calificación y de las desigualdades crecientes entre trabajadores de baja y alta calificación. Los retornos de los diferentes niveles de habilidades también están cambiando. En un estudio sobre las cadenas globales de valor en las manufacturas, se observó que entre 1995 y 2008 la participación de los ingresos de los trabajadores de alta calificación y del capital aumentó, mientras que disminuyó para el trabajo de mediana y baja calificación. Estas conclusiones son válidas tanto en los países de altos ingresos como en otros países (Timmer et al., 2014).

Aunque la relación entre el mercado laboral, la desigualdad y el crecimiento es compleja, las investigaciones de la OCDE sugieren que, de hecho, la desigualdad atenta contra el crecimiento. Se estima que la creciente desigualdad disminuyó el crecimiento en México y Nueva Zelanda en más de 10 puntos porcentuales en las dos décadas anteriores a la crisis, con un mecanismo potencial; mayores niveles de desigualdad impiden las inversiones en capital humano en la clase media baja y en la clase trabajadora (Cingano, 2014).

Si bien la mecanización y los cambios tecnológicos continuarán, los efectos potencialmente negativos de los cambios en la demanda de habilidades no son inevitables. Con las prácticas de gestión adecuadas, los trabajadores en ambos extremos del espectro de las habilidades serán capaces de tener autonomía y discrecionalidad en su trabajo, lo cual, como lo sugieren algunas investigaciones, no solo es un aspecto importante de la calidad del empleo (OCDE, 2014), sino que también tiene vínculos positivos con la innovación endógena (es decir, en la empresa) (Arundel et al., 2007). Este tipo de innovación incremental puede aumentar la productividad y servir como un mecanismo valioso para que las empresas avancen hacia mejores estrategias de mercado de productos (y la entrega de servicios de mayor calidad).

Se demandarán cada vez más nuevos tipos de habilidades

Además de los cambios potenciales en la estructura del trabajo, es probable que también cambien los tipos de habilidades demandadas. A medida que la tecnología y la mecanización reducen la demanda de trabajos más rutinarios y de baja calificación, la necesidad de habilidades cognitivas y prácticas rutinarias está disminuyendo, mientras que la demanda de habilidades de procesamiento de información y otras habilidades cognitivas e interpersonales de alto nivel está aumentando (OCDE, 2012). Asimismo, en el contexto de la necesidad de hacer la transición hacia una economía baja en carbono, se esperan cambios fundamentales en la demanda laboral tanto entre diferentes sectores como dentro de un mismo sector. Se producirá un cambio en la demanda de algunas ocupaciones –tanto negativo como positivo– y es probable que emerjan otras nuevas ocupaciones. Además, muchas ocupaciones e industrias existentes tendrán que incorporar prácticas verdes en su trabajo, lo cual influirá en el tipo de habilidades que necesitarán sus trabajadores (OCDE/Cedefop, 2012).

6.4

¿Cómo encontrarán empleo las personas?

Si bien las redes personales seguirán siendo cruciales, las nuevas tecnologías cambiarán la manera de buscar empleo

Además de los cambios en la fuerza laboral y en los empleos disponibles, es probable que también se produzcan cambios en la forma en que las personas encuentran un empleo. Es probable que la búsqueda de empleo a través de redes personales, que históricamente ha sido la manera más habitual de encontrar un trabajo, se vuelva menos predominante. Sin embargo, la proliferación de nuevas tecnologías y plataformas ya ha afectado y seguirá afectando a los solicitantes de empleo. Según una encuesta de la Sociedad de Gestión de Recursos Humanos de 2013, el 77% de los empleadores declaró utilizar los sitios web de las redes sociales para contratar empleados, comparados con solo el 34% en 2008 (SHRM, 2013). Otro estudio de Estados Unidos estima que entre el 60% y el 70% de las vacantes laborales actualmente se anuncian en línea, aunque la cobertura varía en función de los requisitos educativos (a grandes rasgos, las estimaciones oscilan entre el 80%-90% de los empleos para postulantes con una licenciatura, y el 30%-40% de empleos para postulantes que poseen solo alguna educación superior o un grado asociado equivalente) (Carneval et al., 2014). En los mercados emergentes, han aparecido diversas empresas y organizaciones sin fines de lucro que utilizan tecnología móvil para ayudar a asociar a los solicitantes de empleo con los empleadores. Algunas, como LabourNet, incluso se centran específicamente en el sector informal (Banco Mundial, 2012).

Las transiciones laborales serán más frecuentes y la dicotomía de empleado/desempleado será menos relevante

Por último, la evidencia sugiere que las personas buscarán trabajo con más frecuencia, dado que el modelo de empleo a largo plazo con un solo empleador se desvanece. Es probable que el trabajo se caracterice cada vez más por múltiples transiciones entre diferentes empleos, y la dicotomía empleado/desempleado puede volverse menos relevante a medida que los empleos de tiempo parcial y los contratos por tiempo determinado se vuelvan más predominantes. Mientras que la tecnología sigue cambiando, también aumenta el riesgo de que las habilidades se vuelvan obsoletas. Algunas estimaciones sitúan la actual vida media de las habilidades tecnológicas (velocidad a la que se convierten en un medio vendible) en solo 2,5 a 5 años, lo cual subraya la importancia del aprendizaje permanente para que estas transiciones se puedan llevar a cabo de manera fluida (Deloitte, 2015).

6.5

Implicaciones para los servicios públicos de empleo

La crisis financiera global ha reducido no solo la confianza del público en la estabilidad del mercado laboral, sino también su confianza en los gobiernos para abordar estas dificultades. La prestación de servicios de empleo de alta calidad y efectivos se vuelve aún más urgente en este contexto. Al analizar cuál es la mejor manera de organizar la prestación de estos servicios, las agencias públicas de empleo no deberían

considerar solo sus necesidades de desarrollo inmediato, basadas en las perspectivas a corto plazo del mercado laboral y en su contexto institucional único, sino también las consecuencias de estas tendencias a largo plazo. Ciertos aspectos analizados más abajo merecen particular reflexión.

Además, para seguir siendo relevantes y fiables en un mercado crecientemente más poblado, los SPE tendrán que demostrar cada vez más su valor agregado, ya se trate de la calidad, la profundidad o el alcance de los servicios que proporcionan. La importancia de fortalecer el monitoreo y la evaluación en las intervenciones de los SPE, toca transversalmente estos temas. Si bien un mayor monitoreo y evaluación debe equilibrarse con respecto al aumento de los procesos administrativos que puedan traer consigo, una cultura más sólida de elaboración de políticas basadas en la evidencia es un componente clave para construir SPE más sólidos.

Los servicios coordinados a largo plazo pueden cobrar más importancia que las intervenciones puntuales

A medida que el modelo de tener un solo empleo se desvanece y que las personas experimentan cada vez más transiciones entre múltiples empleadores (y tipos de empleo) a lo largo de sus carreras, puede que los SPE tengan que pensar en abandonar un modelo de intervenciones puntuales, que se ofrecen durante los períodos de desempleo, para pasar a desempeñar un papel más destacado en la coordinación de los servicios de empleo y de capacitación a lo largo de la vida.

- Podría ser necesario ampliar la orientación profesional, no solo para ayudar a los jóvenes a elegir una carrera profesional inicial sino también para ofrecer una orientación profesional a los trabajadores de más edad.
- El cambio tecnológico, así como la necesidad resultante de que las personas actualicen permanentemente sus habilidades, también exige centrarse más en el aprendizaje y la actualización de las habilidades a lo largo de la vida, otro ámbito donde los SPE pueden tener un rol significativo.
- A medida que aumente el empleo precario, medir la calidad del empleo, y no solo la inserción laboral, será cada vez más importante en la medición del desempeño.
- El apoyo continuo después de la colocación laboral podría cobrar cada vez mayor relevancia, en mercados laborales más estrechos, para asegurar que los más desfavorecidos sean capaces de alcanzar el éxito a largo plazo.

Las políticas y los programas tendrán que adaptarse para responder a cambios en la composición de la fuerza laboral

Los cambios esperados en la fuerza laboral en el futuro tienen diversas implicaciones para los SPE.

- Para empezar, los servicios tendrán que adaptarse para satisfacer mejor las necesidades de los trabajadores de mayor edad, lo que implica ofrecer oportunidades para actualizar las habilidades a lo largo de la vida, orientación profesional centrada en cambios laborales en la edad mediana y apoyo para aumentar los vínculos con el mercado laboral después de la jubilación (por ejemplo, iniciativa empresarial, empleos a tiempo parcial).

- Puede que también se requiera una mayor atención, a medida que la actual generación de jóvenes progrese en sus carreras, para minimizar los efectos negativos de la crisis a largo plazo.
- Para seguir ayudando a grandes poblaciones de migrantes internacionales a fin de que se integren en el mercado laboral, también habrá que facilitar el acceso a servicios como el aprendizaje de lenguas y el reconocimiento de certificaciones extranjeras.
- Por último, la urbanización creciente de la fuerza laboral podría abrir oportunidades para proporcionar una mayor flexibilidad a las oficinas de los SPE en las ciudades, a fin de elaborar estrategias focalizadas en los mercados laborales urbanos.

Mejorar el compromiso de los empleadores será necesario para asegurar mejores resultados a largo plazo

Los SPE también tendrán que analizar maneras nuevas y más intensivas de trabajar con los empleadores.

- La asociación para la formación y la mejora de las habilidades de los trabajadores en el lugar de trabajo es una vía evidente para aumentar la participación del empleador.
- Sin embargo, puede que haya otros enfoques, más innovadores. Por ejemplo, trabajar con los empleadores en torno a principios y prácticas de organización del trabajo, podría contribuir a mejorar la calidad del empleo y generar una innovación incremental, con el consiguiente aumento de la productividad y del crecimiento.

Los servicios públicos de empleo deben adaptar los modelos empresariales a los nuevos actores y las nuevas tecnologías

A medida que las nuevas plataformas que van de las redes sociales a las aplicaciones móviles se abren para vincular a solicitantes de empleo y empleadores, los SPE deben considerar adoptarlas en sus modelos de negocio.

- Aprender a trabajar con estas nuevas plataformas y tecnologías, e incorporarlas en los SPE en el futuro, será fundamental tanto para mejorar la participación del cliente como para volver más eficientes los procesos internos.
- Además, trabajar en colaboración cobrará aún más importancia para reducir las redundancias y construir sinergias entre los sectores privado y público.

Referencias bibliográficas

- Arundel, A., E. Lorenz, B. Å. Lundvall y A. Valeyre. 2007. "How Europe's Economies Learn: A Comparison of Work Organization and Innovation Mode for the EU-15." *Industrial and Corporate Change* 16(6): 1175-210.
- Banco Mundial. 2012. *World Development Report 2013: Jobs*. Washington, D.C.: Banco Mundial.
Disponible en <http://dx.doi.org/10.1596/978-0-8213-9575-2>.
- Bell, D. N. y D. G. Blanchflower. 2011. "Young People and the Great Recession." *Oxford Review of Economic Policy* 27(2): 241-67.
- Carneval, A., T. Jayasundera y D. Repnikov. 2014. Understanding Online Jobs Ads Data, Georgetown University Center on Education and the Workforce. McCourt School of Public Policy.
Disponible en https://cew.georgetown.edu/wp-content/uploads/2014/11/OCLM.Tech_Web_.pdf.
- Cingano, F. 2014. "Trends in Income Inequality and its Impact on Economic Growth." Documento de trabajo sobre empleo, social y migración de la OCDE Núm. 163. París: OCDE.
Disponible en <http://dx.doi.org/10.1787/5jxjncwxv6j-en>.
- Deloitte. 2015. *Global Human Capital Trends 2015: Leading in the New World of Work*. Disponible en http://d2mtr37y39tpbu.cloudfront.net/wp-content/uploads/2015/02/DUP_GlobalHumanCapitalTrends2015.pdf.
- Freelancers Union y E-lance-oDesk. 2014. "Freelancing in America: A National Survey of the New Workforce." Disponible en http://fu-web-storage-prod.s3.amazonaws.com/content/filer_public/c2/06/c2065a8a-7f00-46db-915a-2122965df7d9/fu_freelancinginamericareport_v3-rgb.pdf.
- International Data Corporation. 2011. *Worldwide Mobile Worker Population 2011-2015 Forecast*. Disponible en <http://www.idc.com/research/viewtoc.jsp?containerId=232073>.
- Malone, T. W., R. Laubacher y T. Johns. 2011. "The Big Idea: The Age of Hyperspecialization." *Harvard Business Review* (julio). Disponible en <https://hbr.org/2011/07/the-big-idea-the-age-of-hyperspecialization/ar/1>.
- Manpower Group. 2014. *The Talent Shortage Continues: How the Ever Changing Role of HR Can Bridge the Gap*. Milwaukee, WI: Manpower Group. Disponible en http://www.manpowergroup.com/wps/wcm/connect/0b882c15-38bf-41f3-8882-44c33d0e2952/2014_Talent_Shortage_WP_US2.pdf?MOD=AJPERES&ContentCache=NONE.
- McKinsey Global Institute. 2012. "Help Wanted: The Future of Work in Advanced Economies." Documento de discusión.
- Naciones Unidas. 2013. *International Migration Report 2013*. Nueva York: Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas, División de Población.
- , 2014. *World Urbanization Prospects: The 2014 Revision, Highlights*. Nueva York: Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas, División de Población.
Disponible en <http://esa.un.org/unpd/wup/Highlights/WUP2014-Highlights.pdf>.
- OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos). 2012. *Better Skills, Better Jobs, Better Lives: A Strategic Approach to Skills Policies*. París: OCDE.
Disponible en <http://dx.doi.org/10.1787/9789264177338-en>.
- , 2013. *OECD Skills Outlook 2013: First Results from the Survey of Adult Skills*. París: OCDE.
Disponible en <http://dx.doi.org/10.1787/9789264204256-en>.

- , 2014. *OECD Employment Outlook 2014*. París: OCDE.
Disponible en http://dx.doi.org/10.1787/empl_outlook-2014-en.
- OCDE/Cedefop. 2014. *Greener Skills and Jobs, OECD Green Growth Studies*. París: OCDE.
Disponible en <http://dx.doi.org/10.1787/9789264208704-en>.
- OCDE/Unión Europea. 2014. *Matching Economic Migration with Labour Market Needs*. París: OCDE.
- OIT (Organización Internacional del Trabajo). 2015. *World Employment and Social Outlook: Trends 2015*.
Ginebra: OIT. Disponible en http://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2015/WCMS_337069/lang-en/index.htm.
- SHRM (Sociedad de Gestión de Recursos Humanos). 2013. *SHRM Survey Findings: Social Networking Websites and Recruiting/Selection*. Disponible en <http://www.shrm.org/research/surveyfindings/articles/pages/shrm-social-networking-websites-recruiting-job-candidates.aspx>.
- Timmer, M. P., A. A. Erumban, B. Los, R. Stehrer y G. J. de Vries. 2014. "Slicing Up Global Value Chains." *The Journal of Economic Perspectives* (28)2: 99-118.
- Tochtermann, L. y N. Clayton. 2011. *Moving On Up, Moving On Out? Overcoming the Jobs-Skills Mismatch*.
Centre for Cities, disponible en <http://www.centreforcities.org/wp-content/uploads/2014/09/11-07-05-Moving-on-up-moving-on-out-Overcoming-the-jobs-skills-mismatch.pdf>.
- UK Office for National Statistics. 2014. "Analysis of Labour Force Survey Estimates of People in Employment Reporting a Zero-hours Contract." (Abril-junio.) Londres: UK Office for National Statistics.
Disponible en <http://www.ons.gov.uk/ons/rel/lmac/contracts-with-no-guaranteed-hours/zero-hour-contracts--2014/index.html>.



7

Perfiles de países

Guía de perfiles de países

Una contribución importante de este informe es la presentación de perfiles de la provisión de servicios públicos de empleo en todo el mundo. En dichos perfiles se resumen las características de auto-reporte de los 73 servicios públicos de empleo de los 71 países participantes de la Encuesta AMSPE-BID 2014.

Para estos perfiles se utiliza un marco común. En primer lugar, se exhiben un cuadro y dos gráficos que representan los principales indicadores del mercado de trabajo. El cuadro de referencia comprende la población (total), el PIB per cápita (en dólares estadounidenses), la tasa total de desempleo (en porcentaje), la tasa de desempleo femenino (en porcentaje), la tasa de desempleo de los jóvenes de sexo masculino de 15 a 24 años (en porcentaje) y la de las jóvenes mujeres de las mismas edades (también en porcentaje). El primer gráfico da a conocer la proporción del empleo total por sector económico en 2012 o el año más reciente para el cual se cuente con información disponible para un país determinado. El segundo gráfico proporciona datos del crecimiento del empleo por sector económico de 2002 a 2012 o al año más reciente para el cual se cuente con información para un país determinado. La información detallada sobre los indicadores se puede encontrar en el anexo D.

En segundo lugar, hay una descripción detallada de las características institucionales y operativas que conforman los servicios públicos de empleo de cada país. La información de las secciones restantes se compila a partir de datos de las encuestas AMSPE 2011 y AMSPE-BID 2014. Estas secciones se han estructurado de la siguiente manera:

- Organización y áreas de responsabilidad
- Oficinas
- Personal
- Presupuesto y financiamiento
- Servicios de colocación laboral
- Programas de políticas activas de mercado laboral
- Migración y movilidad
- Existencia de un esquema de seguros de desempleo
- Beneficios sociales y por desempleo
- Servicios de información del mercado laboral

Albania



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El Servicio Público de Empleo (SPE) es un organismo público que responde ante el Ministerio del Trabajo o su equivalente. Consta de una sede nacional y unidades organizacionales regionales, además de oficinas locales para la prestación de sus servicios. Existe un Consejo de Administración tripartito (conformado por representantes del gobierno, de los empleadores y de los trabajadores), que se encarga de la toma de decisiones relacionadas con las políticas, los programas, la asignación del presupuesto y la determinación de criterios de elegibilidad para aplicar a los programas de mercado laboral.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas por ley al SPE son la colocación laboral, la intermediación laboral, el seguimiento de las estadísticas y la información del mercado laboral, las políticas activas del mercado laboral, la administración y la gestión de las prestaciones por desempleo, y la migración en el mercado laboral.

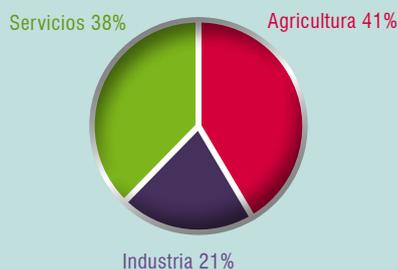
Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

Los solicitantes de empleo no están obligados a registrarse, pero los empleadores están obligados por ley a registrar las vacantes laborales.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	2.884.303	2.801.681
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	3.592,7	3.994,2
Tasa de desempleo total (%)	13,8	14,7
Tasa de desempleo femenino (%)	16,4	13,0
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	24,9	31,1
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	25,6	24,3

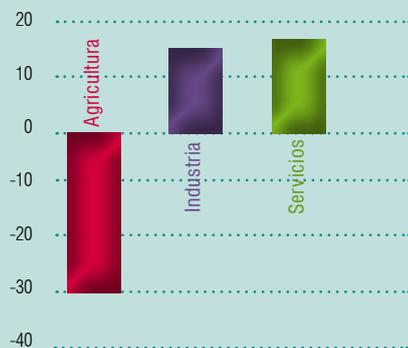
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2010



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2000 a 2010



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

Existen en total 36 oficinas, de las cuales 12 operan a nivel regional y 24 a nivel local.



Personal

Un total de 433 empleados trabajan un equivalente al tiempo completo, de los cuales 38 se desempeñan en la sede principal, 166 en las oficinas regionales, y 229 en las oficinas locales.



Presupuesto y financiamiento

El SPE contó con un presupuesto de US\$14 millones en el año 2013. La mayor parte del presupuesto (67%) se gastó en beneficios sociales y por desempleo; el 27% se destinó al pago de sueldos y salarios de los trabajadores de la agencia. El presupuesto es financiado en su totalidad a través de fondos públicos y donaciones.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

El servicio más importante es la oferta directa de vacantes laborales por los gestores de colocación. La tecnología para el ajuste del mercado laboral incluye una base de datos informática que genera una lista de las vacantes laborales registradas y de los solicitantes de empleo.

Los gestores de colocación realizan entrevistas de trabajo personalizadas enfocadas en asesorar a los candidatos en la búsqueda de empleo y/o proporcionar asistencia e información para la búsqueda de vacantes publicadas por las oficinas locales.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Los empleadores pueden recurrir a una oficina específica del SPE y también, en menor medida, al portal de Internet. Los empleadores pueden contactar directamente al solicitante o hacerlo a través del gestor asignado por el SPE.

Se ofrecen servicios personalizados para los empleadores. La preselección de los solicitantes a través del SPE es una práctica estándar. Con el fin de encontrar los candidatos más adecuados para sus vacantes, los gestores de colocación contactan a los solicitantes a través del centro de llamadas, directamente por vía telefónica, o los citan personalmente en las oficinas de la agencia o del empleador. Además, se llevan a cabo visitas a empresas/oficinas seleccionadas con el fin de estimular la demanda y desarrollar paquetes de servicios específicos. La agencia también organiza ferias de empleo.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son las personas jóvenes, las mujeres, los inmigrantes con altas calificaciones, y los desempleados de largo plazo. Otro grupo objetivo importante es el de las minorías étnicas. Algunos problemas específicos son referidos a servicios sociales especializados (por ejemplo, uso de alcohol/drogas, endeudamiento, problemas de vivienda, ex convictos etc.).

Programas

Los programas incluyen orientación profesional general para jóvenes y adultos, medidas de reinserción mediante programas de formación (proporcionados por el SPE o por agencias externas), subsidios salariales y promoción de la movilidad laboral.



Migración y movilidad

Las ofertas de trabajo en el extranjero constituyen una parte importante de la labor del SPE. La agencia proporciona información y consejos a los solicitantes para encontrar trabajos en el exterior. Las oficinas también ofrecen asistencia para empleadores extranjeros en busca de trabajadores migrantes, para trabajadores extranjeros que ya residen en el país y para migrantes retornados.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo

 Sí


Beneficios sociales y por desempleo

El SPE es responsable de la gestión de las prestaciones por desempleo y otros subsidios de asistencia social u otros subsidios relacionados.



Servicios de información del mercado laboral

El SPE recolecta y divulga las estadísticas del mercado laboral a nivel nacional, regional y local para el gobierno y las oficinas de estadística. En general la información se publica en folletos así como en la página de Internet (con opción de descarga). La agencia lleva a cabo una labor de investigación sobre el mercado laboral y no se limita a supervisar el desarrollo de dicho mercado.

Alemania



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es un organismo público que responde ante el Ministerio de Trabajo o su equivalente. Tiene su propia estructura de línea organizativa, la cual incluye una sede principal y centros de prestación de servicios a nivel nacional y local. Un Consejo de Administración tripartito (conformado por delegados del gobierno, los gremios de empleadores y los sindicatos de trabajadores) se encarga del diseño de políticas y programas, del presupuesto, y de la subcontratación.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas por ley al SPE abarcan: colocación laboral, políticas activas del mercado laboral, información del mercado laboral, migración laboral, administración de las prestaciones por desempleo y demás servicios de asistencia social.

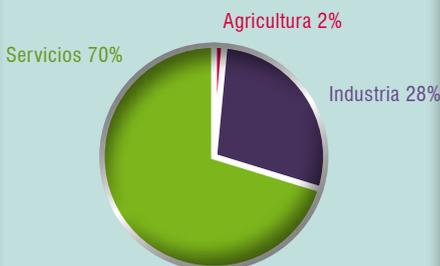
Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe un mandato legal que obligue a los solicitantes de empleo a registrarse ni a los empleadores a registrar las vacantes laborales.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	81.902.307	80.425.823
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	34.680,2	38.219,8
Tasa de desempleo total (%)	7,7	5,4
Tasa de desempleo femenino (%)	7,3	5,1
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	11,9	8,7
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	9,7	7,4

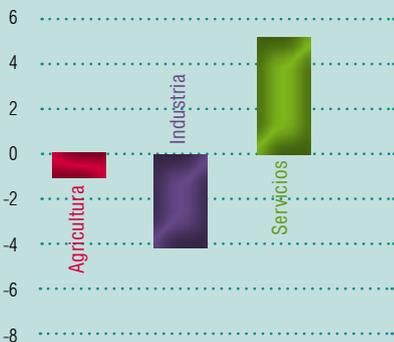
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2002 a 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

El número total de centros que ofrecen el rango completo de servicios asciende a 167, e incluye 11 oficinas a nivel regional y 156 oficinas a nivel local. Estas tienen el respaldo de 610 sucursales que se corresponden con las oficinas locales. Estos números se refieren al área de responsabilidad de las prestaciones por desempleo (Código Social Alemán III), y no comprenden el área de responsabilidad del apoyo básico a los ingresos (Código Social Alemán II), de la cual se encarga otro grupo de centros de empleo especializados.



Personal

El número total de empleados asciende a 93.900, e incluye 900 de la sede principal, 5.300 de las oficinas regionales y 87.700 de las oficinas locales. El 83% de los gestores del SPE se dedican a la prestación de servicios de atención al cliente.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto anual total asignado al SPE para el año 2013 fue de €32,574 mil millones, financiados a través de contribuciones a la seguridad social y de recursos públicos.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los solicitantes de empleo pueden encontrar vacantes laborales por medio de servicios individualizados (a los cuales tienen acceso en las oficinas locales o en línea), o a través de ofertas presentadas directamente por los gestores de los servicios de colocación laboral. Las tecnologías para el ajuste del mercado laboral utilizadas incluyen un banco de datos con listas de vacantes y solicitantes de empleo. Estos últimos pueden registrarse en la base de datos de vacantes en línea y administrar sus perfiles individuales. La elaboración del perfil del solicitante de empleo forma parte del proceso de entrevistas de trabajo, y se basa en una evaluación realizada por los gestores de colocación laboral, con el respaldo de un análisis técnico.

Las entrevistas individuales entre solicitantes de empleo y gestores de colocación son prácticas estándar, e incluyen la creación de planes de acción individuales con el fin de definir actividades y objetivos para la búsqueda de empleo. El sistema ofrece información y asesoría para los solicitantes de empleo, ya sea en línea o a través de la central de llamadas. Con frecuencia, el mismo SPE o las organizaciones externas ofrecen cursos de formación para los solicitantes de empleo. Para personas con problemas o necesidades especiales, el SPE refiere estos casos a organizaciones especializadas.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Alemania utiliza un enfoque multicanal para las actividades de registro de las vacantes laborales. Los empleadores tienen acceso a un banco de datos de solicitantes de empleo en las oficinas del SPE, y en el sitio web de la organización, lo cual les permite contactar a los solicitantes directamente o con intermediación de uno de los gestores. La agencia utiliza una base de datos computarizada que genera listas de las vacantes laborales y de los solicitantes de empleo. Esta tecnología dedicada al ajuste del mercado laboral sirve de respaldo para las listas de solicitantes adecuados preseleccionados por los gestores del sistema. Los empleadores también pueden requerir información grupal de solicitantes adecuados, según su disponibilidad. Para una óptima asignación de los servicios, los empleadores pueden agruparse según diferentes categorías de servicios. El servicio asegura el contacto personal entre el SPE y los empleadores, por medio del uso de diversos canales; además, el SPE organiza ferias de empleo, visitas a sitios específicos, y presta servicios de apoyo en caso de crisis empresarial.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo comprenden: desempleados de largo plazo, minorías étnicas, solicitantes de empleo jóvenes y de la tercera edad, inmigrantes, padres solteros, mujeres y personas con problemas específicos que dificultan su integración al mercado laboral.

Programas

Estos programas incluyen orientación profesional para la población joven y adulta, servicios de capacitación (prestados por agencias externas), períodos laborales de prueba, esquemas de apoyo para empresas emergentes, subsidios salariales, medidas para la creación de empleo y promoción de la movilidad laboral.



Migración y movilidad

El sistema presta servicios de colocación transnacional a los trabajadores extranjeros que ya residen en el país, a los empleadores extranjeros que buscan trabajadores, y a los migrantes retornados. Asimismo, el sistema ofrece vacantes laborales en el extranjero y servicios de información y asesoría para la búsqueda de empleo en países extranjeros.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo Sí



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE está a cargo de la administración y gestión de las prestaciones por desempleo, de los subsidios a buscadores de empleo, y subsidios relacionados.



Servicios de información del mercado laboral

El SPE recolecta información del mercado laboral a nivel nacional, regional y local, destinada al gobierno y a las oficinas de estadística. La información se publica en línea o en folletos y catálogos. El SPE también realiza labores de investigación del mercado laboral (adicionales al monitoreo).

Argelia



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es un organismo público bajo responsabilidad del Ministerio de Trabajo o su equivalente. Está conformado por una sede principal, y no existen otras unidades regionales o locales. La organización incluye un Consejo de Administración de estructura tripartita (gobierno, organizaciones de empleadores, organizaciones de trabajadores). El Consejo se encarga del diseño de las políticas y los programas, la asignación y ajuste del presupuesto, y la gestión del desempeño. Otras tareas asignadas al Consejo son el desarrollo y mantenimiento de las relaciones con los actores del mercado laboral y la determinación de los criterios de elegibilidad para la participación en los programas del mercado laboral.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas por ley al SPE son la colocación laboral y la recolección de información sobre el mercado laboral. También proporciona servicios relacionados con la migración laboral.

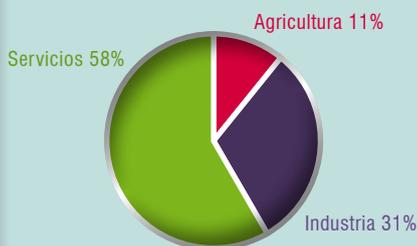
Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

Los solicitantes de empleo deben registrarse y los empleadores deben registrar las vacantes laborales.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	36.383.302	38.481.705
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	3.091,1	3.215,2
Tasa de desempleo total (%)	10,2	9,8
Tasa de desempleo femenino (%)	18,3	17,9
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	19,3	24,1
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	35,1	37,9

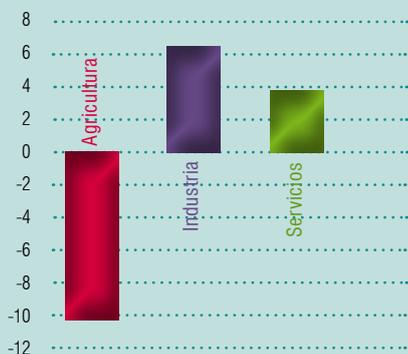
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2011



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2001 a 2011



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

258 oficinas a escala nacional.



Personal

Hay un total de 4.995 empleados, de los cuales 250 trabajan en la sede principal.



Presupuesto y financiamiento

No existe información disponible sobre el presupuesto.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Uno de los servicios más importantes prestados a los solicitantes de empleo es el libre acceso a ofertas de trabajo, y a vacantes con intermediación de los gestores de colocación. El proceso de ajuste entre vacantes y solicitantes se apoya en una base de datos informática, es decir una lista de las vacantes laborales y solicitantes de empleo registrados. Existe también una base de datos en Internet de las vacantes, y tutoriales sobre el proceso de búsqueda de empleo. Los gestores de colocación laboral proporcionan asistencia personalizada para la búsqueda de vacantes en las oficinas del SPE. Se aplica un perfil mixto basado en la evaluación y el análisis técnico de los gestores de colocación.

Existe un programa interno de capacitación para los solicitantes, apoyado con programas de capacitación externos y agencias de colocación especializadas. El programa también incluye la creación de planes individuales de acción, que sirven para definir la búsqueda de trabajo y los objetivos (por ejemplo, el número de solicitudes y las áreas para la búsqueda de trabajo).

Servicios de colocación laboral para empleadores

Un servicio clave que se les ofrece a los empleadores es el registro de sus vacantes laborales por teléfono, a través de contacto personalizado con gestores de colocación laboral o del centro de llamadas, por correo electrónico, o en las oficinas del SPE. Además, los empleadores tienen acceso a una base de datos de solicitantes de empleo, y pueden contactarlos directamente. Las oficinas de la agencia utilizan un sistema informatizado para relacionar a buscadores de empleo con vacantes. Los empleadores pueden solicitar información grupal de los candidatos más adecuados. Con el fin de estimular la demanda y desarrollar paquetes con servicios específicos, la agencia realiza visitas focalizadas a empresas seleccionadas. Las oficinas del SPE ofrecen diferentes niveles de servicios para diferentes categorías de clientes, y ofrecen orientación y apoyo a las empresas en caso de crisis.

El gestor de empleo apoya el reclutamiento a través del contacto personal con los candidatos por teléfono, en las oficinas del SPE, o en el sitio del empleador. La preselección de solicitantes adecuados es un servicio estándar, como también lo es la organización de ferias de trabajo.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son: los buscadores de empleo menores de 25 años y mayores de 50 años, padres solteros, desempleados de largo plazo, mujeres, personas discapacitadas, inmigrantes y emigrantes.

Programas

Los programas para solicitantes de empleo incluyen orientación profesional para jóvenes y adultos, y el financiamiento o la remisión a capacitación proporcionada por organizaciones externas.



Migración y movilidad

El SPE apoya a los empleadores extranjeros que solicitan trabajadores migrantes, a los trabajadores inmigrantes que ya residen en el país, y a los migrantes retornados. También se ofrecen, aunque en menor medida, información y consejos para encontrar trabajo en el extranjero.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo

Sí



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE no es responsable de los beneficios por desempleo o sociales.



Servicios de información del mercado laboral

Se recolecta información estadística a nivel nacional, regional y local para el gobierno y las oficinas de estadística. Las publicaciones con información sobre el mercado laboral se difunden en folletos y están disponibles en el sitio web de la agencia, con opción de descarga. El SPE también se encarga de realizar investigaciones sobre el mercado laboral, además de monitorear el desarrollo del mismo.

Argentina



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es un departamento del Ministerio de Trabajo o su equivalente y dispone de su propia línea organizacional en unidades a nivel local.

Funciones/Portafolio

Las tareas incluyen colocación laboral, recolección y divulgación de información sobre el mercado laboral, políticas activas del mercado laboral, administración de los beneficios por desempleo y sociales, y políticas de migración laboral. Estas tareas no representan obligaciones legales del SPE.

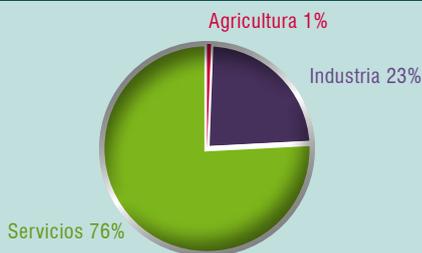
Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe un requisito legal que obligue a los solicitantes de empleo a registrarse ni a los empleadores a registrar las vacantes.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	40.023.641	41.086.927
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	4.930,8 (2003)	6.195,4 (2006)
Tasa de desempleo total (%)	8,6	7,2
Tasa de desempleo femenino (%)	9,9	8,9
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	18,8	15,5
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	24,7	23,3

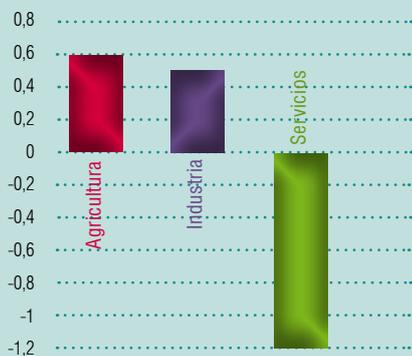
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2000 a 2010



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

Existen 574 oficinas, de las cuales 406 son unidades de servicio completo a nivel local, y 168 son sucursales de las oficinas locales.



Personal

Hay un total de 1.785 empleados, entre los cuales hay 63 en la sede principal y 574 en las oficinas locales.



Presupuesto y financiamiento

No existe información disponible sobre el presupuesto.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Entre los servicios más importantes que se ofrecen a los solicitantes de empleo están las ofertas directas de empleo por parte de los gestores de colocación, el acceso a la base de datos informática de vacantes y solicitantes, y la evaluación sistemática de las posibilidades de integración al mercado laboral (creación de perfiles).

Se realizan entrevistas individuales de trabajo y se presta asistencia con el fin de buscar y encontrar vacantes. También se dedica tiempo a la creación de planes individuales de reintegración. Existe un centro de llamadas a disposición de los solicitantes de empleo, y el SPE ofrece servicios de capacitación para estos últimos. La información sobre el proceso de búsqueda de trabajo también se encuentra disponible en línea.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Entre las herramientas de apoyo para el ajuste entre vacantes y solicitantes está el registro de las vacantes laborales en múltiples canales, y el acceso a la base de datos de solicitantes en las oficinas del SPE. El servicio de vinculación de vacantes y solicitantes está informatizado. Los empleadores pueden contactar a los solicitantes a través del gestor de colocación laboral.

Los buscadores de empleo candidatos a vacantes reciben apoyo, ya sea a través del contacto telefónico con un gestor de colocación laboral, acudiendo directamente a las oficinas del SPE, o en las oficinas del empleador. Los clientes-empleadores se clasifican en diferentes categorías de servicios. El SPE también apoya a las empresas en momentos de crisis, desde la conservación del empleo hasta la organización de procesos de despido. También organiza ferias de empleo y visitas a sitios específicos.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son los solicitantes de empleo de menos de 25 años y más de 50 años, así como los desempleados de largo plazo.

Programas

Los programas incluyen esquemas de apoyo al empleo por cuenta propia, subsidios salariales para promover la contratación de desempleados, y medidas de conservación del empleo para trabajadores en riesgo de ser despedidos.



Migración y movilidad

Se prestan servicios para la migración laboral, con el fin de apoyar a los trabajadores extranjeros que ya residen en el país.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo Si



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE es responsable de la gestión de los beneficios por desempleo y del apoyo de un ingreso básico para los buscadores de empleo.



Servicios de información del mercado laboral

Se recolectan estadísticas e información acerca del mercado laboral a nivel nacional y local para el gobierno y las oficinas de estadística. Se realizan investigaciones sobre el mercado laboral, además de monitorear el desarrollo del mismo. La información se hace pública a través de folletos, y de la página de Internet, con opción de descarga.

Armenia



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es un organismo público que responde ante el Ministerio de Trabajo o su equivalente, pero tiene su propia estructura para la prestación de sus servicios. La agencia está organizada a nivel regional y local bajo la administración de una sede principal nacional.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas por ley al SPE abarcan la colocación laboral, las políticas activas del mercado laboral y la recolección de información sobre el mercado laboral. La agencia también se encarga de los asuntos de migración laboral. El SPE no es responsable de la gestión de los beneficios por desempleo.

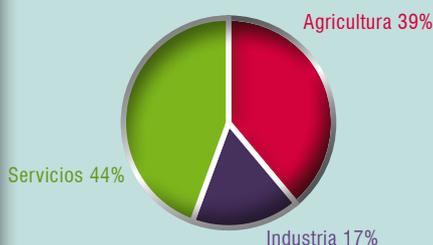
Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

Se requiere que los solicitantes de empleo se registren, y que los empleadores registren las vacantes laborales.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	2.968.154	2.969.081
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	1.951,0	2.237,2
Tasa de desempleo total (%)	18,7	18,5
Tasa de desempleo femenino (%)	19,9	18,3
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	36,0	31,6
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	47,0	40,8

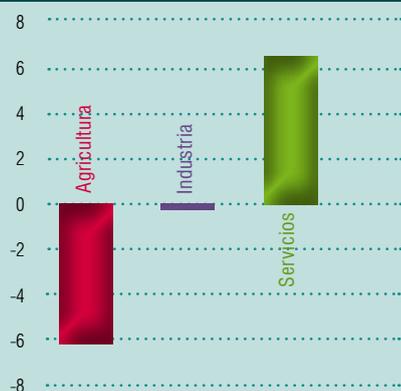
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2011



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2002 a 2011



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

Cuenta con 51 oficinas, de las cuales 10 son regionales y 41 son locales.



Personal

Hay un total de 361 empleados, de los cuales 44 trabajan en la sede principal, 173 en las oficinas regionales y 144 en las oficinas locales.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto anual total fue de aproximadamente €12 millones en 2010. Los programas y actividades se financian exclusivamente con fondos públicos. Las asignaciones presupuestales para la migración laboral son la excepción, ya que también se financian por medio de donaciones.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los servicios de apoyo a los solicitantes de empleo incluyen una base de datos informatizada que lista los solicitantes de empleo y las vacantes laborales. Los gestores de colocación laboral también pueden ofrecer las vacantes directamente. El perfil del solicitante se basa exclusivamente en la evaluación del asesor de empleo.

Tan importante como el contacto directo con los gestores de colocación laboral es la base de datos de vacantes disponible en Internet y otra información en la web para ayudar a la búsqueda de trabajo (por ejemplo, talleres para la elaboración de hojas de vida, entrevistas de preparación).

Servicios de colocación laboral para empleadores

El registro de vacantes laborales es realizado principalmente por los gestores de empleo y lo hacen por vía telefónica o directamente en una oficina del SPE. La agencia sirve como intermediaria para facilitar el encuentro entre los empleadores y los solicitantes. El vínculo entre vacantes y solicitantes se apoya en un sistema informatizado y en una preselección por parte del gestor del SPE. Existen también servicios disponibles en Internet.

Los gestores del SPE ofrecen servicios personalizados de apoyo a empleadores para identificar a los solicitantes adecuados por vía telefónica y a través del contacto personal en las oficinas del SPE o en las del empleador.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Las actividades y los programas están principalmente diseñados para solicitantes de empleo menores de 25 años, desempleados de largo plazo y discapacitados. Otros servicios incluyen la promoción de la inclusión en el mercado laboral y la rehabilitación vocacional.

Programas

Las políticas laborales en curso comprenden principalmente programas de formación profesional externos y subsidios salariales para promover la contratación de desempleados.



Migración y movilidad

Las medidas de colocación transnacional abarcan: proporcionar información y asesoría para la búsqueda de trabajo en el extranjero, brindar ayuda para trabajadores extranjeros que ya residen en el país, y proporcionar asistencia para migrantes de retorno. Sin embargo, el impacto de dichas actividades es bastante limitado.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo Sí



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE no es responsable de la gestión de los beneficios por desempleo ni de ningún otro subsidio.



Servicios de información del mercado laboral

La agencia recolecta estadísticas e información del mercado laboral en todos los niveles del gobierno. Esta información se publica en línea. La agencia también se encarga de actividades de investigación que van más allá del simple monitoreo del desarrollo del mercado laboral.

Australia



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

Se trata de un modelo de SPE garantizado por el gobierno, basado en una prestación de servicios fuertemente privatizada (subcontratación). Los servicios de empleo son prestados por organizaciones con y sin fines de lucro, contratados por el gobierno australiano a través del Departamento de Educación, Empleo y Relaciones Laborales.

Funciones/Portafolio

Los deberes asignados por ley al SPE abarcan la recolección de información sobre el mercado laboral, los servicios estadísticos y las políticas activas del mercado laboral. La colocación laboral es también una tarea del SPE, pero no es una obligación legal.

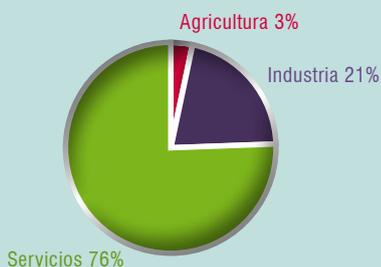
Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

El registro de solicitantes de empleo es obligatorio, pero los empleadores no están obligados por ley a registrar sus vacantes laborales.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	21.691.700	22.723.900
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	36.054,9	37.175,4
Tasa de desempleo total (%)	5,2	5,6
Tasa de desempleo femenino (%)	5,4	5,3
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	12,5	12,4
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	10,4	11,0

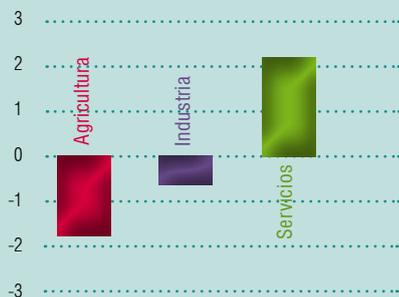
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2009



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2000 a 2009



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

El número total de oficinas asciende a 169, de las cuales 60 operan a nivel regional. Debido al gran número de organizaciones privadas vinculadas al sistema, existen 1.800 oficinas sucursales que prestan servicios integrales.



Personal

El número total de empleados en el sector de servicios de empleo no se encuentra disponible. Existen 1.015 empleados en el Departamento de Educación, Empleo y Relaciones Laborales.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto del SPE fue de US\$1.322.476.790 en 2013. Actividades como la colocación laboral, la información sobre el mercado laboral y las políticas laborales en curso se financian en un 100% con fondos públicos.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

La colocación laboral por parte de los solicitantes de empleo se apoya mediante una base de datos informatizada que lista las vacantes laborales y los solicitantes de empleo. Los usuarios registrados pueden acceder a una base de datos de vacantes en Internet con el fin de crear y modificar sus perfiles individuales. Los perfiles de los buscadores de empleo se proporcionan con un tipo de base mixta que se deriva de la evaluación del asesor y del cálculo de riesgos y oportunidades.

En las oficinas locales existen facilidades de autoservicio para acceder a las vacantes laborales pero también a las ofertas de trabajo directamente proporcionadas por los gestores de colocación. Los proveedores de servicios también proporcionan información para encontrar vacantes a través de un centro de llamadas y hay disponibles varios programas de formación. Los acuerdos de reintegración laboral también se usan como un instrumento de apoyo.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Los servicios destinados a los empleadores incluyen el registro de las vacantes laborales por teléfono a través del centro de llamadas, por Internet, o directamente en la oficina del SPE. Los empleadores tienen acceso a una base de datos de los solicitantes y pueden contactarlos directamente. También se proporciona información grupal sobre trabajadores adecuados (según las necesidades del empleador) y se patrocinan ferias de trabajo. La agencia también está comprometida con el apoyo a empresas en crisis. Se realiza asimismo una segmentación de los clientes (diferentes niveles de servicio para diferentes clientes).

Los servicios personalizados de apoyo para encontrar solicitantes adecuados se realizan por teléfono, a través del centro de llamadas, o mediante visitas personalizadas en las oficinas del gestor de empleo o en las del empleador, así como en línea, o a través de correos electrónicos. La preselección de los solicitantes es un proceso estándar.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo de los servicios de empleo son todos aquellos que enfrentan barreras importantes al empleo. Existen programas especiales para solicitantes de empleo de menos de 25 y de más de 50 años, para padres solteros, mujeres, personas discapacitadas, inmigrantes y emigrantes, minorías étnicas, y desempleados de largo plazo. En caso de problemas severos, como adicción a las drogas o encarcelamientos anteriores, los proveedores de servicios remiten a los buscadores de empleo a servicios especializados.

Programas

Los programas para mejorar la integración al mercado de trabajo incluyen programas de formación profesional generales por parte de los proveedores de servicios del SPE y/u otros proveedores externos. Otros servicios abarcan el subsidio al salario, las medidas de creación de empleo para trabajadores que enfrentan el riesgo de ser despedidos, la promoción de la movilidad laboral, y el apoyo a la creación de *start-ups*.



Migración y movilidad

No se ofrece ningún servicio para la colocación de empleo transnacional o migración laboral.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo Sí



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE no es responsable de la gestión de beneficios por desempleo ni de otros beneficios sociales.



Servicios de información del mercado laboral

Las estadísticas y la información del mercado laboral se recolectan a nivel nacional, regional y local, y están disponibles para instituciones privadas y el gobierno. La información suele publicarse en folletos y en Internet, con opción de descarga. La información que se proporciona va más allá del monitoreo estándar del desarrollo del mercado laboral.

Austria



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es un organismo público que responde ante el Ministerio de Trabajo o su equivalente. Consta de una sede central y de unidades federales y locales. Un Consejo de Administración tripartito se encarga de diversos asuntos, entre ellos: las decisiones relacionadas con el presupuesto, la gestión del desempeño, la contratación externa y la definición de los criterios de elegibilidad para participar en los programas relativos al mercado laboral.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas por ley al SPE abarcan: la colocación laboral, las estadísticas del mercado laboral, las políticas activas de mercado de trabajo, la administración y gestión de beneficios por desempleo y otros beneficios, y tareas relacionadas con la migración laboral.

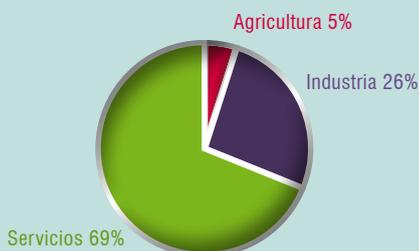
Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

Los solicitantes de empleo no tienen la obligación legal de registrarse ni los empleadores están en la obligación de registrar sus vacantes laborales.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	8.365.275	8.429.991
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	38.240,3	40.058,4
Tasa de desempleo total (%)	4,8	4,3
Tasa de desempleo femenino (%)	4,5	4,3
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	10,5	8,8
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	9,4	8,7

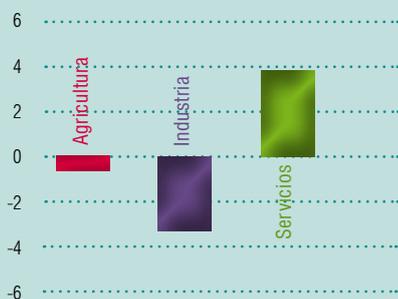
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2002 a 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

Consta de una sede central y 111 oficinas (10 regionales y 101 locales).



Personal

Hay un total de 4.902 empleados, de los cuales 173 trabajan en la sede principal, 1.029 en las oficinas regionales y 3.700 en las oficinas locales; un 90% del personal se encarga de actividades de atención al cliente.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto anual es de €623.558, y se financia con las contribuciones a la seguridad social, aportes del Estado y los honorarios de los clientes.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Amplios servicios se ofrecen a los solicitantes de empleo, incluyendo consejos personalizados por parte de un gestor de colocación laboral, una base de datos en Internet, un banco de datos de usuarios registrados y la elaboración de perfiles.

Todas las oficinas brindan un autoservicio de acceso a las vacantes laborales apoyados, lo cual se refuerza con entrevistas personalizadas; también se elaboran planes individuales de acción para la búsqueda de trabajo y se brinda acceso a un banco de datos de vacantes en línea. También existe un centro de llamadas. La capacitación de los solicitantes está a cargo de agencias externas. El SPE también recurre a proveedores especializados para grupos objetivo específicos.

Servicios de colocación laboral para empleadores

El SPE trabaja con los empleadores usando un enfoque multicanal y ofrece acceso a un banco de datos de solicitantes. Los gestores de colocación laboral seleccionan solicitantes aptos para presentar a los empleadores. Se utiliza un sistema informatizado para enlazar las vacantes con los solicitantes.

Para la búsqueda de solicitantes, los empleadores pueden contactar el SPE por vía telefónica, por Internet o en persona. La agencia también organiza ferias de empleo. Los clientes-empleadores se separan en diferentes grupos. Con el fin de estimular la demanda y desarrollar paquetes de servicios específicos, el SPE realiza visitas a empresas seleccionadas. El apoyo a firmas en crisis se hace mediante la conservación de los puestos de trabajo y la organización de los despidos.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo más importantes son los desempleados de largo plazo, los inmigrantes, las minorías étnicas, las personas con discapacidad, las mujeres, los padres solteros, las personas menores de 25 o mayores de 50 años.

Programas

Los principales programas diseñados para la integración al mercado laboral son programas generales de orientación profesional, especialmente enfocados en los jóvenes, pero también para adultos. Estos programas o sesiones de capacitación se financian a través de organizaciones externas. Se aplican subsidios salariales con el fin de promover el reclutamiento de desempleados.



Migración y movilidad

Los servicios de migración laboral que se proporcionan incluyen ofertas de trabajo en el extranjero, información sobre la búsqueda de empleo en el extranjero, y asistencia a empleadores y trabajadores extranjeros o inmigrantes.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo Sí



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE administra los beneficios para los buscadores de empleo y los subsidios básicos.



Servicios de información del mercado laboral

Se recolectan estadísticas e información a nivel nacional, regional y local, más allá del simple monitoreo del mercado laboral, que se proporcionan al gobierno y a las oficinas de estadística. La información se hace pública en folletos y en Internet, con opción de descarga.

Bahamas



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es un organismo público que responde ante el Ministerio de Trabajo o su equivalente y dispone de sus propias unidades para la entrega de servicios. Estas unidades se encuentran a nivel local y están bajo el control del ministerio.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas al SPE comprenden: la colocación laboral, la recolección de información sobre el mercado laboral y las políticas activas del mercado de trabajo. Ninguna de estas asignaciones son mandatos legales.

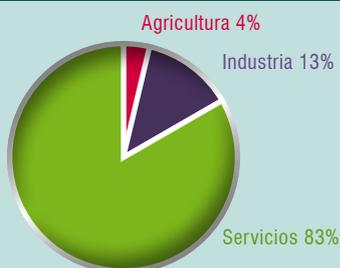
Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

Los solicitantes de empleo no están obligados por ley a registrarse, ni los empleadores a registrar sus vacantes laborales.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	354.492	371.960
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	21.160,9	21.083,6
Tasa de desempleo total (%)	14,2	13,6
Tasa de desempleo femenino (%)	15,8	14,2
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	31,3	29,2
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	41,2	31,8

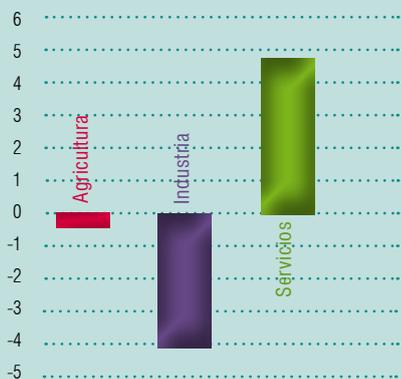
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2011



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2001 a 2011



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

Existen dos oficinas sucursales (unidades de servicio completo).



Personal

Hay un total de 28 empleados, de los cuales 12 trabajan en la sede. Alrededor de un tercio del personal se encarga de tareas de atención al cliente, mientras que los dos tercios restantes se encargan de tareas administrativas.



Presupuesto y financiamiento

Las actividades del SPE se financian exclusivamente con fondos públicos.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los solicitantes de empleo son atendidos por múltiples canales. Los servicios incluyen entrevistas personalizadas y asistencia durante el proceso de búsqueda de trabajo, así como un banco de datos computarizado de los solicitantes de empleo registrados.

Las oficinas del SPE disponen de equipos para el autoservicio de consulta de las ofertas de trabajo. Los gestores de colocación laboral también ofrecen vacantes de manera presencial. Los solicitantes de empleo pueden registrarse y administrar sus propios perfiles en un banco de datos disponible en Internet.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Las vacantes se registran a través de varios canales, y los empleadores pueden acceder a un banco de datos de los solicitantes en las oficinas del SPE, o pueden contactar a los solicitantes a través del gestor de servicios de colocación laboral.

Los servicios personalizados de apoyo son proporcionados por vía telefónica, correo electrónico, asistencia en línea o de manera presencial. La preselección de los solicitantes a través del SPE es un procedimiento estándar. Se organizan ferias de empleo para estimular el contacto directo entre potenciales empleadores y empleados.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo principales son las personas con problemas específicos que impiden su integración al mercado laboral, como la adicción a las drogas, deudas y problemas relacionados con la vivienda.

Programas

El SPE ofrece orientación profesional general. También existen programas para promover la movilidad laboral, así como medidas para conservar el empleo (por ejemplo, esquemas de trabajo a corto plazo).



Migración y movilidad

El SPE no proporciona ningún servicio para la migración laboral.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo

Sí



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE no es responsable de la administración de beneficios por desempleo o sociales.



Servicios de información del mercado laboral

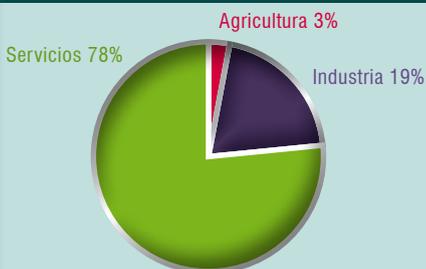
La información sobre el mercado laboral se recolecta y se procesa a nivel nacional y local, y se pone a disposición del gobierno y las oficinas de estadística. La información se publica a través de folletos y en línea, con opción de descarga.

Barbados

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	279.006	283.221
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	14.418,8	14.349,6
Tasa de desempleo total (%)	10,0	11,6
Tasa de desempleo femenino (%)	12,1	13,9
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	20,5	23,5
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	25,8	29,4

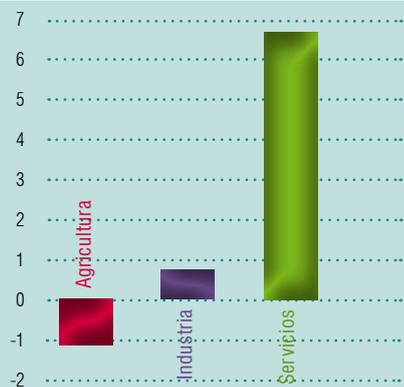
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2002 a 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es un organismo público que depende del Ministerio de Trabajo o su equivalente, pero dispone de su propia estructura organizacional y unidad para la entrega de servicios. La oficina se encuentra a nivel local.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas por ley al SPE comprenden: colocación laboral, políticas activas del mercado laboral para solicitantes de empleo y empleadores, y servicios para la migración laboral.

Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

Los solicitantes de empleo no están obligados a registrarse ni los empleadores a registrar las vacantes laborales.



Oficinas

Existe una oficina responsable del SPE.



Personal

Hay un total de 21 empleados, de los cuales 19 se encargan de servicios de atención al cliente, y dos se dedican a tareas administrativas.



Presupuesto y financiamiento

La información sobre el presupuesto no está disponible. Sin embargo, el presupuesto del SPE se distribuye de la siguiente manera: 40% se destina a la intermediación laboral, 40% a la migración laboral; y el 20% restante es utilizado para políticas activas del mercado laboral.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Las actividades principales del SPE son las entrevistas personales para la búsqueda de empleo y la asistencia en la búsqueda de trabajo (por ejemplo, información para la búsqueda y localización de vacantes en las oficinas del SPE).

Otro servicio importante es la capacitación para la búsqueda y aplicación al trabajo (elaboración de la hoja de vida, presentación por teléfono y entrevistas de trabajo). Este servicio se ofrece directamente en la oficina del SPE.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Las vacantes laborales se registran por teléfono por medio de un gestor de colocación laboral. Para entrar en contacto con los solicitantes adecuados, los empleadores deben dirigirse a los gestores del SPE. Las vacantes también se registran por correo postal o correo electrónico.

La preselección de solicitantes adecuados y las propuestas al empleador por parte de funcionarios del SPE son procedimientos estándar. También se proporciona información grupal (solicitada por el empleador). Los servicios personalizados de apoyo al reclutamiento incluyen contacto telefónico y personalizado en la agencia o en las oficinas del empleador. El SPE también brinda asesoría a empresas en crisis y organiza ferias de trabajo.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

La promoción de la inclusión laboral de las personas discapacitadas es una prioridad.

Programas

Los programas contienen orientación vocacional general para jóvenes, incluyendo la transición de la escuela al trabajo; también brindan orientación para adultos. Asimismo, existen programas para promover la movilidad laboral.



Migración y movilidad

La migración laboral es un ámbito bastante amplio del SPE, y por eso se prestan diversos servicios, como asistir a grupos inmigrantes y emigrantes, proveer información general sobre la búsqueda de trabajo en el extranjero, y presentar ofertas laborales fuera del país. La tarea más importante es el apoyo a empleadores extranjeros que solicitan trabajadores migrantes.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo Sí



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE no administra beneficios por desempleo ni beneficios sociales.



Servicios de información del mercado laboral

El SPE no proporciona información ni estadísticas del mercado laboral.

Bélgica (Bruselas-Región Capital)



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

En la Región Capital de Bélgica, el SPE (Actiris) es una agencia pública que responde ante el Ministerio de Trabajo o su equivalente. Las unidades organizacionales se encuentran a nivel regional. Un Consejo de Administración tripartito, compuesto por representantes del gobierno, de los empleadores y de los trabajadores, se encarga de las decisiones relacionadas con la adquisición de servicios o externalización.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas por ley al SPE son la colocación laboral, la recolección de información sobre el mercado laboral, las políticas activas de mercado laboral y la migración laboral.

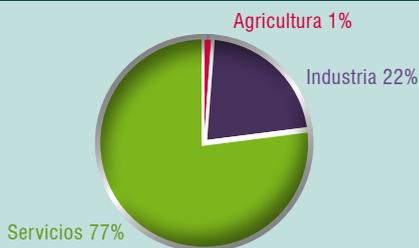
Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

Los solicitantes de empleo están obligados a registrarse, pero los empleadores no están obligados a registrar sus vacantes laborales.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	1.068.532	1.159.448
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	59.800,0	62.000,0 (2011)
Tasa de desempleo total (%)	15,7	17,4
Tasa de desempleo femenino (%)	15,7	16,7
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	33,1	40,1
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	30,4	32,0

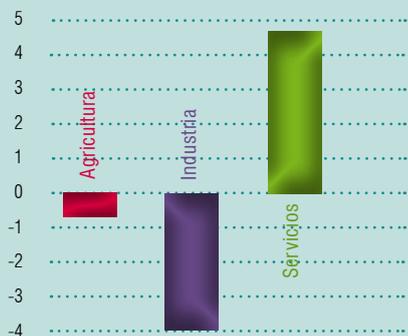
Source: Eurostat. Note: les informations font référence au service public d'emploi de la région Bruxelles Capitale, et No a la Belgique entière.

Proporción del empleo total por sector económico, 2012



Source: Base de données des indicateurs de développement mondial. Note: les informations font référence a l'ensemble de la Belgique, pas seulement au service public d'emploi de la région Bruxelles- région capitale.

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2002 a 2012



Source: Base de données des indicateurs de développement mondial. Note: les informations font référence a l'ensemble de la Belgique, pas seulement au service public d'emploi de la région Bruxelles- région capitale.



Oficinas

Existen 19 oficinas del SPE, que incluyen 18 subunidades que prestan la totalidad de los servicios, y una oficina a nivel regional.



Personal

Hay un total de 867 empleados, de los cuales 646 trabajan en las sedes regionales y 221 en las oficinas regionales. Alrededor del 60% del personal se encarga de tareas de atención al cliente, y el 40% restante se dedica a funciones administrativas.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto total anual para 2013 fue de €309.500.000, y se financia principalmente con fondos públicos.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Está disponible un banco de datos informatizado de solicitantes de empleo y de las vacantes laborales. Los solicitantes de empleo pueden registrarse en el banco de datos en línea y administrar sus perfiles individuales. Los asesores elaboran un perfil de los solicitantes, con base en un análisis técnico.

El SPE presta servicios de capacitación a los solicitantes (por ejemplo, presentación personal, preparación para entrevistas, elaboración de la hoja de vida); y los gestores de colocación laboral preparan planes de acción individuales. También existe una central de llamadas a disposición de los solicitantes de empleo.

Servicios de colocación laboral para empleadores

El SPE ofrece varios servicios para los empleadores. Existe un acceso multicanal para el registro de las vacantes, y se utilizan estrategias informatizadas de enlace de vacantes con solicitantes. Los empleadores pueden contactar a los solicitantes directamente o a través del gestor de colocación laboral.

Como parte del enfoque multicanal, el contacto personal con los empleadores ayuda en el proceso de encontrar a los solicitantes adecuados. Los empleadores-clientes se agrupan en diferentes niveles de servicio. El SPE organiza ferias de empleo y proporciona asistencia a empresas en crisis, por ejemplo en estrategias de conservación de empleos.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo principales son las personas menores de 25 años, y aquellas que requieren servicios especiales, como adictos a las drogas y al alcohol, individuos sin domicilio fijo, y ex convictos.

Programas

Los programas incluyen orientación vocacional general, subsidios salariales, medidas de creación de empleo, medidas para la conservación de empleos, y promoción de la movilidad laboral.



Migración y movilidad

Los servicios que se brindan abarcan información y asistencia en la búsqueda de trabajo en el extranjero, y asistencia para empleadores extranjeros y migrantes de retorno.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo

 Sí

Beneficios sociales y por desempleo

El SPE no es responsable de la gestión de beneficios por desempleo ni de ningún otro subsidio básico.



Servicios de información del mercado laboral

La información sobre el mercado laboral se recolecta a nivel regional y local, y se procesa para el gobierno y las oficinas de estadística. Las actividades de investigación del SPE van más allá de monitorear el mercado laboral. La información se disemina en folletos y en línea, con opción de descarga.

Bélgica (Región Flamenca)



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es una agencia pública bajo control ministerial, que dispone de oficinas a nivel regional y local. El Consejo de Administración es tripartito, y está conformado por delegados del gobierno y de las organizaciones de empleadores y trabajadores. Este Consejo se encarga de las decisiones relativas a las políticas y programas, la asignación del presupuesto, la elaboración de criterios de participación en los programas de mercado laboral, y la subcontratación. También desempeña un rol importante en el mantenimiento y desarrollo de las relaciones con otros actores del mercado laboral.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas por ley al SPE son la intermediación laboral, la publicación de información sobre el mercado laboral, las políticas y los programas de mercado de trabajo y la migración laboral.

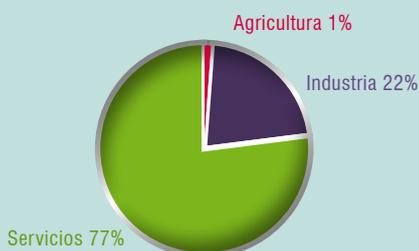
Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

Por requisito legal, los solicitantes de empleo deben registrarse y los empleadores deben registrar las vacantes laborales.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	6.208.877	6.372.575
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	31.400,0	33.600,0 (2011)
Tasa de desempleo total (%)	4,9	4,5
Tasa de desempleo femenino (%)	4,9	4,5
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	15,9	14,0
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	15,5	11,2

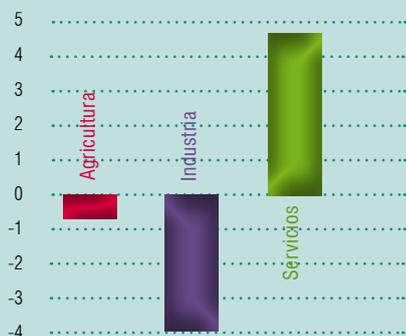
Los datos se refieren a la región Flamenca y no a toda Bélgica. Fuente: Eurostat.

Proporción del empleo total por sector económico, 2012



Los datos se refieren a toda Bélgica y no únicamente a la región Flamenca. Fuente: Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial.

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2002 a 2012



Los datos se refieren a toda Bélgica y no únicamente a la región Flamenca. Fuente: Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial.



Oficinas

Existen 165 agencias a nivel local, que incluyen 22 oficinas sucursales.



Personal

Hay un total de 4.700 empleados, de los cuales 846 trabajan a nivel regional y 3.854 a nivel local. Más del 70% del personal se dedica a tareas de atención al cliente.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto anual es financiado con presupuesto público a nivel regional y con las contribuciones a la seguridad social. El presupuesto total se asigna de la siguiente manera: 60% en intermediación laboral, seguido de las políticas activas del mercado laboral, los servicios de información del mercado de trabajo, y finalmente la gestión de otros subsidios. Los servicios de migración laboral representan la menor porción del presupuesto.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

El perfil de los solicitantes se realiza en forma mixta; es decir con base en las evaluaciones y análisis técnicos de los funcionarios del SPE. Las ofertas de trabajo y los datos de los solicitantes están disponibles en un banco de datos computarizado, los solicitantes de empleo pueden registrarse en línea y administrar sus propios perfiles. En Internet también se encuentran documentos con asesorías prácticas en diversos temas, como la redacción de la hoja de vida. Los gestores de colocación laboral ofrecen las vacantes de manera presencial, y proporcionan asesoría diaria a las personas que buscan empleo.

Existe una central de llamadas para los solicitantes de empleo. Los gestores de colocación laboral hacen uso de acuerdos individuales de reintegración laboral y proporcionan capacitación a los solicitantes. Si es necesario, los gestores de colocación laboral pueden referir a los solicitantes a agencias especializadas para tratar ciertos problemas en particular.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Las vacantes laborales se registran a través de múltiples canales. Los empleadores tienen acceso a una base de datos de los solicitantes en las oficinas del SPE o en Internet. Se utilizan estrategias computarizadas de enlace para encontrar a los solicitantes adecuados. Los empleadores deben contactar a los solicitantes a través del gestor del SPE a cargo de su expediente.

Los empleadores reciben asistencia personalizada, pero también por vía telefónica e Internet. Los clientes-empleadores se clasifican en varios grupos de servicios. Los gestores de colocación laboral pueden preseleccionar a los solicitantes antes de proponerlos a los empleadores. La agencia realiza visitas a empresas y a sectores objetivo, con el fin de estimular la demanda, y también organiza ferias de empleo.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son los solicitantes de empleo menores de 25 años y mayores de 50 años, las familias monoparentales, los desempleados de largo plazo, las personas con discapacidad, las minorías étnicas y las mujeres.

Programas

Los principales programas de políticas activas del mercado laboral son aquellos que promueven la movilidad laboral, la colocación temporal y la orientación vocacional general. Hay otros programas, entre ellos: subsidios a los costos salariales, creación de puestos de trabajo, medidas de conservación del empleo, y medidas de formación profesional.



Migración y movilidad

La prioridad es dar asistencia a los trabajadores extranjeros que ya viven en Bélgica y a los migrantes de retorno.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo Sí



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE no es responsable de la administración de los beneficios por desempleo ni de otros subsidios básicos.



Servicios de información del mercado laboral

La agencia recolecta información sobre el mercado laboral en todos los niveles; sus actividades van más allá del seguimiento del desarrollo del mercado laboral. La información se destina al gobierno y a las oficinas de estadística, y el SPE es miembro del observatorio del mercado laboral. La manera estándar de publicar información es por medio de folletos e Internet.

Bélgica (Región Valona)



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es un organismo público que responde al Ministerio de Trabajo o su equivalente. La agencia cuenta con una sede nacional, una unidad organizacional a nivel regional y oficinas locales para la entrega de servicios. Posee un Consejo de Administración tripartito con representantes del gobierno y de las organizaciones de empleadores y trabajadores. El Consejo toma decisiones sobre las políticas y programas, la asignación presupuestal y establece criterios de elegibilidad para los programas de mercado laboral.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas por ley al SPE son: la intermediación laboral, las estadísticas/información sobre el mercado laboral y las políticas y programas activos para solicitantes de empleo y empleadores. La agencia también se encarga de los asuntos relacionados con la migración laboral.

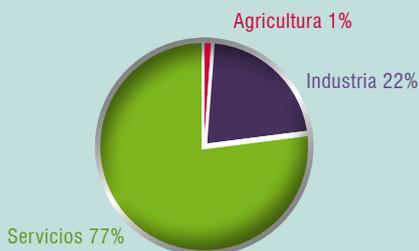
Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

Tanto los solicitantes de empleo como los empleadores deben registrarse.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	3.475.671	3.562.827
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	23.100,0	24.600,0 (2011)
Tasa de desempleo total (%)	11,2	10,0
Tasa de desempleo femenino (%)	11,8	9,9
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	28,5	26,4
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	33,0	28,0

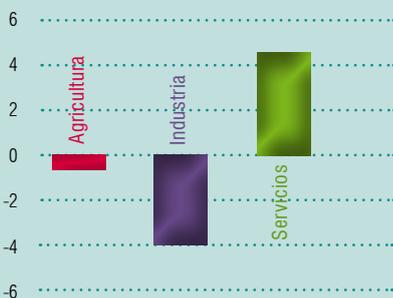
Los datos se refieren a la región Valona y no a toda Bélgica. Fuente: Eurostat.

Proporción del empleo total por sector económico, 2012



Los datos se refieren a toda Bélgica y no solo a la región Valona. Fuente: Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial.

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2002 a 2012



Los datos se refieren a toda Bélgica y no solo a la región Valona. Fuente: Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial.



Oficinas

Cuenta con una unidad a nivel regional y 11 oficinas a nivel local.



Personal

Hay un total de 4.300 empleados a tiempo completo, de los cuales 900 trabajan en la sede principal y 3.400 en las oficinas locales; un 55% del personal desempeña funciones de atención al cliente y un 45% se encarga de tareas administrativas.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto en 2013 fue de €1.165.843.468. La mayor parte del presupuesto fue financiada con fondos del gobierno. Únicamente algunos rubros del presupuesto son financiados por otras fuentes, incluida una línea para los servicios de migración laboral. La mayor parte del presupuesto se invierte en políticas activas del mercado laboral.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación laboral elaboran los perfiles de los solicitantes de empleo, y se basan en análisis técnicos y modelos formales. Las ofertas de trabajo se encuentran disponibles para los solicitantes en un banco de datos en línea, y como ofertas activas proporcionadas por los funcionarios de la agencia. También se ofrece asistencia personalizada para las entrevistas de trabajo y la búsqueda de trabajo. Los gestores de colocación utilizan un banco de datos computarizado que genera una lista de los solicitantes de empleo y de las ofertas de empleo registradas.

Entre las principales actividades de apoyo a los solicitantes de empleo se encuentran los planes de acción individualizados y los servicios de capacitación para solicitantes, proporcionada por el propio SPE como por agentes externos (por ejemplo en temas como presentación y comportamiento, habilidades para la elaboración de la hoja de vida). Las personas que requieren servicios especiales se remiten a agencias de colocación laboral especializadas.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Un punto esencial para el enlace de vacantes y solicitantes de empleo, es el registro de las vacantes laborales por Internet y teléfono. El procedimiento de enlace entre solicitantes y vacantes laborales está informatizado. Los empleadores que desean contactar solicitantes deben hacerlo a través del gestor del SPE que esté a cargo. Se ofrece apoyo por medio del contacto personal, por teléfono y correo electrónico. El SPE organiza ferias de empleo, realiza visitas a empresas seleccionadas y proporciona asistencia a firmas en crisis. La atención al cliente se divide en varias categorías de servicios.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo principales los constituyen las personas menores de 25 años y los desempleados de largo plazo, a quienes se les proporcionan diferentes servicios especiales. Otros grupos objetivo comprenden a los adultos mayores, las personas con discapacidad y los individuos con problemas específicos que impiden su empleabilidad (por ejemplo, adicción a las drogas, sin hogar).

Programas

Los programas incluyen capacitación profesional y consejería para los jóvenes. Otros programas de políticas abarcan el subsidio de los costos salariales, las medidas de creación de empleo (en áreas objetivo específicas), y programas para promover la movilidad laboral.



Migración y movilidad

Se proporciona asistencia para la migración laboral, por ejemplo: información y asesoramiento sobre vacantes laborales para trabajadores extranjeros que ya residen en Bélgica. La ayuda a migrantes de retorno tiene menos importancia.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo

Sí



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE no administra beneficios por desempleo ni ningún otro subsidio social.



Servicios de información del mercado laboral

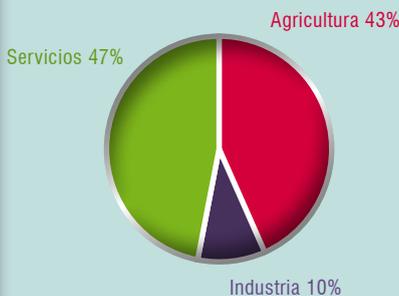
La investigación sobre el mercado laboral va más allá del simple monitoreo del desarrollo del mercado de trabajo; la información se proporciona al gobierno y a las oficinas de estadística. Los datos se recolectan a nivel nacional, regional y local. La manera estándar en la que se publica la información es por Internet y en folletos. El Servicio Público de Empleo también es miembro del observatorio del mercado laboral.

Benín

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	9.240.783	10.050.702
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	552,0	567,9
Tasa de desempleo total (%)	1,2	1,0
Tasa de desempleo femenino (%)	1,1	1,1
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	1,7	1,4
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	2,1	2,1

Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2003



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es un departamento de línea del Ministerio del Trabajo o su equivalente. Está compuesto por una sede central y por unidades de entrega de servicios a nivel local. Un Consejo de Administración conformado por representantes del gobierno y de organizaciones de empleadores y de empleados contribuye en las decisiones relacionadas con la subcontratación, en la conservación y el desarrollo de relaciones con actores externos, y en el diseño de políticas y programas.

Funciones/Portafolio

Las áreas de responsabilidad del SPE incluyen la información sobre el mercado laboral, las políticas activas de mercado de trabajo, la migración laboral, y la administración de beneficios sociales.

Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existen obligaciones legales para el registro de los solicitantes de empleo ni de las vacantes laborales por parte de los empleadores.



Oficinas

Existen 15 oficinas, 12 a nivel local y 3 sucursales.



Personal

Hay un total de 105 empleados, de los cuales 38 trabajan en la sede principal y 67 en las oficinas locales. El personal encargado de atención al cliente asciende a un 60%; el 40% restante se ocupa de tareas administrativas.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto de 2013 fue de €4.230.884, y se financió en un 100% con fondos públicos. La mitad del mismo se gastó en las políticas activas del mercado laboral.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación laboral utilizan un banco de datos informatizado que lista a las vacantes laborales y a los solicitantes de empleo registrados. El perfil de los solicitantes se realiza a partir de las evaluaciones de los consejeros de empleo basados en análisis técnicos. Las ofertas de trabajo se pueden consultar en línea o en estaciones de autoservicio; también pueden ser ofrecidas directamente por el personal de colocación laboral.

Los asesores de empleo proporcionan asistencia para la búsqueda de trabajo, incluyendo la elaboración de planes de acción individualizados; también proporcionan información y asesoría para el proceso de búsqueda de trabajo a través de Internet. Los solicitantes de empleo reciben capacitación por el SPE o mediante agencias externas, las cuales también pueden ser utilizadas para proporcionar servicios personalizados especiales.

Servicios de colocación laboral para empleadores

El registro de vacantes laborales se realiza a través de múltiples canales. Es posible que los solicitantes sean preseleccionados antes de ser presentados a sus empleadores potenciales. Los empleadores que deseen contactar a un solicitante deben hacerlo a través del gestor de colocación laboral que esté a cargo. Los empleadores-clientes se clasifican en diferentes grupos de servicios. Se prestan servicios de apoyo personalizado para el reclutamiento, con un enfoque multicanal. El SPE también ofrece visitas a empresas específicas, organiza ferias de empleo, y proporciona información y asesoría a empresas en crisis.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo importantes son los jóvenes adultos, las mujeres, las personas con alguna discapacidad, y los desempleados de largo plazo.

Programas

Los principales programas comprenden orientación vocacional general para jóvenes y adultos, capacitación a través de proveedores externos, esquemas de empleo por cuenta propia, y subsidios a los costos salariales.



Migración y movilidad

La migración laboral no es la tarea más importante, pero se prestan diversos servicios en esta área, como por ejemplo: asistencia a trabajadores y empresas extranjeras, ofertas de trabajo en el extranjero, e información sobre la migración laboral.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo No



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE no gestiona los beneficios por desempleo u otro subsidio social.



Servicios de información del mercado laboral

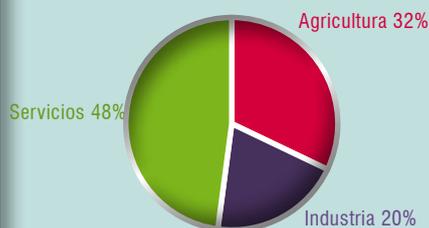
La información sobre el mercado laboral y las estadísticas se recolectan a nivel nacional y local. Esta información suele publicarse en folletos, o en Internet, con opciones de descarga. La información se transmite al gobierno y a las oficinas de estadística. El SPE es miembro del observatorio del mercado laboral.

Bolivia

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	9.993.406	10.496.285
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	1.148,8	1.259,8
Tasa de desempleo total (%)	3,2	3,4
Tasa de desempleo femenino (%)	4,3	3,3
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	4,7	4,3
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	7,6	6,5

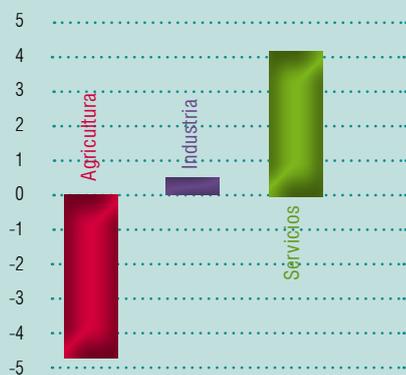
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2009



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2000 a 2009



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es un departamento del Ministerio del Trabajo o su equivalente; dispone de su propia estructura de línea organizacional y de unidades de servicio a nivel local, y de una sede principal.

Funciones/Portafolio

El SPE es responsable de la colocación laboral, de las estadísticas del mercado laboral, de la migración laboral, y de las políticas activas de mercado de trabajo destinadas a solicitantes de empleo y empleadores.

Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe una obligación legal para que los solicitantes de empleo se registren ni para que los empleadores registren sus vacantes laborales.



Oficinas

Existen 10 oficinas del SPE.



Personal

No hay información disponible.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto anual de 2013 ascendió a US\$ 43.000, y fue financiado con fondos públicos: el 80% del mismo se invirtió en políticas activas de mercado laboral, un 10% en programas de colocación laboral, un 7% en información sobre mercado de trabajo y un 3% en migración laboral.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación laboral utilizan un banco de datos informatizado que lista las ofertas de trabajo y las vacantes laborales registradas. Los solicitantes de empleo tienen acceso a las vacantes en las estaciones de autoservicio o directamente a través de los funcionarios del SPE.

Las asesorías personalizadas para las entrevistas de empleo y para la búsqueda de vacantes laborales son prácticas estándar.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Las vacantes laborales se registran por teléfono, correo electrónico, o en las oficinas del SPE. También los empleadores pueden acceder a un banco de datos de los solicitantes en las oficinas del SPE. Si desean contactar a un candidato, los empleadores pueden acudir a los gestores del SPE, o establecer contacto directamente. Otros servicios incluyen la preselección de solicitantes adecuados por parte de los gestores de colocación laboral y servicios de información en grupo.

Los empleadores reciben el apoyo de los gestores del SPE a través de varios canales. Los contactos personales directos se consideran muy importantes. La agencia también organiza ferias de empleo.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son los solicitantes de empleo menores de 25 años. También se promueve la empleabilidad de las mujeres y de los desempleados de largo plazo.

Programas

Los principales programas del SPE son los subsidios a los costos salariales para promover el reclutamiento de desempleados y la remisión a capacitación vocacional con proveedores externos.



Migración y movilidad

El SPE no es responsable de ningún servicio en este ámbito.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo No



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE no administra los beneficios por desempleo ni sociales.



Servicios de información del mercado laboral

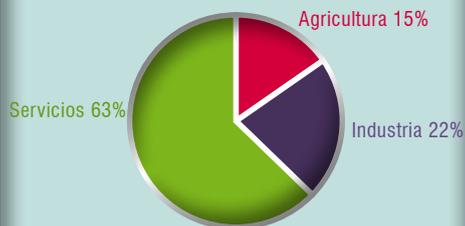
El SPE recolecta estadísticas e información del mercado laboral a nivel nacional. La información se proporciona en folletos y en el sitio web de la agencia. El SPE se involucra en investigaciones sobre el mercado laboral (más allá de monitorear el desarrollo de dicho mercado), y es miembro del observatorio del mercado de trabajo.

Brasil

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	193.490.922	198.656.019
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	5.271,1	5.730,2
Tasa de desempleo total (%)	8,3	6,9
Tasa de desempleo femenino (%)	11,1	8,2
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	13,9	11,2
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	23,1	18,7

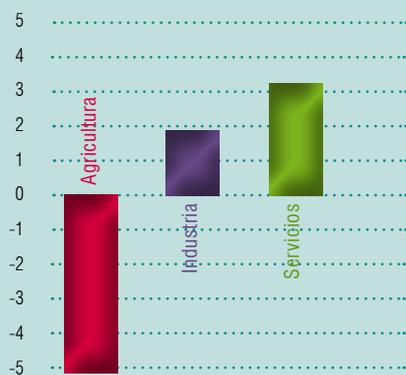
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2011



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2001 a 2011



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es un departamento de línea del Ministerio de Trabajo o su equivalente, y está conformado por una sede principal, y por unidades regionales y locales (incluidas oficinas sucursales).

Funciones/Portafolio

Las funciones asignadas por ley al SPE son: la inserción laboral, las estadísticas del mercado laboral, la administración de los beneficios por desempleo y las políticas activas del mercado laboral. El SPE también suministra información y asesoría para la migración laboral.

Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe un requisito legal que obligue a los solicitantes de empleo a registrarse ni a los empleadores a publicar las vacantes.



Oficinas

Existen 2.027 oficinas de SPE, lo cual abarca 27 oficinas regionales y 1.600 oficinas locales; más 400 oficinas sucursales a nivel local.



Personal

Hay un total de 260 empleados en la sede central y 1.200 empleados a nivel regional. No se dispone de datos sobre el número de empleados a nivel local.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto de 2013 fue de US\$ 20.949.759.354, y en su mayor parte fue financiado con fondos públicos, excepto lo que respecta a la administración de otros beneficios sociales y por desempleo, los cuales se financiaron con las contribuciones a la seguridad social.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación emplean un banco de datos computarizado que lista las vacantes laborales y los solicitantes de empleo. Las vacantes están disponibles en las oficinas del SPE, y el personal las ofrece directamente; también están disponibles por Internet. Asimismo, el banco de datos de vacantes en Internet permite el registro y la modificación del perfil individual por parte de los usuarios.

Las agencias locales realizan entrevistas personales para la búsqueda de empleo, y brindan asesoría para buscar y hallar un trabajo. El SPE también ofrece servicios de capacitación a los solicitantes (por ejemplo, para mejorar las solicitudes de empleo o presentaciones). Además, en el sitio web hay información sobre el proceso de búsqueda de empleo.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Los empleadores pueden registrar las vacantes de trabajo por teléfono, por medio de visitas personales a las oficinas del SPE, por correo electrónico e Internet. El proceso de enlace entre los solicitantes de empleo y las vacantes está computarizado, y los empleadores pueden contactar directamente a los solicitantes de empleo. Los gestores de colocación pueden, si se les solicita, realizar una preselección de los candidatos más adecuados para los empleadores, y les proporcionan servicios vía telefónica, por correo electrónico, en línea, o en las oficinas de la agencia. Otro servicio es la información grupal sobre trabajadores idóneos. Para focalizar los servicios los empleadores-clientes se clasifican en diferentes niveles de servicios. La agencia también organiza ferias de empleo.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo más importantes son los jóvenes menores de 25 años, personas con alguna discapacidad, los inmigrantes y las personas con problemas específicos que limitan su empleabilidad (por ejemplo: adicciones, deudas, o sin hogar).

Programas

Los programas relevantes que dan apoyo a los solicitantes de empleo son: la capacitación profesional proporcionada por la agencia, los esquemas de trabajo por cuenta propia e inicio de negocios, y las medidas para mantener el empleo de trabajadores en riesgo de despido.



Migración y movilidad

Los servicios para la colocación transnacional están orientados principalmente a los trabajadores extranjeros que residen en Brasil y a los migrantes de retorno.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo Sí



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE administra los fondos para proporcionar apoyo con un ingreso básico a los buscadores de empleo, los subsidios de asistencia social y subsidios relacionados.



Servicios de información del mercado laboral

La información del mercado laboral se recolecta a nivel nacional, y va más allá del monitoreo. La información se recoge para el gobierno y para las oficinas de estadística, y se publica en folletos y en línea, con opción de descarga. El SPE es miembro de un observatorio del mercado laboral.

Burkina Faso



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es un organismo público que responde al Ministerio de Trabajo o su equivalente. Los niveles de la organización incluyen una sede principal y unidades regionales. Un Consejo de Administración compuesto por representantes del gobierno, de organizaciones de trabajadores y de empleadores, está involucrado en el diseño de las políticas y los programas, en las decisiones presupuestales, y en la gestión del desempeño.

Funciones/Portafolio

Las funciones asignadas por ley al SPE son: intermediación laboral, estadísticas del mercado laboral, programas de políticas activas del mercado de trabajo y migración laboral.

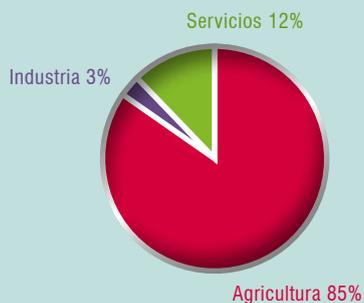
Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

Los solicitantes de empleo no son requeridos de registrarse en el SPE, ni los empleadores requieren registrar las vacantes laborales.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	15.094.967	16.460.141
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	436,1	492,8
Tasa de desempleo total (%)	3,3	3,3
Tasa de desempleo femenino (%)	2,4	2,3
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	6,4	6,4
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	4,0	3,8

Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2005



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

Existen 13 oficinas regionales, más 33 oficinas sucursales.



Personal

Hay una planta de 261 empleados, de los cuales 66 se encuentran en la sede principal y 195 en las oficinas regionales. El 70% del personal se encarga de la atención al cliente y el 30% de tareas administrativas.



Presupuesto y financiamiento

Las fuentes de financiamiento del presupuesto son principalmente públicas. El presupuesto total anual para el año 2013 fue de €1.344.702.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Las ofertas de trabajo se publican en las oficinas del SPE o son propuestas por un funcionario del SPE a candidatos potenciales. Los solicitantes de empleo también tienen acceso a un banco de datos en Internet que enlista las vacantes laborales registradas.

Los gestores de colocación de las oficinas del SPE prestan servicios de entrevistas personalizadas para la búsqueda de empleo, asesoría y otros servicios de apoyo a los solicitantes de empleo. El sitio web de la agencia ofrece información y asesoría práctica para el proceso de búsqueda de empleo. La agencia también brinda capacitación a los solicitantes.

Servicios de colocación laboral para empleadores

El registro de las vacantes laborales se puede realizar por correo, en Internet, o en las oficinas del SPE. Los empleadores que desean contactar a los candidatos idóneos deben hacerlo a través del gestor responsable del SPE.

Los empleadores tienen acceso a un banco de datos en Internet, con la información de la hoja de vida de los solicitantes. Si los empleadores lo requieren, los funcionarios del SPE preseleccionan a los candidatos adecuados para la vacante, antes de referirlos para una entrevista de trabajo en las oficinas del empleador.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

El grupo objetivo más importante lo constituyen los jóvenes menores de 25 años. También existen servicios dirigidos a mujeres y personas con discapacidad.

Programas

Los programas más destacados de apoyo a los solicitantes de empleo son las medidas de capacitación profesional y para el inicio de empresas.



Migración y movilidad

Las oficinas del SPE pueden ayudar a los trabajadores extranjeros residentes en el país.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo No



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE no administra los beneficios por desempleo ni otros subsidios sociales.



Servicios de información del mercado laboral

La información del mercado laboral se recolecta a nivel nacional y regional, y se entrega al gobierno o a las oficinas de estadística. La información se publica en folletos y en línea. El SPE es miembro de un observatorio de empleo.

Camboya



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE de Camboya se compone de una sede principal y de unidades locales. Se trata de una agencia pública con su propia estructura organizacional para la entrega de servicios, pero responde ante el Ministerio de Trabajo o su equivalente. Un Consejo de Administración tripartito se encarga de la gestión del desempeño, y del desarrollo y mantenimiento de las relaciones con otros actores del mercado laboral.

Funciones/Portafolio

Las funciones legales asignadas al SPE son la intermediación laboral, la recolección de información del mercado laboral y las políticas activas del mercado de trabajo.

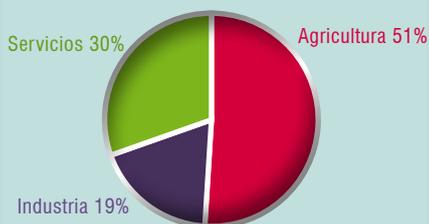
Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe obligación legal de registro para los solicitantes de empleo, pero los empleadores son requeridos a registrar las vacantes laborales.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	14.144.225	14.864.646
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	580,0	672,0
Tasa de desempleo total (%)	1,9	1,5
Tasa de desempleo femenino (%)	0,0	0,2
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	0,1	0,5
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	0,1	0,5

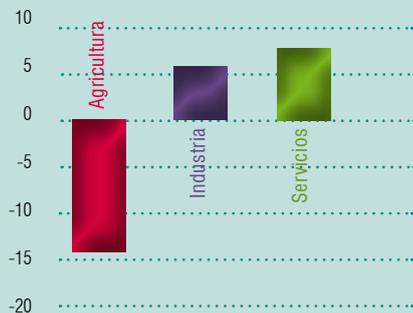
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2001 a 2011



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

Existen siete oficinas del SPE a nivel local.



Personal

Hay un total de 80 empleados: 48 en la sede principal, y el equivalente a un empleado de tiempo completo por cada oficina local. El 40% de los empleados se dedica a la atención al cliente y el 60% a tareas administrativas.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto para el año 2013 fue de US\$475.000, financiado con recursos públicos y con donaciones.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

El acceso a las ofertas de trabajo se puede hacer a través de múltiples canales. Las vacantes las ofrece el personal del SPE, usando un banco de datos computarizado que lista a los solicitantes de empleo y las vacantes laborales. Los solicitantes también pueden utilizar un banco de datos por Internet para registrar y manejar sus propios perfiles.

Los solicitantes de empleo pueden encontrar información sobre el proceso de búsqueda de empleo en el sitio web del SPE, o con ayuda del personal de la agencia. El SPE u otras agencias externas brindan servicios de capacitación para los solicitantes. También se ofrecen planes de acción individuales.

Servicios de colocación laboral para empleadores

El personal del SPE realiza el enlace de los solicitantes de empleo y las vacantes con base en un sistema computarizado, y preselecciona a los solicitantes antes de proponerlos a los empleadores. Estos últimos pueden registrar sus vacantes laborales a través de diversos canales, y contactar ellos mismos a los solicitantes adecuados, o por medio del gestor del SPE. Un banco de datos computarizado de solicitantes, también disponible en Internet, simplifica la búsqueda.

Los gestores del SPE apoyan a los empleadores mediante el contacto personal por diferentes canales, incluidas las ferias de empleo. Las visitas a sedes de empresas seleccionadas constituyen una importante herramienta para estimular la demanda de empleo o para desarrollar paquetes específicos de servicios. Los empleadores se clasifican en grupos de clientes, para diferenciar los servicios.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Las medidas y los programas están diseñados principalmente para los migrantes, las personas con alguna discapacidad, las mujeres, y los solicitantes de empleo menores de 25 años y mayores de 50.

Programas

Los principales programas son la orientación vocacional (para jóvenes y adultos), la colocación en programas de prueba de trabajo temporal, y el apoyo para esquemas de trabajo por cuenta propia.



Migración y movilidad

El SPE ofrece información acerca de trabajo en el extranjero, y asesora a los trabajadores extranjeros que ya residen en Camboya.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo No



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE no administra beneficios por desempleo ni sociales.



Servicios de información del mercado laboral

Una de las tareas del SPE es la investigación del mercado laboral, más allá del monitoreo de dicho mercado. La información del mercado de trabajo se recolecta a nivel nacional, regional y local para el gobierno y/o para las oficinas de estadística. En general, las estadísticas del mercado laboral se publican en Internet o en folletos.

Camerún



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es un organismo público que responde ante el Ministerio de Trabajo o su equivalente. La agencia tiene una sede principal, unidades regionales y locales, y agencias locales bajo el control del Ministerio. La estructura del SPE se apoya en un Consejo de Administración tripartito (con representantes de los empleadores, de los empleados y de organizaciones del Estado).

Funciones/Portafolio

Las funciones legalmente asignadas al SPE son la inserción laboral, la información del mercado laboral, y las políticas activas de mercado de trabajo. La agencia también realiza actividades en el ámbito de la migración laboral.

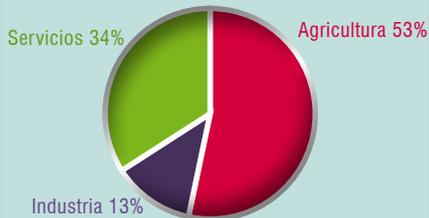
Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe obligación legal de registro para los solicitantes de empleo, ni los empleadores están obligados a registrar las vacantes laborales.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	20.103.945	21.699.631
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	924,6	964,0
Tasa de desempleo total (%)	4,7	3,8
Tasa de desempleo femenino (%)	5,2	4,2
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	8,1	6,6
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	9,2	7,4

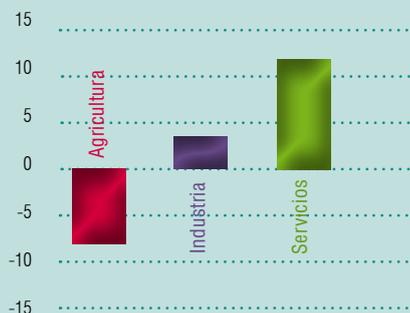
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2010



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2001 a 2010



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

Hay 14 oficinas del SPE: 10 a nivel regional y cuatro a nivel local (incluida una sucursal).



Personal

La planta de personal se compone por el equivalente a 405 empleados de tiempo completo, de los cuales 92 trabajan en la sede principal, 265 a nivel regional y 48 a nivel local. Cerca del 80% realiza tareas de atención al cliente.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto para el año 2013 fue de €11.890.000, financiado con recursos públicos y privados. La mayor parte del presupuesto se dedicó a políticas del mercado laboral.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

El SPE ofrece un banco de datos por Internet, donde los solicitantes de empleo pueden registrar y administrar su perfil individual. Otros servicios importantes son el autoservicio (se exhiben en pantallas las ofertas de trabajo en los sitios del SPE) y las propuestas de empleo de los gestores de colocación.

Se realizan entrevistas personalizadas a solicitantes para la búsqueda de empleo, con el fin de ayudarlos a encontrar vacantes, lo cual puede incluir la elaboración de planes de reintegración individuales. Se prestan servicios de capacitación para los solicitantes a través del SPE o de agencias externas. Los solicitantes tienen acceso a una central de llamadas, y también pueden encontrar en línea información sobre el mercado laboral y la búsqueda de empleo.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Las vacantes laborales se pueden registrar por varios canales. Los empleadores tienen acceso a un banco de datos de solicitantes en las oficinas del SPE. El enlace entre empleadores y solicitantes está computarizado. Los empleadores deben acudir al personal del SPE para entrar en contacto con los solicitantes de empleo. El contacto personal con los empleadores a través de varios canales es fundamental. Otros servicios comprenden: información grupal sobre solicitantes adecuados, ferias de empleo y asesoría para empresas en crisis. Los gestores de colocación pueden preseleccionar solicitantes antes de referirlos a un empleador. Los clientes se clasifican en diferentes niveles de servicios.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

La mayoría de los programas y medidas buscan brindar apoyo a los jóvenes, a las mujeres, a personas con alguna discapacidad, a los desempleados de largo plazo y a los inmigrantes.

Programas

Hay una variedad de programas, que incluyen orientación vocacional, capacitación (por el SPE o por proveedores externos), pruebas laborales, apoyo para el inicio de negocios, medidas para la generación de empleo, y promoción de la movilidad laboral.



Migración y movilidad

El SPE ofrece asesoría a migrantes retornados, a extranjeros que ya viven en el país, y a empleadores extranjeros que solicitan trabajadores. También pueden ser proporcionadas ofertas directas de trabajo en el extranjero e información sobre la migración laboral.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo No



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE no maneja subsidios ni beneficios sociales o por desempleo.



Servicios de información del mercado laboral

La información del mercado laboral se recolecta a todos los niveles para las oficinas de estadística, y/o para el gobierno. Se realiza investigación sobre el mercado laboral, más allá del monitoreo. La información suele publicarse en folletos, en el sitio web, con opción de descarga.

Canadá



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es un departamento de línea del Ministerio de Trabajo o su equivalente. Incluye una sede principal, más unidades regionales y locales. Un Consejo de Administración con delegados de organizaciones de empleados y de empleadores apoya el diseño de políticas, las decisiones presupuestales, la adquisición de servicios a terceras partes, y la determinación de criterios para la participación en los programas del mercado laboral.

Funciones/Portafolio

Las funciones asignadas por ley al SPE abarcan: las estadísticas del mercado laboral, las políticas activas de mercado de trabajo, la administración de los beneficios por desempleo y otros beneficios sociales, y el apoyo para la migración laboral.

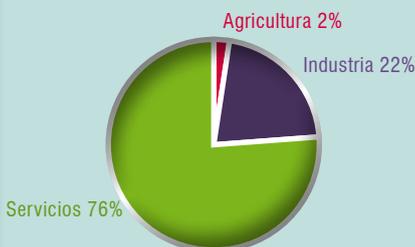
Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

Los solicitantes de empleo no tienen obligación de registrarse, ni los empleadores de registrar las vacantes laborales.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	33.628.571	34.754.312
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	35.671,7	37.208,2
Tasa de desempleo total (%)	8,3	7,2
Tasa de desempleo femenino (%)	7,0	6,8
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	18,1	15,9
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	12,4	12,6

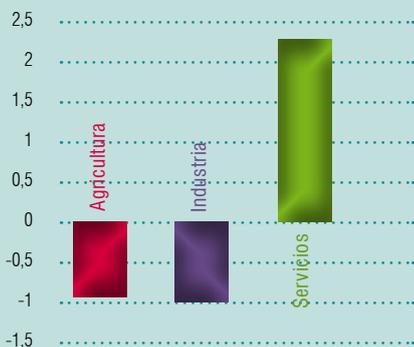
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2008



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2000 a 2008



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

Existen 13 oficinas a nivel regional.



Personal

No hay información disponible.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto anual en 2013 fue de US\$20.385.000.000, financiado con fondos públicos y por contribuciones del seguro de desempleo y de la seguridad social.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación emplean un banco de datos computarizado que lista las ofertas de trabajo y los solicitantes de empleo. Las ofertas de trabajo también se exhiben en las unidades locales a través de un sistema de autoservicio. Existe un banco de vacantes en Internet, en el cual pueden registrarse los solicitantes de empleo y administrar su perfil individual.

También hay una central de llamadas para los solicitantes de empleo, así como información en Internet sobre el proceso de búsqueda de trabajo. Se usan planes individuales de reintegración. Se ofrece capacitación para los solicitantes en las dependencias del SPE o por medio de agencias externas. Aquellos que necesitan servicios personalizados especiales, pueden ser enviados a agencias de colocación especializadas.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Las vacantes de trabajo se registran por Internet. Los empleadores tienen acceso a un banco de datos de solicitantes en las oficinas del SPE o en línea, incluyendo la información de contacto de los solicitantes. Está disponible el servicio de preselección de los solicitantes adecuados, realizado por el personal de la agencia.

Los gestores de colocación suministran apoyo directo al empleador por teléfono o personalmente. Los empleadores-clientes se separan en diferentes categorías de servicios. Además, se realizan visitas a las instalaciones de empresas seleccionadas, se organizan ferias de empleo y se proporciona asesoría para empresas en crisis.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Muchos programas buscan promover la integración en el mercado laboral de los jóvenes y los adultos mayores, así como también de las personas con alguna discapacidad, los inmigrantes y las minorías étnicas.

Programas

Los programas incluyen: orientación vocacional general, promoción de la movilidad laboral, y medidas para la conservación del empleo de trabajadores en riesgo de despido.



Migración y movilidad

El SPE no brinda ningún servicio en esta área.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo Sí



Beneficios sociales y por desempleo

Los beneficios por desempleo (basados en los derechos) son administrados por el SPE.



Servicios de información del mercado laboral

Las estadísticas del mercado laboral se recolectan y se difunden a las instituciones de estadística y al gobierno. La información se recoge a nivel nacional y regional y está disponible en Internet. Se llevan a cabo actividades de investigación del mercado laboral, que van más allá del monitoreo.

Chad



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es una agencia pública que responde ante el Ministerio de Trabajo o su equivalente, administrada por una sede principal. Un Consejo de Administración tripartito (que incluye representantes del gobierno y de organizaciones de empleadores y trabajadores) se ocupa de las decisiones relacionadas con el presupuesto, la gestión del desempeño, y el desarrollo y mantenimiento de las relaciones con otros actores del mercado laboral.

Funciones/Portafolio

Las funciones asignadas por ley al SPE comprenden la intermediación laboral, la recolección de información de dicho mercado, y las políticas activas del mercado laboral.

Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

Los solicitantes de empleo deben registrarse y los empleadores deben registrar las vacantes laborales.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	11.371.325	12.448.175
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	652,5	737,5
Tasa de desempleo total (%)	7,9	7,8
Tasa de desempleo femenino (%)	7,5	7,4
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	10,3	10,4
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	11,3	11,2

Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

Existen 11 oficinas, incluyendo 10 oficinas locales (de las cuales tres son sucursales), y la sede principal.



Personal

Hay un total de 112 empleados.



Presupuesto y financiamiento

No existe información disponible.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación utilizan un banco de datos computarizado que lista las vacantes laborales registradas y los solicitantes de empleo, lo que se usa para ofrecer directamente las vacantes a los solicitantes de empleo. Las vacantes también están disponibles en las oficinas para consultarse por autoservicio, y también son accesibles a través de un banco de vacantes en Internet.

En las oficinas del SPE, los gestores de colocación realizan entrevistas personales a los solicitantes de empleo para ayudarlos a buscar y encontrar un trabajo. También está disponible el servicio de envío de solicitantes a capacitación externa.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Las vacantes laborales se pueden registrar por medio de múltiples canales. Los empleadores pueden contactar a los solicitantes adecuados directamente o a través de los gestores del SPE.

En las oficinas del SPE o en las instalaciones del empleador, se ofrecen servicios de asesoría personalizada para el reclutamiento. Se preseleccionan solicitantes adecuados antes de proponerlos a los empleadores. Además, se brindan otros servicios, como la organización de ferias de empleo y visitas específicas a empresas seleccionadas para desarrollar servicios especiales.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo más importantes son los solicitantes de empleo menores de 25 años y los desempleados de largo plazo.

Programas

Los programas incluyen orientación vocacional y capacitación mediante organizaciones externas, o por el SPE.



Migración y movilidad

Se proporciona asesoría para la búsqueda de empleo a trabajadores extranjeros que ya residen en el país.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo

No hay información disponible.



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE no administra beneficios por desempleo ni otros subsidios sociales.



Servicios de información del mercado laboral

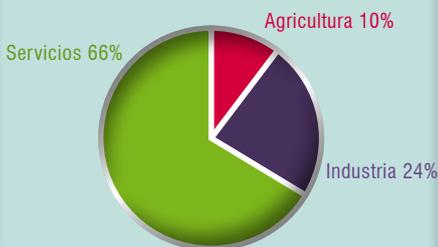
El SPE es miembro de un observatorio de empleo y recolecta información del mercado de trabajo a nivel nacional y local.

Chile

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	16.991.729	17.464.814
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	8.217,1	9.430,5
Tasa de desempleo total (%)	9,7	6,4
Tasa de desempleo femenino (%)	10,8	7,9
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	21,6	14,3
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	24,5	19,0

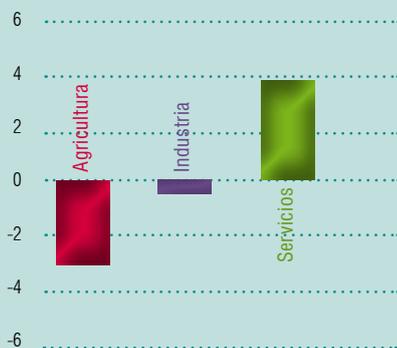
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2011



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2001 a 2011



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es una agencia pública que responde al Ministerio de Trabajo o su equivalente y cuenta con su propia estructura organizacional. Está conformado por una oficina central a cargo de unidades regionales y locales.

Funciones/Portafolio

Sus funciones incluyen intermediación laboral, políticas activas del mercado laboral, y recolección de información del mercado de trabajo.

Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe un mandato legal que obligue a los postulantes a registrarse ni a los empleadores a que registren las vacantes laborales.



Oficinas

Hay 15 oficinas regionales y 325 oficinas locales.



Personal

El número total de empleados asciende a 712, de los cuales 176 se desempeñan en la oficina principal y 536 en las oficinas regionales y locales.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto anual para el año 2013 ascendió a US\$349.336.253, financiado en su totalidad con fondos públicos.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

El personal del SPE utiliza un banco de datos computarizado que lista las vacantes laborales y los solicitantes registrados.

Los solicitantes de empleo reciben apoyo desde una central de llamadas, entrevistas personalizadas para la búsqueda de empleo, y capacitación interna para postular a vacantes.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Los empleadores tienen acceso a un banco de datos de solicitantes, disponible en las oficinas del SPE o a través de Internet. Los empleadores pueden ponerse en contacto directamente con los solicitantes de empleo. Las vacantes laborales se registran vía Internet y en las oficinas del SPE. También se organizan ferias de empleo.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo abarcan a los solicitantes de empleo mayores de 50 años y menores de 25 años, las minorías étnicas y las mujeres.

Programas

Los programas clave incluyen orientación vocacional, subsidios a los costos salariales para promover el reclutamiento, y medidas de conservación del empleo para trabajadores en riesgo de despido.



Migración y movilidad

El SPE no presta servicios a trabajadores migrantes o inmigrantes.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo

Sí



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE no administra beneficios por desempleo ni otros beneficios sociales.



Servicios de información del mercado laboral

La información del mercado laboral se recolecta a nivel nacional y regional.

China



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE se compone de una sede central y de unidades organizativas regionales y locales para la entrega de servicios.

Funciones/Portafolio

Las funciones asignadas por ley al SPE son la intermediación laboral, la información del mercado laboral, las políticas activas del mercado laboral y la administración de los beneficios por desempleo. Asimismo, el servicio presta apoyo a la migración laboral.

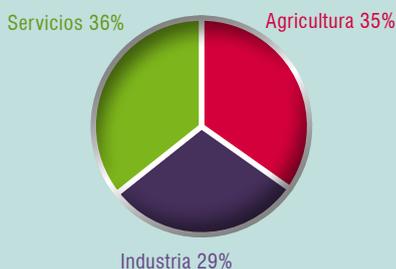
Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe obligación legal de registrarse para los solicitantes de empleo, ni para los empleadores de registrar las vacantes laborales.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	1.331.260.000	1.350.695.000
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	2.611,2	3.344,5
Tasa de desempleo total (%)	4,4	4,5
Tasa de desempleo femenino (%)	3,6	3,7
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	10,8	11,3
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	7,5	7,8

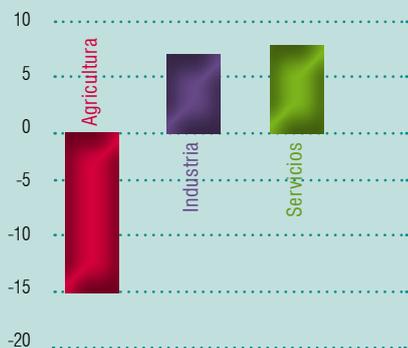
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2011



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2001 a 2011



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

En total hay 51.000 oficinas, de las cuales 11.000 son regionales y 40.000 son locales.



Personal

El personal es de más de 390.000 personas: 100.000 a nivel regional y 290.000 a nivel local.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto anual en 2013 fue de US\$6.600 millones, financiados con recursos públicos. Cerca del 50% del presupuesto operacional se invirtió en servicios de intermediación laboral.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Las vacantes laborales se exponen en las oficinas del SPE y están disponibles en una plataforma de Internet en la que los solicitantes se pueden registrar y administrar sus perfiles. Los gestores de colocación también ofrecen directamente las vacantes laborales; utilizan un banco de datos computarizado que lista las vacantes laborales y los solicitantes de empleo registrados. El perfil de los solicitantes se realiza con base en la evaluación del asesor, apoyado en un análisis técnico.

Una central de llamadas está disponible para los solicitantes de empleo. Los gestores de colocación realizan entrevistas de trabajo personalizadas que pueden incluir la elaboración de planes de reintegración individuales para definir actividades y metas en la búsqueda de empleo. En Internet se puede encontrar asesoría práctica e información sobre el proceso de búsqueda de empleo. El SPE también ofrece capacitación a los solicitantes.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Los empleadores pueden usar diversos canales para registrar sus vacantes laborales; tienen acceso a un banco de datos de solicitantes en las oficinas del SPE y por Internet. Pueden contactar ellos mismos a los solicitantes o por medio del gestor responsable. Otros instrumentos incluyen la preselección de solicitantes adecuados por los gestores de colocación y medidas de información en grupo.

Se proporcionan servicios de apoyo personalizado a los empleadores a través de varios canales. Los empleadores-clientes se agrupan en diferentes categorías de servicios. El SPE organiza ferias de empleo, realiza visitas a sucursales y compañías seleccionadas, y brinda apoyo a las firmas en crisis.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son los solicitantes de empleo jóvenes y de la tercera edad, los inmigrantes, las personas con discapacidad, las mujeres, las minorías étnicas y los desempleados de largo plazo.

Programas

Los programas incluyen orientación vocacional para jóvenes y adultos, tanto proporcionada por el SPE como por agencias externas, programas de prueba en trabajo temporal, esquemas de apoyo al trabajo por cuenta propia, subsidios a los costos salariales, creación de empleo, medidas para la conservación del empleo y programas de apoyo para la movilidad laboral.



Migración y movilidad

Se brinda asesoría a los migrantes de retorno.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo

 Sí

Beneficios sociales y por desempleo

El SPE maneja y administra beneficios por desempleo basados en derechos, subsidios para buscadores de empleo y brinda apoyo básico al ingreso.



Servicios de información del mercado laboral

El SPE recolecta información a nivel nacional, regional y local, para el gobierno y las oficinas de estadística. La información se publica en línea y en panfletos o folletos. El SPE es miembro del observatorio de desempleo y también está involucrado en la investigación del mercado laboral (más allá del monitoreo).

Colombia



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es una agencia pública que responde ante el Ministerio de Trabajo o su equivalente, y su sede central está a cargo de una red descentralizada de entrega de servicios, compuesta por organizaciones públicas, privadas y sin fines de lucro. Las unidades descentralizadas del SPE se encuentran todas a nivel local, incluidas las agencias públicas bajo control ministerial.

Funciones/Portafolio

Las funciones asignadas por ley al SPE son la administración de los beneficios sociales, la intermediación laboral, las políticas activas del mercado laboral, y las estadísticas de mercado de trabajo. Además, la agencia brinda apoyo para la migración laboral.

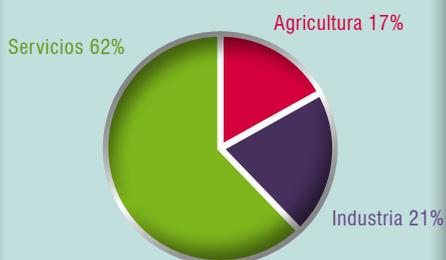
Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe obligación legal de registro para los solicitantes de empleo, pero los empleadores deben registrar sus vacantes laborales.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	45.802.561	47.704.427
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	3.840,5	4.252,0
Tasa de desempleo total (%)	12,0	10,4
Tasa de desempleo femenino (%)	15,5	14,2
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	18,4	15,5
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	30,9	27,7

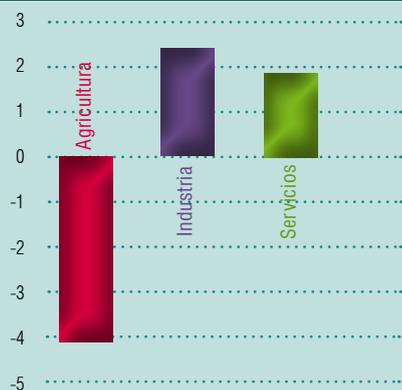
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2002 a 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

Hay 211 oficinas, 210 a nivel local.



Personal

Se cuenta con un personal equivalente a 2.000 empleados de tiempo completo, incluidos 222 empleados a nivel local.



Presupuesto y financiamiento

En 2013, el presupuesto total anual fue de US\$100.000 financiado en su mayoría con fondos públicos, y complementado con contribuciones del sector privado.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Se realizan perfiles a partir de la evaluación del gestor de colocación. La tecnología de emparejamiento consiste en un banco de datos computarizado que lista las vacantes laborales y los solicitantes de empleo registrados. Las ofertas de empleo son directamente ofrecidas por el personal del SPE, están disponibles en las oficinas locales para autoservicio o por Internet. En un banco de vacantes a través de Internet, los solicitantes de empleo pueden registrar y administrar por sí mismos sus perfiles personales.

Los gestores de colocación realizan entrevistas de trabajo personalizadas, y brindan asesoría para la búsqueda y obtención de empleo, incluyendo la elaboración de planes de acción individuales. Los solicitantes reciben capacitación de parte del SPE o mediante agencias externas. Las personas con problemas o necesidades particulares, pueden ser referidas por el SPE a agencias especializadas. Un centro de llamadas está disponible para consultas de los solicitantes de empleo.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Las vacantes de empleo se registran a través de varios canales. La tecnología de enlace está computarizada. Los empleadores tienen acceso a un banco de datos de los solicitantes en las oficinas del SPE o vía Internet. Pueden contactar a los solicitantes directamente o a través del gestor de colocación responsable. Otros servicios incluyen información grupal y preselección de candidatos adecuados.

Los empleadores pueden obtener apoyo en las oficinas del SPE, en el sitio web de la agencia o por teléfono. Para brindar un apoyo óptimo, la agencia separa a los clientes en diferentes niveles de servicios y también organiza ferias de empleo.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo abarcan a los solicitantes de empleo jóvenes, las mujeres, los migrantes, las personas con discapacidad, las minorías étnicas y los desempleados de largo plazo.

Programas

Los programas incluyen orientación vocacional general para adultos y solicitantes de empleo jóvenes (la cual se brinda mediante proveedores externos o por el mismo SPE), programas de prueba en trabajo temporal, apoyo para el inicio de negocios, y medidas para promover la movilidad laboral.



Migración y movilidad

Las medidas incluyen ofertas de trabajo en el exterior, información y asesoría para encontrar trabajo en el extranjero, y apoyo a los migrantes de retorno.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo Sí



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE es responsable de la administración de los beneficios por desempleo.



Servicios de información del mercado laboral

La información recolectada por el SPE se publica en folletos y en el sitio web de la agencia. El SPE es miembro de un observatorio del mercado laboral. También se realizan actividades de investigación del mercado laboral, más allá del monitoreo del desarrollo de dicho mercado.

Comoras



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es una agencia pública establecida por ley que responde ante el Ministerio de Trabajo o su equivalente, con su propia estructura organizacional. La sede central de la agencia administra las unidades regionales. Un Consejo de Administración tripartito (que incluye organizaciones del gobierno, de los empleadores y de los trabajadores) se encarga del desarrollo y mantenimiento de las relaciones con los actores del mercado laboral, y de las decisiones relacionadas con la adquisición de servicios a terceras partes.

Funciones/Portafolio

Las funciones legamente asignadas al SPE abarcan la intermediación laboral, la recolección de información sobre el mercado laboral, las políticas activas de mercado de trabajo, y el apoyo a la migración laboral.

Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe obligación legal de registro para los solicitantes de empleo, ni del registro de las vacantes laborales por parte de los empleadores.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	666.097	717.503
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	607,7	606,0
Tasa de desempleo total (%)	7,1	7,0
Tasa de desempleo femenino (%)	7,0	6,9
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	10,3	10,3
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	11,4	11,4

Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

La sede central del SPE tiene a su cargo dos oficinas regionales.



Personal

Hay una planta de 11 personas: cuatro en las oficinas locales y siete en la sede principal. Hay cuatro empleados a cargo de la atención al cliente por cada tres en tareas administrativas.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto total en 2013 fue de €100.000, financiado con fondos públicos, y más de la mitad del presupuesto se gastó en intermediación laboral.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación emplean un banco de datos computarizado que lista las vacantes laborales y los solicitantes de empleo registrados. Las vacantes laborales se exhiben en el sistema de autoservicio de las oficinas del SPE, y también pueden ser ofrecidas directamente por los gestores de colocación.

Los gestores de colocación realizan entrevistas para la búsqueda de empleo, brindan apoyo para buscar y encontrar vacantes laborales, y proporcionan capacitación a los solicitantes (lo cual incluye la elaboración de hojas de vida, presentación personal, etc.).

Servicios de colocación laboral para empleadores

Los empleadores tienen acceso a un banco de datos de los solicitantes de empleo en las oficinas del SPE y pueden contactar a los solicitantes directamente o mediante un gestor de colocación. Las vacantes laborales se encuentran registradas en las oficinas del SPE y el enlace con solicitantes está computarizado.

Se proporcionan servicios personalizados para el reclutamiento tanto en las oficinas del SPE o a través de visitas a las oficinas de los empleadores. Los gestores de colocación preseleccionan a los candidatos adecuados. La agencia también organiza ferias de empleo.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los principales grupos objetivo son los jóvenes buscadores de empleo y las mujeres.

Programas

Entre los servicios se incluye orientación vocacional general para los buscadores de empleo (proporcionada por el propio SPE), esquemas para el auto-empleo e inicio de negocios.



Migración y movilidad

El SPE no provee ningún servicio en este campo.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo No



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE no administra beneficios por desempleo ni otros beneficios sociales.



Servicios de información del mercado laboral

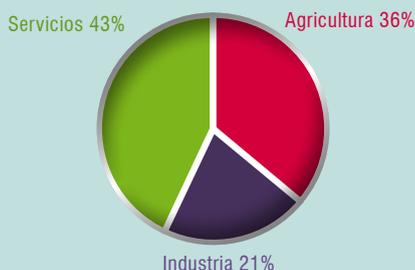
Se recolecta y difunde información del mercado laboral para el gobierno y las instituciones de estadística en los niveles regional y nacional. El SPE es miembro de un observatorio de empleo y también está involucrado en actividades de investigación del mercado laboral (más allá del monitoreo).

Congo, República del

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	3.995.146	4.337.051
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	1.807,4	1.943,7
Tasa de desempleo total (%)	7,0	7,1
Tasa de desempleo femenino (%)	6,8	6,8
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	10,2	10,3
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	11,1	11,3

Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2005



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es una agencia pública responsable ante el Ministerio del Trabajo o su equivalente que dispone de su propia estructura organizacional para la entrega de sus servicios. Un Consejo de Administración tripartito (que incluye delegados del gobierno y de organizaciones de empleadores y de empleados) se involucra en decisiones sobre los criterios de participación en el mercado laboral, el desarrollo de relaciones con actores del mercado de trabajo, la gestión del desempeño, y decisiones sobre el presupuesto.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas por ley al SPE son la colocación laboral, la recolección de estadísticas del mercado laboral, y las políticas activas de mercado de trabajo. La agencia también administra otros beneficios sociales.

Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe información disponible sobre las regulaciones en cuanto al registro obligatorio de solicitantes de empleo ni de las vacantes laborales por parte de los empleadores.



Oficinas

El servicio cuenta con 14 oficinas.



Personal

El personal asciende a 411 empleados, de los cuales 195 trabajan en la sede principal. Un tercio del total de empleados se encarga de actividades de atención al cliente.



Presupuesto y financiamiento

No hay información disponible.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Las vacantes laborales están disponibles en las oficinas locales y también son ofrecidas por el personal del SPE. El enlace de vacantes y solicitantes, así como la elaboración de los perfiles, se realizan con base en modelos técnicos y estadísticos.

El personal de colocación realiza entrevistas para la búsqueda de empleo con el fin de ayudar a los solicitantes a encontrar vacantes. La capacitación de los solicitantes es proporcionada tanto por el SPE como por agencias externas. En los casos en que se requieren servicios personalizados especiales, la agencia los refiere a proveedores especializados.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Los empleadores pueden registrar sus vacantes por teléfono, correo postal o en las oficinas del SPE. Asimismo, pueden contactar a los solicitantes de empleo directamente o a través del agente del SPE que esté a cargo. Los agentes de colocación laboral realizan el enlace de vacantes y solicitantes con base en tecnología computarizada.

Los servicios de apoyo personalizados para el reclutamiento se proporcionan por teléfono o en persona en las oficinas de la agencia o del empleador. Los agentes de colocación laboral preseleccionan candidatos adecuados antes de proponerlos a los empleadores.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo importantes son los jóvenes menores de 25 años de edad, las personas con discapacidad, los inmigrantes y las mujeres.

Programas

Los programas incluyen capacitación profesional (proporcionada por el propio SPE o agencias externas), apoyo en esquemas para el auto empleo y subsidios de los costos salariales para promover la contratación de desempleados.



Migración y movilidad

El SPE no tiene ninguna medida relativa a esta temática.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo No



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE no está a cargo de los subsidios sociales.



Servicios de información del mercado laboral

Se recolecta información sobre el mercado laboral para el gobierno o las oficinas de estadística, a nivel nacional y regional. La información suele publicarse en folletos y panfletos.

Congo, República Democrática del



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es una agencia pública responsable ante el Ministerio de Trabajo o su equivalente, que tiene su propia estructura organizacional para la entrega de servicios. Se compone de una sede principal y de unidades organizativas a nivel regional y local.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas por ley al SPE abarcan las políticas activas del mercado laboral para solicitantes de empleo y empleadores, la intermediación laboral, y la recolección de información del mercado de trabajo.

Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe una obligación legal para que los solicitantes de empleo se registren, pero los empleadores deben registrar sus vacantes laborales.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	60.486.276	65.705.093
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	241,9	273,0
Tasa de desempleo total (%)	7,3	7,2
Tasa de desempleo femenino (%)	9,1	9,1
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	14,3	14,2
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	15,3	15,1

Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

Además de la sede principal, cuenta con 10 agencias a nivel regional y cinco a nivel local.



Personal

El SPE cuenta con un total de 255 empleados, de los cuales 150 trabajan en la sede principal, 70 en las oficinas regionales y 35 en las oficinas locales.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto total de 2013 ascendió a US\$2.127.659, y fue financiado con fondos públicos y con cuotas de los clientes; el 60% del presupuesto se gastó en colocación laboral, 20% en la recolección de estadísticas del mercado laboral y 20% en políticas activas del mercado de trabajo.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los solicitantes de trabajo pueden consultar por autoservicio las ofertas de trabajo expuestas en las oficinas del SPE. También existe una base de datos por Internet donde los solicitantes de empleo pueden registrarse y administrar por sí mismos sus perfiles. Las ofertas directas de empleo a candidatos adecuados realizadas por el personal de colocación son una práctica común.

El SPE apoya a los solicitantes de empleo con entrevistas personalizadas de trabajo, proporcionando información sobre vacantes laborales y realizando ofertas de trabajo directamente. En Internet los solicitantes de empleo también pueden encontrar información relevante. La capacitación de solicitantes de empleo es proporcionada por agencias externas.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Los empleadores pueden registrar sus vacantes laborales por correo postal, por correo electrónico o directamente en las oficinas del SPE. Los datos de los solicitantes de empleo están disponibles para los empleadores, y los pueden contactar directamente. Antes de proponer un candidato a los empleadores, el SPE preselecciona a los candidatos adecuados.

Los empleadores-clientes están segmentados en diferentes niveles con el fin de ofrecerles servicios a la medida. Los servicios de apoyo personalizado para empleadores se proporcionan en las oficinas del SPE o mediante visitas a las oficinas de los empleadores. La agencia también organiza ferias de empleo.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

No existe información disponible sobre los grupos objetivo.

Programas

Los programas incluyen capacitación profesional proporcionada por el SPE, colocación en un programa de prueba en trabajo temporal, apoyo en esquemas para el autoempleo, y medidas de creación de empleo en áreas seleccionadas.



Migración y movilidad

El SPE no realiza ninguna acción relacionada con este tema.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo No



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE no administra beneficios por desempleo u otros beneficios sociales.



Servicios de información del mercado laboral

La información sobre el mercado laboral se recolecta a nivel nacional y se comparte con el gobierno y con las oficinas de estadística.

Costa de Marfil



Organización y áreas de responsabilidad

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	18.601.342	19.839.750
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	954,4	955,6
Tasa de desempleo total (%)	4,0	4,0
Tasa de desempleo femenino (%)	3,7	3,6
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	6,1	6,3
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	5,1	5,3

Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Estructura organizacional

El SPE es un organismo público legalmente establecido, responsable ante el Ministerio de Trabajo o su equivalente. Tiene una sede principal y unidades organizacionales a nivel regional. Existe un Consejo de Administración tripartito (que incluye delegados del gobierno, de los empleadores y de las organizaciones de empleados) que está involucrado en el diseño de políticas y programas, en la gestión del desempeño, y en el desarrollo y mantenimiento de las relaciones con los actores locales del mercado laboral.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas por ley al SPE son la recolección de información del mercado laboral, la colocación laboral, las políticas activas del mercado de trabajo, y la administración de los beneficios por desempleo de los trabajadores despedidos por razones económicas.

Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

Los solicitantes de empleo están legalmente obligados a registrarse y los empleadores a registrar las vacantes laborales.



Oficinas

Existen 13 oficinas, de las cuales 12 se encuentran a nivel regional.



Personal

El número total de empleados asciende a 260, de los cuales 100 trabajan en la sede principal y 160 en las oficinas regionales. Aproximadamente el 60% del personal presta servicios de atención al cliente.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto anual en el año 2013 fue de €7 millones, financiados con recursos públicos y donaciones. Se asignó el 30% del presupuesto total a la colocación, e igual porcentaje a las políticas activas del mercado laboral, y a la información de mercado de trabajo, mientras que el 10% restante se asignó a los beneficios por desempleo.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de empleo utilizan tecnología computarizada para hacer el enlace, es decir que disponen de un banco de datos con listas de las vacantes registradas y de los solicitantes de empleo. La elaboración de perfiles se basa en la evaluación del asesor, con respaldo de un análisis técnico. Los buscadores de empleo tienen acceso a las ofertas de empleo expuestas en las oficinas o en Internet. En el banco de datos en Internet, los solicitantes pueden registrarse y administrar por sí mismos sus perfiles individuales.

Las entrevistas laborales personalizadas son una práctica común. En Internet también se encuentra información y asesoría sobre el proceso de búsqueda de empleo. El SPE proporciona capacitación directamente a los solicitantes. A las personas con problemas o necesidades especiales, el SPE las refiere a agencias especializadas.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Los gestores de colocación preseleccionan a los solicitantes más adecuados antes de referirlos a los empleadores. Estos últimos pueden registrar las vacantes por teléfono, correo postal, correo electrónico o en las oficinas regionales. Los empleadores tienen acceso a una base de datos de los solicitantes a través de Internet.

Al empleador se le proporcionan servicios personalizados para el reclutamiento; el servicio se realiza por teléfono, correo electrónico, en línea, y personalmente en las oficinas del SPE o en las de la empresa. Las actividades de la agencia incluyen visitas a empresas o ramas seleccionadas, y la organización de ferias de empleo.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son los desempleados de largo plazo, inmigrantes, personas con discapacidad, solicitantes de empleo jóvenes y adultos mayores, y mujeres.

Programas

Los programas incluyen capacitación profesional (ofrecida por el SPE o por organizaciones externas), apoyo para el inicio de negocios y subsidios a los costos salariales para promover el reclutamiento de los desempleados.



Migración y movilidad

El SPE ofrece asistencia a los trabajadores extranjeros que ya residen en el país, a los migrantes de retorno, y a los empleadores extranjeros en busca de trabajadores.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo No



Beneficios sociales y por desempleo

Los beneficios por desempleo (solo para los trabajadores despedidos por razones económicas) y los programas de apoyo básico al ingreso de las personas que solicitan empleo son administrados por el SPE.



Servicios de información del mercado laboral

Se recolecta información del mercado laboral a nivel nacional, regional y local, para el gobierno y las oficinas de estadística. La información se publica en línea o en folletos. El SPE es miembro de un observatorio del mercado laboral, y también realiza labores de investigación del mercado de trabajo (más allá del monitoreo).

Costa Rica



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es un departamento de línea del Ministerio del Trabajo o su equivalente. Existen unidades de servicio a nivel local. Los miembros del Consejo de Administración son nombrados por el gobierno. El Consejo está involucrado en decisiones con respecto a las políticas y los programas, las relaciones con otros actores del mercado laboral y el establecimiento de criterios para la participación en programas del mercado de trabajo.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas al SPE son la intermediación laboral, las políticas activas del mercado laboral, la migración laboral y la administración de otros beneficios.

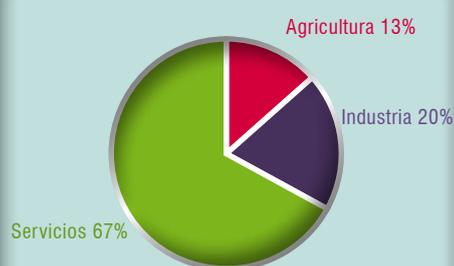
Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe una obligación legal para que los solicitantes de empleo se registren ni para que los empleadores registren sus vacantes laborales.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	4.601.424	4.805.295
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	5.180,3	5.720,5
Tasa de desempleo total (%)	7,8	7,6
Tasa de desempleo femenino (%)	10,3	10,5
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	15,5	15,3
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	22,4	24,7

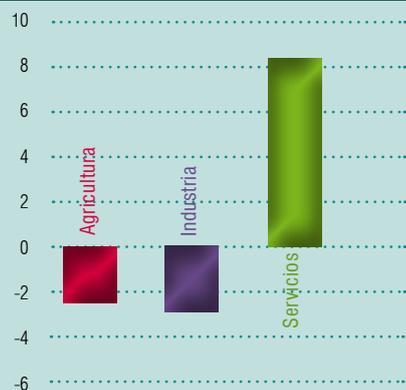
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2002 a 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

Existe una sede principal y 44 unidades locales del SPE.



Personal

El personal en la sede principal es de 20 empleados; no hay información sobre el personal que trabaja en las unidades locales .



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto anual total en 2013 fue de US\$11 millones, financiado con fondos públicos, organizaciones no gubernamentales, donantes y el aporte del sector privado.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Las ofertas de trabajo se exhiben en las oficinas locales; también las ofrece el personal de colocación laboral, y están disponibles en una plataforma en línea donde los solicitantes de empleo pueden registrarse y administrar sus propios perfiles. Para el perfil de candidatos se aplica la evaluación del consejero de empleo y un análisis técnico.

El personal de colocación laboral lleva a cabo entrevistas personalizadas para la búsqueda de trabajo y ofrece asistencia y asesoría para encontrar vacantes laborales. También está disponible un centro de llamadas y servicios por Internet para los solicitantes de empleo. Los solicitantes reciben capacitación por el propio SPE o a través de agencias externas.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Existen varios canales para registrar las vacantes laborales. Los agentes de colocación laboral realizan una preselección de los candidatos adecuados antes de proponerlos a los empleadores, basados en una tecnología de enlace computarizada. Los empleadores tienen acceso a un banco de datos de los candidatos en las oficinas del SPE o en Internet, y pueden contactar a los solicitantes directamente. Otro servicio disponible es la información grupal de empleados potenciales.

Los empleadores-clientes son agrupados por el SPE en diferentes niveles de servicios. Servicios personalizados de apoyo para el reclutamiento se proporcionan a través de múltiples canales. El SPE también organiza ferias de empleo, realiza visitas a empresas y sectores seleccionados, y apoya a las firmas en caso de crisis.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo abarcan a solicitantes de trabajo jóvenes y adultos mayores, a las mujeres, a los inmigrantes, a las personas con alguna discapacidad, a los padres solteros, a las minorías étnicas, y a personas con problemas específicos que les impiden integrarse al mercado laboral.

Programas

Los programas incluyen capacitación profesional (a cargo del SPE o a través de agencias externas), colocación en programas de prueba en un trabajo temporal, y medidas de conservación del empleo.



Migración y movilidad

El SPE apoya a los trabajadores extranjeros migrantes que ya residen en el país.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo No



Beneficios sociales y por desempleo

Los subsidios para solicitantes de empleo y el apoyo básico al ingreso son manejados y administrados por el SPE.



Servicios de información del mercado laboral

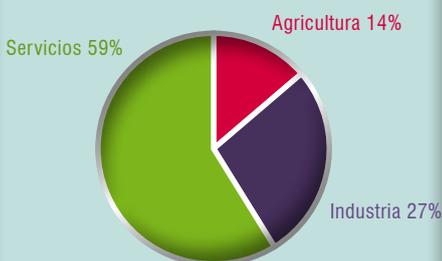
El SPE recolecta información del mercado laboral para el gobierno y las oficinas de estadística. La agencia es miembro de un observatorio de empleo y está involucrada en la investigación sobre el mercado de trabajo (más allá del simple monitoreo).

Croacia

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	4.429.078	4.267.558
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	10.597,9	10.523,3
Tasa de desempleo total (%)	9,1	15,8
Tasa de desempleo femenino (%)	10,5	15,7
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	23,6	43,2
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	29,0	45,3

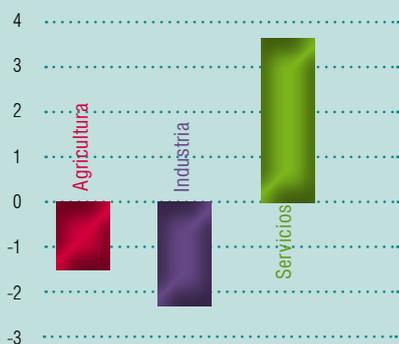
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2002 a 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es una agencia pública responsable ante el Ministerio del Trabajo o su equivalente, con su propia estructura organizacional para la entrega de servicios. Tiene una sede principal y unidades regionales y locales. Un Consejo de Administración (que incluye representantes del gobierno, de organizaciones de empleadores y de empleados, así como de otros grupos de la sociedad) está involucrado en la gestión del desempeño, en la subcontratación, y en establecer criterios para la participación en programas del mercado laboral.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas por ley al SPE son la intermediación laboral, las políticas activas del mercado de trabajo, las estadísticas del mercado laboral, la administración de beneficios para desempleados y la migración laboral.

Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe obligación legal para que los solicitantes de empleo se registren ni para que los empleadores registren sus vacantes laborales.



Oficinas

Existen 120 oficinas, incluidas 22 oficinas a nivel regional y 97 locales.



Personal

El personal total es de 1.615 empleados, de los cuales 171 trabajan en la sede principal, 1.143 a nivel regional y 301 en las oficinas locales. La mayoría del personal maneja tareas de atención al cliente.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto total en 2013 fue de €293.161.119, la mayor parte financiado con fondos públicos. Las fuentes adicionales de financiamiento fueron las donaciones y el sector privado.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Las ofertas de empleo se encuentran disponibles en varios canales. Los solicitantes de empleo pueden registrarse en línea para una vacante laboral y en un banco de candidatos, y pueden administrar por sí mismos sus perfiles personales. El personal de colocación laboral utiliza un banco de datos computarizado para realizar el enlace de solicitantes y vacantes. El perfil del solicitante se realiza con base en la evaluación del consejero y de análisis técnicos y/o estadísticos.

El personal de colocación laboral conduce entrevistas de búsqueda de trabajo individuales que incluyen el armado de planes de acción individualizados. Existe un centro de llamadas para atender consultas de los clientes. La capacitación del solicitante es un procedimiento estándar.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Los empleadores tienen acceso a un banco de datos de los solicitantes y pueden ponerse en contacto con los candidatos adecuados directamente o a través del oficial del SPE que se encuentre a cargo. Los empleadores pueden registrar las vacantes laborales a través de múltiples canales y comisionar información grupal sobre trabajadores idóneos. El personal de colocación laboral usa procedimientos de enlace computarizados y preselecciona a los candidatos apropiados.

El SPE ofrece servicios personalizados para empleadores a través de varios canales. Los empleadores-clientes se separan en diferentes categorías de servicios. Los servicios a empleadores incluyen visitas a oficinas de empresas seleccionadas, apoyo y consejería para empresas en crisis y la organización de ferias de empleo.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo comprenden solicitantes de empleo jóvenes y adultos mayores, personas con alguna discapacidad, mujeres, desempleados de largo plazo, y minorías étnicas.

Programas

Los programas incluyen capacitación profesional por organizaciones externas, esquemas de empleo por cuenta propia, subsidios de costos salariales para promover la contratación de desempleados, además de medidas de creación de empleo y otras para su conservación.



Migración y movilidad

El SPE está involucrado en la oferta de vacantes laborales en el extranjero, en proporcionar información y servicios de asesoría para encontrar empleo fuera del país, asistir a los empleadores extranjeros que buscan empleados, y apoyar a trabajadores extranjeros y a migrantes retornados.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo

Sí



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE administra los subsidios para solicitantes de empleo, que es el apoyo básico al ingreso.



Servicios de información del mercado laboral

Se recolecta información del mercado laboral a nivel nacional, regional y local para el gobierno y para las instituciones de estadística. La información y estadísticas del mercado de trabajo se publican a través de folletos, panfletos e Internet. El SPE también se involucra en la investigación sobre el mercado laboral (más allá del monitoreo) y es miembro de un observatorio de empleo.

Dinamarca



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es una agencia pública legalmente establecida, responsable ante el Ministerio de Trabajo o su equivalente. Una sede central coordina las agencias de servicio local y regional, así como una red de organizaciones públicas, privadas y sin fines lucro. Un Consejo de Administración tripartito (que incluye al gobierno y organizaciones de empleadores y de empleados) está involucrado en la gestión del desempeño.

Funciones/Portafolio

Las actividades asignadas por ley al SPE son la intermediación laboral, las políticas activas del mercado laboral, la administración de beneficios por desempleo y otros beneficios sociales, el apoyo a la migración laboral y la recolección de información del mercado de trabajo.

Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

Existe obligación legal para los solicitantes de empleo de registrarse, pero los empleadores no están obligados a publicar sus vacantes laborales.



Oficinas

Existen en total 99 oficinas: una sede central, cuatro oficinas a nivel regional y 94 sucursales.



Personal

No está disponible la cifra del personal total que trabaja en el SPE.



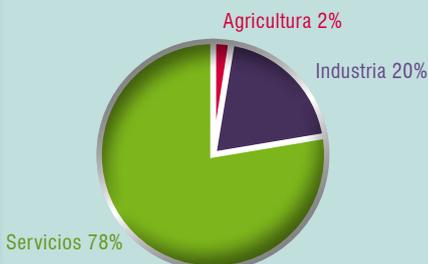
Presupuesto y financiamiento

No hay datos disponibles sobre el presupuesto, si bien se financia con fondos públicos y con las contribuciones al seguro por desempleo. La mayor parte del presupuesto se gasta en intermediación laboral, en la administración de beneficios, y en las políticas activas del mercado laboral.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	5.523.095	5.591.572
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	45.862,8	46.254,9
Tasa de desempleo total (%)	6,0	7,5
Tasa de desempleo femenino (%)	5,3	7,5
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	13,3	14,8
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	10,3	13,5

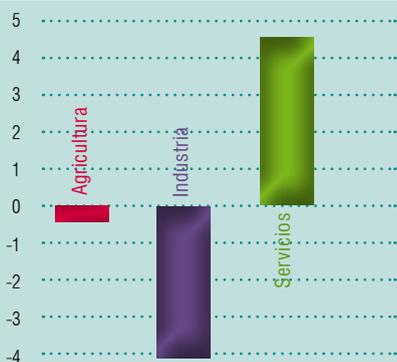
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2002 a 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

El personal de colocación utiliza un banco de datos computarizado con las vacantes laborales y los solicitantes de empleo registrados. Los perfiles se realizan únicamente con base en la evaluación del agente de colocación laboral. Ofrecer trabajo directamente a los solicitantes de empleo es una práctica estándar. Las ofertas de trabajo también se exponen para consulta de autoservicio en las oficinas locales de la agencia y en Internet. Los solicitantes de empleo se pueden registrar en un banco de vacantes en Internet y administrar por sí mismos sus perfiles.

Las entrevistas personalizadas para la búsqueda de trabajo son una práctica estándar, e incluyen la elaboración de planes individuales de reintegración para definir las actividades de búsqueda de empleo y las metas. Se encuentra a disposición un centro de llamadas para atender consultas. La información sobre el proceso de búsqueda de trabajo también está disponible en Internet. Los servicios incluyen la capacitación de solicitantes y remisión a agencias externas para servicios específicos orientados a personas con necesidades o problemas especiales.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Las vacantes laborales se pueden registrar por teléfono, Internet, correo electrónico, o en las oficinas de la agencia. Los empleadores tienen acceso a un banco de datos de los candidatos, que incluye los datos de contacto, disponible en las oficinas del SPE o en Internet. También hay disponible información grupal. La preselección de candidatos adecuados para los empleadores es una práctica común.

Los servicios de apoyo personalizados para los empleadores se proporcionan a través de varios canales. Los empleadores-clientes se agrupan en diferentes niveles de servicios. El SPE organiza ferias de trabajo y visitas a empresas seleccionadas y también proporciona asesoría a empresas en crisis.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son los solicitantes de empleo jóvenes y adultos mayores, las personas con discapacidad, los inmigrantes, los padres solteros, los desempleados de largo plazo, las minorías étnicas, las mujeres, y las personas con problemas específicos que impiden su integración en el mercado laboral (por ejemplo, adicción a las drogas, endeudamiento, o problemas de vivienda).

Programas

Los programas incluyen orientación profesional (proporcionada por agencias externas), capacitación, colocación en programas de prueba en un trabajo temporal, subsidios a los costos salariales, creación de empleo, medidas de conservación del empleo, y programas para promover la movilidad laboral.



Migración y movilidad

El SPE ofrece vacantes laborales en el exterior y proporciona información para encontrar un trabajo en el extranjero. También apoya a los empleadores extranjeros que buscan trabajadores, a los solicitantes de empleo que son extranjeros y a los migrantes retornados.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo Sí



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE es responsable de administrar el subsidio básico al ingreso, los subsidios de asistencia social o subsidios adicionales relacionados.



Servicios de información del mercado laboral

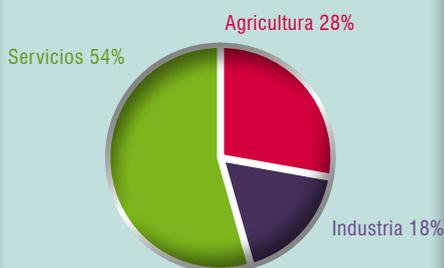
La información sobre el mercado laboral se proporciona al gobierno y a las oficinas de estadística. La información se recolecta a nivel nacional, regional y local y se encuentra disponible en Internet o publicada en folletos. El SPE realiza investigaciones sobre el mercado laboral (más allá del monitoreo del mercado de trabajo).

Ecuador

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	14.756.424	15.492.264
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	3.209,9	3.568,2
Tasa de desempleo total (%)	6,5	4,5
Tasa de desempleo femenino (%)	8,5	5,6
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	11,8	8,1
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	18,3	13,3

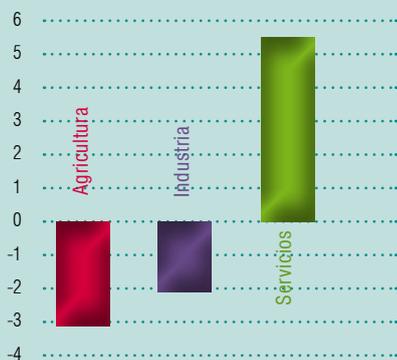
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2001 a 2011



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es un departamento de línea del Ministerio de Trabajo o su equivalente, con su propia estructura organizacional para la entrega de servicios, lo cual incluye una sede central y oficinas a nivel local y regional.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas por ley a los SPE son las políticas activas del mercado laboral, la intermediación laboral y las estadísticas del mercado de trabajo.

Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe obligación legal para los solicitantes de empleo de registrarse, ni para que los empleadores registren las vacantes laborales.



Oficinas

Existen siete oficinas a nivel regional, y siete unidades que entregan servicios completos a nivel local. Asimismo, hay 33 sucursales (con un rango limitado de servicios) que operan a nivel local.



Personal

El número de empleados asciende a 1.391, el 60% de los cuales proporciona servicios de atención al cliente.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto para el año 2013 fue financiado exclusivamente con recursos públicos. La mayor parte del mismo se asignó a las tareas de colocación laboral, un 20% a las políticas del mercado laboral y otro 20% a las estadísticas. No se dispone de cifras exactas.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación utilizan una tecnología computarizada para el enlace laboral; por ejemplo, hay un banco de datos que lista los solicitantes de empleo y las vacantes registradas. Los solicitantes tienen acceso a las vacantes en las oficinas del SPE o vía Internet. También pueden registrarse y administrar su perfil individual por sí mismos, en un banco de vacantes laborales en línea.

Las entrevistas personales para la búsqueda de empleo con los gestores de colocación laboral son prácticas estándar, e incluyen la elaboración de planes de acción individuales. Información sobre el proceso de búsqueda de empleo también se encuentra disponible en línea.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Los gestores de colocación utilizan dispositivos de enlace computarizados para preseleccionar a solicitantes adecuados para las vacantes, además de proporcionar información grupal en caso de ser solicitada por los empleadores. Las empresas pueden registrar las vacantes a través de varios canales; tienen acceso a las hojas de vida de los solicitantes por Internet, pero deben dirigirse al gestor de colocación responsable para contactar a los solicitantes.

Se ofrecen servicios de apoyo personalizados por teléfono, Internet o contacto personal. El SPE realiza visitas a empresas seleccionadas y organiza ferias de empleo; también ofrece información y asesoría a las empresas en crisis. Con el fin de maximizar el apoyo, los clientes son agrupados en categorías de servicios.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son los padres solteros, las mujeres, los solicitantes de empleo jóvenes y adultos mayores, las personas con discapacidad, los inmigrantes, los desempleados de largo plazo, las minorías étnicas, y las personas con problemas especiales que limitan su integración al mercado de trabajo.

Programas

Los programas incluyen medidas de conservación del empleo para trabajadores en riesgo de ser despedidos, y orientación vocacional proporcionada por el SPE, o por organizaciones de capacitación externas.



Migración y movilidad

El SPE brinda apoyo a los migrantes de retorno, y ofrece puestos de trabajo en el exterior.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo No



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE no administra beneficios por desempleo ni subsidios sociales.



Servicios de información del mercado laboral

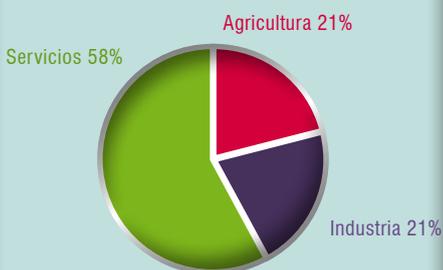
El SPE recolecta y difunde las estadísticas del mercado laboral entre los organismos gubernamentales y de estadística. La agencia también está involucrada en investigación del mercado laboral (más allá del monitoreo).

El Salvador

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	6.183.484	6.297.394
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	2.926,2	3.033,1
Tasa de desempleo total (%)	7,3	6,9
Tasa de desempleo femenino (%)	4,9	4,4
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	13,9	12,3
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	12,4	11,2

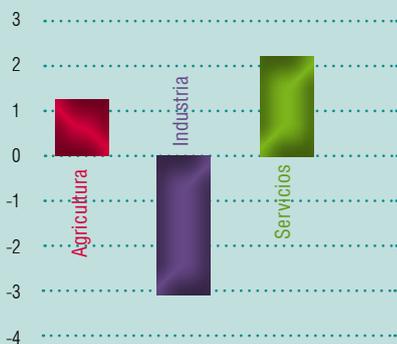
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2002 a 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es un departamento de línea del Ministerio de Trabajo o su equivalente. Su estructura organizacional incluye una sede central y unidades de entrega de servicios a nivel regional y local.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas por ley al SPE son la intermediación laboral, apoyo para la migración laboral, las políticas activas del mercado de trabajo, y las estadísticas del mercado laboral.

Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existen obligaciones legales para el registro de los solicitantes de empleo ni para que los empleadores registren las vacantes laborales.



Oficinas

Además de la sede principal, hay 43 oficinas; 14 de ellas a nivel regional y 29 a nivel local.



Personal

El personal asciende a 115 empleados, de los cuales 60 trabajan en la sede principal, 26 en las oficinas regionales y 29 en las oficinas locales. El 37% del personal proporciona servicios de atención al cliente.



Presupuesto y financiamiento

No hay información disponible sobre el presupuesto, pero se financia principalmente con recursos públicos.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los servicios suministrados consisten en la oferta de vacantes laborales activas a través de los gestores de colocación y la elaboración de perfiles con base en la evaluación de los consejeros de empleo. La tecnología de enlace incluye un banco de datos computarizado, el cual lista las vacantes y solicitantes de empleo registrados.

Los oficiales de colocación conducen entrevistas para la búsqueda laboral y ofrecen asistencia e información sobre vacantes y sobre el proceso de búsqueda de empleo. Además, proporcionan capacitación a los solicitantes para mejorar sus habilidades en la redacción de hojas de vida y en la presentación personal.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Los empleadores pueden registrar sus vacantes laborales por teléfono, correo electrónico o en las oficinas del SPE. Asimismo, requieren información grupal sobre los solicitantes más preparados para el empleo, y trabajan de manera coordinada con el gestor del SPE para ponerse en contacto con los postulantes. La preselección de candidatos es un procedimiento estándar.

Se proporcionan servicios de apoyo personalizado para el reclutamiento por teléfono, correo electrónico y contacto personal en las oficinas locales. El SPE organiza ferias de empleo y visitas a empresas o ramas seleccionadas.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son los padres solteros, las mujeres, las personas con discapacidad, los inmigrantes, las minorías étnicas y los solicitantes de empleo menores de 25 y mayores de 50 años.

Programas

El SPE ofrece colocación en programas de prueba en un trabajo temporal, esquemas de trabajo por cuenta propia con el fin de promover la movilidad laboral, y orientación vocacional general para jóvenes y adultos.



Migración y movilidad

Se proporciona asistencia a los empleadores extranjeros en busca de trabajadores migrantes, y a los migrantes de retorno. También se ofrecen vacantes laborales en el exterior.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo

No



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE no administra los beneficios por desempleo ni subsidios sociales.



Servicios de información del mercado laboral

El SPE genera información del mercado laboral a nivel regional, nacional y local, destinada al gobierno y/o a las oficinas de estadística. La información se publica en línea o en folletos. El SPE es miembro de un observatorio de empleo, y está involucrado en actividades de investigación del mercado de trabajo (más allá del monitoreo).

Eslovenia



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El servicio público de empleo es una agencia pública legalmente establecida, que responde ante el Ministerio de Trabajo o su equivalente. Su estructura organizacional incluye una sede nacional y unidades locales y regionales para la prestación de servicios. Un Consejo de Administración tripartito (que incluye delegados de organizaciones del Estado, de empleadores y de trabajadores) se encarga de las decisiones presupuestales y de la gestión del desempeño.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas por ley al SPE abarcan la intermediación laboral, la recopilación de información del mercado laboral, las políticas activas del mercado laboral, la administración de prestaciones por desempleo y la migración laboral.

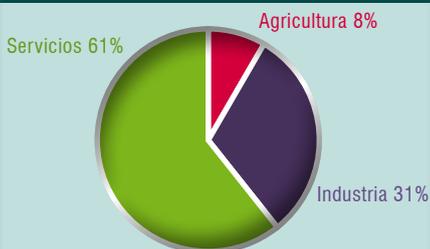
Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

Los solicitantes de empleo están obligados por ley a registrarse, pero los empleadores no están obligados a inscribir las vacantes.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	2.039.669	2.057.159
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	18.868,7	18.592,9
Tasa de desempleo total (%)	5,9	8,8
Tasa de desempleo femenino (%)	5,9	9,4
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	13,9	20,3
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	13,5	21,0

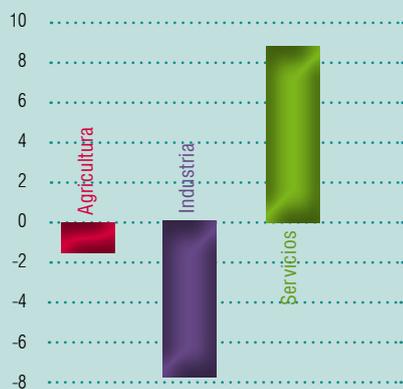
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2002 a 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

Existen 71 oficinas, de las cuales 12 funcionan a nivel regional y 59 a nivel local. Asimismo, las agencias locales incluyen 12 oficinas regionales.



Personal

Hay un total de 920 empleados.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto anual asignado al SPE en 2013 ascendió a €420.070.000, y se financió con recursos públicos y las tarifas pagadas por los clientes.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación utilizan una tecnología de enlace computarizada, a través de un banco de datos de las vacantes y los solicitantes de empleo. La oferta directa de las vacantes por medio de los gestores de colocación es una práctica estándar. El perfilamiento se realiza de acuerdo con las evaluaciones del asesor. Las vacantes se publican en el sistema de autoservicio de las oficinas del SPE y en una plataforma en línea. En esta plataforma, los solicitantes de empleo pueden registrarse y administrar sus propios perfiles.

Las entrevistas individuales entre solicitantes de empleo y gestores de colocación constituyen una práctica habitual, e incluyen la creación de planes individuales de reintegración, con el fin de definir actividades y objetivos para la búsqueda. También existe un servicio de central de llamadas y hay información en línea. Los solicitantes pueden acceder a sesiones de capacitación ofrecidas por el mismo SPE o por agencias externas.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Las vacantes se registran a través de diferentes canales. Los gestores del SPE realizan una preselección de los solicitantes antes de referirlos a los empleadores, con base en tecnología informática de enlace. Los empleadores tienen acceso a un banco de datos de los solicitantes de empleo en las oficinas del SPE y en línea. También existe disponibilidad de información grupal sobre los potenciales solicitantes.

Los grupos de empleadores se clasifican en diferentes categorías de servicios. Los agentes del SPE ofrecen servicios de reclutamiento personalizados a través de diversos canales. La agencia organiza ferias de empleo, visitas focalizadas a oficinas o empresas seleccionadas, y ofrece apoyo en caso de crisis empresarial.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo abarcan a solicitantes de empleo jóvenes y de la tercera edad, discapacitados, mujeres, inmigrantes, desempleados de largo plazo y personas con impedimentos especiales para su integración al mercado laboral.

Programas

Los programas incluyen asesoría profesional general, formación profesional (ofrecida por agencias externas), colocación en períodos laborales de prueba, subsidios salariales, medidas para la creación de empleo, y promoción de la movilidad laboral.



Migración y movilidad

El SPE ofrece información sobre las vacantes laborales en el exterior y asesoría sobre la búsqueda de empleo en países extranjeros. Las medidas de asistencia están dirigidas a los trabajadores extranjeros que residen en el país y a los empleadores extranjeros en busca de trabajadores.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo

 Sí

Beneficios sociales y por desempleo

El SPE es responsable de la administración de prestaciones por desempleo.



Servicios de información del mercado laboral

Se recolecta información del mercado laboral a nivel nacional y regional, la cual está destinada al gobierno y a las oficinas de estadística. La información se publica en línea con opción de descarga y en folletos.

Filipinas



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es una agencia pública legalmente establecida que depende del Ministerio de Trabajo o su equivalente. Está conformado por una sede principal y unidades organizativas regionales y locales para la entrega de servicios.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas por ley al SPE son: colocación de trabajadores, información sobre el mercado laboral, políticas activas de mercado de trabajo y migración laboral.

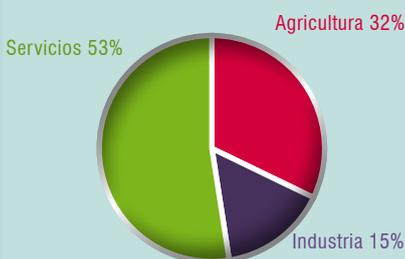
Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

Los solicitantes de empleo no están obligados a registrarse, pero los empleadores deben registrar sus vacantes.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	91.886.400	96.706.764
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	1.325,9	1.501,1
Tasa de desempleo total (%)	7,5	7,0
Tasa de desempleo femenino (%)	7,5	6,8
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	16,2	15,2
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	19,3	18,4

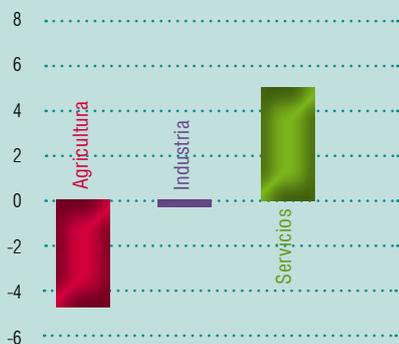
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2002 a 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

Además de la sede principal, hay 1.887 oficinas, de las cuales 16 son regionales, 314 son locales y 1.270 son sucursales de las oficinas locales.



Personal

La sede principal cuenta con nueve empleados, mientras que en las oficinas regionales hay 16. No existe información disponible sobre el personal operativo en el nivel local.



Presupuesto y financiamiento

En 2013, el presupuesto anual fue de US\$450.000, financiado con múltiples fuentes que incluyen el gobierno, el sector privado, las donaciones y las cuotas pagadas por los clientes. El 70% del presupuesto se asignó a los rubros de colocación laboral y políticas activas de mercado de trabajo.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación utilizan tecnología computarizada de enlace, es decir un banco de datos que lista las vacantes disponibles y a los solicitantes de empleo. La oferta directa de vacantes laborales a los solicitantes de empleo es una práctica común realizada por los gestores del SPE. El perfil del solicitante se realiza con base en la evaluación del asesor, apoyado con un análisis técnico. Las vacantes están disponibles para consulta de autoservicio de las oficinas del SPE y en una plataforma en línea. En esta plataforma, los solicitantes de empleo pueden registrarse y administrar por sí mismos su perfil individual. Los gestores de colocación realizan entrevistas de trabajo personalizadas, que incluyen información sobre el mercado laboral. Además, los solicitantes pueden encontrar consejos prácticos e información adicional en línea. La capacitación de solicitantes de empleo es proporcionada por el propio SPE o por agencias externas.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Las vacantes se registran en Internet y en las oficinas del SPE. Con base en tecnología computarizada de enlace, los gestores de colocación realizan una preselección de los solicitantes más adecuados antes de proponérselos a los empleadores, quienes, además, tienen acceso a un banco de datos de aspirantes, tanto en las sedes del SPE como en línea. Los empleadores pueden ponerse en contacto con los solicitantes directamente o por medio de un agente del SPE.

La agencia ofrece servicios personalizados de reclutamiento por teléfono, correo electrónico, en línea y en las oficinas del SPE o en las del empleador. La agencia también proporciona asesoría y apoyo a empresas en caso de crisis, y organiza ferias de empleo.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son solicitantes de empleo jóvenes, padres solteros, mujeres, personas con discapacidad, inmigrantes y desempleados de largo plazo.

Programas

Los programas incluyen capacitación profesional (ofrecida por el SPE o por agencias externas), apoyo para iniciar negocios, subsidios a costos salariales, medidas para la creación y la conservación del empleo, y promoción de la movilidad laboral.



Migración y movilidad

El SPE ofrece información sobre las vacantes laborales en el exterior y asesoría para la búsqueda de empleo fuera del país. La agencia también ofrece asistencia a los trabajadores extranjeros que residen en el país y a los migrantes de retorno, así como a los empleadores extranjeros que buscan trabajadores.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo No



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE no administra beneficios por desempleo ni otros subsidios sociales.



Servicios de información del mercado laboral

La información del mercado laboral se recolecta en los niveles nacional, regional y local, para el gobierno y/o las instituciones de estadística. La información y las estadísticas se publican en línea o en folletos y panfletos. El SPE es miembro de un observatorio del mercado laboral, y también realiza labores de investigación del mercado de trabajo (más allá del monitoreo).

Finlandia



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es un organismo público legalmente establecido que responde ante el Ministerio de Trabajo o su equivalente. Tiene estructura organizacional propia, con una sede central y unidades regionales y locales para la entrega de servicios.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas por ley al SPE son la intermediación laboral, las políticas activas del mercado laboral, las estadísticas del mercado de trabajo, el apoyo a la migración laboral y la administración de los beneficios sociales.

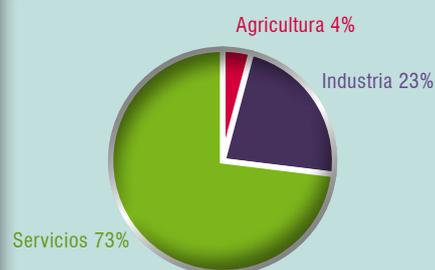
Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

Los solicitantes de empleo deben registrarse, pero los empleadores no están obligados a registrar las vacantes laborales.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	5.338.871	5.413.971
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	36.995,0	38.383,1
Tasa de desempleo total (%)	8,2	7,6
Tasa de desempleo femenino (%)	7,5	7,0
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	21,9	17,7
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	18,7	18,0

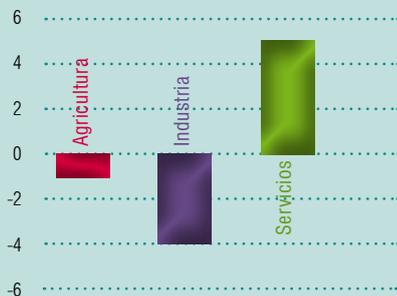
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2002 a 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

Existen 15 oficinas regionales y 15 oficinas locales; estas últimas además cuentan con 74 sucursales que ofrecen un rango limitado de servicios.



Personal

El número total de empleados es de 3.200 de tiempo completo, o su equivalente: 90 en la sede central y 3.110 en las oficinas locales. El 6% del total de empleados se dedica a la atención del cliente.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto asignado al SPE en 2013 ascendió a €763.207.000, financiado con recursos públicos.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación utilizan un banco de datos computarizado que registra las vacantes y a los solicitantes de empleo. Los solicitantes tienen acceso a la oferta de vacantes en Internet, en las oficinas locales y por medio de los gestores de colocación. El establecimiento de perfiles se basa en un enfoque mixto que incluye una evaluación del gestor y un análisis técnico.

Durante las entrevistas con los solicitantes, el personal de colocación ofrece información y asesoría, que incluye la creación de planes de acción individual para definir las actividades y metas de la búsqueda laboral. Los solicitantes también tienen acceso a una central de llamadas y a la información disponible en el sitio web de la organización. Los solicitantes de empleo reciben capacitación del SPE o por medio de agencias externas. Las personas con problemas o necesidades especiales pueden ser derivadas a agencias especializadas.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Las vacantes laborales se registran por vía telefónica o a través de Internet. Los empleadores tienen acceso a la información de los solicitantes vía Internet, incluso a los datos de contacto. Los empleados del SPE realizan una preselección de los solicitantes antes de remitirlos a un empleador. Además pueden proporcionar, a solicitud de los empleadores, información de grupo sobre trabajadores adecuados.

Los empleadores-clientes se agrupan en diferentes categorías de servicios. El SPE brinda servicios de soporte personalizado a través de varios canales y también se ofrece asesoría para las empresas en situación de crisis. Los servicios adicionales incluyen ferias de empleo y visitas a empresas y ramas seleccionadas.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los principales grupos objetivo son los desempleados de largo plazo, las personas con discapacidad, los inmigrantes, las minorías étnicas, las personas con dificultades específicas que obstaculizan su integración al mercado laboral y los solicitantes de empleo jóvenes y adultos mayores.

Programas

Los programas incluyen orientación vocacional general por parte de agencias externas, colocación en programas de prueba de trabajo temporal, subsidios de costos salariales, medidas de creación de empleo (por ejemplo, de empleo adicional), medidas para la conservación del empleo, y programas para el fomento de la movilidad laboral. El SPE también apoya el inicio de negocios.



Migración y movilidad

Los trabajadores migrantes reciben ofertas de trabajo en el exterior, información y asesoría. Además, el SPE presta asistencia a las empresas que buscan trabajadores migrantes, a los trabajadores extranjeros que ya residen en el país y a los migrantes retornados.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo

Sí



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE no está a cargo de los beneficios por desempleo, pero sí administra otros tipos de beneficios sociales.



Servicios de información del mercado laboral

La información del mercado laboral se recolecta en los niveles nacional, regional y local, para el gobierno y/o las instituciones de estadística. La información se publica en línea o en folletos. El SPE es miembro del observatorio del mercado laboral, y también realiza labores de investigación del mercado de trabajo (más allá del monitoreo).

Francia



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es un organismo público legalmente establecido, que responde ante el Ministerio de Trabajo o su equivalente. Su estructura organizacional se basa en una sede central y en centros de prestación de servicios en los niveles regional y local. Un Consejo de Administración tripartito (conformado por el gobierno, y representantes de los empleadores y de los trabajadores) está involucrado en las decisiones sobre políticas y programas, los asuntos relacionados con el presupuesto, los servicios subcontratados y las relaciones con otros actores del mercado laboral.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas por ley al SPE son la colocación laboral, las políticas activas del mercado laboral, la investigación del mercado de trabajo, la migración laboral y la administración de los beneficios por desempleo y otros beneficios sociales.

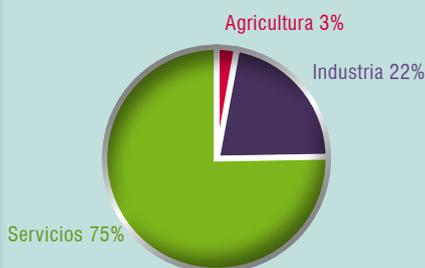
Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

Por ley, los solicitantes de empleo deben registrarse, pero los empleadores no están obligados a registrar sus vacantes laborales.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	64.702.921	65.676.758
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	33.492,6	34.250,2
Tasa de desempleo total (%)	9,1	9,9
Tasa de desempleo femenino (%)	9,3	10,0
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	23,7	23,9
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	22,0	23,7

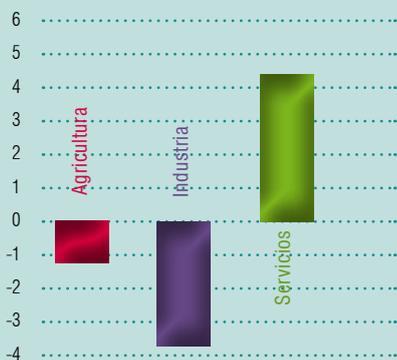
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2002 a 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

El sistema incluye un total de 932 oficinas, de las cuales 26 son regionales y 905 locales. Además, existen 141 sucursales de las oficinas locales (que ofrecen un rango de servicios limitado o restringido).



Personal

El número total de empleados asciende a 53.000; de los cuales 2.400 trabajan en la sede central, y 45.000 en las oficinas locales. El 16% de los empleados presta servicios de atención al cliente.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto total asignado al SPE en 2013 fue de €5.092.567, financiado con recursos públicos y contribuciones al seguro de desempleo.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación utilizan un banco de datos computarizado que lista las vacantes disponibles y a los solicitantes de empleo. Las ofertas directas de empleo por medio de los gestores de colocación son una práctica habitual. El establecimiento de perfiles se basa en un enfoque mixto que incluye una evaluación del gestor y un análisis técnico. Los solicitantes de empleo tienen acceso mediante autoservicio a las vacantes en las oficinas locales y a través de Internet; asimismo pueden registrarse y administrar su perfil individual en línea.

Los gestores de colocación realizan entrevistas de trabajo y asisten a los solicitantes de empleo en la creación de planes de acción individuales para su reintegración al trabajo. Se ofrecen servicios de capacitación para los solicitantes, ya sea por medio del SPE o de agencias externas. Las personas con problemas o necesidades especiales, pueden ser referidas por el SPE a instituciones especializadas. Los solicitantes también pueden encontrar información en línea o poniéndose en contacto con la central de llamadas.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Los gestores de colocación utilizan procedimientos computarizados de enlace laboral y realizan una preselección de los solicitantes más adecuados antes de enviarlos a los empleadores. La información de grupo de solicitantes de empleo (según la solicitud de los empleadores) también está disponible. Las empresas pueden registrar sus vacantes a través de diferentes canales, y también pueden acceder a un banco de datos de solicitantes de empleo en una oficina del SPE o en la página web. Para contactar a un candidato, el empleador debe recurrir al gestor responsable del SPE.

Los empleadores-clientes son agrupados en diferentes niveles de servicios. El SPE brinda sus servicios personalizados a empleadores a través de varios canales. Además, organiza ferias de empleo y realiza visitas de servicio a empleadores seleccionados y ofrece asesoría en casos de empresas en crisis.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son: los solicitantes jóvenes y adultos mayores, las mujeres, las personas con discapacidad, los inmigrantes, los desempleados de largo plazo y las personas con problemas específicos que les impiden su integración al mercado laboral.

Programas

Los programas incluyen orientación vocacional general, programas de capacitación externa para las pruebas de trabajo, promoción del trabajo por cuenta propia para impulsar la movilidad laboral, creación de empleo en áreas objetivo restringidas, conservación del empleo y subsidios a los costos salariales.



Migración y movilidad

El SPE ofrece servicios de asistencia y asesoría a los trabajadores extranjeros, los migrantes retornados y los empleadores. Esta agencia también proporciona información sobre la búsqueda de empleo transnacional y ofertas directas de vacantes disponibles en el extranjero.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo

 Si


Beneficios sociales y por desempleo

El SPE administra beneficios por desempleo basados en derechos, subsidios básicos a través de medios de prueba y otros subsidios sociales.



Servicios de información del mercado laboral

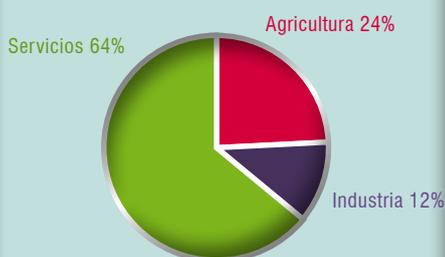
La información del mercado laboral se recolecta en los niveles nacional, regional y local, para el gobierno y/o las instituciones de estadística. La información se publica en Internet o en folletos. El SPE es miembro del observatorio del mercado laboral y también realiza labores de investigación del mercado de trabajo (más allá del monitoreo).

Gabón

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	1.519.155	1.632.572
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	5.974,7	6.709,1
Tasa de desempleo total (%)	20,2	20,3
Tasa de desempleo femenino (%)	28,6	27,0
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	31,2	30,8
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	42,5	41,4

Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2005



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es una línea departamental del Ministerio de Trabajo o su equivalente. Está conformado por una sede central y unidades organizativas locales, así como un Consejo de Administración tripartito involucrado en las decisiones de política, la gestión del desempleo y la subcontratación.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas por ley al SPE son la colocación laboral y las políticas activas del mercado laboral. Asimismo, la agencia desempeña funciones relacionadas con la migración laboral.

Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No hay exigencia legal para que los solicitantes de empleo se registren ni para que los empleadores inscriban las vacantes laborales.



Oficinas

Existen cinco oficinas en el nivel local.



Personal

El SPE está integrado por un total de 82 empleados, de los cuales 25 trabajan en la sede central, mientras que los 57 restantes lo hacen en las oficinas regionales/locales. Aproximadamente el 70% de los empleados trabaja en la atención al cliente.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto total asignado en 2013 fue de €1.921.328, financiado con recursos públicos. La mayor parte del presupuesto se invirtió en intermediación laboral.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación utilizan un banco de datos computarizado que genera listas con las vacantes laborales y los solicitantes registrados. El establecimiento de perfiles se basa en las evaluaciones realizadas por los asesores. Los solicitantes de empleo tienen acceso a las vacantes laborales en las oficinas locales o bien las vacantes son ofrecidas por medio del gestor de colocación.

El SPE realiza entrevistas personales de trabajo y ofrece información y asesoría sobre la búsqueda de trabajo y la colocación laboral. Por último, presta servicios de capacitación para los solicitantes, ya sea directamente o por medio de agencias externas.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Los gestores de colocación utilizan procedimientos de enlace laboral computarizados y realizan una preselección de los candidatos adecuados. Los empleadores registran sus vacantes laborales a través de diversos canales. Además, tienen acceso a un banco de datos de solicitantes y pueden contactar a los candidatos directamente.

Los empleadores-clientes se clasifican en diferentes categorías de servicios. El reclutamiento de personal está disponible por vía telefónica o a través del contacto personal, tanto en las oficinas del SPE como en las del empleador. La agencia también hace visitas focalizadas a empresas, organiza ferias de empleo y asesora a empresas en situación de crisis.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son los solicitantes de empleo menores de 25 años y los trabajadores migrantes.

Programas

Los programas incluyen orientación vocacional general para jóvenes y adultos mayores, formación externa, colocación en programas de prueba de trabajo temporal, medidas para la creación de empleo y promoción de la movilidad laboral.



Migración y movilidad

El SPE ofrece asistencia a los migrantes retornados.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo No



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE no administra beneficios por desempleo ni otros tipos de beneficios.



Servicios de información del mercado laboral

La información del mercado laboral se recolecta y difunde en el nivel nacional, y se destina especialmente al gobierno y a las instituciones de estadística. Esta información se publica en folletos.

Guatemala



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es un departamento de línea del Ministerio de Trabajo o su equivalente. Su estructura organizacional incluye una sede central y unidades para la entrega de servicios en los niveles regional y local.

Funciones/Portafolio

El SPE es responsable de los servicios de colocación laboral, información del mercado de trabajo, políticas activas del mercado laboral y migración laboral. Ninguna de estas tareas es un mandato legal.

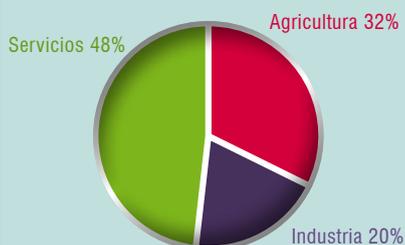
Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existen obligaciones legales para que los solicitantes de empleo se registren ni para que los empleadores inscriban las vacantes laborales.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	13.988.988	15.082.831
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	2.262,4	2.315,1
Tasa de desempleo total (%)	3,1	4,2
Tasa de desempleo femenino (%)	4,2	4,2
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	3,6	3,1
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	8,2	8,6

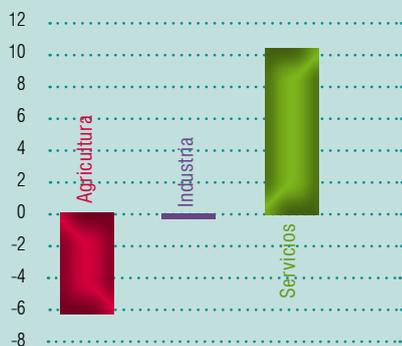
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2002 a 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

Cuenta con una oficina regional y 25 oficinas locales.



Personal

Tiene, en total, 60 empleados, que incluyen un director en la oficina regional y 24 empleados en las oficinas locales. La sede central emplea 35 trabajadores. Cerca del 60% de los empleados presta servicios de atención al cliente.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto total para 2013 fue de US\$582.507.975, financiado con recursos públicos. Prácticamente la totalidad del presupuesto se invirtió en intermediación laboral y estadísticas del mercado laboral.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación utilizan un banco de datos computarizado que genera listas con las vacantes y los solicitantes de empleo registrados. También ofrecen vacantes directamente a los solicitantes de empleo. Además, las vacantes están disponibles para consulta de autoservicio en las oficinas del SPE o en una base de datos en Internet. En este banco de datos, los solicitantes pueden registrarse o modificar por sí mismos sus perfiles individuales.

Las entrevistas de trabajo personales entre solicitantes de empleo y gestores de colocación son prácticas habituales, e incluyen la creación de planes de acción individuales con el fin de definir actividades y metas para la búsqueda de empleo. La información sobre el proceso de búsqueda de empleo también está disponible en el sitio web. El SPE ofrece servicios de capacitación a los solicitantes de empleo de manera directa. En los casos de personas con problemas o necesidades particulares, el SPE los deriva a agencias especializadas.

Servicios de colocación laboral para empleadores

El SPE utiliza tecnologías de enlace computarizadas. Los empleadores registran las vacantes laborales por vía telefónica, correo electrónico o en la página web. Tienen acceso a la información sobre los solicitantes de empleo en las oficinas del SPE o en Internet, y pueden contactar a los candidatos directamente.

Los servicios de apoyo personalizados para los empleadores se ofrecen por teléfono, en las oficinas del SPE o en las oficinas del empleador. Además, la agencia organiza ferias de empleo y visitas a empresas seleccionadas para estimular la demanda específica de los empleadores.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son los solicitantes de empleo menores de 25 años, los inmigrantes, las mujeres y las personas con problemas específicos que impiden su integración al mercado laboral, tales como adicciones, deudas o la falta de vivienda.

Programas

Los programas incluyen capacitación profesional (a nivel interno o con proveedores externos), programas de prueba de trabajo temporal, esquemas de apoyo para el trabajo por cuenta propia y subsidios de los costos salariales para promover el reclutamiento de personas desempleadas.



Migración y movilidad

El SPE ofrece información sobre las vacantes laborales en el exterior y asesoría para encontrar un empleo fuera del país. Además, brinda asistencia a los migrantes retornados.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo No



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE no administra beneficios por desempleo ni otros beneficios sociales.



Servicios de información del mercado laboral

La información del mercado laboral se recolecta en los niveles nacional, regional y local, para el gobierno y/o las instituciones de estadística. La información se publica en Internet o en folletos. El SPE también realiza labores de investigación del mercado de trabajo (más allá del monitoreo del desarrollo de dicho mercado).

Guinea



Organización y áreas de responsabilidad

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	10.593.248	11.451.273
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	302,6	308,2
Tasa de desempleo total (%)	3,1	3,1
Tasa de desempleo femenino (%)	1,3	1,4
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	2,6	1,8
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	0,9	0,7

Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Estructura organizacional

El SPE es un organismo público establecido por Ley que responde ante el Ministerio de Trabajo o su equivalente. Está conformado por una sede central y unidades organizativas para la entrega de servicios en los niveles regional y local. Un Consejo de Administración (integrado por delegados del gobierno, de los empleadores y de las organizaciones de trabajadores) está involucrado en la determinación de los criterios de participación en los programas del mercado laboral, en las relaciones con otros actores del mercado de trabajo y en las decisiones presupuestarias.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas al SPE son la colocación laboral, la recolección de estadísticas del mercado de trabajo y las políticas activas del mercado laboral.

Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe una obligación legal para que los solicitantes de empleo se registren ni para que los empleadores inscriban las vacantes laborales.



Oficinas

Hay siete oficinas en total, que incluyen una sede principal, cinco oficinas regionales y una oficina local.



Personal

El número total de empleados asciende a 114, de los cuales 57 se desempeñan en la sede central, 42 en las oficinas regionales y 15 en las locales.



Presupuesto y financiamiento

En 2013 el presupuesto total del SPE fue de US\$1.060.250, financiado por el gobierno, las contribuciones a la seguridad social, los pagos de los clientes, las donaciones, y aportaciones de ONG y del sector privado.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación utilizan un banco de datos computarizado que genera listas de los solicitantes de empleo y de las vacantes laborales registradas. El establecimiento de perfiles se realiza sobre la base de la evaluación del asesor. Los solicitantes de empleo tienen acceso a las vacantes laborales en las oficinas del SPE o por medio de los gestores de colocación.

Los agentes de colocación realizan entrevistas de trabajo personales, que incluyen información del mercado laboral. La capacitación para los solicitantes de empleo es proporcionada por agencias externas. El SPE deriva los casos de personas con problemas o necesidades particulares a agencias especializadas.

Servicios de colocación laboral para empleadores

El SPE utiliza tecnologías de enlace computarizadas, y antes de enviar la propuesta a los empleadores preselecciona a los solicitantes más adecuados. Los empleadores pueden registrar las vacantes laborales por medio de diferentes canales; tienen acceso a la información sobre los solicitantes de empleo en las oficinas del SPE, y pueden contactar a los candidatos directamente o a través del gestor de colocación responsable. El SPE también brinda información grupal sobre los solicitantes más adecuados (a solicitud de los empleadores).

El SPE agrupa a los empleadores-clientes en diferentes niveles de servicios, que se ofrecen por vía telefónica o en persona, en las oficinas del SPE o en las del empleador. La agencia brinda también visitas focalizadas a empresas o sucursales seleccionadas y asesoría a empresas en crisis; además, organiza ferias de empleo.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son: mujeres, personas con discapacidad, inmigrantes, desempleados de largo plazo, minorías étnicas y solicitantes de empleo menores de 25 años.

Programas

Los programas incluyen orientación vocacional general, capacitación suministrada por organizaciones externas, programas de prueba de trabajo temporal y esquemas de apoyo para el inicio de negocios.



Migración y movilidad

El SPE ofrece información sobre las vacantes laborales en el exterior y brinda asesoría para la búsqueda de empleo fuera del país. Asimismo, asiste a los trabajadores extranjeros que residen en el país y a los migrantes retornados, así como a los empleadores extranjeros que buscan trabajadores.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo No



Beneficios sociales y por desempleo

No es aplicable.



Servicios de información del mercado laboral

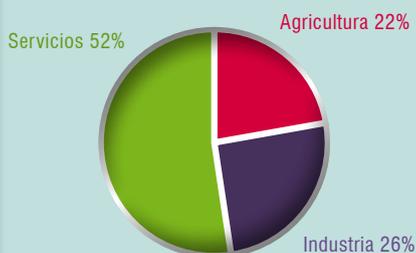
El SPE recolecta la información del mercado laboral en los niveles nacional, regional y local, para el gobierno y las instituciones de estadística. La información se publica en Internet o en folletos. El SPE es miembro del observatorio del mercado laboral y también realiza labores de investigación del mercado de trabajo (más allá del monitoreo).

Guyana

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	781.055	795.369
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	1.127,2	1.276,8
Tasa de desempleo total (%)	20,2	21,7
Tasa de desempleo femenino (%)	14,2	14,2
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	20,3	20,2
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	31,1	31,7

Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2002



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es un departamento de línea del Ministerio de Trabajo o su equivalente. Posee una estructura organizacional propia, que incluye unidades para la entrega de servicios o de servicios que proveen otras organizaciones.

Funciones/Portafolio

Las funciones del SPE incluyen las políticas activas del mercado laboral, la recolección de información del mercado de trabajo y la intermediación laboral.

Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe un mandato legal que obligue a los solicitantes de empleo a registrarse ni a los empleadores a inscribir las vacantes laborales.



Oficinas

Cuenta con una sede central y tres oficinas regionales.



Personal

Está integrado por ocho empleados.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto anual para 2013 fue de US\$95.164, financiado en su totalidad con recursos públicos. La mitad del presupuesto se invirtió en colocación laboral, el 40% en información del mercado laboral y el 10% restante en políticas activas del mercado de trabajo.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación utilizan un banco de datos computarizado que genera listas de las vacantes y de los solicitantes de empleo registrados. Sobre esa base, ofrecen directamente las vacantes a las personas que solicitan empleo.

Asimismo, los agentes del SPE realizan entrevistas de trabajo personales, proveen asistencia para la búsqueda de empleo y llevan a cabo la capacitación del solicitante.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Los gestores de colocación preseleccionan a los candidatos más adecuados antes de proponerlos ante los empleadores. Las vacantes se registran en las oficinas del SPE, donde los empleadores tienen acceso a un banco de datos de los solicitantes que incluye la información de contacto. De ese modo, los empleadores pueden ponerse en contacto con los solicitantes de manera directa o bien por medio del gestor de colocación responsable.

Los servicios personalizados para los empleadores se ofrecen por teléfono o en persona, ya sea en la agencia o en las oficinas del empleador. El SPE también realiza visitas focalizadas a empresas o sucursales seleccionadas y organiza ferias de empleo.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son los desempleados de largo plazo, las minorías étnicas, las mujeres y las personas con problemas específicos que les impiden su integración al mercado laboral (por ejemplo, adicciones, condena en prisión o falta de vivienda).

Programas

Principalmente, capacitación profesional ofrecida por el SPE o por organizaciones de capacitación externas.



Migración y movilidad

El SPE no es responsable de servicios en esta área.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo No



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE administra los subsidios de asistencia social y otros subsidios relacionados.



Servicios de información del mercado laboral

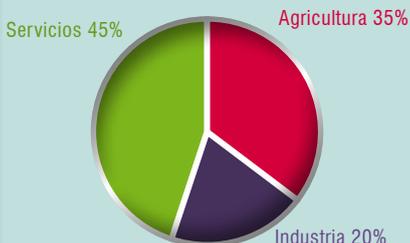
La información del mercado laboral se recolecta en los niveles nacional, regional y local, para el gobierno y/o las instituciones de estadística. La información se publica en línea o en folletos. El SPE también realiza labores de investigación del mercado laboral (más allá del monitoreo).

Honduras

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	7.469.844	7.935.846
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	1.490,1	1.569,1
Tasa de desempleo total (%)	3,3	4,8
Tasa de desempleo femenino (%)	4,3	6,1
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	4,5	5,8
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	8,2	13,2

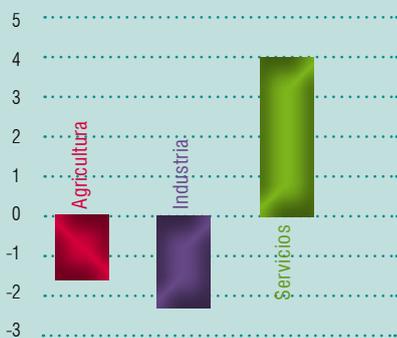
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2011



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2001 a 2011



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es un departamento de línea del Ministerio de Trabajo o su equivalente. Tiene unidades locales para la entrega de servicios.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas por ley al SPE son la colocación laboral y las políticas activas del mercado de trabajo, entre otras.

Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe un mandato legal que obligue a los solicitantes de empleo a registrarse ni a los empleadores a inscribir las vacantes laborales.



Oficinas

Cuenta con un total de 21 oficinas, que incluyen 14 oficinas locales y siete sucursales de las unidades locales.



Personal

En el SPE trabajan 38 empleados de tiempo completo o su equivalente, de los cuales 13 se desempeñan en la sede principal y 25 lo hacen en las oficinas locales. Todos los empleados prestan servicios de atención al cliente.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto para 2013 fue de US\$277.060, financiado con fuentes públicas. La totalidad del presupuesto se invirtió en los servicios de colocación laboral.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación utilizan un banco de datos computarizado que reúne las listas de los solicitantes de empleo y de las vacantes registradas. Los perfiles del solicitante se establecen con base en la evaluación del asesor. Los solicitantes tienen acceso a las vacantes registradas en las oficinas del SPE o en Internet, y pueden administrar por sí mismos su perfil individual en el banco de datos en línea.

Los gestores de colocación de las oficinas locales realizan entrevistas de trabajo personales y ofrecen asistencia en la búsqueda de vacantes. En el sitio web del SPE también están disponibles las vacantes de empleo. Además, el SPE ofrece servicios de capacitación a los solicitantes de empleo.

Servicios de colocación laboral para empleadores

El registro de vacantes se realiza por teléfono, por correo electrónico, en línea o en las oficinas del SPE. Los gestores de colocación preseleccionan a los solicitantes antes de referirlos a los empleadores. Por su parte, los empleadores tienen acceso a un banco de datos de los solicitantes de empleo en las oficinas del SPE y en línea. De ese modo, los empleadores pueden contactar a los candidatos más adecuados de manera directa o por medio del gestor de colocación responsable.

Los servicios de reclutamiento personalizados se brindan por vía telefónica, por correo electrónico, en línea y personalmente en las oficinas del SPE o en las del empleador. Además, la agencia organiza ferias de empleo.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son los solicitantes de empleo menores de 25 años, las mujeres y las personas con discapacidad.

Programas

Los programas incluyen orientación vocacional para los jóvenes y los adultos, capacitación externa, promoción de la movilidad laboral y subsidios a los costos salariales para impulsar el reclutamiento de desempleados.



Migración y movilidad

El SPE ofrece información sobre las vacantes laborales en el exterior y brinda asistencia a los empleadores extranjeros que buscan trabajadores.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo No



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE no administra beneficios por desempleo ni otros beneficios sociales.



Servicios de información del mercado laboral

El SPE no ofrece servicios de información del mercado laboral ni se involucra en actividades de investigación o monitoreo del mercado de trabajo.

Hungría



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es una agencia pública legalmente establecida que responde ante el Ministerio de Trabajo o su equivalente. Incluye una sede central, unidades a nivel regional y agencias locales bajo el control ministerial.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas por ley al SPE son las políticas activas del mercado laboral, la intermediación laboral, la recolección de información del mercado laboral, la administración de los beneficios por desempleo y las medidas para la migración laboral.

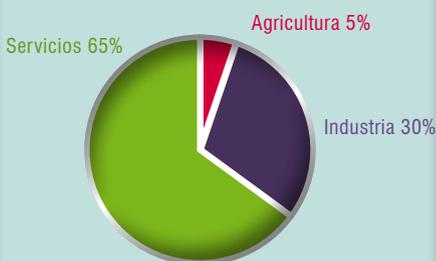
Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

Los solicitantes de empleo están obligados a registrarse y los empleadores deben inscribir las vacantes laborales.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	10.022.650	9.920.362
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	10.766,3	10.981,6
Tasa de desempleo total (%)	10,0	10,9
Tasa de desempleo femenino (%)	9,7	10,6
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	28,1	28,6
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	24,1	27,1

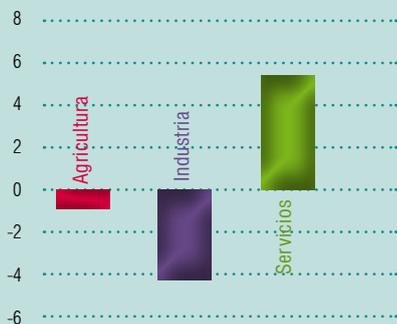
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2002 a 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

El número total de oficinas o agencias asciende a 194, e incluye 20 oficinas a nivel regional y 173 agencias locales.



Personal

El total de empleados asciende a 4.333, de los cuales 317 se desempeñan en la sede central, 1.165 lo hacen en el nivel regional y 2.851 en las agencias locales.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto del SPE en 2013 fue financiado casi en su totalidad con recursos públicos. La mayor parte de estos fondos se asignó a políticas activas del mercado laboral.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación utilizan tecnologías de enlace computarizadas. El perfil se establece a partir de la evaluación del gestor de colocación, con el respaldo de un análisis técnico. Los solicitantes de empleo tienen acceso a las vacantes laborales en las oficinas del SPE y en Internet. Pueden registrarse en la plataforma en línea y allí administrar su perfil por sí mismos.

Las entrevistas de trabajo personalizadas llevadas a cabo por los gestores de colocación son una práctica estándar e incluyen la creación de planes de acción individuales para definir actividades y metas en la búsqueda de empleo. La información sobre el proceso de búsqueda de empleo también está disponible en línea. El SPE ofrece servicios de capacitación a los solicitantes de empleo, pero estos servicios también se proveen por medio de agencias externas. En los casos de personas con problemas o necesidades particulares, el SPE los deriva a agencias especializadas.

Servicios de colocación laboral para empleadores

En base a tecnologías de enlace computarizadas, los gestores de colocación preseleccionan a los candidatos más adecuados antes de postularlos frente a un empleador. Las vacantes se registran a través de diversos canales, y los empleadores tienen acceso a un banco de datos de los solicitantes en línea. Los empleadores solo pueden ponerse en contacto con los candidatos por medio del gestor de colocación responsable. La información grupal sobre empleados potenciales también se encuentra disponible.

Los empleadores-clientes se agrupan en diferentes categorías de servicios. Varios canales garantizan el contacto personal entre el SPE y los empleadores para apoyar el enlace y reclutamiento de trabajadores. El SPE también realiza visitas a empresas y sucursales seleccionadas, ayuda a organizar ferias de empleo y ofrece información o asesoría a las empresas en crisis.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son los solicitantes de empleo jóvenes y adultos mayores, las familias monoparentales, las mujeres, las personas con discapacidad, los inmigrantes, los desempleados de largo plazo, las minorías étnicas y personas con problemas especiales que impiden su integración al mercado laboral.

Programas

Los programas incluyen iniciativas para promover la movilidad laboral, la capacitación profesional (provista por agencias externas), la conservación del empleo, medidas de creación de empleo, subsidios a los costos salariales y el apoyo a esquemas de trabajo por cuenta propia.



Migración y movilidad

La agencia promueve las vacantes laborales en el exterior y ofrece información o asesoría sobre cómo encontrar un empleo fuera del país. También brinda servicios a los migrantes que ya residen en el país y a los empleadores extranjeros que buscan trabajadores.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo Sí



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE es responsable del subsidio básico para los buscadores de empleo y de los subsidios de asistencia social.



Servicios de información del mercado laboral

La información del mercado laboral se recolecta en los niveles nacional, regional y local, para el gobierno y/o las instituciones de estadística. La información y las estadísticas se publican en línea o en folletos. El SPE es miembro de un observatorio del mercado laboral y realiza labores de investigación del mercado de trabajo (más allá del monitoreo).

Jamaica



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es un departamento de línea del Ministerio de Trabajo o su equivalente. Cuenta con unidades locales para la entrega de servicios.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas por ley al SPE son la colocación laboral, las políticas activas del mercado de trabajo, la información del mercado laboral, la migración laboral y la administración de los beneficios sociales.

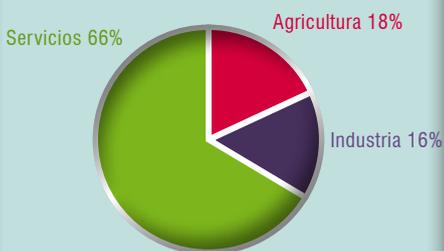
Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe un mandato legal que obligue a los solicitantes de empleo a registrarse ni a los empleadores a inscribir las vacantes laborales.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	2.681.386	2.707.805
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	n.d.	4.189,7 (2005)
Tasa de desempleo total (%)	11,4	13,7
Tasa de desempleo femenino (%)	14,8	17,6
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	22,1	26,5
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	32,6	41,6

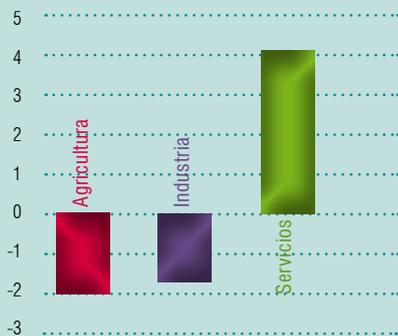
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2002 a 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

Cuenta con 14 oficinas locales.



Personal

El número total de empleados asciende a 21, de los cuales 13 se desempeñan en la sede central y ocho en las unidades locales.



Presupuesto y financiamiento

En 2013 el presupuesto anual fue de US\$362.082, financiado con recursos públicos y donaciones.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación utilizan un banco de datos computarizado que lista las vacantes y a los solicitantes de empleo registrados. Los solicitantes de empleo tienen acceso a las vacantes laborales para consulta por autoservicio en las oficinas del SPE o en la página de Internet, en la cual los candidatos pueden inscribirse en un banco de datos y administrar su perfil.

Las entrevistas de trabajo personales con los gestores de colocación son una práctica estándar. Además, la información sobre el proceso de búsqueda de empleo y las vacantes laborales está disponible en línea. Los servicios de capacitación profesional son provistos tanto por el SPE como por agencias externas. Los casos de personas con problemas o necesidades particulares son derivados por el SPE a agencias especializadas.

Servicios de colocación laboral para empleadores

El SPE provee diferentes canales para el registro de las vacantes. Los gestores del SPE utilizan tecnología de enlace con base en un banco de datos computarizado que preselecciona a los candidatos adecuados antes de referirlos a los empleadores. A su vez, los empleadores tienen acceso a un banco de datos de los solicitantes de empleo en las oficinas del SPE o en la página web. La información grupal sobre vacantes específicas también se encuentra disponible.

Los empleadores-clientes se agrupan en diferentes categorías de servicios. Los servicios personalizados de reclutamiento se proporcionan por teléfono, por correo electrónico, en línea, y en las oficinas del SPE o en las del empleador. También se llevan a cabo visitas focalizadas con el fin de desarrollar paquetes de servicios específicos.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

No hay información disponible.

Programas

Los programas incluyen orientación vocacional para jóvenes y adultos, la colocación en programas de prueba de trabajo temporal y la promoción de la movilidad laboral.



Migración y movilidad

El SPE provee información acerca de las vacantes laborales en el exterior, brinda asesoría sobre la búsqueda de empleo fuera del país y proporciona apoyo a los empleadores extranjeros que buscan trabajadores.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo

No existe un esquema de beneficios por desempleo, pero el SPE es responsable de otros beneficios sociales.



Beneficios sociales y por desempleo

No hay información disponible.



Servicios de información del mercado laboral

La información del mercado laboral se recolecta en los niveles nacional, regional y local, para el gobierno y/o las instituciones de estadística. Las estadísticas y la información se publican en línea o en folletos. El SPE es miembro del observatorio del mercado laboral y también realiza labores de investigación del mercado de trabajo (más allá del monitoreo).

Japón



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es una agencia pública establecida por ley que responde ante el Ministerio de Trabajo o su equivalente. Cuenta con unidades organizativas regionales y locales, y agencias públicas locales bajo control ministerial.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas al SPE son la colocación laboral, las políticas activas del mercado de trabajo, las estadísticas del mercado laboral, la administración de los beneficios por desempleo y otros beneficios sociales.

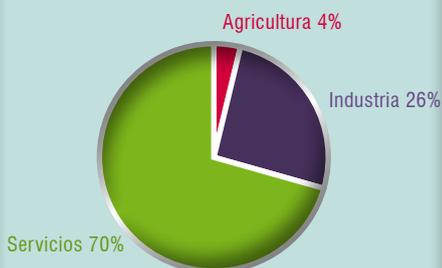
Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe un mandato legal que obligue a los solicitantes de empleo a registrarse ni a los empleadores a inscribir las vacantes laborales.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	127.557.958	127.561.489
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	34.822,1	36.800,9
Tasa de desempleo total (%)	5,0	4,3
Tasa de desempleo femenino (%)	4,7	4,0
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	10,0	8,6
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	7,9	7,0

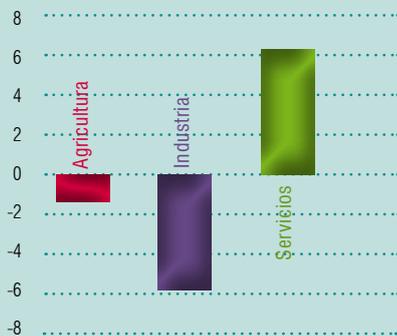
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2010



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2000 a 2010



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

Cuenta con 550 oficinas, de las cuales 47 están ubicadas en el nivel regional y 500 en el nivel local.



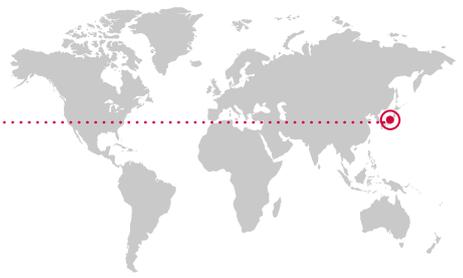
Personal

No existe información sobre el número de empleados.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto asignado al SPE es financiado con recursos públicos.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

La tecnología de enlace se basa en un banco de datos computarizado con las vacantes laborales y los solicitantes de empleo. Los gestores de colocación pueden ofrecer las vacantes de manera directa, pero los solicitantes de empleo también tienen acceso a consultar por autoservicio las vacantes laborales expuestas en las oficinas locales del SPE y en Internet.

Las entrevistas de trabajo personales con los gestores de colocación son una práctica estándar. En ellas, los funcionarios les ofrecen a los solicitantes un amplio rango de información y asesoría sobre el proceso de búsqueda de empleo. También se encuentra disponible un servicio de central de llamadas. La capacitación de los solicitantes de empleo está a cargo de agencias externas.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Los gestores de colocación preseleccionan a los candidatos más adecuados antes de referirlos a los empleadores. Los empleadores tienen acceso a un autoservicio de datos de los solicitantes de empleo, disponible en las oficinas del SPE, y pueden contactar a los candidatos directamente o por medio de los gestores de colocación.

El SPE presta servicios personalizados a fin de encontrar los candidatos más adecuados para una vacante por vía telefónica y personalmente en las oficinas del SPE o en las del empleador. La agencia también ofrece asesoría en casos de empresas en crisis y organiza ferias de empleo.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son los solicitantes de empleo menores de 25 años y mayores de 50 años, y las mujeres.

Programas

Los programas incluyen medidas para la generación y la conservación del empleo, capacitación profesional ofrecida por organizaciones externas, pruebas laborales/colocación en programas de prueba de trabajo temporal y promoción de la movilidad laboral.



Migración y movilidad

El SPE ofrece asistencia para la búsqueda de empleo a trabajadores extranjeros que ya residen en el país.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo

Sí



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE es responsable de la administración de beneficios por desempleo.



Servicios de información del mercado laboral

La información del mercado laboral se recolecta en los niveles nacional, regional y local, y se publica en línea o en folletos. El SPE es miembro del observatorio del mercado laboral y también realiza labores de investigación del mercado de trabajo (más allá del monitoreo).

Lituania



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es un organismo público establecido por Ley que responde ante el Ministerio de Trabajo o su equivalente. Consta de una sede principal y unidades organizativas locales para la entrega de servicios.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas por ley al SPE son la colocación laboral, la información del mercado laboral, las políticas activas del mercado de trabajo y la asistencia para la migración laboral.

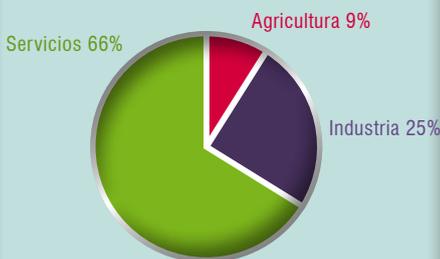
Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe un mandato legal que obligue a los solicitantes de empleo a registrarse, pero los empleadores deben registrar las vacantes laborales.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	3.162.916	2.987.773
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	8.573,0	10.108,8
Tasa de desempleo total (%)	13,7	13,2
Tasa de desempleo femenino (%)	10,4	11,5
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	35,1	29,7
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	21,5	21,7

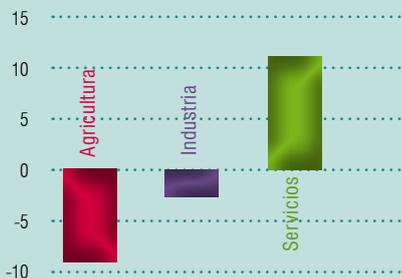
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2002 a 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

Cuenta con 104 oficinas, la sede principal, 10 unidades locales que prestan la totalidad de los servicios y 93 oficinas sucursales de las unidades locales.



Personal

El número total de empleados es de 1.441, e incluyen 95 en la sede principal y 1.346 en el nivel local. Aproximadamente el 80% del personal presta servicios de atención al cliente.



Presupuesto y financiamiento

En 2013 el presupuesto anual fue de €85.076.644.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación utilizan un banco de datos computarizado que reúne las vacantes laborales y a los solicitantes de empleo registrados. Los perfiles se establecen con base en la evaluación del asesor. Los solicitantes de empleo tienen acceso a un autoservicio con información sobre las vacantes en las oficinas locales o en el banco de datos en línea. En esta plataforma web, los solicitantes pueden registrarse y administrar su perfil individual por sí mismos.

Las entrevistas de trabajo personales con los gestores de colocación son una práctica estándar e incluyen la creación de planes de acción individuales con el fin de definir actividades y metas para la búsqueda de empleo. Esta información también se encuentra disponible en línea o a través de la central de llamadas que la agencia facilita a los clientes del sistema. La capacitación de los solicitantes de empleo por el SPE también es una actividad habitual.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Los agentes de colocación preseleccionan a los candidatos más adecuados antes de referirlos a los empleadores, con base en tecnologías de enlace computarizadas. Los empleadores pueden registrar las vacantes a través de diversos canales y tienen acceso a un banco de datos de los solicitantes en línea o en las oficinas del SPE. Para contactar a un candidato, el empleador debe recurrir al agente de colocación. La información grupal de los potenciales empleados también está disponible.

El SPE brinda servicios personalizados a los empleadores por teléfono, en línea y directamente en las oficinas de la agencia o en las del empleador. Además, organiza ferias de empleo, realiza visitas focalizadas a empresas seleccionadas (por ejemplo, para desarrollar paquetes de servicios específicos) y ofrece apoyo y asesoría a las compañías en situación de crisis.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son los solicitantes de empleo jóvenes y adultos mayores, las mujeres, las personas con discapacidad, los inmigrantes, los desempleados de largo plazo, las minorías étnicas y las personas con problemas específicos que impiden su integración al mercado laboral.

Programas

Los programas incluyen iniciativas para la promoción de la movilidad laboral, los esquemas para trabajo por cuenta propia, los subsidios a los costos salariales, las medidas para la creación y la conservación del empleo, y la capacitación profesional (proporcionada por agencias externas).



Migración y movilidad

El SPE provee información sobre las vacantes laborales en el exterior y brinda asesoría para la búsqueda de empleo fuera del país. La agencia también ofrece apoyo a los empleadores extranjeros que buscan trabajadores migrantes.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo Sí



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE no administra beneficios por desempleo ni otros beneficios sociales.



Servicios de información del mercado laboral

El SPE recolecta información del mercado laboral en los niveles nacional, regional y local, para el gobierno y/o las instituciones de estadística. La información se publica en línea o en folletos.

Macedonia



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es un organismo público establecido por ley que responde ante el Ministerio de Trabajo o su equivalente. Consta de una sede central y unidades organizativas locales. Un Consejo de Administración tripartito (conformado por delegados del gobierno, los empleadores y los sindicatos de trabajadores) está involucrado en el diseño de las políticas y los programas, y en la toma de decisiones relacionadas con las asignaciones y los cambios del presupuesto.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas por ley al SPE son la colocación laboral, la información del mercado laboral, las políticas activas del mercado de trabajo, la migración laboral y la administración de los beneficios por desempleo y otros beneficios sociales.

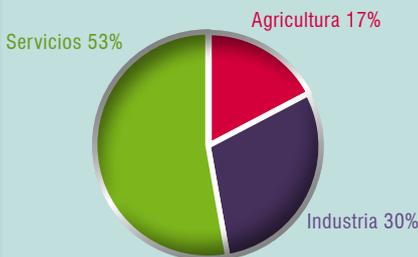
Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

Los solicitantes de empleo están obligados a registrarse y los empleadores deben inscribir las vacantes laborales.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	2.100.558	2.105.575
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	3.303,6	3.472,3
Tasa de desempleo total (%)	32,2	31,0
Tasa de desempleo femenino (%)	32,8	30,3
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	52,8	55,2
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	59,5	51,7

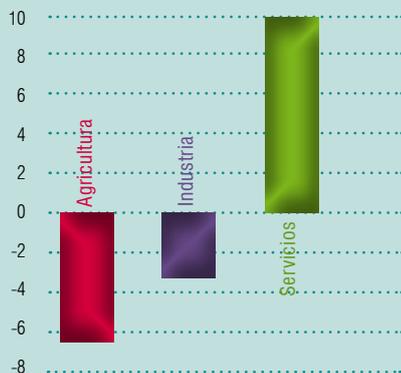
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2002 a 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

Cuenta con 30 oficinas locales, respaldadas por 15 oficinas sucursales.



Personal

El número total de empleados asciende a 492, que incluyen 51 en la sede central y 441 en las oficinas locales. El 63% del personal presta servicios de atención al cliente.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto anual en 2013 fue de €42.551.756, financiado con recursos públicos y contribuciones del seguro de desempleo y la seguridad social.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación utilizan un banco de datos computarizado con tecnología de enlace que les permite hacer ofertas directas de empleo a los solicitantes. Los perfiles se establecen con base en la evaluación de los agentes de colocación, con el respaldo de un análisis técnico.

Por medio de un sistema de autoservicio, los solicitantes de empleo tienen acceso a una lista de las vacantes, tanto en las oficinas del SPE como en línea. Además, en la plataforma web pueden registrarse y administrar su perfil por sí mismos.

En las entrevistas de trabajo personales que el SPE realiza en sus oficinas locales se desarrolla un plan de acción y los gestores de colocación ofrecen asesoría a los solicitantes de empleo. Asimismo, los solicitantes pueden obtener información y consejos prácticos sobre el proceso de búsqueda de empleo por teléfono (a través de la central de llamadas) o en línea. El SPE también brinda formación a los solicitantes de empleo mediante proveedores propios o de agencias externas. Los casos que requieren servicios particulares son derivados a organizaciones especializadas.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Los gestores de colocación utilizan tecnologías de enlace computarizadas y realizan una preselección de los candidatos más adecuados antes de referirlos al empleador. Las vacantes pueden registrarse a través de diversos canales. Los empleadores tienen acceso a un banco de datos de los solicitantes, en las oficinas de la agencia o por medio de la página web, y pueden contactar a los candidatos directamente o mediante un agente de colocación. La información grupal de los potenciales empleados (solicitada por los empleadores) también se encuentra disponible.

El SPE divide a los empleadores-clientes en categorías de servicios. Los servicios personalizados se proporcionan a través de varios canales. Además, el SPE realiza visitas focalizadas a empresas y ramas seleccionadas, organiza ferias de empleo y ofrece apoyo para empresas en crisis.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son las familias monoparentales, las personas con discapacidad, las personas con problemas específicos que impiden su integración al mercado laboral, las minorías étnicas, los desempleados de largo plazo, las mujeres y los solicitantes de empleo jóvenes o adultos mayores.

Programas

Los programas incluyen capacitación profesional (provista por el SPE o por agentes externos), colocación en programas de prueba de trabajo temporal, esquemas para trabajo por cuenta propia, subsidios de los costos salariales, medidas para la creación y la conservación del empleo, y la promoción de la movilidad laboral.



Migración y movilidad

Los servicios incluyen asistencia para los trabajadores extranjeros que ya residen en el país, e información y asesoría para la búsqueda de empleo en el exterior.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo Sí



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE es responsable de la administración de beneficios por desempleo.



Servicios de información del mercado laboral

El SPE recolecta información y datos sobre el mercado laboral en los niveles nacional, regional y local, para el gobierno y las instituciones de estadística. La información del mercado laboral se publica en línea o en folletos. El SPE es miembro del observatorio del mercado laboral y también realiza labores de investigación del mercado de trabajo (y no solo monitoreo).

Marruecos



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es una agencia pública establecida por ley que responde ante el Ministerio de Trabajo o su equivalente. La componen una sede central y las unidades regionales y locales para la entrega de servicios. Un Consejo de Administración tripartito (conformado por delegados del gobierno, los empleadores y los sindicatos de trabajadores) está involucrado en el diseño de las políticas y los programas, en las decisiones de asignación y los cambios en el presupuesto, en la gestión del desempeño y en la determinación de los criterios para la participación en los programas del mercado laboral.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas por ley al SPE son la colocación laboral, la migración laboral y la información del mercado de trabajo; también está a cargo de las políticas activas del mercado de trabajo, aunque esto último no es una asignación de ley.

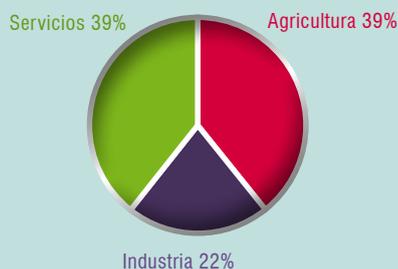
Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe un mandato legal que obligue a los solicitantes de empleo a registrarse ni a los empleadores a inscribir las vacantes laborales.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	31.276.564	32.521.143
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	2.293,3	2.462,2
Tasa de desempleo total (%)	9,0	9,1
Tasa de desempleo femenino (%)	9,5	10,0
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	18,7	18,3
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	16,3	19,1

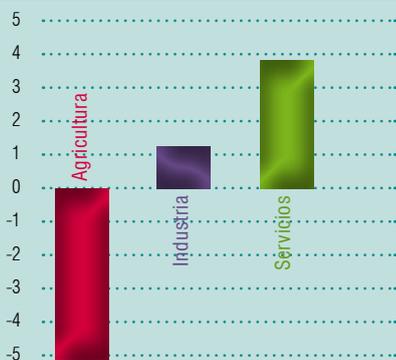
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2002 a 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

Cuenta con 10 oficinas de nivel regional y 77 oficinas locales.



Personal

Tiene un total de 600 empleados, de los cuales 100 se desempeñan en la sede central, 50 en el nivel regional y 450 en el nivel local. El 80% del personal presta servicios de atención al cliente.



Presupuesto y financiamiento

En 2013 el presupuesto fue de €60 millones, financiados en su totalidad con recursos públicos. El 67% del presupuesto se invirtió en políticas activas del mercado de trabajo.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación utilizan tecnologías de enlace computarizadas (es decir, un banco de datos que reúne las vacantes y los solicitantes de empleo registrados) que les permiten realizar ofertas directas de empleo a los solicitantes. Los perfiles se establecen con base en una evaluación realizada por los gestores de colocación, con el respaldo de un análisis técnico y estadístico. Los solicitantes de empleo tienen acceso a las vacantes laborales mediante un sistema de autoservicio que funciona en las oficinas del SPE y en la página de Internet. En esa plataforma web los solicitantes pueden registrarse y administrar su perfil por sí mismos. Los gestores de colocación realizan entrevistas de trabajo personales que incluyen la creación de planes de reintegración individuales. Además, la agencia proporciona un servicio de central de llamadas y de información en línea para los solicitantes de empleo. Por otra parte, el SPE ofrece servicios de capacitación para solicitantes provistos por personal propio o por medio de agencias externas.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Las vacantes se pueden registrar a través de diversos canales. Los gestores de colocación realizan una preselección de los candidatos más adecuados antes de referirlos a los empleadores, con base en una tecnología de enlace computarizada. Para contactar a un candidato, el empleador debe recurrir al gestor de colocación responsable. La información grupal de los empleados potenciales también se encuentra disponible. Los empleadores-clientes se agrupan en diferentes categorías de servicios. Los servicios personalizados se suministran por correo electrónico, en línea, por teléfono o directamente en las oficinas del SPE o en cualquier otro sitio. La agencia organiza ferias de empleo y programa visitas focalizadas a empresas o ramas seleccionadas.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son los solicitantes de empleo jóvenes, las personas con discapacidad, los inmigrantes y los desempleados de largo plazo.

Programas

Los programas incluyen orientación profesional general para jóvenes y adultos (provista por el mismo SPE), capacitación profesional (ofrecida por organizaciones externas), esquemas de apoyo para el trabajo por cuenta propia y subsidios de los costos salariales para promover la contratación de los desempleados.



Migración y movilidad

El SPE provee información sobre las vacantes laborales en el exterior y asesoría para la búsqueda de empleo fuera del país, tanto a trabajadores extranjeros como a migrantes retornados. Asimismo, brinda asistencia a los empleadores extranjeros en busca de trabajadores.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo No



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE no administra beneficios por desempleo ni sociales.



Servicios de información del mercado laboral

El SPE recolecta información del mercado laboral en los niveles nacional, regional y local, para el gobierno y/o las instituciones de estadística. La información se publica en línea o en folletos. Además, el SPE es miembro del observatorio del mercado laboral y realiza labores de investigación del mercado de trabajo (más allá del simple monitoreo de los avances del mercado laboral).

Mauritania



Organización y áreas de responsabilidad

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	3.516.077	3.796.141
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	767,3	824,9
Tasa de desempleo total (%)	31,1	31,0
Tasa de desempleo hombres jóvenes (15-24) (%)	28,2	28,1
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	44,6	44,6
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	39,8	38,8

Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Estructura organizacional

El SPE es un organismo público establecido por Ley que responde ante el Ministerio de Trabajo o su equivalente. Tiene un Consejo de Administración bipartito que incluye a actores del sector social y está involucrado en la asignación y los cambios del presupuesto.

Funciones/Portafolio

Las funciones del SPE son la colocación laboral, las políticas activas del mercado de trabajo, la información del mercado laboral y la migración laboral. La información del mercado laboral y las políticas activas del mercado de trabajo son obligaciones dispuestas por ley.

Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe un mandato legal que obligue a los solicitantes de empleo a registrarse ni a los empleadores a inscribir las vacantes laborales.



Oficinas

Cuenta con una oficina.



Personal

El número de empleados asciende a 90.



Presupuesto y financiamiento

En 2013 el presupuesto anual total fue de €1.950.000. La mayoría del presupuesto se invirtió en políticas activas del mercado de trabajo financiadas con recursos públicos.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación utilizan tecnologías de enlace computarizadas, es decir, un banco de datos que reúne las vacantes laborales y los solicitantes de empleo registrados. Las ofertas directas de empleo a través del SPE son una práctica estándar. Los perfiles de los solicitantes se establecen con base en la evaluación del asesor, y con el respaldo de un análisis técnico. Las ofertas de empleo también se publican en el autoservicio de las oficinas del SPE.

Los gestores de colocación realizan entrevistas de trabajo personales que incluyen información y asistencia en el proceso de búsqueda y aplicación a un empleo.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Los gestores de colocación preseleccionan a los candidatos más adecuados antes de referirlos a los empleadores. Las vacantes se registran por correo postal. Los empleadores tienen acceso a la información de los solicitantes y pueden contactarlos directamente.

La central de llamadas y la posibilidad de contacto personalizado con los funcionarios en las oficinas del SPE o en las del empleador garantizan la provisión de servicios de apoyo personal y directo para la contratación en nombre de los empleadores-clientes.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son los solicitantes de empleo jóvenes y adultos mayores, los desempleados de largo plazo, las personas con discapacidad y las mujeres.

Programas

Los programas incluyen la colocación en programas de trabajo temporal, los subsidios a los costos salariales para promover la contratación de los desempleados, el apoyo para el inicio de negocios y la capacitación profesional (provista por el SPE o por agencias externas).



Migración y movilidad

El SPE ofrece asistencia a las empresas extranjeras que solicitan trabajadores, a los migrantes retornados y a los inmigrantes que ya residen en el país. La agencia también brinda información sobre vacantes laborales directas en el exterior, así como información y asesoría para la búsqueda de empleo fuera del país.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo No



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE no administra beneficios por desempleo ni otros beneficios sociales.



Servicios de información del mercado laboral

El SPE recolecta información del mercado laboral en los niveles nacional y regional, para el gobierno y/o las instituciones de estadística. La información se publica en folletos. Además, el SPE es miembro del observatorio del mercado laboral y realiza labores de investigación del mercado de trabajo (no solo el monitoreo del mercado).

México



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es una agencia pública que responde ante el Ministerio de Trabajo o su equivalente. La sede central coordina una red de organizaciones públicas, privadas y sin fines de lucro para la entrega de servicios.

Funciones/Portafolio

La única función del SPE establecida por ley es la colocación laboral. Sin embargo, la agencia es responsable de políticas activas del mercado de trabajo, información del mercado laboral y medidas de migración laboral.

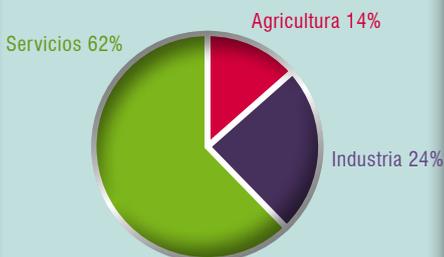
Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe un mandato legal que obligue a los solicitantes de empleo a registrarse ni a los empleadores a inscribir las vacantes laborales.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	116.422.752	120.847.477
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	7.788,3	8.532,3
Tasa de desempleo total (%)	5,2	4,9
Tasa de desempleo femenino (%)	4,8	4,9
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	9,7	9,2
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	10,6	10,0

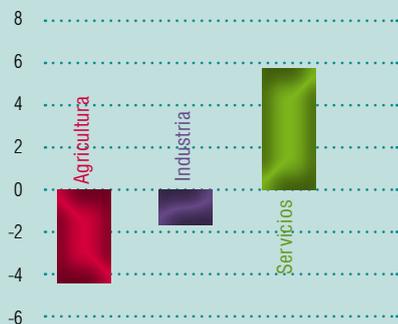
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2011



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2001 a 2011



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

Cuenta, en total, con 169 oficinas, de las cuales 168 son oficinas regionales que proporcionan los servicios.



Personal

La planta de personal es de 3.632 empleados. Casi el 80% del personal desempeña tareas de atención al cliente.



Presupuesto y financiamiento

En 2013 el presupuesto anual fue de US\$15.791.857, financiado con recursos públicos.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación utilizan una tecnología de enlace laboral computarizada (es decir, un banco de datos que mantiene actualizada la lista de las vacantes laborales y los solicitantes de empleo registrados) que les permite realizar ofertas directas de empleo a los solicitantes. Los perfiles de los solicitantes de empleo se elaboran con base en la evaluación del asesor, y en un análisis técnico. Los solicitantes de empleo tienen acceso por autoservicio a la información de las vacantes, ya sea en las oficinas del SPE o en línea. Asimismo, en la plataforma web pueden registrarse y administrar su perfil por sí mismos.

Las entrevistas de trabajo personales con los agentes de colocación son una práctica estándar que, además, provee a los solicitantes de empleo información y asesoramiento acerca del proceso de búsqueda de trabajo. Esta información también se encuentra disponible a través de la central de llamadas y en línea. La capacitación profesional para solicitantes de empleo está a cargo tanto del SPE como de agencias externas. En los casos de personas con problemas o necesidades particulares, el SPE los deriva a agencias especializadas.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Las vacantes se registran a través de diversos canales. Los gestores de colocación utilizan tecnologías de enlace computarizadas y preseleccionan a los candidatos más adecuados antes de referirlos a los empleadores. Por su parte, los empleadores tienen acceso a una base de datos de los solicitantes (en las oficinas del SPE o en línea) que les permite contactar a los candidatos directamente, aunque también pueden hacerlo por medio de un agente de colocación. De igual forma, por solicitud del empleador, la agencia provee información grupal.

Los empleadores-clientes son agrupados en diferentes categorías de servicios. El SPE ofrece servicios personalizados a través de diversos canales. La agencia organiza ferias de empleo, realiza visitas focalizadas a empresas y proporciona apoyo a las compañías en crisis.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son los solicitantes de empleo jóvenes y los adultos mayores, las mujeres, las familias monoparentales, las personas con discapacidad, los inmigrantes y las minorías étnicas.

Programas

Los programas incluyen capacitación profesional (suministrada por proveedores externos), orientación vocacional general, colocación en programas de prueba en trabajo temporal, esquemas de apoyo para el inicio de negocios, medidas para la conservación del empleo y promoción de la movilidad laboral.



Migración y movilidad

Los servicios consideran el suministro de información sobre la oferta laboral en el exterior, la asesoría sobre la búsqueda de empleo fuera del país y la asistencia tanto para las empresas y los trabajadores extranjeros como para los migrantes retornados.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo

Sí



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE mexicano no administra ni gestiona beneficios por desempleo ni otros beneficios sociales.



Servicios de información del mercado laboral

La información del mercado laboral se recolecta en los niveles nacional y regional, y se publica en línea o en folletos y catálogos. El SPE es miembro del observatorio del mercado laboral y no solo realiza monitoreo sino también investigación del mercado de trabajo.

Moldavia



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es una agencia pública establecida por ley que responde ante el Ministerio de Trabajo o su equivalente. Está conformada por una sede central y unidades organizativas locales para la prestación de los servicios. Un Consejo de Administración tripartito (integrado por delegados del gobierno, los empleadores y los sindicatos de trabajadores) está involucrado en el diseño de las políticas y los programas, la asignación del presupuesto y los cambios en el mismo, la gestión del desempeño, la subcontratación, las relaciones con los actores del mercado laboral y la determinación de criterios para la participación en programas del mercado de trabajo.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas por ley al SPE son la colocación laboral, las políticas activas del mercado de trabajo, la información del mercado laboral, las políticas de migración laboral y la administración y gestión de los beneficios por desempleo y demás beneficios sociales.

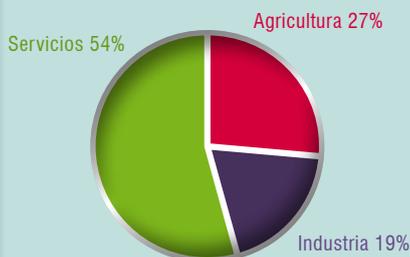
Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe un mandato legal que obligue a los solicitantes de empleo a registrarse, pero los empleadores deben publicar sus vacantes.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	3.565.604	3.559.519
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	917,0	1.043,2
Tasa de desempleo total (%)	6,4	5,6
Tasa de desempleo femenino (%)	4,9	4,3
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	15,7	12,9
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	14,8	13,5

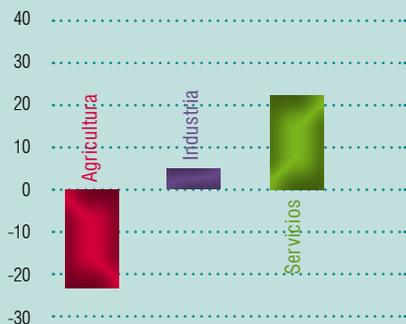
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2002 a 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

Cuenta con una sede central y 35 oficinas locales.



Personal

El número total de empleados asciende a 334, de los cuales 46 se desempeñan en la sede central y 288 lo hacen en las oficinas locales.



Presupuesto y financiamiento

En 2013 el presupuesto anual fue de €3.151.444, financiado con recursos públicos.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación utilizan tecnologías de enlace computarizadas, es decir, un banco de datos que reúne las vacantes laborales y los solicitantes de empleo registrados. Las ofertas directas de empleo por parte de los gestores de colocación son una práctica estándar. Los perfiles de los solicitantes se definen con base en la evaluación del asesor. Los solicitantes de empleo tienen acceso de autoservicio a la lista de vacantes laborales, tanto en las oficinas del SPE como en la plataforma web, donde, además, pueden registrarse y administrar su perfil por sí mismos.

Las entrevistas de trabajo personales con los gestores de colocación son una actividad usual e incluyen una amplia gama de información y consejos acerca del proceso de búsqueda de empleo. Este servicio de asesoría también se encuentra disponible a través de la central de llamadas. La capacitación de los solicitantes de empleo es provista por el SPE o por agencias externas.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Las vacantes pueden registrarse a través de diversos canales. En base a una tecnología de enlace computarizada, los gestores de colocación preseleccionan a los candidatos más adecuados antes de referirlos al empleador. Por su parte, los empleadores tienen acceso a un banco de datos de los solicitantes, tanto en las oficinas del SPE como en línea y la información grupal también está disponible.

El SPE ofrece servicios personalizados de reclutamiento, ya sea en las oficinas de la agencia o por teléfono, correo electrónico y en línea. Además, organiza ferias de empleo, realiza visitas focalizadas in situ (por ejemplo, para el desarrollo de paquetes de servicios específicos) y brinda apoyo a las empresas en crisis.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son: los solicitantes de empleo jóvenes y adultos mayores, las familias monoparentales, las mujeres, las personas con discapacidad, los inmigrantes, las personas con problemas especiales que impiden su integración al mercado laboral, los desempleados de largo plazo y las minorías étnicas.

Programas

Los programas incluyen la orientación vocacional para jóvenes y adultos y la capacitación profesional (en el SPE o en agencias externas).



Migración y movilidad

La asistencia incluye información sobre las vacantes laborales en el exterior y asesoría para la búsqueda de empleo fuera del país. También se ofrece apoyo a los solicitantes de empleo extranjeros y a los migrantes retornados, así como a los empleadores extranjeros.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo

Sí



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE administra beneficios por desempleo y subsidios asignados a los solicitantes de empleo.



Servicios de información del mercado laboral

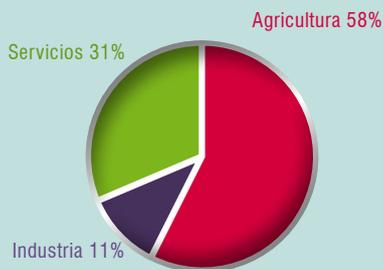
LEI SPE recolecta información del mercado laboral en los niveles nacional y local, para el gobierno y/o las instituciones de estadística. La información se publica en línea o en folletos y catálogos. Además, el SPE monitorea y realiza labores de investigación del mercado laboral.

Níger

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	15.302.948	17.157.042
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	264,2	289,6
Tasa de desempleo total (%)	5,0	5,1
Tasa de desempleo des femmes (%)	4,5	4,5
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	7,3	7,2
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	5,9	5,7

Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2005



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es una agencia pública establecida por ley que responde ante el Ministerio de Trabajo o su equivalente. Tiene una oficina central y unidades regionales para la entrega de servicios. Un Consejo de Administración tripartito (conformado por delegados del gobierno, los empleadores y los sindicatos de trabajadores) está involucrado en las decisiones relacionadas con el presupuesto.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas por ley al SPE son la colocación laboral y la información del mercado laboral. Además, la agencia es responsable de las políticas activas del mercado de trabajo.

Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

Los solicitantes de empleo están obligados a registrarse en el SPE y los empleadores deben inscribir las vacantes.



Oficinas

Cuenta con cuatro oficinas, de las cuales tres prestan sus servicios en el nivel regional.



Personal

El número total de empleados asciende a 48, que se distribuyen de la siguiente forma: nueve en las oficinas regionales y 39 en la sede central.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto del SPE es financiado con recursos públicos, del sector privado y de otras fuentes.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Las ofertas de trabajo se pueden consultar por autoservicio en las oficinas del SPE, aunque la oferta directa de empleo por parte de los gestores de colocación es una práctica usual. Para los procesos de enlace, los gestores de empleo utilizan un banco de datos computarizado, que mantiene una lista actualizada de los solicitantes de empleo y las vacantes registradas.

Los gestores de colocación realizan entrevistas de trabajo personalizadas. Asimismo, el propio SPE proporciona servicios de capacitación para los solicitantes de empleo.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Las vacantes pueden registrarse por teléfono, por correo postal y de manera personal en las oficinas del SPE. Los gestores de colocación realizan una preselección de los candidatos más adecuados antes de referirlos a los empleadores. Por su parte, los empleadores tienen acceso a un banco de datos de los solicitantes de empleo. Sin embargo, si desean contactar a un candidato deben acudir a los gestores de colocación.

Los servicios personalizados de reclutamiento se proporcionan por teléfono o de manera presencial en las oficinas del SPE o en las del empleador. La agencia también organiza ferias de empleo.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo incluyen los solicitantes de empleo jóvenes, las personas con discapacidad y los desempleados de largo plazo.

Programas

Los programas consideran la capacitación profesional para jóvenes y adultos, proporcionada por el SPE y por agencias externas. Además se desarrollan esquemas de apoyo al trabajo por cuenta propia.



Migración y movilidad

El SPE ofrece asesoría y asistencia a los trabajadores extranjeros que ya residen en el país.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo

No hay información disponible.



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE no administra beneficios por desempleo ni otros beneficios sociales.



Servicios de información del mercado laboral

El SPE recolecta información del mercado laboral en el nivel nacional, para el gobierno y las instituciones de estadística. La información generalmente se publica en folletos y catálogos. La agencia es miembro de un observatorio del mercado laboral.

Nueva Zelanda



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es una agencia pública establecida por ley que responde ante el Ministerio de Trabajo o su equivalente. Consta de una sede central y unidades regionales para la entrega de servicios.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas por ley al SPE son las políticas activas del mercado laboral y la administración de beneficios por desempleo y otros beneficios sociales. Otras funciones que desempeña son la colocación laboral y la información del mercado de trabajo.

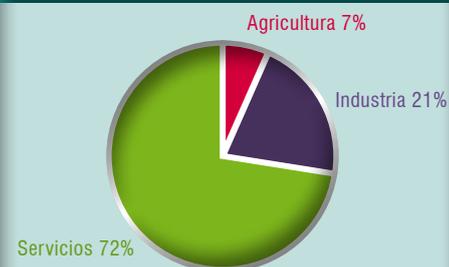
Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No hay información disponible sobre las regulaciones para el registro de los solicitantes de empleo y las vacantes.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	4.315.800	4.433.000
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	27.894,1	28.678,6
Tasa de desempleo total (%)	6,1	6,9
Tasa de desempleo femenino (%)	6,1	7,3
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	15,8	17,3
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	17,0	18,1

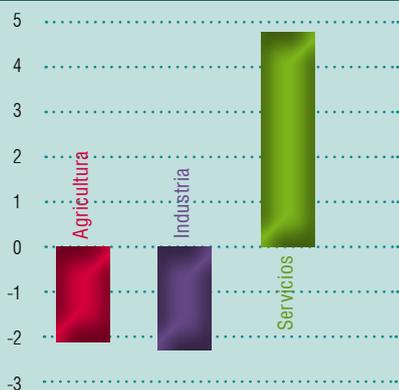
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2009



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2000 a 2009



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

Cuenta con 155 oficinas, la sede principal, 11 oficinas regionales y 143 oficinas locales y subunidades.



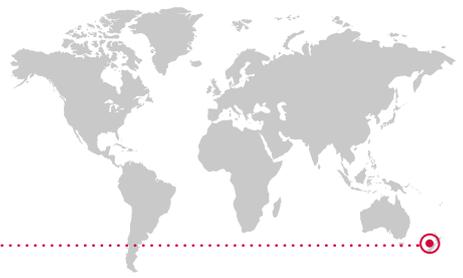
Personal

No hay información disponible acerca del número de empleados.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto del SPE es financiado con recursos públicos.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación utilizan tecnologías de enlace computarizadas, es decir, un banco de datos actualizado que reúne las vacantes laborales y los solicitantes de empleo registrados. En ese marco, las ofertas directas de empleo por parte de los funcionarios públicos son una práctica estándar. Los perfiles de los solicitantes se definen con base en la evaluación del asesor, apoyado en un análisis técnico. La lista de vacantes está disponible para autoservicio en las oficinas del SPE y en la plataforma en línea, donde los solicitantes pueden registrarse y administrar sus perfiles por sí mismos.

Los gestores de colocación realizan entrevistas de trabajo personales, que incluyen el suministro de información sobre la búsqueda de empleo y el mercado laboral. Los solicitantes también pueden encontrar esta información y consejos prácticos en el sitio web. La capacitación de los solicitantes de empleo es provista por el SPE o por agencias externas.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Las vacantes pueden registrarse a través de varios canales. En base a una tecnología de enlace computarizada, los gestores de colocación realizan una preselección de los candidatos más adecuados antes de referirlos a los empleadores. Por su parte, los empleadores pueden ponerse en contacto directamente con los solicitantes de empleo a través del banco de datos de la agencia.

El SPE ofrece servicios personalizados, a fin de encontrar candidatos adecuados, por medio de diferentes vías. Asimismo, la agencia organiza ferias de empleo y realiza visitas focalizadas a las empresas (por ejemplo, para estimular una demanda específica y desarrollar paquetes de servicios).



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son los solicitantes de empleo jóvenes y adultos mayores, los padres solteros, las mujeres, las personas con discapacidad, las personas con problemas especiales que impiden su integración al mercado laboral, los desempleados de largo plazo y las minorías étnicas.

Programas

Los programas incluyen capacitación profesional (suministrada por agencias externas), esquemas de apoyo para el trabajo por cuenta propia y subsidios de los costos salariales para promover la contratación de los desempleados.



Migración y movilidad

No hay información disponible.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo Sí



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE administra y gestiona beneficios por desempleo, subsidios básicos para los solicitantes de empleo, subsidios sociales y otros relacionados.



Servicios de información del mercado laboral

No hay información disponible.

Países Bajos



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es una agencia pública legalmente establecida que responde ante el Ministerio de Trabajo o su equivalente. Su estructura comprende una sede central y unidades regionales y locales para la entrega de servicios. Los miembros del Consejo de Administración son designados por el gobierno. El consejo está involucrado en las decisiones relacionadas con el presupuesto, la gestión del desempeño, la subcontratación y la determinación de los criterios para la participación en los programas del mercado laboral.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas por ley al SPE son la intermediación laboral, las políticas activas del mercado laboral, la información del mercado laboral, la migración laboral y la administración de los beneficios por desempleo y otros beneficios sociales.

Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

Los solicitantes de empleo deben registrarse, pero los empleadores no están obligados a inscribir sus vacantes.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	16.530.388	16.754.962
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	40.699,9	40.639,6
Tasa de desempleo total (%)	3,4	5,3
Tasa de desempleo femenino (%)	3,4	5,2
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	7,1	9,0
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	6,1	10,1

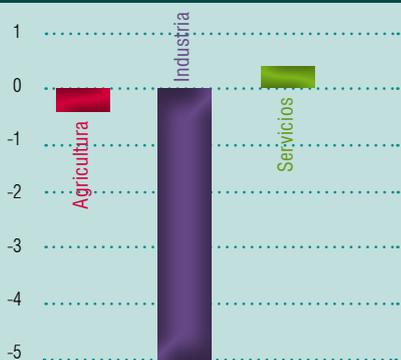
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2011



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2001 a 2011



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

Existen 72 oficinas, 12 de las cuales ofrecen servicios en el ámbito regional y 60 lo hacen en el ámbito local.



Personal

El número total de empleados asciende a 4.365, que se distribuyen del siguiente modo: 430 se desempeñan en la sede central, 75 en las oficinas regionales y 3.860 en las oficinas locales.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto anual para 2013 fue de €21.200 millones, financiado con recursos públicos y contribuciones a la seguridad social. La mayor parte del presupuesto (el 95%) se asignó a la administración de las prestaciones por desempleo y otros beneficios sociales.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación utilizan tecnologías computarizadas de enlace; es decir, un banco de datos que reúne los solicitantes de empleo y las vacantes registradas. El perfil del solicitante se establece con base en la evaluación del asesor, con el soporte de un análisis técnico. Los solicitantes de empleo tienen acceso a una lista de las vacantes para consulta de autoservicio, en las oficinas del SPE o en línea, donde también pueden registrarse y administrar por sí mismos su perfil individual.

Las entrevistas de trabajo personales con gestores de colocación son una práctica común. La información sobre la búsqueda de empleo se encuentra disponible en la central de llamadas y a través de Internet. La capacitación de los solicitantes de empleo es realizada directamente por el SPE o por medio de agencias externas. Los casos de personas con problemas o necesidades particulares son derivados por el SPE a agencias especializadas.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Las vacantes se registran, principalmente, en línea. Los agentes de colocación realizan una preselección de los candidatos más adecuados, antes de postularlos a los empleadores, sobre la base de una tecnología de enlace computarizada. Los empleadores tienen acceso a un banco de datos de los solicitantes de empleo en las oficinas del SPE y en línea, y pueden ponerse en contacto con ellos de manera directa o por medio de un gestor de colocación. La información grupal de candidatos potenciales a vacantes también se encuentra disponible.

El SPE ofrece servicios personalizados de reclutamiento por teléfono, en línea y por correo electrónico. Además, organiza ferias de empleo y realiza visitas focalizadas (por ejemplo, para desarrollar paquetes de servicios específicos), y ofrece apoyo a empresas en crisis.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son los solicitantes de empleo mayores de 50 años, las personas con discapacidad y los desempleados de largo plazo.

Programas

Los programas incluyen capacitación profesional (provista por agencias externas), colocación en programas de prueba de trabajo temporal, promoción de la movilidad laboral, subsidios de costos salariales y esquemas de apoyo para el trabajo por cuenta propia.



Migración y movilidad

El SPE presta asistencia a empresas que buscan trabajadores, así como a los migrantes que ya residen en el país. Además, realiza ofertas directas de empleo en el exterior y ofrece información y asesoría para la búsqueda de trabajo fuera del país.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo Sí



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE administra beneficios por desempleo.



Servicios de información del mercado laboral

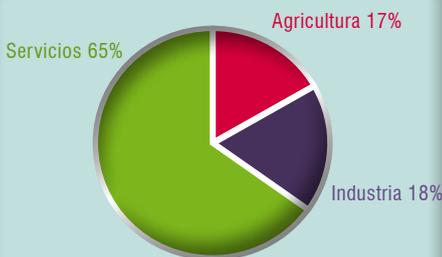
La información del mercado laboral se recolecta en los niveles nacional, regional y local, para el gobierno y/o las instituciones de estadística. La información se publica en línea, con opción de descarga. Asimismo, el SPE realiza labores de investigación del mercado laboral (más allá del monitoreo).

Panamá

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	3.615.846	3.802.281
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	5.905,6	7.259,7
Tasa de desempleo total (%)	6,6	4,5
Tasa de desempleo femenino (%)	9,0	5,0
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	12,0	8,5
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	21,9	13,0

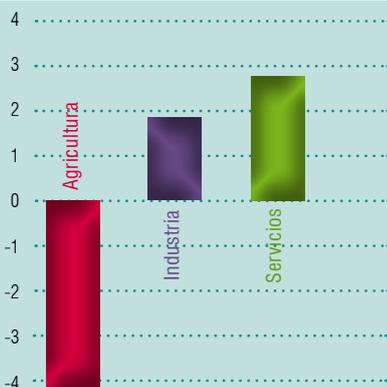
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2002 a 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es un departamento de línea del Ministerio de Trabajo o su equivalente. Está conformado por unidades para la entrega de servicios en el nivel regional.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas por ley al SPE son la intermediación laboral, la información del mercado de trabajo y la migración laboral.

Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe un mandato legal que obligue a los solicitantes de empleo a registrarse ni a los empleadores a inscribir las vacantes laborales.



Oficinas

Cuenta con una sede central y 17 oficinas, de las cuales 11 son oficinas regionales. Además, existen 17 subunidades locales.



Personal

El número total de empleados suma 120: la mitad trabaja en la sede central y la otra mitad en las oficinas regionales. La tercera parte del plantel presta servicios de atención al cliente.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto del SPE es financiado con recursos públicos.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación utilizan tecnologías de enlace computarizadas, es decir un banco de datos con listas actualizadas de las vacantes y los solicitantes de empleo registrados, que les permiten hacer ofertas directas de empleo a los solicitantes. Los perfiles de los solicitantes se definen con base en una evaluación realizada por los gestores de colocación, con el respaldo de un análisis técnico. Los solicitantes de empleo tienen acceso de autoservicio a la lista de vacantes en las oficinas del SPE.

Los gestores de colocación realizan entrevistas de trabajo personales, como parte del proceso de apoyo a la búsqueda de empleo y al enlace laboral. Los solicitantes también pueden encontrar información práctica sobre el proceso de búsqueda de empleo en el sitio web de la agencia. La capacitación profesional de los solicitantes la proporciona el SPE o agencias externas. Los casos de personas con problemas o necesidades particulares son derivados por el SPE a agencias especializadas.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Los gestores de colocación preseleccionan los candidatos más adecuados antes de referirlos a los empleadores. Las vacantes pueden registrarse a través de diferentes canales. En caso de que un empleador desee ponerse en contacto con uno de los solicitantes debe acudir al agente de colocación responsable. El SPE ofrece servicios personalizados de reclutamiento por teléfono, por correo electrónico o directamente en las oficinas de la agencia o en las del empleador. Además, organiza ferias de empleo.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son los solicitantes de empleo menores de 25 años y las personas con discapacidad.

Programas

Los programas incluyen capacitación profesional proporcionada por el SPE, colocación en programas de prueba de trabajo temporal y apoyo para el inicio de negocios.



Migración y movilidad

El SPE presta asistencia a los trabajadores extranjeros que ya residen en el país.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo No



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE no administra beneficios por desempleo ni otros subsidios sociales.



Servicios de información del mercado laboral

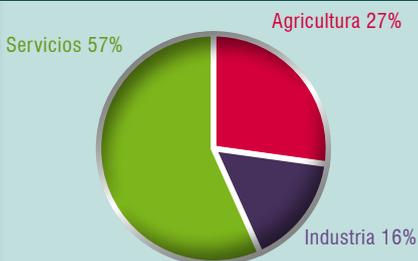
El SPE recolecta información del mercado laboral en los niveles nacional, regional y local, para el gobierno y las instituciones de estadística. La información se publica en línea o en folletos y catálogos. Además, la agencia es miembro de un observatorio del mercado laboral, monitorea y realiza labores de investigación del mercado de trabajo.

Paraguay

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	6.347.383	6.687.361
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	1.553,0	1.717,9
Tasa de desempleo total (%)	6,5	6,3
Tasa de desempleo femenino (%)	8,2	6,0
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	10,2	8,8
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	17,0	14,2

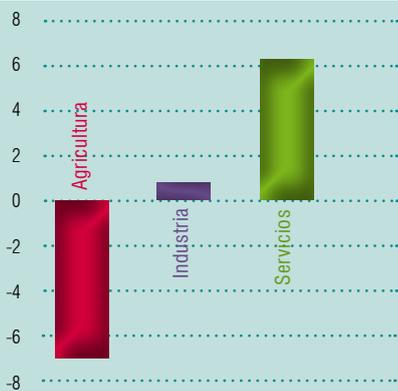
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2002 a 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es un departamento de línea del Ministerio de Trabajo o su equivalente. Consta de una sede central, unidades organizativas de niveles regional y local, y agencias públicas locales bajo control ministerial.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas por ley al SPE son la información del mercado laboral, la intermediación laboral y las políticas activas del mercado de trabajo.

Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe un mandato legal que obligue a los solicitantes de empleo a registrarse ni a los empleadores a inscribir las vacantes laborales.



Oficinas

Además de la sede principal, cuenta con siete oficinas, dos de ellas de nivel regional y cinco de nivel local.



Personal

El número total de empleados asciende a 40, que se distribuyen de la siguiente manera: 23 en la sede central, siete en las oficinas regionales y 10 en las oficinas locales. Aproximadamente el 67% del personal presta servicios de atención al cliente.



Presupuesto y financiamiento

En 2013 el presupuesto anual fue de US\$2 millones, financiados con recursos públicos, donaciones y transferencias de ONG. La mayor inversión se asignó a los servicios de colocación laboral.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación hacen ofertas directas de empleo a los solicitantes con base en un banco de datos computarizado con listas actualizadas de los solicitantes y las vacantes registrados. Los perfiles de los solicitantes de empleo se definen con base en la evaluación del asesor y según estándares establecidos. Los gestores de colocación realizan entrevistas de trabajo personales que incluyen la creación de acuerdos de reintegración y planes de acción individuales. La capacitación profesional para los solicitantes de empleo se realiza en el SPE o en agencias externas. Los casos de personas con problemas o necesidades particulares son derivados por el SPE a agencias especializadas.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Las vacantes se registran en las oficinas del SPE, por teléfono o por correo electrónico. En base a una tecnología de enlace computarizada, los gestores de colocación realizan una preselección de los candidatos más adecuados antes de referirlos a los empleadores. Por otra parte, los empleadores tienen acceso a un banco de datos de los solicitantes de empleo en las oficinas del SPE, pero para ponerse en contacto con uno de ellos deben programar una cita con un gestor de colocación. Los servicios también incluyen información grupal de potenciales candidatos para las vacantes, visitas focalizadas a empresas o ramas seleccionadas para impulsar la demanda y desarrollar paquetes de servicios específicos, la organización de ferias de empleo, segmentación de empresas-clientes, y asesoría y apoyo en casos de crisis de la empresa.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son las mujeres y las personas con discapacidad.

Programas

Los programas incluyen orientación vocacional general para los jóvenes y adultos, programas de pruebas laborales y esquemas de apoyo para el trabajo por cuenta propia.



Migración y movilidad

El SPE no brinda este servicio.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo No



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE no brinda este servicio.



Servicios de información del mercado laboral

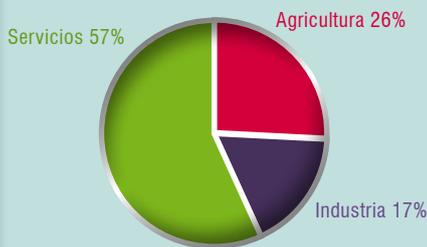
El SPE recolecta información del mercado laboral de nivel nacional, para el gobierno y las instituciones de estadística. La información se publica en línea o en folletos y catálogos. El SPE es miembro del observatorio del mercado laboral, monitorea y realiza labores de investigación del mercado de trabajo.

Perú

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	28.934.303	29.987.800
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	3.297,9	3.892,3
Tasa de desempleo total (%)	4,4	4,0
Tasa de desempleo femenino (%)	4,7	3,9
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	9,4	8,3
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	9,0	8,6

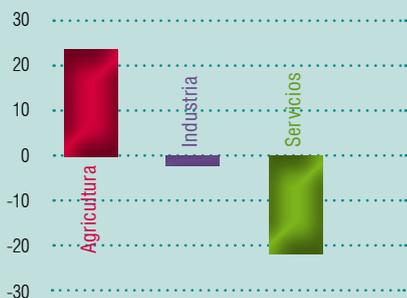
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2011



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2001 a 2011



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es un departamento de línea del Ministerio de Trabajo o su equivalente. Está conformado por una sede central y unidades regionales y locales para la entrega de servicios.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas por ley al SPE son la intermediación laboral y las políticas activas del mercado de trabajo.

Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe un mandato legal que obligue a los solicitantes de empleo a registrarse, pero los empleadores deben inscribir las vacantes.



Oficinas

Cuenta con 62 oficinas, de las cuales 24 prestan servicios de nivel regional y 38, de nivel local.



Personal

El número total de empleados asciende a 151, que se reparten de la siguiente forma: 19 en la sede central, 96 en unidades regionales y 36 en unidades locales.



Presupuesto y financiamiento

En 2013 el presupuesto anual fue de US\$708.621, monto financiado con recursos públicos y donaciones. La mayor parte se asignó a los servicios de colocación laboral.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación utilizan un banco de datos computarizado de las vacantes y los solicitantes de empleo registrados que les permite hacer ofertas directas de empleo a los solicitantes. Por otra parte, los solicitantes tienen acceso a la información de las vacantes en las oficinas del SPE o en la plataforma web, donde, además, pueden registrarse y administrar su perfil por sí mismos.

Las entrevistas de trabajo personales con los gestores de colocación son una práctica estándar, e incluyen la creación de planes individuales de reintegración con el fin de definir actividades y metas en la búsqueda de empleo. Esta información práctica acerca del proceso de búsqueda de empleo también se encuentra disponible en Internet. La capacitación profesional de los solicitantes de empleo es proporcionada tanto por el SPE como por agencias externas.

Servicios de colocación laboral para empleadores

El registro de vacantes se puede realizar a través de diversos canales. Los gestores de colocación preseleccionan a los candidatos más adecuados antes de postularlos a los empleadores. Por su parte, los empleadores tienen acceso a un banco de datos de los solicitantes en las oficinas del SPE o en línea, y pueden ponerse en contacto con ellos directamente o a través de un agente de colocación. También existe la opción de obtener información grupal de los potenciales candidatos al puesto de trabajo.

El SPE ofrece servicios personalizados de reclutamiento por teléfono, en línea, en las oficinas del SPE o en las del empleador. La agencia organiza ferias de empleo y programa visitas focalizadas in situ (por ejemplo, para estimular una demanda específica).



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son los solicitantes de empleo jóvenes y adultos mayores, las mujeres, los padres solteros, los inmigrantes y las personas con discapacidad.

Programas

No hay información disponible.



Migración y movilidad

El SPE ofrece asesoría e información sobre la búsqueda de trabajo en el exterior y asiste a los solicitantes de empleo extranjeros que ya residen en el país y a los migrantes retornados.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo No



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE no administra beneficios por desempleo ni otros subsidios sociales.



Servicios de información del mercado laboral

El SPE no está encargado de la recolección de información del mercado laboral.

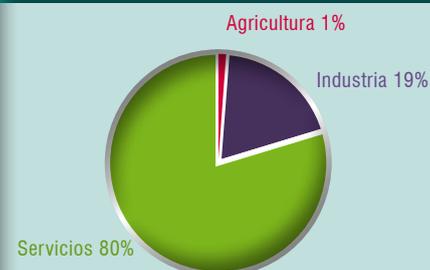
Reino Unido



Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	62.276.270	63.695.687
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	37.277,0	37.570,0
Tasa de desempleo total (%)	7,8	7,9
Tasa de desempleo femenino (%)	6,5	7,4
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	21,9	24,2
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	15,9	18,2

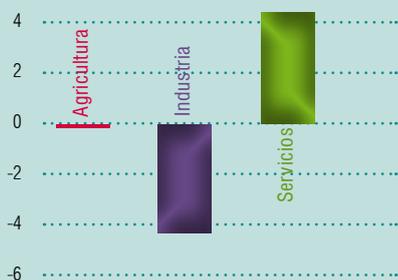
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2002 a 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es un departamento de línea del Ministerio de Trabajo o su equivalente. Está conformado por una sede central y unidades locales para la prestación de servicios.

Funciones/Portafolio

Las funciones asignadas por ley al SPE son la intermediación laboral, las políticas activas del mercado de trabajo, la información del mercado laboral, y la administración de los beneficios por desempleo y otros beneficios sociales.

Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe obligación legal de registrarse para los solicitantes de empleo ni de inscribir las vacantes laborales para los empleadores.



Oficinas

Cuenta con 714 oficinas.



Personal

No hay información disponible.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto asignado al SPE se financia con recursos públicos.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación utilizan un banco de datos computarizado con listas actualizadas de los solicitantes de empleo y las vacantes laborales registradas. Esto les permite hacer ofertas directas de empleo a los solicitantes. Por otra parte, los solicitantes de empleo tienen acceso a la información de las vacantes disponibles por autoservicio, tanto en las oficinas del SPE como en Internet.

Las entrevistas de trabajo personales con los gestores de colocación son una práctica estándar e incluyen la realización de planes de reintegración individuales para definir las actividades y las metas de la búsqueda de empleo. Esta información práctica también se ofrece a través de la central de llamadas o en línea. Las sesiones de capacitación para los solicitantes son provistas por agencias externas. El SPE puede derivar los casos de personas con necesidades o problemas particulares a organizaciones especializadas.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Las vacantes laborales se pueden registrar por correo electrónico, en línea, en las oficinas del SPE o por teléfono. Los gestores de colocación realizan una preselección de los candidatos más adecuados antes de referirlos a los empleadores, en base a una tecnología de enlace computarizada. Los empleadores tienen acceso a un banco de datos de los solicitantes en las oficinas del SPE o en línea, y pueden contactarlos directamente. La información grupal de los solicitantes de empleo también está disponible.

Los empleadores-clientes se clasifican en diferentes categorías de servicio. Los servicios de soporte personalizado para el reclutamiento se prestan por múltiples canales. Además, el SPE organiza ferias de empleo, realiza visitas focalizadas in situ y proporciona apoyo a las empresas en caso de crisis.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son los solicitantes de empleo jóvenes, los padres solteros, las personas con discapacidad, los inmigrantes, los desempleados de largo plazo y las personas con problemas especiales que impiden su integración al mercado laboral.

Programas

Los programas incluyen capacitación profesional (suministrada por organizaciones externas), colocación en programas de prueba de trabajo temporal, apoyo para el inicio de negocios y subsidios a los costos salariales.



Migración y movilidad

Los servicios incluyen ofertas laborales en el exterior, información y asesoramiento sobre la búsqueda de empleo fuera del país y asistencia para empresas extranjeras que buscan trabajadores migrantes.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo

Sí



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE se ocupa de la administración de los beneficios por desempleo, los subsidios a los buscadores de empleo y los subsidios de asistencia social.



Servicios de información del mercado laboral

La información del mercado laboral se recolecta en los niveles nacional, regional y local, para el gobierno y/o las instituciones de estadística. Se publica en el sitio web, con opción de descarga. El SPE es miembro del observatorio del mercado laboral, monitorea y realiza investigación del mercado de trabajo.

República Centroafricana



Organización y áreas de responsabilidad

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	4.266.247	4.525.209
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	416,6	450,4
Tasa de desempleo total (%)	7,6	7,5
Tasa de desempleo femenino (%)	7,3	7,2
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	10,3	10,2
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	11,4	11,3

Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Estructura organizacional

El SPE es una agencia pública responsable ante el Ministerio de Trabajo o su equivalente. Posee una estructura organizacional propia para la prestación de servicios, compuesta por una sede central que gestiona unidades organizativas de niveles regional y local. Un Consejo de Administración tripartito (con representantes del gobierno, los empleadores y los empleados) está involucrado, principalmente, en las decisiones relacionadas con la distribución del presupuesto y sus reasignaciones, así como en la gestión del desempeño.

Funciones/Portafolio

Las funciones asignadas por ley al SPE son la administración de los beneficios sociales, las políticas activas del mercado de trabajo, las estadísticas del mercado laboral y la colocación laboral.

Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

Los solicitantes de empleo no tienen obligación legal de registrarse ni los empleadores de inscribir las vacantes laborales.



Oficinas

Cuenta con cinco oficinas regionales.



Personal

El número total de empleados asciende a 67, de los cuales 52 se desempeñan en la sede central y 15 lo hacen en las oficinas regionales. La relación entre el personal que realiza tareas de atención al público y el que desarrolla tareas administrativas es de 55:45.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto en 2013 fue de €1.310.146, financiado, en gran parte, por organizaciones del sector privado (y por algunas otras fuentes de las cuales no hay información precisa).



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los solicitantes de empleo tienen acceso de autoservicio a las vacantes laborales en las oficinas del SPE y en Internet. Los gestores de colocación utilizan un banco de datos computarizado con listas de las vacantes laborales y los solicitantes de empleo registrados.

Las entrevistas de trabajo personales con los gestores de colocación, que incluyen asesoramiento para la búsqueda de empleo, son un servicio clave. Asimismo, el SPE proporciona capacitación a los solicitantes. La información y el asesoramiento sobre el proceso de búsqueda de empleo también están disponibles en Internet.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Los empleadores tienen acceso a un banco de datos de los solicitantes de empleo registrados y pueden contactarlos directamente. El registro de vacantes laborales se puede hacer por múltiples canales. El servicio de información grupal para candidatos seleccionados (encargado por el empleador) también se encuentra disponible.

La preselección de candidatos para los empleadores es un procedimiento estándar. Los empleadores-clientes se dividen en diferentes categorías de servicios. El servicio de apoyo personalizado se brinda por medio de varios canales (contacto personal, central de llamadas, comunicación telefónica con un agente de colocación, correo electrónico, en línea). El SPE realiza visitas focalizadas a empresas y organiza ferias de empleo. Estas actividades permiten mejorar el contacto personal y conformar servicios específicos.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son los solicitantes de empleo menores de 25 años y mayores de 50 años, las mujeres y los inmigrantes.

Programas

Los programas incluyen orientación vocacional general (provista por el SPE o por organizaciones de capacitación externas), apoyo para el inicio de negocios y medidas para la creación de empleo en áreas seleccionadas.



Migración y movilidad

El SPE asesora a las empresas extranjeras que buscan trabajadores, a los trabajadores extranjeros que ya residen en el país y a los migrantes retornados. Además, ofrece trabajos en el exterior y provee orientación para encontrar trabajo.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo No



Beneficios sociales y por desempleo

No hay información disponible.



Servicios de información del mercado laboral

El SPE recolecta y difunde la información sobre el mercado laboral en los niveles regional y local para el gobierno y/o las instituciones de estadística. La información se publica en Internet o en folletos. La agencia realiza actividades monitoreo e investigación sobre el mercado laboral.

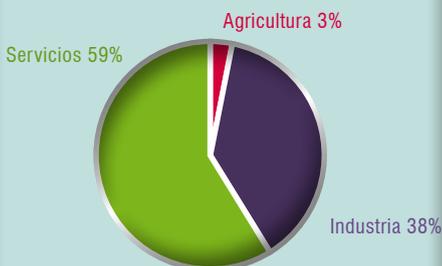
República Checa



Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	10.443.936	10.510.785
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	13.874,3	14.236,6
Tasa de desempleo total (%)	6,7	7,0
Tasa de desempleo femenino (%)	7,8	8,2
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	16,8	19,9
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	16,9	19,0

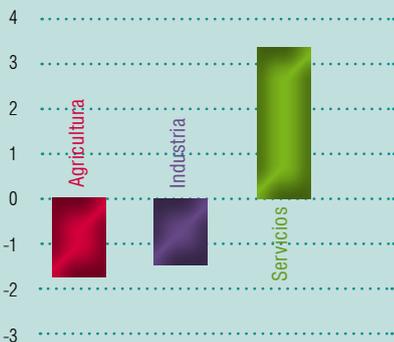
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2002 a 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es una agencia establecida por ley que responde al Ministerio de Trabajo o su equivalente. Cuenta con una estructura organizacional propia para la prestación de los servicios conformada por oficinas regionales y locales, con la coordinación de una sede central nacional.

Funciones/Portafolio

Las funciones asignadas por ley al SPE son la colocación laboral, las políticas activas del mercado de trabajo, la información del mercado laboral, la administración de beneficios y subsidios sociales y las medidas para la migración laboral.

Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe obligación legal de registrarse para los solicitantes de empleo ni de inscribir las vacantes laborales para los empleadores.



Oficinas

Posee 257 oficinas: la sede nacional, 14 de nivel regional y 242 de nivel local.



Personal

El número total de empleados de tiempo completo (o su equivalente) es de 9.020, cifra que incluye 205 personas en la sede central y 8.815 en las oficinas regionales y locales. El 35% presta servicios de atención al cliente.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto anual para 2013 fue de €3.650 millones, financiados con recursos públicos nacionales.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación utilizan tecnologías de enlace computarizadas, es decir, un banco de datos que reúne a los solicitantes de empleo y las ofertas laborales registradas. Los perfiles se establecen con base en la evaluación del asesor, con el respaldo de un análisis técnico. Los solicitantes de empleo tienen acceso a la lista de las vacantes en las oficinas del SPE, por medio del autoservicio, por contacto directo con uno de los gestores de colocación o en la plataforma web, donde, además, pueden registrarse y administrar su perfil por sí mismos.

Los gestores de colocación realizan entrevistas de trabajo personales, que incluyen la creación de planes individuales de acción. La información para los solicitantes de empleo también se brinda en el sitio web y a través de una central de llamadas. El SPE ofrece capacitación profesional a los solicitantes de empleo. Los casos de personas con condiciones o necesidades particulares son derivados a proveedores externos o servicios focalizados.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Los gestores de colocación emplean tecnologías de enlace computarizadas que les permiten preseleccionar a los candidatos más adecuados para postular a los empleadores. Además, pueden generar información grupal. Los empleadores cuentan con varios canales para registrar las vacantes y tienen acceso, en línea, a la información de los solicitantes. Sin embargo, para contactar a un candidato deben acudir a un agente de colocación.

Los empleadores-clientes están agrupados en diferentes categorías de servicios. También se organizan ferias de empleo, visitas focalizadas a las empresas y asesoramiento para compañías en crisis. Los servicios personalizados se suministran por teléfono, en línea o por contacto personal con uno de los gestores, ya sea en las oficinas del SPE o en las del empleador.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son los padres solteros, las mujeres, las personas con discapacidad, los inmigrantes, los desempleados de largo plazo, las personas con problemas específicos que impiden su integración al mercado laboral y los solicitantes jóvenes y adultos mayores.

Programas

Los programas incluyen capacitación profesional (proporcionada por el SPE o por agencias externas), programas de prueba de trabajo temporal, apoyo para el inicio de negocios, medidas para la conservación del empleo, subsidios a los costos salariales y promoción de la movilidad laboral.



Migración y movilidad

Los migrantes laborales reciben apoyo con ofertas de trabajo en el exterior e información o asesoría sobre la búsqueda de vacantes. El SPE presta asistencia a los empleadores extranjeros en busca de trabajadores así como a los migrantes retornados y trabajadores extranjeros.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo Sí



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE administra beneficios por desempleo para los solicitantes de empleo, subsidios básicos, y subsidios de asistencia social y/o asignaciones relacionadas.



Servicios de información del mercado laboral

El SPE recolecta la información sobre el mercado laboral de los niveles regional y local para el gobierno y/o las instituciones de estadística. La información se publica en Internet. Asimismo, la agencia integra un observatorio del mercado laboral y realiza actividades de monitoreo e investigación sobre el mercado de trabajo.

República Dominicana



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es una línea departamental del Ministerio de Trabajo o su equivalente. Consta de una sede central y de unidades organizativas locales para la entrega de servicios. El Consejo Administrativo incluye representantes del gobierno, los empleadores y los sindicatos de trabajadores.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas por ley al SPE son la intermediación laboral, la elaboración de las estadísticas y las políticas activas del mercado de trabajo. La agencia también provee apoyo para la migración laboral.

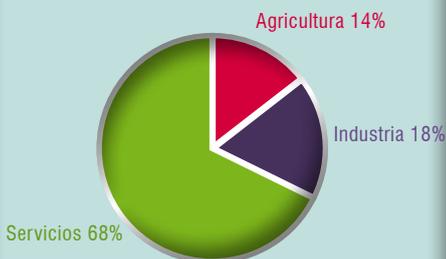
Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

Los solicitantes de empleo no están obligados a registrarse ni los empleadores a inscribir las vacantes laborales.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	9.884.265	10.276.621
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	4.492,7	5.053,9
Tasa de desempleo total (%)	14,9	13,0
Tasa de desempleo femenino (%)	23,0	22,1
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	21,7	22,1
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	42,0	41,1

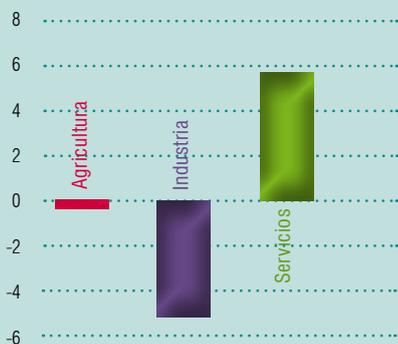
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2011



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2001 a 2011



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

Cuenta con 17 oficinas de nivel local, de las cuales 15 prestan todos los servicios y dos son oficinas sucursales.



Personal

El número total de empleados asciende a 62, de los cuales 12 se desempeñan en la sede central y 50 en las unidades locales. Más del 70% del personal brinda servicios de atención al cliente.



Presupuesto y financiamiento

Las fuentes de financiamiento del SPE son los fondos públicos y los donantes, entre otras. No hay cifras presupuestarias disponibles.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación utilizan un banco de datos computarizado que reúne las listas de las vacantes laborales y de los solicitantes registrados. Esta información se publica en la plataforma web del SPE, donde los solicitantes de empleo pueden buscar vacantes y postularse. Los solicitantes también pueden acceder a las vacantes laborales por medio de un gestor de colocación o a través del autoservicio (pantallas en las oficinas locales).

La confección de planes de acción individuales constituye un procedimiento estándar para definir las actividades y metas de la búsqueda de empleo. La capacitación profesional es proporcionada por el SPE o por organizaciones de capacitación externas.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Los empleadores pueden registrar sus vacantes por múltiples vías y hay información grupal sobre trabajadores adecuados para las vacantes. El personal que se encarga de la colocación utiliza un procedimiento de enlace computarizado y preselecciona a los candidatos apropiados.

Se ofrecen servicios personalizados para los empleadores por medio de un centro de llamadas, de manera telefónica, por correo electrónico o por Internet, y también a través del contacto personal en las dependencias del SPE o en las oficinas del empleador.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo los constituyen los buscadores de trabajo jóvenes, las familias monoparentales, las mujeres, las personas con discapacidad y los desempleados de largo plazo.

Programas

Los programas incluyen capacitación profesional proporcionada por proveedores externos, programas de prueba de trabajo temporal, esquemas de autoempleo y subsidios de los costos salariales para promover el reclutamiento de desempleados.



Migración y movilidad

Para apoyar la migración laboral, el SPE asiste a los empleadores extranjeros que buscan trabajadores y apoya a migrantes retornados. La agencia también ofrece vacantes fuera del país.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo No



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE no administra beneficios por desempleo ni subsidios sociales.



Servicios de información del mercado laboral

El SPE recolecta información a nivel regional, local y nacional tanto para el gobierno como para las instituciones estadísticas. Los datos se publican en línea o en folletos. El SPE es miembro del observatorio de empleo y también realiza actividades de monitoreo e investigación del mercado laboral.

Rusia



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es una agencia pública establecida por ley que responde ante el Ministerio de Trabajo o su equivalente. Su estructura organizacional incluye una sede central, unidades regionales para la entrega de servicios y agencias locales bajo control ministerial.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas por ley al SPE son la información del mercado laboral y la administración de beneficios por desempleo y otros beneficios sociales. La agencia también se ocupa de la colocación laboral, las políticas activas del mercado de trabajo y la migración laboral.

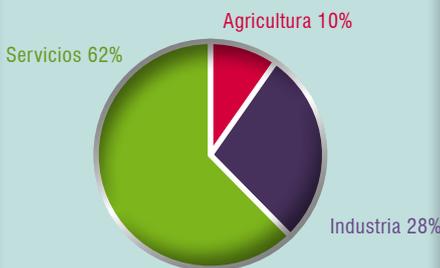
Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe un mandato legal que obligue a los solicitantes de empleo a registrarse, pero los empleadores sí deben inscribir las vacantes.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	141.909.244	143.178.000
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	6.131,1	6.848,7
Tasa de desempleo total (%)	8,3	5,5
Tasa de desempleo femenino (%)	7,7	5,1
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	18,1	14,8
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	18,9	15,4

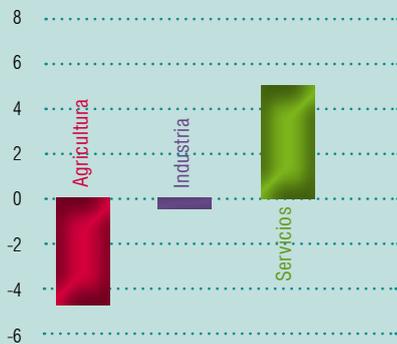
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2009



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2000 a 2009



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

Cuenta con 2.230 oficinas regionales.



Personal

No hay información disponible.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto anual en 2013 fue de €7.736.811.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación utilizan un banco de datos computarizado que reúne las vacantes y los solicitantes registrados. Los solicitantes de empleo tienen acceso a las vacantes laborales por medio del autoservicio disponible en las oficinas del SPE.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Las vacantes se registran en línea y en las oficinas del SPE. Para el enlace laboral se utiliza tecnología computarizada. Los empleadores tienen acceso a un banco de datos de los solicitantes de empleo, tanto en línea como en las oficinas del SPE.

La agencia también organiza ferias de empleo.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

No hay información disponible.

Programas

No hay información disponible.



Migración y movilidad

No hay información disponible.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo Sí



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE es responsable de la administración de beneficios por desempleo.



Servicios de información del mercado laboral

La información y las estadísticas del mercado laboral se recolectan en el nivel nacional. La información se publica en línea con opción de descarga.

Serbia



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es una agencia pública establecida por ley que responde ante el Ministerio de Trabajo o su equivalente. Está conformado por una sede principal y unidades regionales y locales para la prestación de los servicios. Un Consejo de Administración tripartito (integrado por delegados del gobierno, los empleadores y los sindicatos de trabajadores) está involucrado en el diseño de políticas y programas, la definición del presupuesto, la gestión del desempeño y la subcontratación.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas por ley al SPE son la intermediación laboral, las estadísticas del mercado laboral, las políticas activas del mercado de trabajo, la migración laboral y la administración de los beneficios por desempleo y otros beneficios sociales.

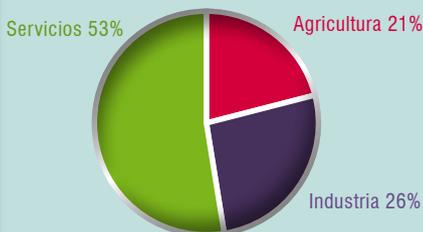
Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe un mandato legal que obligue a los solicitantes de empleo a registrarse ni a los empleadores a inscribir las vacantes laborales.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	7.320.807	7.199.077
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	3.769,9	3.873,1
Tasa de desempleo total (%)	16,6	19,6
Tasa de desempleo femenino (%)	19,5	28,0
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	37,8	45,8
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	47,2	58,2

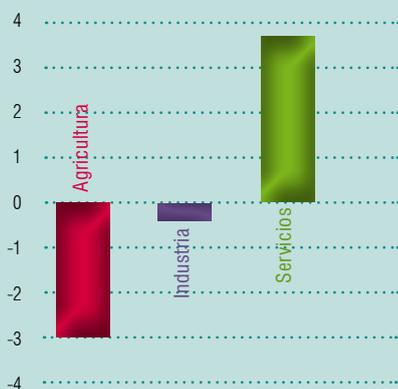
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2004 a 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

Cuenta con 155 oficinas, una sede principal, dos regionales, 32 unidades locales que proporcionan la totalidad de los servicios y 120 son oficinas sucursales.



Personal

El número total de empleados asciende a 1.987, e incluye 260 en la sede principal, 22 en las oficinas regionales y 1.705 en las unidades de nivel local. Casi el 60% del personal presta servicios de atención al cliente.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto del SPE se financia con recursos públicos y contribuciones al seguro de desempleo.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación utilizan tecnologías de enlace computarizadas (es decir, un banco de datos con las listas de las vacantes y de los solicitantes registrados) que les permiten realizar ofertas directas de empleo. Los perfiles se definen con base en la evaluación del asesor. Los solicitantes de empleo tienen acceso a las vacantes por medio del autoservicio en las oficinas del SPE o en la plataforma web, donde también pueden registrarse y administrar su perfil por sí mismos.

Los gestores de colocación realizan entrevistas de trabajo personales que incluyen la creación de acuerdos de reintegración y de planes de acción individuales, con el fin de definir las actividades y metas de la búsqueda de empleo. La capacitación profesional de los solicitantes es provista por el SPE o por agencias externas. Asimismo, los solicitantes de empleo pueden encontrar información y asesoramiento a través de una central de llamadas o en línea.

Servicios de colocación laboral para empleadores

El SPE ofrece diversos canales para el registro de vacantes. Los gestores de colocación realizan una preselección de los candidatos más adecuados antes de referirlos a los empleadores, con base en una tecnología de enlace computarizada. Los empleadores tienen acceso a un banco de datos de los solicitantes de empleo, ya sea en línea o en las oficinas del SPE, y pueden contactarlos directamente o por medio de uno de los gestores de colocación. La información grupal de los candidatos potenciales también se encuentra disponible.

La agencia provee servicios de reclutamiento personalizados por correo electrónico, en línea, en las oficinas del SPE o en las del empleador; organiza ferias de empleo y realiza visitas focalizadas a empresas o ramas seleccionadas.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son los solicitantes de empleo jóvenes y adultos mayores, los padres solteros, las mujeres, las personas con discapacidad, los inmigrantes y los desempleados de largo plazo.

Programas

Los programas incluyen capacitación profesional (ofrecida por el SPE o por agencias externas), esquemas de apoyo para el inicio de negocios, subsidios a los costos salariales, medidas para la creación de empleo y promoción de la movilidad laboral.



Migración y movilidad

El SPE presta asistencia a las empresas extranjeras que buscan trabajadores, así como a los trabajadores extranjeros que residen en el país y a los migrantes retornados. Para los solicitantes de empleo, la agencia brinda información sobre las ofertas directas de empleo en el exterior y asesoramiento para la búsqueda de trabajo fuera del país.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo

Sí



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE administra y gestiona beneficios por desempleo.



Servicios de información del mercado laboral

La información del mercado laboral se recolecta en los niveles nacional, regional y local, para el gobierno y las instituciones de estadística, y se publica en línea o en folletos. El SPE también realiza labores de monitoreo e investigación del mercado laboral.

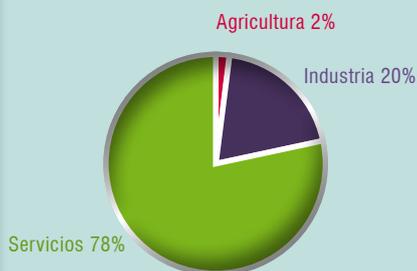
Suecia



Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	9.298.515	9.519.374
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	40.534,5	43.830,6
Tasa de desempleo total (%)	8,4	8,0
Tasa de desempleo femenino (%)	8,0	7,9
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	26,4	25,6
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	24,1	22,8

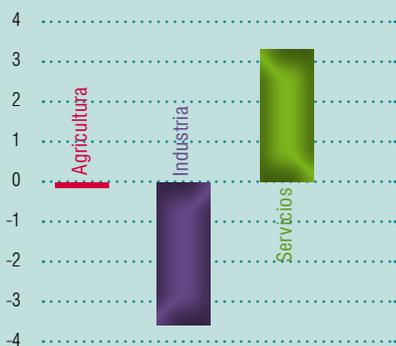
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2002 a 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es una agencia pública establecida por ley que responde ante el Ministerio de Trabajo o su equivalente. Consta de una sede central y unidades organizacionales locales para la prestación de servicios. Un Consejo de Administración compuesto por grupos sociales y organizaciones de la sociedad está involucrado en el diseño de políticas y programas, la asignación y los cambios presupuestarios, y la gestión del desempeño.

Funciones/Portafolio

Las funciones asignadas por ley al SPE son la intermediación laboral, la elaboración de estadísticas del mercado laboral y las políticas activas del mercado de trabajo.

Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

Por mandato legal, los solicitantes de empleo deben registrarse, pero los empleadores no están obligados a inscribir las vacantes laborales.



Oficinas

Cuenta con 321 oficinas, de las cuales 320 son agencias locales.



Personal

El número total de empleados asciende a 12.560, lo cual incluye 2.344 personas que se desempeñan en la sede principal y 10.216 que lo hacen en las oficinas locales.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto total en 2013 fue de €7.266 millones, financiado completamente con recursos públicos. La mayor parte (el 87%) se invirtió en estadísticas del mercado laboral.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación utilizan un banco de datos computarizado, con las listas de solicitantes de empleo y de vacantes laborales registrados, que les permite hacer ofertas directas de empleo a los solicitantes. Los perfiles se definen con base en un enfoque mixto que abarca la evaluación del asesor y el análisis técnico. Los solicitantes de empleo tienen acceso a las vacantes por autoservicio en la oficina del SPE o en la plataforma web, donde, además, pueden registrarse y administrar su perfil por sí mismos.

Los gestores de colocación realizan entrevistas de trabajo personales, que incluyen la elaboración de planes de acción individuales para definir las actividades y metas en la búsqueda de empleo. Los solicitantes pueden encontrar esta información y consejos prácticos en Internet y a través de las centrales de llamadas. La formación profesional de los solicitantes es suministrada tanto por el SPE como por agencias externas. Los casos de personas con problemas o necesidades particulares pueden ser referidos por el SPE a agencias especializadas.

Servicios de colocación laboral para empleadores

El SPE provee múltiples canales para registrar las vacantes laborales. Los gestores de colocación preseleccionan a los candidatos más adecuados antes de proponerlos a los empleadores, con base en una tecnología de enlace computarizada. Los empleadores tienen acceso a un banco de datos de los solicitantes, tanto en las oficinas de la agencia como en línea, y pueden contactarlos directamente o por medio del gestor de colocación responsable. La información grupal de los candidatos potenciales también está disponible. Los empleadores-clientes se agrupan en diferentes niveles de servicios. La agencia proporciona servicios de reclutamiento personalizados a través de diversos canales, organiza ferias de empleo, realiza visitas focalizadas a empresas y ramas seleccionadas, y brinda apoyo a compañías en crisis.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son los solicitantes de empleo más jóvenes, las personas con discapacidad, los inmigrantes, las personas con problemas especiales que impiden su integración al mercado laboral y los desempleados por largo tiempo.

Programas

Los programas incluyen orientación profesional general, capacitación profesional (ofrecida por el propio SPE o por agencias externas), colocación en programas de prueba de trabajo temporal, esquemas para el trabajo por cuenta propia, subsidios a los costos salariales, medidas para la creación y la conservación del empleo y para promover la movilidad laboral.



Migración y movilidad

El SPE provee vacantes laborales en el extranjero, así como información y asesoramiento para encontrar empleo fuera del país. También brinda asistencia a los trabajadores extranjeros que residen en el país y a los empleadores extranjeros que demandan fuerza laboral.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo Sí



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE no es responsable de la administración de beneficios por desempleo ni de otros beneficios sociales.



Servicios de información del mercado laboral

La información y las estadísticas del mercado laboral se recolectan en los niveles nacional, regional y local, para el gobierno y/o para las instituciones de estadística. La información se publica en línea o en folletos. La agencia también realiza tareas de monitoreo e investigación del mercado laboral.

Suiza



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es una agencia pública que responde ante el Ministerio de Trabajo o su equivalente. Su sede principal coordina una red descentralizada de organizaciones públicas, privadas y sin fines de lucro para la entrega de servicios. Hay unidades organizativas de nivel regional y de nivel local. Un Consejo de Administración tripartito (que incluye delegados del gobierno, de los empleadores y de los sindicatos de trabajadores) está involucrado en las decisiones presupuestarias.

Funciones/Portafolio

Las funciones asignadas por ley al SPE son la intermediación laboral, la información del mercado laboral, las políticas activas del mercado de trabajo, la migración laboral y la administración de los beneficios por desempleo.

Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe un mandato legal que obligue a los solicitantes de empleo a registrarse ni a los empleadores a inscribir las vacantes laborales.



Oficinas

Consta de 130 oficinas, de las cuales 26 son regionales.



Personal

El personal está compuesto por 4.597 empleados: 123 se desempeñan en la sede central y 4.474 lo hacen en las oficinas regionales.



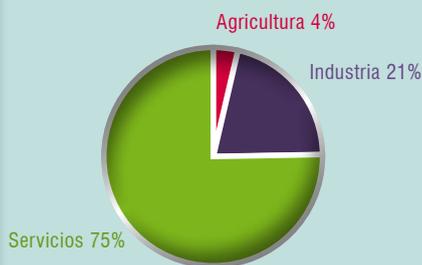
Presupuesto y financiamiento

El presupuesto anual en 2013 fue de €1.026 millones, financiados con recursos públicos y contribuciones al seguro por desempleo. La mayor parte se invirtió en políticas activas del mercado laboral.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	7.743.831	7.996.861
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	53.631,1	54.996,1
Tasa de desempleo total (%)	4,1	4,2
Tasa de desempleo femenino (%)	4,5	4,5
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	7,9	8,8
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	9,0	8,1

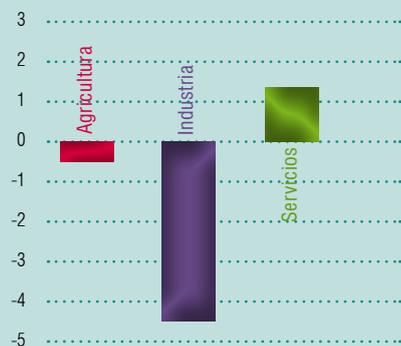
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2002 a 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación utilizan un banco de datos computarizado que reúne la lista de los solicitantes de empleo y la de las vacantes laborales registradas y les permite hacer ofertas directas de empleo a los solicitantes. Los perfiles se definen con base en la evaluación del asesor. Los solicitantes de empleo tienen acceso a las vacantes laborales por medio del autoservicio en las oficinas del SPE y en línea.

Las entrevistas de trabajo personales constituyen una herramienta de uso habitual e incluyen la creación de planes individuales de reintegración para definir las actividades y metas de búsqueda de empleo. Esta información práctica también se encuentra disponible en línea. La capacitación profesional de los solicitantes es provista tanto por el SPE como por agencias externas. Los casos de personas con problemas o necesidades particulares pueden ser referidos por el SPE a organizaciones especializadas.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Las vacantes laborales se registran por teléfono y en línea. Los gestores de colocación preseleccionan a los candidatos más adecuados antes de proponerlos a los empleadores, con base en una tecnología de enlace computarizada. Los empleadores que quieran contactar a los solicitantes de empleo registrados deben hacerlo por medio del gestor de colocación responsable.

Los empleadores-clientes son agrupados en diferentes categorías de servicio. La agencia provee soporte personalizado para el reclutamiento a través de múltiples canales, organiza ferias de empleo, realiza visitas focalizadas a empresas o ramas seleccionadas y brinda asesoramiento a compañías en crisis.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son los solicitantes de empleo más jóvenes y adultos mayores, los inmigrantes, los desempleados de largo plazo y las personas con problemas específicos que impiden su integración en el mercado laboral.

Programas

Los programas incluyen orientación profesional general, capacitación profesional (ofrecida por el SPE o por agencias externas), esquemas de apoyo para el inicio de negocios, colocación en programas de prueba de trabajo temporal, subsidios de los costos salariales y medidas para promover la movilidad laboral.



Migración y movilidad

El SPE proporciona ofertas de empleo en el extranjero, información y asesoramiento para encontrar trabajo fuera del país y apoyo a los migrantes retornados.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo Sí



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE es responsable de la administración de beneficios por desempleo.



Servicios de información del mercado laboral

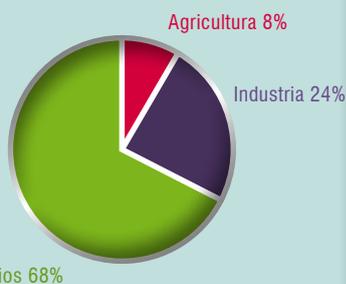
La información del mercado laboral se recolecta en los niveles nacional y regional, para el gobierno y/o las instituciones de estadística. La información se publica en línea o en folletos. El SPE es miembro de un observatorio del mercado laboral y también participa en el monitoreo y en la investigación del mercado de trabajo.

Suriname

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	520.173	534.541
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	4.037,6	4.478,8
Tasa de desempleo total (%)	13,1	12,7
Tasa de desempleo femenino (%)	12,2	10,1
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	20,7	17,5
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	34,2	29,4

Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2004



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es una agencia pública establecida por ley que responde ante el Ministerio de Trabajo o su equivalente. Se compone de una sede central y agencias públicas locales bajo el control ministerial.

Funciones/Portafolio

Las funciones asignadas por ley al SPE son la intermediación laboral, las políticas activas del mercado de trabajo, las estadísticas del mercado laboral y la migración laboral.

Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

Los solicitantes de empleo no están obligados a registrarse ni los empleadores deben inscribir las vacantes laborales.



Oficinas

Cuenta con dos oficinas, una de ellas de nivel local.



Personal

El personal abarca nueve empleados, uno de los cuales trabaja en la sede central.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto anual en 2013 fue de US\$11.000, financiado con recursos públicos.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación utilizan un banco de datos computarizado que reúne la lista de las vacantes laborales y la de los solicitantes de empleo registrados. Sobre esta base, los gestores de colocación hacen ofertas directas de empleo a los solicitantes. Los perfiles se definen con base en la evaluación del asesor. El SPE provee capacitación a los solicitantes.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Las vacantes laborales se registran por teléfono y en las oficinas del SPE. Los gestores de colocación preseleccionan a los candidatos más adecuados antes de presentarlos a los empleadores. A partir de la información que ofrece el banco de datos, los empleadores pueden contactar a los solicitantes de empleo directamente o a través del gestor de colocación responsable.

La agencia proporciona servicios personalizados a fin de encontrar candidatos adecuados para las vacantes laborales, tanto por teléfono como en la oficina del SPE o en la del empleador.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

No hay información disponible.

Programas

Los programas incluyen capacitación profesional (suministrada por agencias externas), esquemas para trabajo por cuenta propia y medidas para la creación de empleo.



Migración y movilidad

El SPE no es responsable de este servicio.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo No



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE no administra beneficios por desempleo ni otros beneficios sociales.



Servicios de información del mercado laboral

La agencia recolecta información sobre el mercado laboral para el gobierno y/o para las instituciones de estadística y la publica en su página web. El SPE también está involucrado en el monitoreo y la investigación del mercado laboral.

Tailandia



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es una agencia pública establecida por ley que responde ante el Ministerio de Trabajo o su equivalente.

Funciones/Portafolio

Las funciones asignadas por ley son las políticas activas del mercado laboral y la administración de los beneficios sociales.

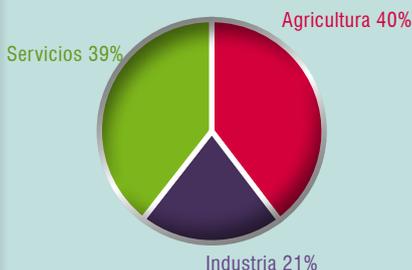
Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe un mandato legal que obligue a los solicitantes de empleo a registrarse ni a los empleadores a inscribir las vacantes laborales.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	66.277.335	66.785.001
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	2.940,2	3.389,6
Tasa de desempleo total (%)	1,5	0,7
Tasa de desempleo femenino (%)	1,5	0,7
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	5,3	2,8
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	6,6	3,5

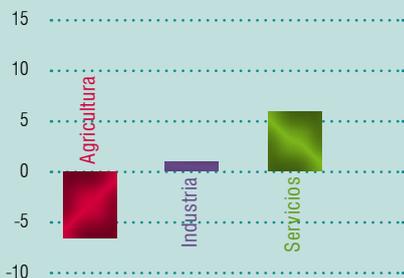
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2002 a 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

Cuenta con una sede central y 86 oficinas para la entrega de servicios.



Personal

No hay información disponible.



Presupuesto y financiamiento

No hay información disponible.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

No hay información disponible.

Servicios de colocación laboral para empleadores

No hay información disponible.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

No hay información disponible.

Programas

No hay información disponible.



Migración y movilidad

No hay información disponible.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo

 Sí

Beneficios sociales y por desempleo

No hay información disponible.



Servicios de información del mercado laboral

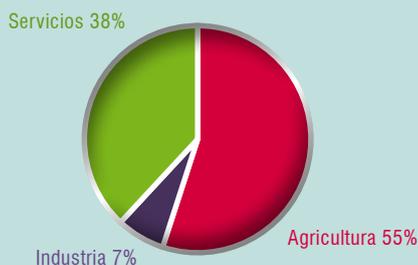
No hay información disponible.

Togo

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	6.144.457	6.642.928
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	387,7	414,3
Tasa de desempleo total (%)	7,7	7,6
Tasa de desempleo femenino (%)	7,3	7,2
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	10,3	10,2
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	11,3	11,2

Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2006



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es una agencia pública establecida por ley que responde ante el Ministerio de Trabajo o su equivalente. Tiene una sede central y unidades regionales y locales para la entrega de servicios. Un Consejo de Administración tripartito (que incluye delegados del gobierno, de los empleadores y de los sindicatos de trabajadores) está involucrado en las decisiones presupuestarias, la gestión del desempeño y la determinación de criterios para la participación en programas del mercado laboral.

Funciones/Portafolio

Las funciones asignadas por ley al SPE son la intermediación laboral, la información del mercado laboral, las políticas activas del mercado de trabajo y la migración laboral. Además, la agencia maneja beneficios sociales.

Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe obligación legal de registro para los solicitantes de empleo ni de inscripción de vacantes laborales para los empleadores.



Oficinas

Cuenta con 11 oficinas, cinco de ellas de nivel regional.



Personal

La planta de personal es de 82 empleados, de los cuales 53 se desempeñan en la sede central, 14 en el nivel regional y 15 en el nivel local. La mitad del personal realiza labores de atención al cliente.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto anual de 2013 ascendió a €1.490.951, y fue financiado con recursos públicos y donaciones. Más de la mitad de ese monto (54%) se invirtió en políticas activas del mercado laboral.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación utilizan un banco de datos computarizado que contiene los solicitantes de empleo y las vacantes laborales registrados y les permite hacer ofertas directas de empleo a los solicitantes. Los perfiles se definen con base en la evaluación del asesor. Los solicitantes de empleo tienen acceso a las vacantes laborales por autoservicio en las oficinas del SPE y en la plataforma web, donde, además, pueden registrarse y administrar sus perfiles por sí mismos.

Los gestores de colocación realizan entrevistas de trabajo personales que incluyen la creación de planes individuales de reintegración enfocados en definir las actividades y metas de la búsqueda de empleo. Por otra parte, el SPE ofrece capacitación a los solicitantes.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Las vacantes laborales se pueden registrar a través de múltiples canales. Los gestores de colocación preseleccionan a los candidatos más adecuados antes de proponerlos a los empleadores.

Mediante información provista por el banco de datos de los solicitantes, los empleadores pueden contactarlos directamente.

También está a disposición un servicio de información grupal de los potenciales candidatos a un empleo.

La agencia brinda servicios para el reclutamiento por teléfono, en línea, en las oficinas del SPE o en las instalaciones del empleador. Asimismo, organiza ferias de empleo, realiza visitas focalizadas a empresas seleccionadas y provee asesoramiento a compañías en crisis.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

El grupo objetivo principal son los desempleados de largo plazo.

Programas

Los programas incluyen orientación y capacitación profesional (provistas por el SPE o por agencias externas), colocación en programas de prueba de trabajo temporal y apoyo para el inicio de negocios.



Migración y movilidad

El SPE proporciona ofertas de trabajo en el extranjero.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo No



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE administra subsidios para los buscadores de empleo y el apoyo básico al ingreso.



Servicios de información del mercado laboral

La información del mercado laboral se recolecta en el nivel nacional para el gobierno y/o para las instituciones de estadística. La información y las estadísticas se publican en línea o en folletos.

Trinidad y Tobago



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es un departamento de línea del Ministerio de Trabajo o su equivalente.

Funciones/Portafolio

Las funciones asignadas por ley al SPE son la colocación laboral, las políticas activas del mercado de trabajo y la migración laboral. La agencia también brinda información sobre el mercado laboral.

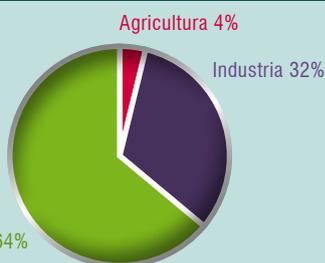
Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe obligación legal para que los solicitantes de empleo se registren ni para que los empleadores inscriban las vacantes laborales.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	1.322.518	1.337.439
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	14.328,3	14.183,2
Tasa de desempleo total (%)	5,3	5,8
Tasa de desempleo femenino (%)	6,3	6,6
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	9,9	9,4
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	14,3	14,3

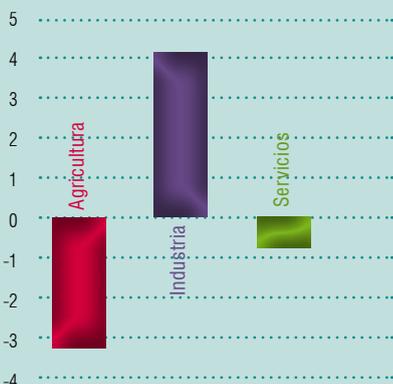
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2008



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2000 a 2008



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

Cuenta con una sede central y una oficina local.



Personal

Ocupa a 62 personas, de las cuales 23 trabajan en la sede central.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto del SPE está financiado por recursos públicos y la mayoría de los gastos se destina a intermediación laboral.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación utilizan un banco de datos computarizado que reúne la lista de los solicitantes de empleo y la de las vacantes laborales registradas y les permite hacer ofertas directas de empleo a los solicitantes. La elaboración de perfiles se basa en la evaluación del asesor y en el análisis técnico. Los solicitantes de empleo tienen acceso a las vacantes laborales por medio del autoservicio en las oficinas del SPE y en la plataforma web, donde, además, pueden registrarse y administrar su perfil por sí mismos. Las entrevistas de trabajo personales con los gestores de colocación son una práctica estándar. La agencia provee el servicio de central de llamadas y el de Internet para los solicitantes de empleo y suministra formación profesional para los solicitantes.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Las vacantes laborales se registran a través de múltiples canales. Los gestores de colocación preseleccionan a los candidatos más adecuados, antes de proponerlos a los empleadores, en base a una tecnología de enlace computarizada. Los empleadores tienen acceso a un banco de datos de los solicitantes tanto en las oficinas del SPE como en Internet. La información grupal también está disponible.

El SPE proporciona soporte personalizado para el reclutamiento en sus oficinas o en las instalaciones del empleador, por teléfono, por correo electrónico o en línea. Además, la agencia ofrece visitas focalizadas a empresas o ramas seleccionadas y medidas de apoyo para las compañías en caso de crisis.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son los padres solteros, los solicitantes de empleo más jóvenes y adultos mayores, las personas con discapacidad, las mujeres, los inmigrantes y las personas con problemas específicos que impiden su integración al mercado laboral.

Programas

El SPE brinda orientación vocacional general para jóvenes y adultos.



Migración y movilidad

El SPE proporciona ofertas de trabajo en el extranjero y se enfoca en los migrantes retornados así como en los empleadores extranjeros que solicitan trabajadores migrantes.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo No



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE no administra beneficios por desempleo ni otros beneficios sociales.



Servicios de información del mercado laboral

La información del mercado laboral se recolecta en los niveles nacional, regional y local, para el gobierno y/o para las instituciones de estadística.

Turquía



Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es una agencia pública establecida por ley que responde ante el Ministerio de Trabajo o su equivalente. Tiene una sede central y unidades organizativas de nivel local. Un Consejo de Administración tripartito (que incluye delegados del gobierno, de los empleadores y de los sindicatos de trabajadores) está involucrado en la asignación presupuestaria, la subcontratación y las relaciones con otros actores del mercado laboral.

Funciones/Portafolio

Las funciones asignadas por ley al SPE son la intermediación laboral, las políticas activas y la información del mercado laboral, y la administración de los beneficios por desempleo.

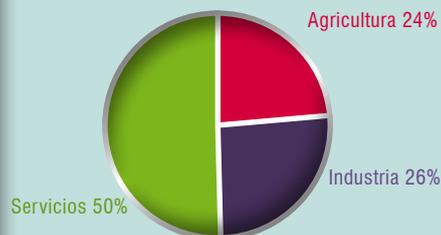
Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe un mandato legal que obligue a los solicitantes de empleo a registrarse ni a los empleadores a inscribir las vacantes laborales.

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	71.241.080	73.997.128
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	7.266,7	8.483,3
Tasa de desempleo total (%)	14,0	9,2
Tasa de desempleo femenino (%)	14,1	10,7
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	24,7	15,9
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	24,3	19,5

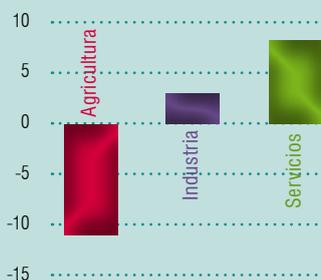
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2002 a 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)



Oficinas

Cuenta con 125 oficinas del SPE, 81 agencias locales y 3.557 sucursales.



Personal

Ocupa a 8.212 empleados, de los cuales 545 trabajan en la sede central. Casi la mitad del personal desempeña tareas de atención al cliente.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto anual en 2013 ascendió a US\$771.666.921, cifra que fue financiada con recursos públicos y contribuciones a la seguridad social.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación utilizan un banco de datos computarizado que reúne las listas de los solicitantes de empleo y de las vacantes laborales registradas y les permite hacer ofertas directas de empleo a los solicitantes. La elaboración de perfiles se basa en modelos estadísticos y análisis técnicos. Los solicitantes de empleo tienen acceso a las vacantes mediante autoservicio en las oficinas del SPE y en la plataforma web, donde, además, pueden registrarse y administrar su perfil por sí mismos.

Las entrevistas de trabajo personales con los gestores de colocación son una práctica estándar, e incluyen la configuración de planes individuales de reintegración para definir las actividades y metas de la búsqueda de empleo. Asimismo, la agencia proporciona el servicio de central de llamadas y la capacitación de los solicitantes.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Las vacantes laborales se registran a través de varios canales. Los gestores de colocación preseleccionan a los candidatos más adecuados, antes de proponerlos a los empleadores, con base en una tecnología de enlace computarizada. Los empleadores tienen acceso a un banco de datos de los solicitantes, tanto en las oficinas del SPE como en línea, y pueden contactarlos directamente o por medio del gestor de colocación responsable. La información grupal de los candidatos también se encuentra disponible.

La agencia provee servicios personalizados de reclutamiento por teléfono, en línea, en las oficinas del SPE o en las instalaciones del empleador. Además, organiza ferias de empleo, realiza visitas focalizadas a empresas o ramas seleccionadas y brinda apoyo a las compañías en casos de crisis.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son los solicitantes de empleo más jóvenes, las personas con discapacidad, los inmigrantes, los desempleados de largo plazo, las mujeres y las personas con problemas específicos que impiden su integración al mercado laboral.

Programas

Los programas incluyen orientación vocacional general, capacitación profesional (ofrecida por agencias externas), colocación en programas de prueba de trabajo temporal, apoyo para el inicio de negocios, subsidios de los costos salariales y medidas para la creación de empleo y conservación de los puestos de trabajo.



Migración y movilidad

El SPE suministra ofertas de trabajo en el exterior y presta asistencia a los trabajadores extranjeros que ya residen en el país y a los migrantes retornados.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo

Sí



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE es responsable de la administración de beneficios por desempleo.



Servicios de información del mercado laboral

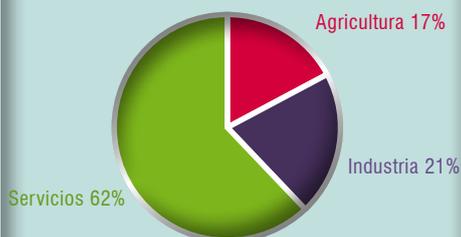
El SPE recolecta información del mercado laboral en los niveles nacional, regional y local para el gobierno y para las instituciones de estadística. La información se publica en línea o en folletos. Además, la agencia integra el observatorio del mercado laboral y realiza actividades de monitoreo e investigación del mercado de trabajo.

Ucrania

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	46.053.300	45.593.300
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	1.887,5	2.094,1
Tasa de desempleo total (%)	8,8	7,7
Tasa de desempleo femenino (%)	7,3	6,4
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	19,8	18,2
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	15,1	16,2

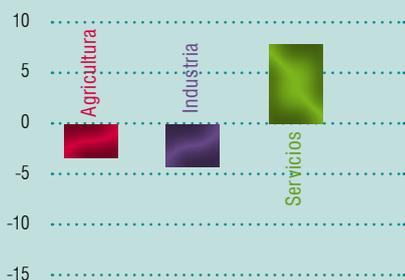
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2002 a 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es una agencia establecida por ley que responde ante el Ministerio de Trabajo o su equivalente. Está conformado por una sede central y oficinas locales para la entrega de servicios.

Funciones/Portafolio

Las funciones asignadas por ley al SPE son la intermediación laboral, la información del mercado laboral, las políticas activas del mercado de trabajo, la migración laboral y la administración de los beneficios por desempleo.

Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

Los solicitantes de empleo están obligados a registrarse y los empleadores deben inscribir las vacantes.



Oficinas

Cuenta con 573 oficinas.



Personal

Ocupa a un total de 15.490 empleados.



Presupuesto y financiamiento

No hay información disponible.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

No hay información disponible.

Servicios de colocación laboral para empleadores

No hay información disponible.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

No hay información disponible.

Programas

No hay información disponible.



Migración y movilidad

No hay información disponible.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo

 Sí

Beneficios sociales y por desempleo

No hay información disponible.



Servicios de información del mercado laboral

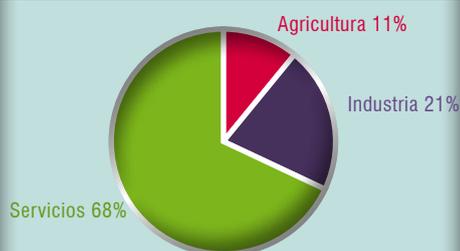
No hay información disponible.

Uruguay

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	3.360.431	3.395.253
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	6.286,1	7.505,8
Tasa de desempleo total (%)	7,3	6,0
Tasa de desempleo femenino (%)	9,9	8,4
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	15,3	14,8
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	24,2	23,8

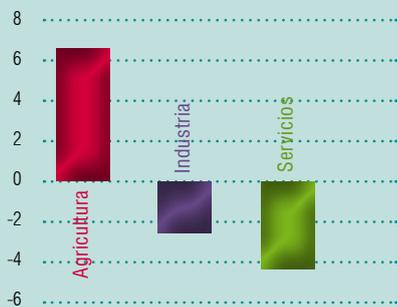
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2011



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2001 a 2011



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es un departamento de línea del Ministerio de Trabajo o su equivalente. Está conformado por una sede central y oficinas locales para la prestación de los servicios.

Funciones/Portafolio

Las funciones asignadas por ley al SPE son la intermediación laboral y las políticas activas del mercado de trabajo. Además, la agencia está a cargo de las políticas de migración laboral.

Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe un mandato legal que obligue a los solicitantes de empleo a registrarse ni a los empleadores a inscribir las vacantes laborales.



Oficinas

Cuenta con 28 oficinas, una sede principal, 24 unidades locales que prestan la totalidad de los servicios y tres oficinas sucursales.



Personal

Ocupa a un total de 92 empleados: 15 se desempeñan en la sede central y 77 lo hacen en las oficinas locales.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto es financiado con recursos públicos.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación utilizan un banco de datos computarizado que reúne las listas de las vacantes laborales y de los solicitantes de empleo registrados y les permite hacer ofertas directas de empleo a los solicitantes. Los perfiles se elaboran sobre la base de la evaluación del asesor. Los solicitantes de empleo tienen acceso a las ofertas laborales en las oficinas del SPE o en línea.

Las entrevistas de trabajo personales con los gestores de colocación son una práctica estándar e incluyen la creación de planes individuales de reintegración para definir las actividades y metas de la búsqueda de empleo. El SPE es proveedor directo de los servicios de capacitación para los solicitantes de empleo.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Las vacantes se pueden registrar por teléfono, por correo electrónico, en línea y en las oficinas del SPE. Los gestores de colocación realizan una preselección de los candidatos más adecuados, antes de referirlos a los empleadores, en base a una tecnología de enlace computarizada. Los empleadores tienen la opción de ponerse en contacto directamente con los solicitantes registrados en el banco de datos. El SPE también presta servicios de información grupal sobre los candidatos potenciales.

Asimismo, la agencia proporciona soporte personalizado para el reclutamiento tanto por teléfono, correo electrónico o en línea como en las oficinas del SPE y en las del empleador.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son los solicitantes de empleo más jóvenes, los inmigrantes, los desempleados de largo plazo y las personas con problemas específicos que impiden su integración al mercado laboral.

Programas

Los programas incluyen orientación profesional para jóvenes y adultos, y subsidios de los costos salariales para promover la contratación de la población desempleada.



Migración y movilidad

El SPE ofrece asistencia a los trabajadores extranjeros que ya residen en el país y a los migrantes retornados.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo Sí



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE no administra beneficios por desempleo ni otros beneficios sociales.



Servicios de información del mercado laboral

El SPE no genera información del mercado laboral.

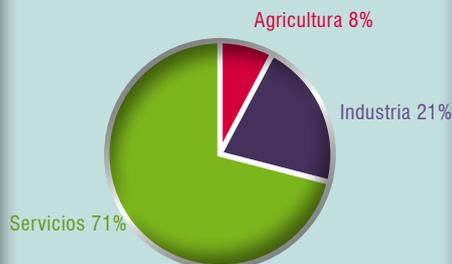
Venezuela

Organización y áreas de responsabilidad

Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	28.583.040	29.954.782
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	6.199,1	6.412,0
Tasa de desempleo total (%)	7,8	7,8
Tasa de desempleo femenino (%)	8,4	9,1
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	13,7	14,3
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	18,7	22,6

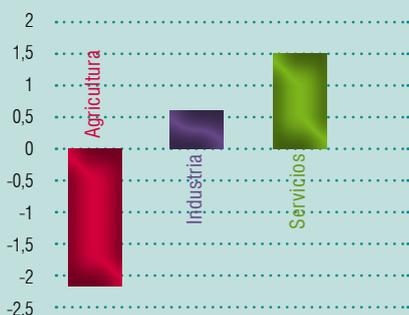
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2002 a 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Estructura organizacional

El SPE es una agencia establecida por ley que responde al Ministerio de Trabajo o su equivalente. Está conformado por una sede central y oficinas de nivel local y regional para la entrega de los servicios.

Funciones/Portafolio

Las tareas asignadas por ley al SPE son la intermediación laboral, la información del mercado laboral y la administración de los beneficios por desempleo y otros beneficios sociales.

Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe un mandato legal que obligue a los solicitantes de empleo a registrarse ni a los empleadores a inscribir las vacantes laborales.



Oficinas

Cuenta con 31 oficinas.



Personal

El número total de empleados asciende a 300.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto se financia con recursos públicos y contribuciones al seguro por desempleo. La mayor parte del presupuesto se destina a la intermediación y la colocación laboral.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación realizan entrevistas de trabajo personales en las oficinas del SPE. Se elaboran perfiles de los solicitantes de empleo. La información y los consejos prácticos sobre el proceso de búsqueda de empleo están disponibles en línea. Además, la agencia suministra el servicio de central de llamadas.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Las vacantes se registran en las oficinas del SPE. Los empleadores pueden contactar a los aspirantes directamente o por medio del gestor de colocación responsable.

La agencia provee soporte personalizado para el reclutamiento tanto en las oficinas del SPE o en las del empleador como a través de la central de llamadas. Además, brinda asistencia a las empresas en crisis.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo incluyen los solicitantes de empleo más jóvenes, las mujeres, las personas con discapacidad, los inmigrantes, las minorías étnicas, los desempleados de largo plazo y las personas con problemas específicos que impiden su integración al mercado laboral.

Programas

Un programa clave es la orientación profesional general para jóvenes y adultos, suministrada por el SPE.



Migración y movilidad

El SPE presta asistencia a los empleadores extranjeros en busca de trabajadores migrantes.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo Sí



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE es responsable de la administración de beneficios por desempleo.



Servicios de información del mercado laboral

La información del mercado laboral se recolecta en los niveles nacional, regional y local, para el gobierno y/o las instituciones de estadística. El SPE es miembro del observatorio del mercado laboral y realiza el monitoreo e investigaciones del mercado de trabajo.

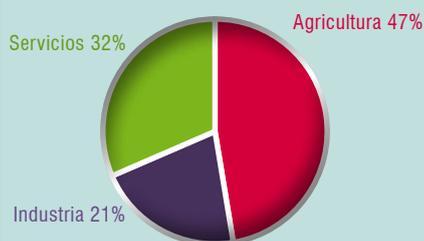
Vietnam



Indicadores estructurales	2009	2012
Población (total)	86.025.000	88.772.900
PIB per cápita (en dólares estadounidenses)	855,1	986,0
Tasa de desempleo total (%)	2,3	2,0
Tasa de desempleo femenino (%)	2,7	2,0
Tasa de desempleo, hombres jóvenes (15-24) (%)	6,1	4,2
Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (15-24) (%)	5,9	5,9

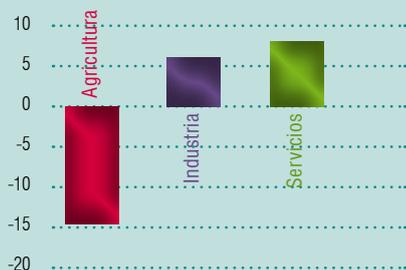
Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Proporción del empleo total por sector económico, 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Crecimiento del empleo por sector económico, de 2002 a 2012



Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial. Banco Mundial (actualización de noviembre de 2014)

Organización y áreas de responsabilidad

Estructura organizacional

El SPE es un departamento de línea del Ministerio de Trabajo o su equivalente. Está conformado por una sede central y unidades organizativas de nivel local.

Funciones/Portafolio

Las funciones asignadas por ley al SPE son la información del mercado laboral, las políticas activas del mercado de trabajo, la administración de los beneficios por desempleo y la migración laboral.

Regulaciones para el registro de solicitantes de empleo y vacantes

No existe un mandato legal que obligue a los solicitantes de empleo a registrarse ni a los empleadores a inscribir las vacantes laborales.



Oficinas

Cuenta con un total de 130 oficinas, de las cuales 63 prestan todos los servicios, más sus subunidades (que proporcionan servicios limitados).



Personal

Ocupa a 2.500 empleados, cifra que abarca 100 personas en la sede central y 2.400 en las oficinas de nivel local. Casi un tercio se dedica a los servicios de atención al cliente.



Presupuesto y financiamiento

El presupuesto anual en 2013 fue de US\$21 millones, financiados en su totalidad con recursos públicos.



Servicios de colocación laboral

Servicios de colocación laboral para personas que solicitan empleo

Los gestores de colocación utilizan un banco de datos y una tecnología de enlace computarizados que les permiten hacer ofertas directas de empleo a los solicitantes (son una práctica estándar). Los perfiles de los solicitantes se elaboran con base en las evaluaciones del asesor y con el respaldo de un análisis técnico. En las oficinas del SPE, los gestores de colocación realizan entrevistas de trabajo personales que incluyen información y consejos sobre la búsqueda de empleo. Esta información también se encuentra disponible a través de la central de llamadas y en línea. La capacitación de los solicitantes es provista tanto por el SPE como por agencias externas.

Servicios de colocación laboral para empleadores

Las vacantes laborales se pueden registrar a través de diferentes canales. Los gestores de colocación realizan una preselección de los candidatos más adecuados, antes de referirlos a los empleadores, en base a una tecnología de enlace computarizada. Los empleadores tienen acceso a una base de datos de los solicitantes, en las oficinas del SPE o en línea, y pueden ponerse en contacto con ellos directamente. Los empleadores-clientes son clasificados en grupos de servicios. La agencia provee apoyo personalizado para el reclutamiento, a través de diferentes canales; organiza ferias de empleo, realiza visitas focalizadas a empresas o ramas seleccionadas, y ofrece apoyo a las compañías en crisis.



Programa de políticas activas de mercado laboral

Grupos objetivo

Los grupos objetivo son los solicitantes de empleo más jóvenes, las mujeres, las personas con discapacidad, los inmigrantes y las minorías étnicas.

Programas

Los programas incluyen orientación profesional general, capacitación profesional (provista por el SPE o por agencias externas), colocación en programas de prueba de trabajo temporal, esquemas para el empleo por cuenta propia, subsidios para los costos salariales, apoyo para la movilidad laboral y medidas para crear y mantener el empleo.



Migración y movilidad

La agencia presta servicios de información y soporte para la búsqueda de empleo en el exterior y para los migrantes retornados.



Existencia de un esquema de seguros de desempleo Sí



Beneficios sociales y por desempleo

El SPE es responsable de la administración de beneficios por desempleo.



Servicios de información del mercado laboral

La información del mercado laboral se recolecta en los niveles nacional y regional para el gobierno y las instituciones de estadística. La información se publica en línea o en folletos. El SPE es miembro de un observatorio del mercado laboral, y también participa en actividades de monitoreo e investigación del mercado de trabajo.

Apéndice A: Regiones del mundo de AMSPE

África	Américas	Europa	Asia-Pacífico	Medio Oriente y Norte de Africa
Benín Burkina Faso Camerún República Centroafricana Chad Comoras Congo, República Democrática de Congo, República de Gabón Guinea Costa de Marfil Níger Togo	Argentina Bahamas Barbados Bolivia Brasil Canadá Chile Colombia Costa Rica Ecuador El Salvador Guatemala Guyana Honduras Jamaica México Panamá Paraguay Perú República Dominicana Suriname Trinidad y Tobago Uruguay Venezuela	Albania Alemania Armenia Austria Bélgica (Bruselas-región capital) Bélgica (País flamenco) Bélgica (País valón) Croacia Dinamarca Eslovenia Finlandia Francia Hungria Lituania Macedonia Moldavia Países Bajos Reino Unido República Checa Rusia Serbia Suecia Suiza Turquía Ucrania	Australia Camboya China Filipinas Japón Nueva Zelanda Tailandia Vietnam	Argelia Mauritania Marruecos
n=13	n=24	n=25	n=8	n=3

Apéndice B: Muestra y resultados de campo de las encuestas de 2011 y 2014

En 2011 y 2014, los encuestados potenciales (es decir, la muestra bruta) incluía a las organizaciones miembros de AMSPE y diversas organizaciones que no eran (todavía) miembros de AMSPE durante el período de campo respectivo. El resultado de campo final en términos de los encuestados y las tasas de respuesta de la encuesta fue muy positivo los dos años (véase el cuadro).

Cuadro B1: Resultados de campo finales, Encuesta AMSPE 2011 y Encuesta AMSPE -BID 2014

	2014	2011
Miembros de AMSPE	92	86
Organizaciones no miembros de AMSPE	13	7
Muestra bruta de la encuesta (número total de encuestados autorizados)	105	93
Respuestas de la encuesta completadas (muestra neta)	73	65
Tasa de respuesta de la encuesta (total)	70%	70%
Tasa de respuesta de la encuesta (solo miembros AMSPE)	60%	72%

Fuente: Institute for Applied Social Sciences.

Nota: Si se observa la participación en las encuestas de 2011 y 2014, podrá apreciarse que intervino un total de 43 servicios públicos de empleo (SPE). Sin embargo, varios servicios participaron ya sea un año o el otro. La comparación entre los encuestados de 2011 y 2014 en el cuadro muestra que en 2014 el número de SPE que participó en las Américas aumentó notablemente.

Cuadro B2 : Muestra y composición de las respuestas por regiones AMSPE

Región AMSEP	2014			2011		
	Encuestados potenciales (muestra bruta)	Encuestados	Tasa de respuesta (en %)	Encuestados potenciales (muestra bruta)	Encuestados	Tasa de respuesta (en %)
África	19	13	68,4	17	15	88,2
Américas	27	24	88,9	17	6	35,3
Europa	43	25	58,1	45	32	83,3
Asia-Pacífico	11	8	72,7	11	7	63,6
Medio Oriente / Norte de África	5	3	60,0	5	5	100
Total	105	73	69,5	95	65	68,4

Fuente: Institute for Applied Social Sciences.

Nota: Utilizando la clasificación regional de AMSPE de cinco zonas geográficas (cuadro B3 del Apéndice) se puede observar que la gran mayoría de las respuestas a la encuesta de 2011 provenían de Europa, seguidas de un número considerable de países africanos, y con participación de las Américas, Asia-Pacífico y Medio Oriente/Norte de África. En cambio, en la encuesta de 2014, Europa y las Américas tuvieron casi el mismo número de respuestas (25 y 24, respectivamente). Se produjo una disminución de la respuesta europea y un fuerte aumento de las respuestas de las Américas. En términos generales, África y Asia-Pacífico mantuvieron su respectiva participación en las respuestas (en términos de números absolutos y porcentajes relativos).

Cuadro B3: Participación en la encuesta de países/servicios públicos de empleo por años de la encuesta

Servicios públicos de empleo que participaron en las encuestas de 2011 y 2014 (n=43)	Servicios públicos de empleo que participaron solo en la encuesta de 2011 (n=22)	Servicios públicos de empleo que participaron solo en la encuesta de 2014 (n=30)
<p>Alemania Argelia Argentina Armenia Australia Austria Bélgica (Bruselas-región capital) Bélgica (País flamenco) Bélgica (País valón) Benín Brasil Burkina Faso Camerún Chad China Congo, República Democrática del Congo, República del Croacia Dinamarca Eslovenia Finlandia Francia Gabón Guinea Jamaica Japón Lituania México Moldavia Marruecos Níger Perú Reino Unido República Centroafricana Rusia Serbia Suecia Suíza Tailandia Togo Turquía Uruguay Vietnam</p>	<p>Bélgica, ADG Bulgaria Chipre Corea Eslovaquia España Irlanda Kenia Letonia Liechtenstein Luxemburgo Mali Mauritania Mongolia Montenegro Noruega Portugal Rumania Senegal Túnez Yibuti Zimbabue</p>	<p>Albania Bahamas Barbados Bolivia Camboya Canadá Chile Colombia Comoras Costa de Marfil Costa Rica Ecuador El Salvador Filipinas Guatemala Guyana Honduras Hungria Macedonia Mauritania Nueva Zelanda Países Bajos Panamá Paraguay República Checa República Dominicana Suriname Trinidad y Tobago Ucrania Venezuela</p>

Apéndice C: Cuadros por país

Cuadro C1

¿Qué tipo de tareas se han asignado a la organización?

(✓ indica un Sí como respuesta)

País

	Intermediación laboral/Colocación laboral	Información/Estadísticas del mercado laboral	Políticas activas de mercado laboral	Gestión de beneficios por desempleo	Administración de otros beneficios	Migración laboral
África						
Benín	✓	✓	✓		✓	✓
Burkina Faso	✓	✓	✓			✓
Camerún	✓	✓	✓			✓
Chad	✓	✓	✓			
Comoras	✓	✓	✓			✓
Congo, República Democrática del	✓	✓	✓			
Congo, República del	✓	✓	✓		✓	
Costa de Marfil	✓	✓	✓	✓		
Gabón	✓	✓	✓			✓
Guinea	✓	✓	✓			
Níger	✓	✓	✓			
República Centroafricana	✓	✓	✓		✓	
Togo	✓	✓	✓			✓
América						
Argentina	✓	✓	✓		✓	✓
Bahamas	✓	✓	✓			
Barbados	✓	✓	✓			✓
Bolivia	✓	✓	✓			✓
Brasil	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Canadá	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Chile	✓	✓	✓			
Colombia	✓	✓	✓		✓	✓
Costa Rica	✓	✓	✓			✓
Ecuador	✓	✓	✓			
El Salvador	✓	✓	✓			✓
Guatemala	✓	✓	✓			✓
Guyana	✓	✓	✓			
Honduras	✓	✓	✓			
Jamaica	✓	✓	✓		✓	✓
México	✓	✓	✓			✓
Panamá	✓	✓	✓			✓
Paraguay	✓	✓	✓			
Perú	✓	✓	✓			✓
República Dominicana	✓	✓	✓		✓	✓
Suriname	✓	✓	✓			✓
Trinidad y Tobago	✓	✓	✓			✓
Uruguay	✓	✓	✓			✓
Venezuela	✓	✓		✓		

	Intermediación laboral/Colocación laboral	Información/Estadísticas del mercado laboral	Políticas activas de mercado laboral	Gestión de beneficios por desempleo	Administración de otros beneficios	Migración laboral
Europa						
Albania	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Alemania	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Armenia	✓	✓	✓			✓
Austria	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bélgica (Bruselas-Región capital)	✓	✓	✓			✓
Bélgica (Región Flamenca)	✓	✓	✓		✓	✓
Bélgica (Región Valona)	✓	✓	✓			✓
Croacia	✓	✓	✓	✓		✓
Dinamarca	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Eslovenia	✓	✓	✓	✓		✓
Finlandia	✓	✓	✓		✓	✓
Francia	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Hungría	✓	✓	✓	✓		✓
Lituania	✓	✓	✓			✓
Macedonia	✓	✓	✓	✓		✓
Moldavia	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Países Bajos	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Reino Unido	✓	✓	✓	✓	✓	
República Checa	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Rusia	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Serbia	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Suecia	✓	✓	✓			
Suiza	✓	✓	✓	✓		✓
Turquía	✓	✓	✓	✓		
Ucrania	✓	✓	✓	✓		✓
Asia-Pacífico						
Australia	✓	✓	✓			
Camboya	✓	✓	✓			
China	✓	✓	✓	✓		✓
Filipinas	✓	✓	✓			✓
Japón	✓	✓	✓	✓	✓	
Nueva Zelanda	✓	✓	✓	✓	✓	
Tailandia		✓	✓		✓	
Vietnam		✓	✓	✓		✓
Medio Oriente-Países árabes						
Argelia	✓	✓				✓
Mauritania	✓	✓	✓			✓
Marruecos	✓	✓	✓			✓

Cuadro C2

¿Proporciona su organización cualquiera de los siguientes servicios para compartir información sobre las vacantes con personas que buscan trabajo?

(✓ indica un SÍ como respuesta)

País

	Ofertas directas de empleo/oferta activa de vacantes por personal del SEP	Personal de colocación utiliza banco de datos computarizado con las vacantes registradas	Personal de colocación utiliza banco de datos computarizado para los solicitantes registrados	Acceso autoservicio a ofertas laborales en oficinas locales o subunidades	Instalaciones autoservicio: banco de vacantes del SEP con base en Internet	Vacantes del SEP con base en Internet y banco de usuarios registrados; los usuarios pueden procesar y cambiar su perfil
África						
Benín	✓	✓	✓	✓	✓	
Burkina Faso	✓			✓	✓	
Camerún	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Chad	✓	✓	✓	✓	✓	
Comoras	✓	✓	✓	✓		
Congo, República Democrática del	✓			✓		✓
Congo, República del	✓			✓		
Costa de Marfil		✓	✓	✓	✓	✓
Gabón	✓	✓	✓	✓		
Guinea	✓	✓	✓	✓		
Níger	✓	✓	✓	✓		
República Centroafricana		✓	✓	✓	✓	
Togo	✓	✓		✓	✓	✓
América						
Argentina	✓	✓	✓			
Bahamas	✓		✓	✓		✓
Barbados						
Bolivia	✓	✓	✓	✓		
Brasil	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Canadá		✓	✓	✓	✓	✓
Chile		✓	✓			
Colombia	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Costa Rica	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ecuador	✓	✓	✓	✓	✓	✓
El Salvador	✓	✓	✓			
Guatemala	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Guyana	✓	✓	✓			
Honduras	✓	✓	✓	✓		✓
Jamaica	✓	✓	✓	✓	✓	✓
México	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Panamá	✓	✓	✓	✓		
Paraguay	✓	✓	✓			
Perú	✓	✓	✓	✓	✓	✓
República Dominicana	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Suriname	✓	✓	✓			
Trinidad y Tobago	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Uruguay	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Venezuela						

	Ofertas directas de empleo/Oferente activa de vacantes por personal del SEP	Personal de colocación utiliza banco de datos computarizado con las vacantes registradas	Personal de colocación utiliza banco de datos computarizado para los solicitantes registrados	Acceso autoservicio a ofertas laborales en oficinas locales o subunidades	Instalaciones autoservicio: banco de vacantes del SEP con base en Internet	Vacantes del SEP con base en Internet y banco de usuarios registrados; los usuarios pueden procesar y cambiar su perfil
Europa						
Albania	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Alemania	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Armenia	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Austria	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bélgica (Bruselas-Región capital)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bélgica (Región Flamenca)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bélgica (Región Valona)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Croacia	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dinamarca	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Eslovenia	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Finlandia	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Francia	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Hungría	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Lituania	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Macedonia	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Moldavia	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Países Bajos	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Reino Unido	✓	✓	✓	✓	✓	✓
República Checa	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Rusia			✓	✓		
Serbia	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Suecia	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Suiza	✓	✓	✓	✓	✓	
Turquía	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ucrania						
Asia-Pacífico						
Australia	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Camboya	✓	✓	✓	✓	✓	✓
China	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Filipinas	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Japón	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Nueva Zelanda	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tailandia						
Vietnam	✓	✓	✓	✓	✓	
Medio Oriente-Países árabes						
Argelia	✓	✓	✓	✓	✓	
Mauritania	✓	✓	✓	✓		
Marruecos	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Cuadro C3

¿Proporciona su organización cualquiera de los siguientes servicios para perfilar los demandantes de empleo?

(✓ indica un Sí como respuesta)

País

	Evaluación sistemática de chances de integración al mercado laboral (perfilado)	Si se aplica perfilado: perfil basado solo en evaluación del asesor/agente de colocación	Si se aplica perfilado: perfiles basados solamente en modelos oficiales y medios tecnológicos (informáticos)	Si se aplica perfilado: tipos mixtos de perfiles basados en evaluación del agente de colocación con el apoyo de medios tecnológicos
África				
Benín		✓	✓	✓
Burkina Faso				
Camerún	✓			
Chad				
Comoras				
Congo, República Democrática del				
Congo, República del	✓		✓	
Costa de Marfil	✓	✓		
Gabón		✓		
Guinea	✓	✓		
Níger				
República Centroafricana				
Togo	✓	✓		
América				
Argentina	✓			
Bahamas				
Barbados				
Bolivia				
Brasil				
Canadá	✓	✓		
Chile				
Colombia	✓	✓		
Costa Rica	✓	✓	✓	✓
Ecuador				
El Salvador	✓	✓		
Guatemala				
Guyana				
Honduras		✓		
Jamaica				
México	✓	✓	✓	✓
Panamá	✓	✓	✓	
Paraguay	✓	✓		
Perú				
República Dominicana				
Suriname	✓	✓		
Trinidad y Tobago	✓			✓
Uruguay	✓	✓		
Venezuela	✓			

	Evaluación sistemática de chances de integración al mercado laboral (perfilado)	Si se aplica perfilado: perfil basado solo en evaluación del asesor/agente de colocación	Si se aplica perfilado: perfiles basados solamente en modelos oficiales y medios tecnológicos (informáticos)	Si se aplica perfilado: tipos mixtos de perfiles basados en evaluación del agente de colocación con el apoyo de medios tecnológicos
Europa				
Albania		✓	✓	✓
Alemania	✓	✓		✓
Armenia	✓	✓		
Austria	✓			✓
Bélgica (Bruselas-Región capital)	✓			✓
Bélgica (Región Flamenca)	✓			✓
Bélgica (Región Valona)	✓			✓
Croacia	✓	✓	✓	✓
Dinamarca		✓		
Eslovenia	✓	✓		
Finlandia	✓			
Francia	✓	✓		✓
Hungría	✓			✓
Lituania	✓	✓		
Macedonia	✓	✓	✓	✓
Moldavia	✓	✓		
Países Bajos	✓			✓
Reino Unido				
República Checa	✓	✓	✓	✓
Rusia				
Serbia	✓	✓		
Suecia	✓			✓
Suiza	✓	✓		
Turquía	✓		✓	
Ucrania				
Asia-Pacífico				
Australia	✓			✓
Camboya				
China	✓	✓	✓	✓
Filipinas	✓			✓
Japón				
Nueva Zelanda	✓			✓
Tailandia				
Vietnam				✓
Medio Oriente-Países árabes				
Argelia	✓	✓	✓	✓
Mauritania	✓	✓		✓
Marruecos	✓	✓	✓	

Cuadro C4

¿Proporciona su organización cualquiera de los siguientes servicios para brindar apoyo en la búsqueda de empleo para los solicitantes de empleo?

(✓ indica un Sí como respuesta)

País

Entrevistas o apoyo personales en la búsqueda de empleo: información para buscar y encontrar vacantes en las oficinas/agencias locales del SEP

Servicio de *call center* para los solicitantes de empleo

Información en Internet sobre búsquedas laborales (sugerencias prácticas: redacción de cv, carta de presentación, etc.)

Planes de acción/acuerdos de reintegro individuales que definan las actividades y objetivos de búsqueda

Oferta de capacitación directa (en casa) para los solicitantes

Derivación de solicitantes para que reciban capacitación proporcionada en forma externa

Derivación a agencias de empleo/proveedores especializados para servicios personalizados/especiales

País	Entrevistas o apoyo personales en la búsqueda de empleo: información para buscar y encontrar vacantes en las oficinas/agencias locales del SEP	Servicio de <i>call center</i> para los solicitantes de empleo	Información en Internet sobre búsquedas laborales (sugerencias prácticas: redacción de cv, carta de presentación, etc.)	Planes de acción/acuerdos de reintegro individuales que definan las actividades y objetivos de búsqueda	Oferta de capacitación directa (en casa) para los solicitantes	Derivación de solicitantes para que reciban capacitación proporcionada en forma externa	Derivación a agencias de empleo/proveedores especializados para servicios personalizados/especiales
África							
Benín	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Burkina Faso	✓		✓		✓		
Camerún	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Chad	✓					✓	
Comoras	✓				✓		
Congo, República Democrática del	✓		✓			✓	
Congo, República del	✓				✓	✓	✓
Costa de Marfil	✓		✓		✓		✓
Gabón	✓				✓	✓	
Guinea	✓					✓	✓
Níger	✓				✓		
República Centroafricana	✓		✓		✓		
Togo	✓			✓	✓		
América							
Argentina	✓	✓	✓	✓	✓		
Bahamas	✓						
Barbados	✓				✓		
Bolivia	✓						
Brasil	✓		✓		✓		
Canadá	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Chile	✓	✓			✓		
Colombia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Costa Rica	✓	✓	✓		✓	✓	
Ecuador	✓		✓	✓			
El Salvador	✓				✓		
Guatemala	✓		✓	✓	✓		✓
Guyana	✓				✓		
Honduras	✓		✓		✓		
Jamaica	✓		✓		✓	✓	✓
México	✓	✓	✓		✓	✓	✓
Panamá	✓		✓		✓	✓	✓
Paraguay	✓			✓	✓	✓	✓
Perú	✓		✓	✓	✓	✓	
República Dominicana	✓			✓	✓	✓	
Suriname					✓		
Trinidad y Tobago	✓	✓	✓		✓		
Uruguay	✓			✓	✓		
Venezuela	✓	✓	✓				

	Entrevistas o apoyo personales en la búsqueda de empleo; información para buscar y encontrar vacantes en las oficinas/agencias locales del SEP	Servicio de <i>call center</i> para los solicitantes de empleo	Información en Internet sobre búsquedas laborales (sugerencias prácticas: redacción de cv, carta de presentación, etc.)	Planes de acción/acuerdos de reintegro individuales que definen las actividades y objetivos de búsqueda	Oferta de capacitación directa (en casa) para los solicitantes	Derivación de solicitantes para que reciban capacitación proporcionada en forma externa	Derivación a agencias de empleo/proveedores especializados para servicios personalizados/especiales
Europa							
Albania	✓		✓	✓		✓	✓
Alemania	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Armenia	✓		✓	✓			✓
Austria	✓	✓	✓	✓		✓	✓
Bélgica (Bruselas-Región capital)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bélgica (Región Flamenca)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bélgica (Región Valona)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Croacia	✓	✓	✓	✓	✓		
Dinamarca	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Eslovenia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Finlandia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Francia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Hungría	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Lituania	✓	✓	✓	✓	✓		
Macedonia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Moldavia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Países Bajos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Reino Unido	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
República Checa	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Rusia							
Serbia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Suecia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Suiza	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Turquía	✓	✓		✓	✓		
Ucrania							
Asia-Pacífico							
Australia	✓	✓		✓	✓		✓
Camboya	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
China	✓	✓	✓	✓	✓		
Filipinas	✓		✓		✓	✓	
Japón	✓	✓				✓	
Nueva Zelanda	✓		✓		✓	✓	
Tailandia							
Vietnam	✓	✓	✓		✓	✓	
Medio Oriente-Países árabes							
Argelia	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Mauritania	✓						
Marruecos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

Cuadro C5

¿Proporciona su organización cualquiera de los siguientes servicios para el registro de las vacantes abiertas por parte de los empleadores?

(✓ indica un Sí como respuesta)

País

	Registro en las oficinas del SEP	Registro telefónico mediante un call center	Registro telefónico a través del agente de colocación	Registro por correo postal	Registro por correo electrónico	Registro por Internet
África						
Benín	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Burkina Faso	✓			✓		✓
Camerún	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Chad	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Comoras	✓					
Congo, República Democrática del	✓			✓		
Congo, República del	✓	✓	✓	✓		
Costa de Marfil	✓		✓	✓	✓	
Gabón	✓	✓	✓	✓	✓	
Guinea	✓	✓	✓	✓	✓	
Níger	✓	✓	✓	✓		
República Centroafricana	✓	✓	✓	✓	✓	
Togo	✓		✓	✓	✓	✓
América						
Argentina	✓		✓		✓	✓
Bahamas	✓		✓		✓	✓
Barbados	✓		✓	✓	✓	
Bolivia	✓	✓	✓		✓	
Brasil	✓		✓		✓	✓
Canadá						✓
Chile	✓					✓
Colombia	✓	✓	✓		✓	✓
Costa Rica	✓	✓	✓		✓	✓
Ecuador	✓		✓		✓	✓
El Salvador	✓	✓	✓		✓	✓
Guatemala	✓		✓		✓	✓
Guyana	✓					
Honduras	✓		✓		✓	✓
Jamaica	✓		✓	✓	✓	✓
México	✓	✓	✓		✓	✓
Panamá	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Paraguay	✓	✓	✓		✓	✓
Perú	✓		✓		✓	✓
República Dominicana	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Suriname	✓		✓			
Trinidad y Tobago	✓	✓	✓		✓	✓
Uruguay	✓		✓		✓	✓
Venezuela	✓					

	Registro en las oficinas del SEP	Registro telefónico mediante un call center	Registro telefónico a través del agente de colocación	Registro por correo postal	Registro por correo electrónico	Registro por Internet
Europa						
Albania	✓	✓	✓		✓	✓
Alemania	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Armenia	✓		✓		✓	✓
Austria	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bélgica (Bruselas-Región capital)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bélgica (Región Flamenca)	✓	✓	✓		✓	✓
Bélgica (Región Valona)	✓		✓	✓	✓	✓
Croacia	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dinamarca	✓	✓	✓		✓	✓
Eslovenia	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Finlandia			✓			✓
Francia	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Hungría	✓		✓	✓	✓	✓
Lituania	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Macedonia	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Moldavia	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Países Bajos						✓
Reino Unido	✓	✓			✓	✓
República Checa	✓		✓	✓	✓	✓
Rusia	✓					✓
Serbia	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Suecia	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Suiza			✓			✓
Turquía	✓		✓		✓	✓
Ucrania						
Asia-Pacífico						
Australia	✓	✓	✓			✓
Camboya	✓	✓	✓		✓	✓
China	✓	✓	✓		✓	✓
Filipinas	✓					✓
Japón	✓		✓	✓		
Nueva Zelanda	✓	✓	✓		✓	✓
Tailandia						
Vietnam	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Medio Oriente-Países árabes						
Argelia	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Mauritania				✓		
Marruecos	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Cuadro C6

¿Proporciona su organización cualquiera de los siguientes servicios para compartir información con los empleadores acerca de los solicitantes de empleo?

(✓ indica un SÍ como respuesta)

País

Acceso de los solicitantes a un banco de datos (incluida información de contacto) en las oficinas del SPE

El empleador debe contactar al agente del SEP responsable para que lo derive al postulante

Acceso a Internet para postulantes/banco de datos de cv con información de contacto de los postulantes

El empleador puede contactar al postulante directamente (información anónima)

	Acceso de los solicitantes a un banco de datos (incluida información de contacto) en las oficinas del SPE	El empleador debe contactar al agente del SEP responsable para que lo derive al postulante	Acceso a Internet para postulantes/banco de datos de cv con información de contacto de los postulantes	El empleador puede contactar al postulante directamente (información anónima)
África				
Benín		✓		
Burkina Faso		✓	✓	
Camerún	✓	✓		
Chad		✓		✓
Comoras	✓	✓		✓
Congo, República Democrática del				✓
Congo, República del		✓		✓
Costa de Marfil		✓	✓	
Gabón				✓
Guinea	✓	✓		✓
Níger	✓	✓		
República Centroafricana	✓			✓
Togo				✓
América				
Argentina	✓	✓		
Bahamas	✓		✓	✓
Barbados		✓	✓	
Bolivia	✓	✓		✓
Brasil				✓
Canadá	✓		✓	
Chile			✓	✓
Colombia	✓	✓	✓	✓
Costa Rica	✓		✓	✓
Ecuador		✓	✓	✓
El Salvador		✓		
Guatemala	✓		✓	✓
Guyana	✓	✓		✓
Honduras	✓	✓	✓	✓
Jamaica	✓		✓	✓
México	✓	✓	✓	✓
Panamá		✓		
Paraguay	✓	✓		
Perú	✓	✓	✓	✓
República Dominicana	✓		✓	✓
Suriname	✓	✓		✓
Trinidad y Tobago	✓		✓	✓
Uruguay				✓
Venezuela		✓		✓

	Acceso de los solicitantes a un banco de datos (incluida información de contacto) en las oficinas del SPE	El empleador debe contactar al agente del SEP responsable para que lo derive al postulante	Acceso a Internet para postulantes/banco de datos de cv con información de contacto de los postulantes	El empleador puede contactar al postulante directamente (información anónima)
Europa				
Albania			✓	✓
Alemania	✓	✓	✓	✓
Armenia		✓	✓	
Austria	✓		✓	✓
Bélgica (Bruselas-Región capital)	✓	✓	✓	✓
Bélgica (Región Flamenca)	✓	✓	✓	
Bélgica (Región Valona)		✓		
Croacia	✓	✓	✓	✓
Dinamarca	✓		✓	
Eslovenia	✓		✓	
Finlandia			✓	
Francia	✓	✓	✓	
Hungría		✓	✓	
Lituania	✓	✓	✓	
Macedonia	✓	✓	✓	
Moldavia	✓	✓	✓	✓
Países Bajos	✓	✓	✓	✓
Reino Unido	✓	✓	✓	✓
República Checa		✓	✓	
Rusia	✓		✓	
Serbia	✓	✓	✓	✓
Suecia	✓	✓	✓	✓
Suiza		✓		
Turquía	✓	✓	✓	✓
Ucrania				
Asia-Pacífico				
Australia	✓			
Camboya	✓	✓	✓	✓
China	✓	✓	✓	✓
Filipinas	✓	✓	✓	✓
Japón	✓	✓		✓
Nueva Zelanda				✓
Tailandia				
Vietnam	✓		✓	✓
Medio Oriente-Países árabes				
Argelia	✓			✓
Mauritania				✓
Marruecos		✓		

Cuadro C7

¿Proporciona su organización cualquiera de los siguientes servicios de apoyo personal para la contratación por parte de los empleadores?

(✓ indica un SÍ como respuesta)

País

	Servicios de apoyo personal para el reclutamiento por contacto cara a cara en las oficinas del SPE o a través del sitio del empleador	Servicios de apoyo personal para el reclutamiento por teléfono a través del agente de colocación	Servicios de apoyo personal para el reclutamiento por teléfono a través de un <i>call center</i>	Servicios de apoyo personal para el reclutamiento por e-mail o por Internet
África				
Benín	✓	✓	✓	
Burkina Faso				
Camerún	✓	✓	✓	
Chad	✓			
Comoras	✓			
Congo, República Democrática del	✓			
Congo, República del	✓	✓		
Costa de Marfil	✓	✓		
Gabón	✓	✓	✓	
Guinea	✓	✓	✓	
Níger	✓	✓	✓	
República Centroafricana	✓	✓	✓	
Togo	✓	✓		✓
América				
Argentina	✓	✓		✓
Bahamas	✓	✓		✓
Barbados	✓	✓		
Bolivia	✓	✓	✓	
Brasil	✓	✓		✓
Canadá	✓	✓		
Chile				
Colombia	✓	✓	✓	✓
Costa Rica	✓	✓	✓	✓
Ecuador	✓	✓		✓
El Salvador	✓	✓		✓
Guatemala	✓	✓		
Guyana	✓	✓	✓	
Honduras	✓	✓		✓
Jamaica	✓	✓		✓
México	✓	✓	✓	✓
Panamá	✓	✓	✓	✓
Paraguay	✓	✓		✓
Perú	✓	✓		✓
República Dominicana	✓	✓	✓	✓
Suriname	✓	✓		
Trinidad y Tobago	✓	✓	✓	✓
Uruguay	✓	✓		✓
Venezuela	✓			

	Servicios de apoyo personal para el reclutamiento por contacto cara a cara en las oficinas del SPE o a través del sitio del empleador	Servicios de apoyo personal para el reclutamiento por teléfono a través del agente de colocación	Servicios de apoyo personal para el reclutamiento por teléfono a través de un call center	Servicios de apoyo personal para el reclutamiento por e-mail o por Internet
Europa				
Albania	✓	✓	✓	✓
Alemania	✓	✓	✓	✓
Armenia	✓	✓		✓
Austria	✓	✓	✓	✓
Bélgica (Bruselas-Región capital)	✓			✓
Bélgica (Región Flamenca)	✓	✓	✓	✓
Bélgica (Región Valona)	✓	✓		✓
Croacia	✓	✓	✓	✓
Dinamarca	✓	✓	✓	✓
Eslovenia	✓	✓	✓	✓
Finlandia	✓	✓	✓	✓
Francia	✓	✓	✓	✓
Hungría	✓	✓		✓
Lituania	✓	✓	✓	✓
Macedonia	✓	✓	✓	✓
Moldavia	✓	✓	✓	
Países Bajos		✓		✓
Reino Unido	✓	✓	✓	✓
República Checa	✓	✓		✓
Rusia				
Serbia	✓			✓
Suecia	✓	✓	✓	✓
Suiza	✓	✓		✓
Turquía	✓	✓		✓
Ucrania				
Asia-Pacífico				
Australia	✓	✓	✓	✓
Camboya	✓	✓	✓	✓
China	✓	✓	✓	✓
Filipinas	✓	✓		✓
Japón	✓	✓		
Nueva Zelanda	✓	✓	✓	✓
Tailandia				
Vietnam	✓	✓	✓	✓
Medio Oriente-Países árabes				
Argelia	✓	✓		
Mauritania	✓		✓	
Marruecos	✓	✓	✓	✓

Cuadro C8

¿Proporciona su organización cualquiera de los siguientes servicios especiales para los empleadores?

(V indica un Sí como respuesta)

País

(Pre)selección de candidatos adecuados y propuesta al empleador por parte del personal del SPEP	Adecuación computarizada entre buscador de empleo y vacante	Información grupal para trabajadores competentes encargada por empleador	Visitas de campo focalizadas de compañías/sucursales selectas para elevar la demanda y desarrollar paquetes de servicios específicos	Organización de ferias de empleo	Segmentación de clientes: servicios de diferentes niveles/alcance para distintos grupos de clientes	Asesoría personal del SPE/apoyo en caso de crisis de la firma (por ej., conservación del empleo y organización de licencias, etc.)
---	---	--	--	----------------------------------	---	--

África						
Benín	✓		✓	✓	✓	✓
Burkina Faso	✓					
Camerún	✓	✓	✓		✓	✓
Chad	✓			✓	✓	
Comoras	✓	✓			✓	
Congo, República Democrática del	✓			✓	✓	✓
Congo, República del	✓	✓				
Costa de Marfil	✓			✓	✓	
Gabón	✓	✓		✓	✓	✓
Guinea	✓			✓	✓	✓
Níger	✓			✓	✓	
República Centroafricana	✓		✓	✓	✓	✓
Togo	✓		✓	✓	✓	✓
América						
Argentina	✓	✓	✓	✓		✓
Bahamas	✓				✓	
Barbados	✓		✓		✓	✓
Bolivia	✓		✓		✓	
Brasil	✓	✓	✓		✓	✓
Canadá	✓			✓	✓	✓
Chile					✓	
Colombia	✓	✓	✓		✓	✓
Costa Rica	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ecuador	✓	✓	✓	✓	✓	✓
El Salvador	✓		✓	✓	✓	
Guatemala		✓		✓	✓	
Guyana	✓			✓	✓	
Honduras	✓				✓	
Jamaica	✓	✓	✓	✓		✓
México	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Panamá	✓				✓	
Paraguay	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Perú	✓	✓	✓	✓	✓	
República Dominicana	✓	✓	✓			
Suriname	✓					
Trinidad y Tobago	✓	✓	✓	✓		✓
Uruguay	✓	✓	✓			
Venezuela					✓	

	(Pre)selección de candidatos adecuados y propuesta al empleador por parte del personal del SPEP	Adecuación computarizada entre buscador de empleo y vacante	Información grupal para trabajadores competentes encargada por empleador	Visitas de campo focalizadas de compañías/sucursales selectas para elevar la demanda y desarrollar paquetes de servicios específicos	Organización de ferias de empleo	Segmentación de clientes: servicios de diferentes niveles/alcance para distintos grupos de clientes	Asesoría personal del SPE/apoyo en caso de crisis de la firma (por ej., conservación del empleo y organización de licencias, etc.)
Europa							
Albania	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Alemania	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Armenia	✓	✓	✓		✓		✓
Austria	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bélgica (Bruselas-Región capital)	✓	✓	✓		✓	✓	✓
Bélgica (Región Flamenca)	✓	✓		✓	✓	✓	
Bélgica (Región Valona)		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Croacia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dinamarca	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Eslovenia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Finlandia	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Francia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Hungría	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Lituania	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Macedonia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Moldavia	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Países Bajos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Reino Unido	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
República Checa	✓	✓	✓		✓	✓	✓
Rusia		✓			✓		
Serbia	✓	✓	✓	✓	✓		
Suecia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Suiza	✓	✓		✓	✓	✓	✓
Turquía	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Ucrania							
Asia-Pacífico							
Australia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Camboya	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
China	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Filipinas	✓	✓			✓		✓
Japón	✓	✓			✓		✓
Nueva Zelanda	✓	✓		✓	✓		
Tailandia							
Vietnam	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Medio Oriente-Países árabes							
Argelia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Mauritania	✓	✓					
Marruecos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

Cuadro C9

¿Proporciona su organización cualquiera de los siguientes servicios relacionados con el procesamiento y la oferta de información del mercado laboral?

(✓ indica un SÍ como respuesta)

País

	Estadísticas del mercado laboral a nivel nacional	Estadísticas del mercado laboral a nivel de unidades regionales	Estadísticas del mercado laboral a niveles/unidades locales	Estadísticas del mercado laboral para el gobierno y/o instituciones estadísticas	Información del mercado laboral para el público general mediante panfletos/folleto	Información del mercado laboral para el público general mediante sitios de Internet	Información del mercado laboral para el público general mediante opciones de descarga de Internet	Investigación sobre el mercado laboral (que excede la supervisión del desarrollo del mercado laboral)	El SEP es miembro de un observatorio de empleo
África									
Benín	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓
Burkina Faso	✓	✓		✓	✓	✓			✓
Camerún	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Chad	✓		✓						✓
Comoras	✓	✓		✓				✓	✓
Congo, República Democrática del	✓			✓					
Congo, República del	✓	✓		✓	✓				
Costa de Marfil	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Gabón	✓			✓	✓				
Guinea	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Níger	✓			✓	✓				✓
República Centroafricana	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	
Togo	✓			✓	✓	✓	✓		
América									
Argentina	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Bahamas	✓		✓	✓	✓	✓	✓		
Barbados									
Bolivia	✓			✓	✓	✓		✓	✓
Brasil	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓
Canadá	✓	✓		✓		✓	✓	✓	
Chile	✓	✓							
Colombia					✓	✓		✓	✓
Costa Rica				✓				✓	✓
Ecuador				✓				✓	
El Salvador	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Guatemala	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Guyana	✓	✓	✓	✓	✓			✓	
Honduras									
Jamaica	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
México	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Panamá	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Paraguay	✓			✓	✓			✓	✓
Perú									
República Dominicana	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Suriname				✓		✓		✓	
Trinidad y Tobago	✓	✓	✓	✓					
Uruguay									
Venezuela	✓	✓	✓	✓				✓	✓

	Estadísticas del mercado laboral a nivel nacional	Estadísticas del mercado laboral a nivel de unidades regionales	Estadísticas del mercado laboral a niveles/unidades locales	Estadísticas del mercado laboral para el gobierno y/o instituciones estadísticas	Información del mercado laboral para el público general mediante perfilados/folleto	Información del mercado laboral para el público general mediante sitios de Internet	Información del mercado laboral para el público general mediante opciones de descarga de Internet	Investigación sobre el mercado laboral (que excede la supervisión del desarrollo del mercado laboral)	El SEP es miembro de un observatorio de empleo
Europa									
Albania	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Alemania	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Armenia	✓	✓	✓	✓		✓		✓	
Austria	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Bélgica (Bruselas-Región capital)		✓	✓	✓		✓	✓	✓	
Bélgica (Región Flamenca)		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bélgica (Región Valona)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Croacia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dinamarca	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Eslovenia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Finlandia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Francia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Hungría	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Lituania	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Macedonia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Moldavia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Países Bajos	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	
Reino Unido	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
República Checa	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
Rusia	✓					✓	✓		
Serbia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Suecia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Suiza	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Turquía	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ucrania									
Asia-Pacífico									
Australia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Camboya	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
China	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Filipinas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Japón	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Nueva Zelanda									
Tailandia									
Vietnam	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Medio Oriente-Países árabes									
Argelia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Mauritania	✓	✓		✓	✓			✓	✓
Marruecos	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓

Cuadro C10

¿Proporciona su organización cualquiera de las siguientes medidas/programas activos de políticas de mercado laboral?

(✓ indica un Sí como respuesta)

País

Orientación vocacional general (por ej., asesoramiento) para jóvenes (transición escuela-trabajo) y adultos	El PES/la organización es activo(a) como proveedor de medidas de capacitación profesional (calificaciones/competencias prioritarias)	Las sesiones de orientación vocacional son financiadas por o derivadas a organizaciones de capacitación externas	Trabajo/colocación a prueba durante un periodo de prueba	Esquemas de autoempleo para empresas/negocios emergentes	Subsidios a los costos salariales para promover la contratación de desempleados	Medidas de creación de puestos de trabajo como empleo (público) adicional en áreas restringidas seleccionadas	Medidas de conservación del empleo (esquemas de trabajo de corta duración) para empleados en riesgo de despido	Programas para promover la movilidad laboral
---	--	--	--	--	---	---	--	--

África								
Benín	✓		✓	✓	✓	✓		✓
Burkina Faso		✓			✓			
Camerún	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
Chad	✓	✓	✓	✓	✓			
Comoras	✓	✓			✓			
Congo, República Democrática del		✓		✓	✓		✓	
Congo, República del		✓	✓		✓	✓		
Costa de Marfil	✓	✓	✓		✓	✓		
Gabón	✓		✓	✓			✓	✓
Guinea	✓	✓	✓	✓	✓			
Níger	✓	✓	✓	✓	✓			
República Centroafricana	✓	✓	✓		✓		✓	
Togo	✓		✓	✓	✓			
América								
Argentina	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bahamas	✓						✓	✓
Barbados	✓							✓
Bolivia			✓			✓		
Brasil		✓			✓		✓	
Canadá	✓						✓	✓
Chile	✓	✓				✓	✓	
Colombia	✓	✓	✓	✓	✓			✓
Costa Rica	✓	✓	✓	✓			✓	
Ecuador	✓	✓	✓				✓	
El Salvador	✓			✓	✓			✓
Guatemala		✓	✓	✓	✓	✓		
Guyana		✓	✓					
Honduras	✓		✓			✓		✓
Jamaica	✓			✓				✓
México	✓		✓	✓	✓			✓
Panamá	✓	✓		✓	✓			
Paraguay	✓	✓		✓	✓			
Perú								
República Dominicana			✓	✓	✓	✓		
Suriname	✓		✓		✓		✓	
Trinidad y Tobago	✓							
Uruguay	✓					✓		
Venezuela	✓	✓						

	Orientación vocacional general (por ej., asesoramiento) para jóvenes (transición escuela-trabajo) y adultos	El PES/la organización es activo(a) como proveedor de medidas de capacitación profesional (calificaciones/competencias prioritarias)	Las sesiones de orientación vocacional son financiadas por o derivadas a organizaciones de capacitación externas	Trabajo/colocación a prueba durante un periodo de prueba	Esquemas de autoempleo para empresas/negocios emergentes	Subsidios a los costos salariales para promover la contratación de desempleados	Medidas de creación de puestos de trabajo como empleo (público) adicional en áreas restringidas seleccionadas	Medidas de conservación del empleo (esquemas de trabajo de corta duración) para empleados en riesgo de despido	Programas para promover la movilidad laboral
Europa									
Albania	✓	✓	✓			✓			✓
Alemania	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓
Armenia	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓
Austria	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bélgica (Bruselas-Región capital)	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Bélgica (Región Flamenca)	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
Bélgica (Región Valona)	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓
Croacia	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓
Dinamarca	✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓
Eslovenia	✓		✓	✓		✓	✓		✓
Finlandia	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Francia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Hungría	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Lituania	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Macedonia	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Moldavia	✓	✓	✓						
Países Bajos	✓		✓	✓	✓	✓			✓
Reino Unido			✓	✓	✓	✓			
República Checa	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
Rusia									
Serbia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Suecia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Suiza	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓
Turquía	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Ucrania									
Asia-Pacífico									
Australia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Camboya	✓			✓	✓				
China	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Filipinas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Japón	✓		✓	✓			✓	✓	✓
Nueva Zelanda	✓		✓		✓	✓			
Tailandia									
Vietnam	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Medio Oriente-Países árabes									
Argelia	✓		✓						
Mauritania	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
Marruecos	✓	✓	✓		✓	✓			

Cuadro C11

¿Proporciona su organización cualquiera de los siguientes servicios dirigidos a aquellos grupos especiales que suelen enfrentar fuertes barreras para el empleo?

(✓ indica un Sí como respuesta)

País

	Promoción de la integración de jóvenes (< 25 años) al mercado laboral	Programas para buscadores de empleo de mayor edad (> 50 años)	Familias monoparentales	Mujeres: promoción del empleo en general	Programas para discapacitados/impeididos	Inmigrantes/migrantes	Desempleados de largo plazo	Minorías étnicas/Comunidades indígenas
África								
Benín	✓			✓	✓	✓	✓	
Burkina Faso	✓			✓	✓			
Camerún	✓	✓		✓	✓	✓	✓	
Chad	✓						✓	
Comoras	✓			✓				
Congo, República Democrática del								
Congo, República del	✓			✓	✓	✓		
Costa de Marfil	✓	✓		✓	✓	✓	✓	
Gabón	✓					✓		
Guinea	✓			✓	✓	✓	✓	✓
Níger	✓				✓		✓	
República Centroafricana	✓	✓		✓		✓		
Togo							✓	
América								
Argentina	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bahamas								
Barbados					✓			
Bolivia	✓			✓			✓	
Brasil	✓				✓	✓		
Canadá	✓	✓			✓	✓		✓
Chile	✓			✓				✓
Colombia	✓			✓	✓	✓	✓	✓
Costa Rica	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ecuador	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
El Salvador	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Guatemala	✓			✓		✓		
Guyana				✓		✓	✓	✓
Honduras	✓			✓	✓			
Jamaica								
México	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Panamá	✓				✓			
Paraguay				✓	✓			
Perú	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
República Dominicana	✓		✓	✓	✓		✓	
Suriname								
Trinidad y Tobago	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Uruguay	✓					✓	✓	
Venezuela	✓			✓	✓	✓	✓	✓

	Promoción de la integración de jóvenes (< 25 años) al mercado laboral	Programas para buscadores de empleo de mayor edad (> 50 años)	Familias monoparentales	Mujeres: promoción del empleo en general	Programas para discapacitados/impeididos	Inmigrantes/migrantes	Desempleados de largo plazo	Minorías étnicas/Comunidades indígenas
Europa								
Albania	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Alemania	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Armenia	✓			✓	✓	✓	✓	
Austria	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bélgica (Bruselas-Región capital)	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Bélgica (Región Flamenca)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bélgica (Región Valona)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Croacia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dinamarca	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Eslovenia	✓	✓		✓	✓	✓	✓	
Finlandia	✓	✓			✓	✓	✓	✓
Francia	✓	✓		✓	✓	✓	✓	
Hungría	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Lituania	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Macedonia	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
Moldavia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Países Bajos		✓			✓		✓	
Reino Unido	✓		✓		✓	✓	✓	
República Checa	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Rusia								
Serbia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Suecia	✓				✓	✓	✓	
Suiza	✓	✓				✓	✓	
Turquía	✓			✓	✓	✓	✓	
Ucrania								
Asia-Pacífico								
Australia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Camboya	✓	✓		✓	✓	✓		
China	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Filipinas	✓		✓	✓	✓	✓	✓	
Japón	✓	✓		✓				
Nueva Zelanda	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
Tailandia								
Vietnam	✓			✓	✓	✓		✓
Medio Oriente-Países árabes								
Argelia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Mauritania	✓	✓		✓	✓		✓	
Marruecos	✓				✓	✓	✓	

Cuadro C12

¿Maneja su organización prestaciones por desempleo y/o asignaciones básicas para los solicitantes de empleo?

(✓ indica un SÍ como respuesta)

País	Manejo de beneficios por desempleo (como norma general, basada en los derechos)	Manejo de prestaciones/ayuda económica para buscadores de empleo (como norma general, de acuerdo con los recursos disponibles)	Manejo de beneficios de asistencia social o ingresos adicionales relacionados
África			
Benín			
Burkina Faso			
Camerún			
Chad			
Comoras			
Congo, República Democrática del			
Congo, República del			
Costa de Marfil	✓	✓	
Gabón			
Guinea			
Níger			
República Centroafricana			
Togo		✓	
América			
Argentina	✓	✓	
Bahamas			
Barbados			
Bolivia			
Brasil	✓		✓
Canadá	✓		
Chile			
Colombia	✓		
Costa Rica		✓	✓
Ecuador			
El Salvador			
Guatemala			
Guyana			✓
Honduras			
Jamaica			
México			
Panamá			
Paraguay			
Perú			
República Dominicana			
Suriname			
Trinidad y Tobago			
Uruguay			
Venezuela	✓		

	Manejo de beneficios por desempleo (como norma general, basada en los derechos)	Manejo de prestaciones/ayuda económica para buscadores de empleo (como norma general, de acuerdo con los recursos disponibles)	Manejo de beneficios de asistencia social o ingresos adicionales relacionados
Europa			
Albania	✓		✓
Alemania	✓	✓	✓
Armenia			
Austria	✓		
Bélgica (Bruselas-Región capital)			
Bélgica (Región Flamenca)			
Bélgica (Región Valona)			
Croacia	✓		
Dinamarca		✓	✓
Eslovenia	✓		
Finlandia			
Francia	✓	✓	✓
Hungría		✓	✓
Lituania			
Macedonia	✓		
Moldavia	✓	✓	
Países Bajos	✓		
Reino Unido	✓	✓	✓
República Checa	✓	✓	✓
Rusia	✓		
Serbia	✓		
Suecia			
Suiza	✓		
Turquía	✓		
Ucrania			
Asia-Pacífico			
Australia			
Camboya			
China	✓	✓	
Filipinas			
Japón	✓		
Nueva Zelanda	✓	✓	✓
Tailandia			
Vietnam	✓		
Medio Oriente-Países árabes			
Argelia			
Mauritania			
Marruecos			

Cuadro C13

¿Está su organización a cargo de cualquiera de los siguientes servicios de colocación transnacional y asistencia a la migración laboral?

(✓ indica un Sí como respuesta)

País

	Ofertas de empleo en el exterior	Información y asesoría para hallar empleo en el exterior	Asistencia a empleadores extranjeros en busca de trabajadores migrantes	Asistencia a trabajadores extranjeros que ya residen en el país	Asistencia a migrantes retornados
África					
Benín	✓	✓	✓	✓	✓
Burkina Faso				✓	
Camerún	✓	✓	✓	✓	✓
Chad				✓	
Comoras					
Congo, República Democrática del					
Congo, República del					
Costa de Marfil			✓	✓	✓
Gabón					✓
Guinea	✓	✓	✓	✓	✓
Níger				✓	
República Centroafricana	✓	✓	✓	✓	✓
Togo	✓				
América					
Argentina				✓	
Bahamas					
Barbados	✓	✓	✓	✓	✓
Bolivia					
Brasil				✓	✓
Canadá					
Chile					
Colombia	✓	✓			✓
Costa Rica				✓	
Ecuador	✓				✓
El Salvador	✓		✓		✓
Guatemala	✓	✓			✓
Guyana					
Honduras	✓		✓		
Jamaica	✓	✓	✓		
México	✓	✓	✓	✓	✓
Panamá				✓	
Paraguay					
Perú		✓		✓	✓
República Dominicana	✓		✓		✓
Suriname					
Trinidad y Tobago	✓		✓		✓
Uruguay				✓	✓
Venezuela			✓		

	Ofertas de empleo en el exterior	Información y asesoría para hallar empleo en el exterior	Asistencia a empleadores extranjeros en busca de trabajadores migrantes	Asistencia a trabajadores extranjeros que ya residen en el país	Asistencia a migrantes retornados
Europa					
Albania	✓	✓	✓	✓	✓
Alemania	✓	✓	✓	✓	✓
Armenia		✓		✓	✓
Austria	✓	✓	✓	✓	✓
Bélgica (Bruselas-Región capital)	✓	✓	✓		✓
Bélgica (Región Flamenca)	✓	✓		✓	✓
Bélgica (Región Valona)	✓	✓	✓	✓	✓
Croacia	✓	✓	✓	✓	✓
Dinamarca	✓	✓	✓	✓	✓
Eslovenia	✓	✓	✓	✓	
Finlandia	✓	✓	✓	✓	✓
Francia	✓	✓	✓	✓	✓
Hungría	✓	✓	✓	✓	
Lituania	✓	✓	✓		
Macedonia	✓	✓		✓	
Moldavia	✓	✓	✓	✓	✓
Países Bajos	✓	✓	✓	✓	✓
Reino Unido	✓	✓	✓	✓	
República Checa	✓	✓	✓	✓	✓
Rusia					
Serbia	✓	✓	✓	✓	✓
Suecia	✓	✓	✓	✓	
Suiza	✓	✓			✓
Turquía	✓			✓	✓
Ucrania					
Asia-Pacífico					
Australia					
Camboya		✓		✓	
China					✓
Filipinas	✓	✓	✓	✓	✓
Japón				✓	
Nueva Zelanda					
Tailandia					
Vietnam		✓			✓
Medio Oriente-Países árabes					
Argelia		✓	✓	✓	✓
Mauritania	✓	✓	✓	✓	✓
Marruecos	✓	✓	✓	✓	✓

Apéndice D: Perfiles de países: fuentes y definiciones

Población (total)

Definición

La población total se basa en una definición de facto de población, que cuenta a todos los residentes, independientemente de su estatus legal o ciudadanía, excepto los refugiados, que no están establecidos de manera permanente en el país de acogida, y a los que se suele considerar parte de la población de su país de origen. Los valores que se muestran son estimaciones a mediados de año.

Fuente

(1) División de Población de las Naciones Unidas, Perspectivas de la Población Mundial, (2) División Estadística de las Naciones Unidas, Informe de Población y Estadísticas Vitales (diversos años); (3) informes censales y otras publicaciones estadísticas de oficinas estadísticas nacionales; (4) Eurostat, Estadísticas Demográficas; (5) Secretaría de la Comunidad del Pacífico, Programa de Estadísticas y Demografía, y (6) U.S. Census Bureau, International Database.

PIB per cápita

Definición

El PIB per cápita es el producto interno bruto dividido por la población a mediados del año. El PIB es la suma del valor bruto agregado por todos los productores residentes en la economía más cualquier impuesto a los productos, menos los subsidios no incluidos en el valor de los productos. Se calcula sin efectuar deducciones por depreciación de los activos fabricados ni por agotamiento ni deterioro de los recursos naturales. Los datos se expresan en dólares de Estados Unidos constantes de 2005.

Fuente

Banco Mundial, datos de las cuentas nacionales; y OCDE, archivos de datos de las cuentas nacionales.

Tasa de desempleo total

Definición

El desempleo se refiere al porcentaje de la fuerza laboral que no tiene trabajo pero que está disponible y busca un empleo.

Fuente

Organización Internacional del Trabajo (OIT), base de datos de los indicadores clave del mercado laboral.

Tasa de desempleo femenino (porcentaje de la fuerza laboral femenina)

Definición

Desempleo femenino (porcentaje de la fuerza laboral femenina).

Fuente

Base de Datos del Desarrollo Mundial, estimación modelado OIT.

Tasa de desempleo, jóvenes varones (porcentaje de la fuerza laboral masculina entre 15 y 24 años)

Definición

Desempleo, jóvenes varones (porcentaje de la fuerza laboral masculina entre 15 y 24 años).

Fuente

Base de Datos del Desarrollo Mundial, estimación modelado OIT.

Tasa de desempleo, mujeres jóvenes (porcentaje de mujeres en la fuerza laboral entre 15 y 24 años)

Definición

Desempleo, mujeres jóvenes (porcentaje de mujeres en la fuerza laboral entre 15 y 24 años).

Fuente

Base de Datos del Desarrollo Mundial, estimación modelado OIT.

Empleo en la agricultura (porcentaje del empleo total)

Definición

Los empleados son personas que trabajan para un empleador público o privado y reciben remuneración en salarios, sueldos, comisiones, propinas, pagos a destajo o en especie. La agricultura corresponde a la división 1 (CIIU Rev. 2) o categorías de tabulación A y B (CIIU Rev. 3) e incluye la caza, la silvicultura y la pesca.

Fuente

Organización Internacional del Trabajo (OIT), base de datos de indicadores clave del mercado de trabajo.

Empleo en la industria (porcentaje del empleo total)

Definición

Los empleados son personas que trabajan para un empleador público o privado y reciben remuneración en salarios, sueldos, comisiones, propinas, pagos a destajo o en especie. La industria corresponde a la división 2-5 (CIIU Rev. 2) o categorías de tabulación C-F (CIIU Rev. 3) y abarca la minería y las canteras (incluida la producción de petróleo), el sector manufacturero, la construcción y los servicios públicos (electricidad, gas y agua).

Fuente

Organización Internacional del Trabajo (OIT), base de datos de indicadores clave del mercado de trabajo.

Empleo en los servicios (porcentaje del empleo total)

Definición

Los empleados son personas que trabajan para un empleador público o privado y reciben remuneración en salarios, sueldos, comisiones, propinas, pagos a destajo o en especie. Los servicios corresponden a las divisiones 6-9 (CIIU Rev. 2) o a las categorías de tabulación G-P (CIIU Rev. 3) e incluyen la venta al

por mayor, la venta al por menor y restaurantes y hoteles; transporte, almacenamiento y comunicaciones; finanzas, seguros, sector inmobiliario y servicios comerciales; y servicios a la comunidad, sociales y personales.

Fuente

Organización Internacional del Trabajo (OIT), base de datos de indicadores clave del mercado de trabajo.

Crecimiento del empleo en la agricultura**Definición**

Diferencia porcentual del empleo en la agricultura entre el año más reciente disponible y el año de referencia hace 10 años.

Fuente

Cálculos propios basados en datos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), base de datos de indicadores clave del mercado de trabajo.

Crecimiento del empleo en la industria**Definición**

Diferencia porcentual del empleo en la industria entre el año más reciente disponible y el año de referencia hace 10 años.

Fuente

Cálculos propios basados en datos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), base de datos de indicadores clave del mercado de trabajo.

Crecimiento del empleo en los servicios**Definición**

Diferencia porcentual del empleo en los servicios entre el año más reciente disponible y el año de referencia hace 10 años.

Fuente

Cálculos propios basados en datos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), base de datos de indicadores clave del mercado de trabajo.

Características de los perfiles de los servicios públicos de empleo**Fuente**

La información de las siguientes secciones ha sido recopilada a partir de datos de las encuestas AMSPE 2011 y AMSPE-BID 2014.

[Preguntas 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 112, 204, 206, 301, 302, 401, 501, 502, 601, 701].



La Asociación Mundial de los Servicios Públicos de Empleo (AMSPE) es una organización global sin fines de lucro de los servicios públicos de empleo, con más de 90 miembros pertenecientes a las distintas regiones del mundo: África, Asia-Pacífico, las Américas, Europa y Medio Oriente/África del Norte. La AMSPE es una plataforma para el intercambio de experiencias y conocimientos, y un interlocutor global en el campo de los temas de empleo y del mercado laboral. Como parte de la creación de capacidades para sus miembros, organiza conferencias, talleres, revisiones paritarias, capacitaciones, visitas de estudio y otras consultorías, así como también emprende estudios y encuestas sobre la estrategia y el desempeño de los servicios públicos de empleo.

La AMSPE fue fundada en 1988.

Para obtener más información sobre la AMSPE, visítese el sitio web <http://www.wapes.org/es>.



Establecido en 1959, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) es la principal fuente de financiamiento del desarrollo para América Latina y el Caribe, con un fuerte compromiso para lograr resultados medibles, mayor integridad, transparencia y rendición de cuentas. Tiene un programa de reformas en evolución que busca aumentar el impacto en el desarrollo en la región. En alianza con los gobiernos, las instituciones públicas autónomas y el sector privado, el BID busca eliminar la pobreza y la desigualdad, y promueve el crecimiento económico sostenible.

A través de la Red de Apoyo Técnico de los Servicios de Empleo de América Latina y el Caribe (Red SEALC), la Unidad de Mercados Laborales y Seguridad Social del BID genera conocimiento, y apoya el diseño y la ejecución de programas para fortalecer la capacidad institucional de los servicios públicos de empleo.

Para obtener más información sobre el BID, visítese la página web www.iadb.org/es/temas/trabajo-y-pensiones/.



El Programa de la OCDE sobre el Desarrollo Económico y Empleo Local (LEED, por sus siglas en inglés) ha asesorado a gobiernos y comunidades desde 1982 sobre cómo responder a los cambios económicos y abordar problemas complejos en un mundo que cambia rápidamente. Su misión es contribuir a la creación de más y mejores puestos de trabajo de calidad mediante políticas más eficaces, prácticas innovadoras, capacidades más fuertes y estrategias integradas a nivel local. El LEED se basa en un análisis comparativo de la experiencia de los cinco continentes en el fomento del crecimiento económico, el empleo y la inclusión.

Para obtener más información sobre el Programa LEED, visítese el sitio web www.oecd.org/cfe/leed.

Descargue su copia gratuita del libro en:
www.elmundospe.org

