

**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y  
EDUCACIÓN**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL  
DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**



**“INSERCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL CENTRO DE EMPLEO MOQUEGUA  
2016”**

**PRESENTADA POR LA BACHILLER:  
MARIELLA YRENE PERALTA VALDIVIA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**MOQUEGUA – PERÚ**

**2017**

**DEDICATORIA:**

A mí querido hijo Renato, que motiva mis deseos de superación constante.

**AGRADECIMIENTO:**

Al mejor compañero y consejero de mi vida:  
A DIOS.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Mariella Yrene Peralta Valdivia, bachiller en Administración y Negocios Internacionales, egresada de la Universidad “Alas Peruanas”, identificado con DNI N° 40274611, con la tesis titulada “Inserción y Nivel de Satisfacción Laboral del Centro de Empleo Moquegua 2016”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

Moquegua, 20 de marzo del 2017

.....  
**Bach. Mariella Yrene Peralta Valdivia**

**DNI N° 40274611**

## **PRESENTACION**

Señores miembros del jurado:

Según lo que dispone el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Alas Peruanas, tengo a bien someter a vuestro elevado criterio y consideración la presente tesis titulada “Inserción y Nivel de Satisfacción Laboral del Centro de Empleo Moquegua 2016” con el fin de optar por el Título de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales.

Espero que el presente trabajo sea de su entera satisfacción y sirva de fuente de conocimiento a los estudiantes y egresados de nuestra escuela profesional.

**Autora:**

MARIELLA YRENE PERALTA VALDIVIA

Bachiller en Administración Negocios Internacionales

## RESUMEN

El presente trabajo tiene como problema de Investigación ¿Qué relación existe entre la Inserción y Nivel de Satisfacción Laboral del Centro de Empleo Moquegua 2016? teniendo como hipótesis que existe una relación directa entre la Inserción y Nivel de Satisfacción Laboral del Centro de Empleo Moquegua 2016, para lo cual se tomó como muestra a 74 buscadores de empleo, por tratarse de una población de estudio de tamaño moderado, se trabajó con los 74 buscadores de empleo, como población objeto de estudio en Moquegua. El diseño de investigación seleccionado es de tipo no experimental transversal. La razón de dicha selección es porque no hay manera de influir sobre el contexto. Para efecto de este estudio se abordaron los dos tipos de datos (secundarios y primarios).

Se tomaron como fuentes de información secundaria investigaciones de la satisfacción. La información primaria se obtuvo mediante la aplicación de encuestas, las cuales están diseñadas con preguntas abiertas y cerradas. Con esta investigación se demostró la relación directa que existe entre la Inserción y Nivel de Satisfacción Laboral del Centro de Empleo Moquegua 2016.

## **ABSTRACT**

The present study has as a research problem What is the relationship between the Insertion and Level of Job Satisfaction of the Moquegua 2016 Employment Center? Taking as hypothesis that there is a direct relationship between the Insertion and Level of Job Satisfaction of the Moquegua 2016 Employment Center, for which a population of 74 job seekers was taken as a population of moderate size, working with The 74 job seekers, as a target population in Moquegua. The selected research design is non-experimental cross-sectional. The reason for such selection is because there is no way to influence the context. For the purpose of this study the two types of data (secondary and primary) were addressed.

Satisfaction surveys were taken as sources of secondary information. The primary information was obtained through the application of surveys, which are designed with open and closed questions. This research demonstrated the direct relationship between the Insertion and Level of Job Satisfaction of the Moquegua 2016 Employment Center.

## ÍNDICE

|   | Pág. |
|---|------|
| TÍTULO.....                                       | i    |
| DEDICATORIA.....                                  | ii   |
| AGRADECIMIENTO.....                               | iii  |
| DECLARATORIA DE AUTENCIDAD.....                   | iv   |
| PRESENTACIÓN.....                                 | v    |
| RESUMEN.....                                      | vi   |
| ABSTRACT.....                                     | vii  |
| ÍNDICE.....                                       | viii |
| INTRODUCCIÓN.....                                 | x    |
| <br>  |      |
| CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....     | 1    |
| 1.1. Planteamiento del problema.....              | 1    |
| 1.2. Formulación del problema.....                | 2    |
| 1.3. Objetivos de la investigación.....           | 3    |
| 1.3.1. Objetivo general.....                      | 3    |
| 1.3.2. Objetivos específicos.....                 | 3    |
| 1.4. Justificación del estudio.....               | 3    |
| 1.5. Limitaciones de la investigación.....        | 5    |
| <br>  |      |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....                  | 6    |
| 2.1. Antecedentes del estudio .....               | 6    |
| 2.2. Bases teóricas.....                          | 8    |
| 2.3. Definición de términos.....                  | 76   |
| 2.4. Hipótesis.....                               | 78   |
| 2.4.1. Hipótesis general.....                     | 78   |
| 2.4.2. Hipótesis específica.....                  | 78   |
| 2.5. Variables.....                               | 79   |
| 2.5.1. Definición conceptual de la variable.....  | 79   |
| 2.5.2. Definición operacional de la variable..... | 79   |
| 2.5.3. Operacionalización de la variable.....     | 80   |
| <br>  |      |
| CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....                    | 82   |
| 3.1. Tipo y nivel de investigación.....           | 82   |



|                                 |   |     |
|---------------------------------|---|-----|
| 3.2.                            | Descripción del ámbito de la investigación.....           | 82  |
| 3.3.                            | Población y muestra .....                                 | 83  |
| 3.4.                            | Técnicas e instrumentos para la recolección de datos..... | 84  |
| 3.5.                            | Validez y confiabilidad del instrumento .....             | 84  |
| 3.6.                            | Plan de recolección y procesamiento de datos.....         | 85  |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....   |   | 85  |
| CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....      |   | 124 |
| CONCLUSIONES.....               |   | 131 |
| RECOMENDACIONES.....            |   | 132 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... |   | 133 |
| ANEXOS.....                     |   | 135 |

## INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, nuestra sociedad ha experimentado grandes cambios. Las economías abiertas y competitivas, el acelerado crecimiento económico reflejado en los mercados de capitales, la modernización y el desarrollo tecnológico, son ejemplos de algunos de estos cambios que las organizaciones han debido abordar en sus prácticas de gestión, y en específico, en la gestión de recursos humanos.

Fenómenos como la creciente inserción de jóvenes profesionales al mercado laboral ha llevado a que las organizaciones deban considerar sus prácticas de gestión, ante un grupo de profesionales que tienen distintas demandas e intereses en comparación con una fuerza laboral más madura.

En este contexto, la intervención del Centro de Empleo Moquegua, que trabaja con un alto porcentaje de jóvenes profesionales y que tiene un gran desafío de gestión al respecto a los desempleados, considerando desde su inserción y satisfacción laboral. Según Goldsman (2012) en el caso de aquellos jóvenes profesionales, con bajos niveles de fidelidad y con pocas oportunidades laborales, las prácticas que apunten a desarrollarlos para así retenerlos será una habilidad muy cotizada en las organizaciones en nuestra era. En un contexto como el descrito anteriormente, las organizaciones deben desplegar grandes esfuerzos por atraer a estos jóvenes profesionales que les permitan agregar valor como dependientes, independientes, idear estrategias para desarrollarlos para así evitar fenómenos como el nivel de satisfacción y el eficiente proceso de inserción laboral, entre otros.

De esta forma, cobra vital importancia estudiar la relación que existe entre la inserción y nivel de satisfacción laboral del Centro de Empleo de Moquegua.

La relevancia teórica de investigar este tema surge fundamentalmente de la escasez de propuestas de estudios nacionales en torno a la gestión de jóvenes profesionales, lo que lleva a un desconocimiento de las principales prácticas y estrategias que puedan resultar útiles y eficaces para desarrollarlos y retenerlos.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del Problema**

En los últimos años, el Perú se encuentra atravesando una época de desarrollo económico e industrial, la que ha posesionado al país en un lugar importante dentro del proceso de globalización que se tiene a nivel mundial. Como consecuencia de ello, el mercado laboral se ha visto inmerso en una dinámica de cambio en lo que respecta a tecnología, gestión e infraestructura. Este proceso ha traído como consecuencia la necesidad de que los puestos de trabajos de instituciones estatales como privadas sean cada vez más competitivos, obligando a este sector a contar con un personal cada vez mejor calificado.

Para esto, las instituciones como empresas han reajustado procesos a fin de definir las características del personal que posibilite un desempeño laboral apropiado a sus requerimientos. En consecuencia, la inserción laboral se ve relacionada con la satisfacción laboral bajo un proceso acorde a la formación de calidad como perfil profesional, dirigido a cubrir necesidades bajo un eficiente desempeño laboral, acorde a los nuevos requerimientos empresariales, que exige a los egresados ser competitivos a fin de lograr insertarse de manera adecuada al mercado laboral actual.

Esto trae como consecuencia que sea responsabilidad de las instituciones de educación superior mantener una formación profesional acorde a estas demandas y al Centro de Empleo de Moquegua como a nivel nacional, a exigir profesionales de calidad para puestos laborales específicos e idóneos. Para esto, es necesario que las instituciones educativas superiores universitarias y no universitarias actualicen, de manera permanente, la información sobre la capacidad de sus egresados para insertarse en el mercado laboral y medir los resultados de los esfuerzos realizados en la formación de sus profesionales.

La formación de profesionales acorde a las necesidades laborales del momento está directamente relacionada con los perfiles profesionales que ofrezcan las instituciones en general, por tal, la satisfacción como la insatisfacción está enfocado a la formación profesional como competitividad, reduciendo las posibilidades de postular como obtener el puesto de trabajo solicitado. Estudios realizados muestran que el desempeño laboral efectivo no solo se basa en un adecuado perfil profesional, sino en

lograr la satisfacción laboral, obteniéndose así una relación entre: satisfacción laboral, compromiso con el trabajo, y compromiso organizacional (Nieto, V. 2004).

Esta satisfacción laboral está directamente relacionada con la satisfacción de necesidades, la cual a su vez se basa en la satisfacción con la profesión elegida. De lo anteriormente expuesto, se desprende la importancia que tiene analizar la relación existente entre el perfil profesional y la satisfacción de los egresados con la profesión elegida. Contar con esta información permite, a las instituciones educativas, el establecimiento de políticas adecuadas relacionadas a la formación de sus profesionales.

Esto trae como consecuencia que sea responsabilidad de los Centros de Empleo de Moquegua como a nivel nacional, ubicar un puesto de trabajo para un desempleado profesional que cumpla las exigencias y expectativas en base a resultados de calidad y competitiva, y a su vez, las instituciones de educación superior mantener una formación profesional acorde a la demanda laboral.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema general:**

¿Cuál es la relación que existe entre la Inserción y Nivel de Satisfacción Laboral del Centro de Empleo Moquegua 2016?

### **1.2.2. Problemas específicos:**

- A.** ¿Cuál es la relación entre la eficacia y el nivel de satisfacción laboral del Centro de Empleo Moquegua en el año 2016?
- B.** ¿Cuál es la relación que existe entre articulación de servicios y nivel de satisfacción laboral del Centro de Empleo de Moquegua en el año 2016?
- C.** ¿Cuál es la relación que existe entre articulación de programas y nivel de satisfacción del Ministerio de Trabajo y el Centro de Empleo para la generación de empleo en el año 2016?
- D.** ¿Cuál es la relación que existe entre la Inserción laboral y comunicación del Centro de Empleo Moquegua en el año 2016?
- E.** ¿Cuál es la relación que existe entre Inserción laboral y transparencia del Centro de Empleo de Moquegua en el año 2016?

### **1.3. Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la Inserción y Nivel de Satisfacción Laboral del Centro de Empleo Moquegua 2016.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- A. Analizar la relación entre la eficacia y el nivel de satisfacción laboral del Centro de Empleo Moquegua en el año 2016.
- B. Identificar la relación entre articulación de servicios y nivel de satisfacción laboral del Centro de Empleo de Moquegua en el año 2016.
- C. Determinar la relación entre articulación de programas y nivel de satisfacción del Ministerio de Trabajo y el Centro de Empleo para la generación de empleo en el año 2016.
- D. Analizar la relación entre la Inserción laboral y comunicación del Centro de Empleo Moquegua en el año 2016.
- E. Identificar la relación entre Inserción laboral y transparencia del Centro de Empleo de Moquegua en el año 2016.

### **1.4. Justificación del Estudio**

La presente investigación se justifica por la necesidad que tienen los buscadores de empleo por insertarse al mercado laboral para de esta manera lograr satisfacer sus necesidades básicas, por esta razón las variables de estudio corresponde a la Inserción y Nivel de Satisfacción Laboral del Centro de Empleo Moquegua 2016, lo que permitirá tener una referencia de posibles realidades identificando fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del mismo modo contribuirá a determinar los niveles de satisfacción de los buscadores de empleo y las estrategias a aplicarse en el Centro de Empleo.

La importancia de la investigación estará determinada en resaltar el objetivo principal que este es la “relación” entre la inserción y el nivel de satisfacción laboral del Centro de Empleo Moquegua. La propuesta son los aportes que se realicen para mejorar la inserción y el nivel de satisfacción laboral de los buscadores de Empleo.

#### **A. Justificación Teórica:**

En el ámbito teórico, no existen estudios e investigaciones que consideren la relación directa entre la inserción y nivel de satisfacción laboral en cualquier campo laboral. La necesidad de un estudio real con información veraz, requiere una labor de investigación minuciosa de valores e importancia de los conocimientos y capacidades, contribuyendo al mejoramiento del desempeño laboral, valorando los procesos de inserción laboral como el factor que influye en la satisfacción laboral de los centros de empleos de la región de Moquegua.

Finalmente, este estudio tiene una importancia útil y colaborará significativamente a los empleados como a no empleados, y también, a las empresas como a las instituciones en general; direccionado a una forma idónea de trabajo con resultados de calidad bajo un proceso eficiente en base al perfil profesional,

#### **B. Justificación Práctica:**

Es importante aportar que la recolección de información del Centro de Empleo de Moquegua es real y verídica, con la finalidad de considerar las apreciaciones y conclusiones obtenidas en el trabajo de investigación, basándose a las herramientas validadas y confiables para la recolección de datos, se contribuya a fortalecer la calidad productiva con la relación que existe entre Inserción y Nivel de Satisfacción Laboral, donde se identifica la importancia de la mejora continua y competitiva en el ámbito laboral, y que se transformen así en materiales eficientes para la toma de decisiones correctas y oportunas de encontrar como crear puestos de trabajo acorde al perfil profesional, con un desempeño laboral satisfactorio.

#### **C. Justificación Metodológica:**

En el aspecto Metodológico, no existe conocimiento del problema de medición de nivel de satisfacción, donde se utilizó los instrumentos validados y confiables por expertos y alfa de cronbach. Desde este punto de vista, es pertinente conocer el procedimiento, la estrategia y el objetivo de inserción laboral y la satisfacción acorde a la formación profesional; permitiendo validar a los agentes de la comunidad moqueguana, para guiar a una buena orientación laboral, como identificar los puestos de trabajos idóneos, direccionadas a superar las falencias identificadas.

El estudio de esta investigación está orientado a todos los Centros de Empleo de las Gerencias Regionales a nivel nacional, específicamente al Centro de Empleo de la Gerencia Regional de Trabajo Moquegua.

## **1.5. Limitaciones de la Investigación**

### **1.5.1. Limitación espacial:**

El análisis se encuentra enfocado a la situación presente, de la realidad actual del mercado actual, aplicado en la región de Moquegua, la provincia Mariscal Nieto y distrito de Moquegua, donde se determinó el Centro de Empleo de Moquegua, bajo un límite de registros de usuarios desempleados en busca de un empleo digno acorde a la formación profesional, sin distinción de sexo, edad, procedencia, religión, cultura y costumbres.

El presente trabajo de investigación se realizó desde la facultad de Ciencias Empresariales y Educación, de la Escuela Académica Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas Filial Moquegua.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes del Estudio**

El presente trabajo de investigación se realizó porque en la actualidad en el Centro de Empleo Moquegua y la mayoría de los Centros de Empleo a nivel nacional se evidencia una serie de deficiencias en cuanto a la articulación entre empresas y buscadores de empleo, lo cual genera una insatisfacción para los buscadores de empleo. Por lo mismo, podemos identificar que existe interés sobre la importancia de las variables identificadas para los estudios de investigación como la inserción laboral y el nivel de satisfacción en los ámbitos internacionales como nacionales.

#### **2.1.1. A nivel internacional**

Una vez analizada la información respecto a los trabajos de investigación referente a inserción y nivel de satisfacción laboral, es así que podemos resaltar que en América Latina y Europa fue considerado como tema de investigación sobre satisfacción laboral acorde a su puesto actual, como la inserción laboral acorde al perfil profesional que implica la participación como el desenvolvimiento como el cumplimiento de las expectativas acorde a las necesidades de los puestos de trabajo para las empresas públicas como privadas, estimadas como referencias al trabajo de investigación, así tenemos:

**Autores: Quiroz, C. – Aguilar, O. (2014)**

Título: “Expectativas de inserción laboral y oportunidades de empleo de profesionales de la Licenciatura en Lengua y Literatura Hispánicas de la Universidad Veracruzana”

Ciudad: Veracruz de México

Población y muestra: Está constituida por 36 docentes; 132 alumnos.

Tipo de Investigación: Descriptivo Correlacional

Diseño de Investigación: No experimental

Instrumento de Medición: Cuestionario

*Tiene como conclusión que las oportunidades de empleo recae en la formación profesional de calidad en base a una necesidad del mercado*



*laboral, como la inserción laboral está enfocado en la competitividad laboral donde se identifica el factor diferenciador que el agente debe desarrollar durante su formación como su ejerción profesional, como respuesta a la demanda socioeconómica y laboral del mundo competitivo.*

### **2.1.2. A nivel nacional**

La importancia que requiere conocer nuestra realidad laboral en relación al trabajo de investigación sobre inserción y nivel de satisfacción laboral, se puede identificar trabajos de investigación que buscan respuesta al desempleo como la insatisfacción laboral que lleva a un trabajo poco eficiente como productivo, así tenemos:

**Autora: Vásquez, Sheila (2007)**

Título: “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006”

Ciudad: Lima de Perú.

Población y muestra: Está constituida por 82 trabajadores.

Tipo de Investigación: Descriptivo Correlacional

Diseño de Investigación: No experimental

Instrumento de Medición: Cuestionario

*Tiene como conclusión que la satisfacción laboral recae en la motivación de quienes son responsables de dirigir y administrar, como el profesionalismo, para una productividad de calidad, con desempeño eficiente y eficaz.*

Es así, una adecuada articulación entre las empresas y los buscadores de empleo del Centro de Empleo Moquegua, permitirá una mayor inserción laboral, es decir la colocación de los buscadores de empleo en un puesto de trabajo digno y formal, para la satisfacción de sus necesidades básicas, por ende, lograremos la disminución de la falta de trabajo en la región. Por lo que este hecho me motivo a investigar el nivel de satisfacción de los usuarios y la inserción laboral del Centro de Empleo Moquegua, por todo lo expuesto se genera la siguiente pregunta: ¿Existe relación entre la inserción y nivel de satisfacción laboral del centro de empleo Moquegua en el año 2016?

## **2.2. Bases Teóricas**

El presente expone la teoría sobre la cual se sustentará el estudio. Por medio de diversas fuentes bibliográficas se logra recopilar la información necesaria aportada por diferentes fuentes del Ministerio de Trabajo en los últimos tiempos.

A través de este marco teórico se pretende comprender el concepto de Ventanilla Única de Promoción del Empleo y/o Centro de Empleo, su influencia en los factores internos y externos en el desarrollo de la misma y su proceso. Finalmente se integran las estrategias para su implementación y funcionamiento.

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2011), realizó un Proyecto titulado “Plataforma Informática de la Ventanilla Única de Promoción del Empleo” es de tipo descriptivo y diseño correlacional donde quiere llegar a determinar la relación entre estos dos factores, concluyendo con la propuesta de la implementación de las Ventanillas Únicas de Promoción del Empleo (VUPE) a nivel nacional, las cuales serían recepcionadas por los Gobiernos Regionales y Locales.

### **2.2.1. Proyecto**

#### **Descripción del proyecto**

##### **A. Problema o cuestión a resolver**

Los problemas identificados que resuelven la plataforma informática de la VUPE son:

1. Desplazamiento físico a la sede central o a las múltiples oficinas desconcentradas.
2. Excesivo tiempo para completar un trámite.
3. Transparencia en el uso de recursos públicos del estado.
4. Colas de espera en mesa de partes debido a trámites tediosos.
5. Horarios de atención limitados.
6. Gastos operativos en materiales y suministros como papel y alquileres.
7. Mala imagen, originado por las colas de espera para la atención del público objetivo.
8. Transparencia en la información sobre el uso de los recursos públicos.

9. Mala comunicación con los ciudadanos y empresas.
10. Comunicación entre las empresas, los ciudadanos y el MTPE.
11. Costos operativos en trámites y servicios para las empresas.
12. Disgregación de los puntos de acceso a la información.
13. Desconocimiento general de la historia de empleabilidad de los ciudadanos.
14. Dificultad de seguimiento de las actividades de los ciudadanos con el MTPE.

**B. La naturaleza de la solución planteada o los cursos de acción elegidos**

La Ventanilla Única de Promoción del Empleo se desarrolla en un esquema propio, respondiendo a la dinámica del mercado laboral de las regiones y que con el apoyo de los gobiernos nacional, regional y local; permite incrementar los servicios ofrecidos a la población, los que incluyen servicios de información del mercado de trabajo, vinculación, capacitación laboral, generación de empleo y de asistencia técnica para el autoempleo; constituyéndose en una gran herramienta para mejorar la empleabilidad de la población.

**C. Beneficios directos**

La Ventanilla Única de Promoción del Empleo representa el espacio en donde se articulan e integran servicios de promoción del empleo, empleabilidad y emprendimiento, descentralizados y desconcentrados, dirigidos a la población en general, el cual busca brindar a los ciudadanos los servicios en un solo espacio, y de esta manera la población pueda mejorar su empleabilidad y los grupos más vulnerables puedan mejorar sus condiciones de inserción en el mercado de trabajo.

**D. Beneficios indirectos**

Como resultado de los registros realizados por la ciudadanía usuaria de la VUPE, el análisis de la información por los distintos programas o dependencias del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo se realiza de manera más exacta y oportuna, logrando así mejorar los procesos de monitoreo y toma de decisiones. Además de permitir

mostrar a la ciudadanía resultados concretos en su gestión a través del sector Promoción del Empleo, el cual es una arista crucial para el desarrollo del país y la inclusión social como es la empleabilidad.

#### **E. Transparencia**

A través de la Carpeta del Ciudadano, se tiene un entorno de trabajo de modo que éste gestiona sus solicitudes, controlando la generación de documentos, los vencimientos de los plazos de trámites, el seguimiento de las diferentes solicitudes generadas, la generación de informes estadísticos, etc., de modo que el usuario, desde un entorno integrado, obtiene una visión centralizada y resumida de toda la actividad asociada a su perfil en la Ventanilla Única de Promoción del Empleo.

#### **F. Participación colaborativa**

La simplificación de datos del ciudadano contenida en una Ficha Única de Triage, en donde se solicita información personal y de trayectoria laboral al ciudadano, la cual contempla variables que toman mayor peso dentro de los Servicios y Programas y que a través de una “Matriz de Ponderación de Variables”, permite un primer acercamiento a la identificación del servicio requerido, permitiendo una mejor toma de decisión por parte del MTPE con la finalidad de focalizar efectivamente la necesidad del ciudadano.

#### **G. Colaboración Gubernamental:**

La VUPE integra los servicios que brindan los distintos programas de generación de Empleo del MTPE, permitiendo mejorar la capacidad administrativa y eliminar la burocracia que genera el realizar una solicitud de manera presencial en alguno de los programas. De esta manera, el MTPE se convierte en una entidad eficiente, horizontal y enfocándose en los procesos que de cara brindan atención al ciudadano.

#### **H. Asociación Público Privada:**

La Asociación Pública Privada del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) y/o Gobierno Regional con las empresas y/o universidades privadas es de vital importancia, pues el MTPE se

encarga de realizar la capacitación laboral y ayudar a los postulantes a preparar sus currículos vitae, las universidades privadas brindan información respecto a las ofertas del mercado laboral e identifica cuales son las carreras con mayor demanda en el mercado y las empresas privadas brindan puestos de trabajo formales con todos los beneficios sociales para profesionales, técnicos; así como empleos para personal poco calificado como ayudantes, cargadores, etc.

En ese sentido, la VUPE permite hacer uso de los diferentes servicios que son ofrecidos, esto a través de la simplificación de datos, permite una mejor y más rápida atención a las empresas.

**I. Colas de espera:**

Al ser una institución pública, la afluencia masiva de personas que deben realizar un trámite en el MTPE ocasiona la formación de largas colas y aglomeraciones, incluso aunque se habiliten nuevas ventanillas. Como es lógico la existencia de colas degenera inevitablemente en una disminución de la calidad del servicio ofrecido y crea una imagen de ineficacia. Pero, además, ésta forma de atención al público puede originar retrasos administrativos internos.

**J. Limitación de horario:**

El horario de atención al público puede llegar a ser limitado e insuficiente, el cual obedece únicamente a días laborables y en un horario establecido.

Atención descentralizada: La existencia de múltiples ventanillas en las que se atiende únicamente un determinado tipo de asunto, originando que una persona deba desplazarse a varios lugares para realizar un único trámite.

**K. Mala imagen de la institución:**

Un servicio deficiente proporciona, una imagen de ineficacia.

## **2.2.2. La población beneficiaria**

### **A. Los ciudadanos:**

Tiene un impacto directo, ya que a través de la Ventanilla Única de Promoción del Empleo permite al ciudadano:

1. Aumentar el acercamiento con el gobierno.
2. Participar en la toma de decisiones.
3. Poseer más información sobre el uso de los recursos públicos.
4. Reducir costos en trámites.
5. Evitar desplazamiento físico a múltiples instancias de gobierno.
6. Disminuir tiempos necesarios para completar los trámites.
7. Evitar la dependencia de los horarios de atención del MTPE.

### **B. En el gobierno:**

La Ventanilla Única de Promoción del Empleo permite:

1. Implantar un modelo de gestión moderno y eficiente.
2. Mejorar la comunicación con los ciudadanos y las empresas.
3. Fomentar la gestión orientada al servicio de los ciudadanos y empresas.
4. Disminuir las colas en las oficinas públicas.
5. Simplificar los trámites.
6. Reducir sustancialmente los tiempos de respuesta en la tramitación.
7. Mejorar la calidad del servicio ofrecido al reducir errores derivados de la tramitación.
8. Evitar la pérdida o extravío de documentación e información.
9. Reducir los tiempos de localización y acceso a la información.
10. Disminuir los gastos operativos en materiales y suministros como papel, combustible y alquileres.
11. Hacer transparente el uso de los recursos del Estado.
12. Trabajar bajo un modelo de rendición de cuentas continuo.
13. Mejorar el clima laboral de los empleados públicos.
14. Aprovechar mejor el recurso humano.

### **C. En las empresas:**

Una ventanilla electrónica favorece un clima de negocios más positivo y permite a las empresas una mayor concentración en temas propios del quehacer diario empresarial. Adicionalmente a las ventajas previamente citadas, otros beneficios que obtiene el sector empresarial son:

1. Mejor comunicación con el gobierno.
2. Mayor facilidad para cumplir requisitos de formalización.
3. Disminución de costos operativos en trámites y servicios.

### **2.2.3. La duración total prevista**

El desarrollo de la Ventanilla Única de Promoción del Empleo tuvo un plazo de 120 días calendario.

#### **A. El estado actual de su ejecución.**

En estos momentos la Plataforma Informática de la Ventanilla Única de Promoción del Empleo ha culminado su fase de desarrollo y se está afinando el código para levantar las observaciones alcanzadas al último entregable.

Sin embargo, la VUPE se viene implementando a nivel nacional, por el momento sin la plataforma informática.

#### **B. Resultados**

En el año 2012 se implementaron e inauguraron dieciséis (16) Ventanillas Únicas de Promoción del Empleo en el país en Moquegua, Tacna, Ayacucho, Loreto, San Martín (Tarapoto y Moyobamba), Lambayeque, Apurímac, Piura, La Libertad, Huancavelica, VRAEM, Chimbote-Ancash, Arequipa, Tumbes y Lima Metropolitana.

A la fecha durante el año 2013 se han inaugurado 2 más: Pasco y Junín, haciendo un total de 18 VUPEs en el país.

#### **C. ¿Que se ha logrado?**

La ejecución de oficinas VUPE ha logrado mejorar la eficiencia en la provisión y cobertura de los servicios que se brindan, así como el

incremento del número de personas que lograron obtener un puesto laboral a través de la intermediación laboral efectiva.

| Ventanilla Única de | Fecha de   | Vacantes de Empleo | Colocaciones en el Mercado de Trabajo |
|---------------------|------------|--------------------|---------------------------------------|
|                     |            | VUPE               | VUPE                                  |
| MOQUEGUA            | 23/02/2012 | 957                | 300                                   |
| TACNA               | 07/03/2012 | 853                | 744                                   |
| AYACUCHO            | 27/03/2012 | 2332               | 847                                   |
| LORETO              | 12/04/2012 | 1649               | 701                                   |
| MOYOBAMBA           | 29/05/2012 | 658                | 477                                   |
| TARAPOTO            | 29/05/2012 | 203                | 189                                   |
| LAMBAYEQUE          | 04/06/2012 | 287                | 196                                   |
| APURIMAC            | 26/06/2012 | 567                | 101                                   |
| PIURA               | 03/07/2012 | 1330               | 372                                   |
| LA LIBERTAD         | 28/08/2012 | 202                | 92                                    |
| HUANCAVELICA        | 09/10/2012 | 44                 | 19                                    |
| VRAEM               | 05/11/2012 | 40                 | 39                                    |
| LIMA 1/             | 12/11/2012 | 477                | 322                                   |
| ANCASH              | 13/11/2012 | 151                | 52                                    |
| AREQUIPA            | 27/11/2012 | 96                 | 40                                    |
| TUMBES              | 18/12/2012 | 31                 | 32                                    |
| <b>Total</b>        |            | <b>9877</b>        | <b>4523</b>                           |
| <b>Crecimiento</b>  |            | <b>84%</b>         | <b>54%</b>                            |

**Fuente:** Ministerio de Trabajo: Políticas Nacionales de Empleo, Ministerio de Trabajo: Proyecto o Iniciativa Plataforma Informática de la Ventanilla Única de Promoción del Empleo (Ahora Centro de Empleo) DS N° 001-2012-TR.

#### D. Relación con sectores vulnerables

La Ventanilla Única de Promoción del Empleo a través de una única ficha de registro permite la simplificación del procedimiento, permitiendo un acercamiento entre el Gobierno y los sectores vulnerables que son:

1. Desempleados, Buscadores de Empleo y Subempleados, ya que permite contar con un único acceso centralizado a los servicios que brinda el sector empleo a través de sus programas.
2. Desigualdad de Género, ya que no discrimina entre un género u otro. - Pobreza y Pobreza Extrema, ya que permite el registro universal de todo aquel que desee hacerlo, sin distinción del poder adquisitivo.



## **E. Equipo Técnico del Proyecto**

Ministra de Trabajo y Promoción del Empleo – Dra. Nancy Laos Cáceres (nlaos@trabajo.gob.pe) Abogada egresada de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Se ha desempeñado en cargos públicos y ha sido Magistrado del Poder Judicial de primer y segundo nivel en la especialidad de Derecho Laboral. Egresada del Programa de Alta Dirección (PAD) de la Escuela de Dirección de la Universidad de Piura. Egresada del Centro de Altos Estudios Nacionales (Promoción XLVII CAEN). Post Grado en Negociación Básico y Avanzado en Harvard University y Management Law Services en la Universidad de Yale.

Miembro de diferentes Comisiones Consultivas de Derecho Laboral y Provisional del Colegio de Abogados de Lima. Presidente del Consejo de Notariado (1991-1992). Integrante del Consejo de Fundaciones. Profesora de Derecho laboral en el curso de Post Grado en Administración y Recursos Humanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú y de la Universidad San Ignacio de Loyola. Especialista en Relaciones Laborales, con amplia experiencia en asesoría y negociación de planes de remodelación de estructuras laborales, procesos de reestructuración de empresas, diseños de políticas de retribución y fidelización, resolución de conflictos colectivos laborales, asesoría en materia de Seguridad Social y en procesos judiciales.

Viceministro de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral – Dr. Edgard Quispe Remón (equispe@trabajo.gob.pe) Economista, egresado de la maestría en Economía (Pontificia Universidad Católica del Perú) y con Post Grado de Especialización en Formulación y Evaluación Económica y Social de Proyectos (Universidad de los Andes de Colombia).

Jefe de la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones – Ing. Jaime Honores Coronado (jhonores@trabajo.gob.pe) Ingeniero de Computación y Sistemas, estudios concluidos de MBA (Universidad de San Martín de Porres) con 22 años de experiencia; en su mayoría gestionando oficinas de

Estadística e Informática y/o Telecomunicaciones, Administración de Centros de Tecnologías de Información, Administración de Proyectos, Análisis, Diseño, Desarrollo e Implementación de Sistemas de Información, Planeamiento Estratégico e Informático, Auditoría de Sistemas, Asesoría, Consultoría, Capacitación y Entrenamiento en Tecnología de Información en todos sus niveles.

Representantes:

1. Johnny Tarmeño Chavarría, Jefe de Proyecto
2. Luis Enrique Gallegos, Analista de Sistemas.
3. Karina Aguilar Lugo, Analista de Sistemas.
4. Luis Quevedo Chumacero, Administrador de Base de Datos (DBA)
5. Jennifer Ayllón Bulnes, Especialista en Seguridad Informática y Redes.
6. Julio Figueroa Fernández, Administrador de Red.

Directora General del Servicio Nacional del Empleo – Dra. Rosario Villafuerte Bravo (mvillafuerte@trabajo.gob.pe) Abogada especializada en derecho laboral. Estudios de maestría y actividades en el área.

Representantes:

1. Juan Carlos Álvaro Bolovich, Líder Funcional
2. David Alfaro del Piélagos- Dirección Socio Económica Laboral

Directora General de Promoción del Empleo – Eco. Elizabeth Cornejo Maldonado ([ecornejo@trabajo.gob.pe](mailto:ecornejo@trabajo.gob.pe)) Economista, con estudios de maestría en Gestión de Políticas Públicas, con diplomado en Gobernabilidad y Gerencia Política de la Pontificia Universidad Católica del Perú, George Washington University y la Corporación Andina de Fomento Desde enero del 2011 asume el cargo de Directora General de Promoción del Empleo.

Representantes:

1. Judith Collado Flores - Dirección Socio Económica Laboral
2. Pierre Vicente Alcas- Dirección Socio Económica Laboral
3. Christian Zegarra - Dirección de Empleo y Autoempleo
4. Yaria Polo Puellos - Dirección Socio Económica Laboral

5. Rafael Gonzales Angulo - Dirección General de Promoción del Empleo
6. Rafael Cotrina Chávea – Dirección de Promoción del Empleo y Autoempleo

Directora General de Formación Profesional y Capacitación Laboral – Eco. Astrid Sánchez Falero (asanchez@trabajo.gob.pe) Economista con Maestría en Administración de Negocios, Postgrado en Finanzas y con diversas especializaciones en proyectos, banca, gestión estratégica, prospectiva, competencias laborales, gerencia social entre otros.

Representantes:

1. Hugo Fernández Chang
2. Carlos A. Barraza MTPE
3. Javier Bolaños De La Cruz

Director Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana – Dr. Aurelio Soto Barba (asoto@trabajo.gob.pe) Profesional con amplia experiencia en el sector público y privado, Maestría en Derecho del Trabajo y la Seguridad Social en la Pontificia Universidad Católica del Perú, Programa de entrenamiento en "strengthening and Reengineering Labour Administration to promote Decent Work" en el Centro Internacional de Formación de Turín (Italia).

Director Nacional del Programa TRABAJA PERÚ – Jessica Tumi Rivas ([jtumi@trabajo.gob.pe](mailto:jtumi@trabajo.gob.pe)).

Representantes:

1. María Soledad Rashta Milla
2. Vladimir Soto.
3. Patricia Merino Cárdenas

Director Ejecutivo del Programa JÓVENES A LA OBRA – Rosio Flores Guzmán (roflores@trabajo.gob.pe)

Representante:

1. Liz Guzmán López
2. Carlos Yakushi Furshio
3. Barnabet Flores Rengifo

Coordinador Ejecutivo del Programa VAMOS PERÚ – Rosio Flores Guzmán (roflores@trabajo.gob.pe)

Representante:

1. Davis Gereda Hernández

Coordinador Ejecutivo del Programa PERÚ RESPONSABLE  
Rossana Taquía Gutiérrez (rtaquia@trabajo.gob.pe)

#### **2.2.4. Plataforma Informática para la Ventanilla Única de Promoción del Empleo o Centro de Empleo**

##### **A. Antecedentes**

El Estado Peruano desde la década del noventa implementa una serie de políticas activas del mercado de trabajo con el objetivo de mejorar las condiciones de empleabilidad uno de los sectores más vulnerables de la sociedad, es decir, aquellas personas que se encuentran en una posición de desventaja para incorporarse o reincorporarse al mercado laboral. Estas intervenciones, de acuerdo a la literatura especializada, tienen tres objetivos: i) Mejorar la calidad de la oferta de trabajo; ii) Incrementar la demanda de trabajo y iii) Mejorar la eficiencia del mercado de trabajo.

Estas intervenciones, sin embargo, han venido brindándose al ciudadano de manera desarticulada, con coordinaciones poco estructuradas entre las instancias encargadas de realizarlas. Las instancias responsables, muchas veces, han reconocido la ausencia de una vinculación más eficaz. El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, con el propósito de mejorar las condiciones de inserción en el mercado de trabajo, así como la empleabilidad de los grupos más vulnerables, implementa a través de la Dirección General del Servicio Nacional del Empleo - DGSENEP, la Ventanilla Única de Promoción del Empleo, como el espacio donde se articulan e integran los servicios de promoción del empleo dirigidos a la población en general.

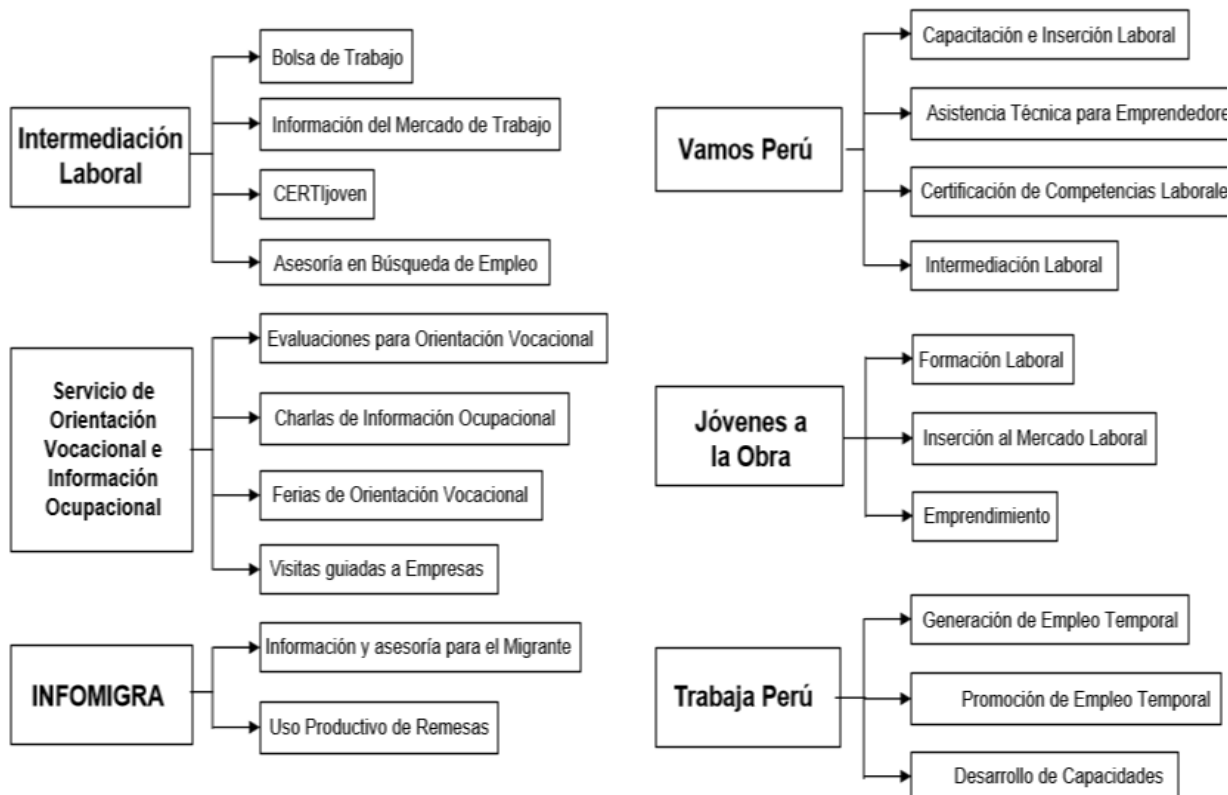
## **B. Justificación**

La Ventanilla Única de Promoción del Empleo, es la estrategia nacional de inserción para el trabajo que permite integrar y armonizar los servicios de promoción del empleo, empleabilidad y emprendimiento. Asimismo es la unión articulada de los servicios de promoción y generación de empleo y empleabilidad (Bolsa de Trabajo, Asesoría en la Búsqueda de Empleo, Información del Mercado de Trabajo, Servicio de Orientación Vocacional e Información Ocupacional, Emisión del Certificado Único Laboral) del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo brindados en un solo espacio bajo la concepción de la Ventanilla Única.

La finalidad de la estrategia nacional de inserción para el trabajo a través de la “Ventanilla Única de Promoción del Empleo” es la mejora de la empleabilidad y desarrollo de emprendimientos sostenibles brindando en un solo lugar los servicios gratuitos de promoción del empleo, empleabilidad y emprendimiento que brinda el Estado, tanto a ciudadanos y a empresas.

Para ello, la Ventanilla Única se desarrollará en un esquema propio, respondiendo a la dinámica del mercado laboral de las regiones y que con el apoyo de los gobiernos nacional, regional y local; permitirá así, incrementar los servicios ofrecidos a la población, los que incluyen servicios de Información del Mercado de Trabajo, Vinculación, Capacitación Laboral, Generación de Empleo y de Asistencia Técnica para el Autoempleo; constituyéndose en una gran herramienta para mejorar la empleabilidad de la población.

Los servicios que se articulan y brindan en la “Ventanilla Única de Promoción del Empleo”, a nivel nacional, regional y local son los siguientes:



Es así que, los ciudadanos que acudan a la Ventanilla Única encontrarán en ella, un servicio ágil y efectivo que proporcionará de manera gratuita y en forma personalizada información y orientación sobre los servicios de promoción del empleo y capacitación laboral, derivándolos a aquellos que más se ajusten a sus credenciales laborales, trayectoria de empleo y a sus expectativas.

La atención a los ciudadanos se realizará a través de un procedimiento inicial de Registro, en el que se le solicita información personal y de trayectoria laboral, permitiendo un primer acercamiento a la identificación del servicio requerido.

Un segundo proceso será el Triage, por el cual se orienta al ciudadano sobre el mejor servicio que puede recibir para dar respuesta a su situación laboral, a través de la evaluación de tres componentes: credenciales educativas y laborales, capacidades laborales y expectativas.

### **C. Base legal**

El Decreto Supremo N° 001-2012-TR aprueba en el artículo 1 la estrategia nacional de inserción para el trabajo a través de la “Ventanilla Única de Promoción del Empleo” como un mecanismo de promoción de empleo en el país.

### **D. Objetivos**

Objetivo General: Lograr la inserción laboral de la población que busca empleo de manera activa, mediante la alineación pertinente del perfil de la oferta con los requerimientos de la demanda de trabajo. Esto a través de la aplicación de un conjunto de principios, normas, procedimientos y técnicas que orienten, regulen y garanticen la prestación efectiva y articulada de los servicios de empleo en todo el territorio nacional.

### **E. Objetivos Específicos:**

1. Permitir la articulación de los servicios y programas de promoción del empleo que ofrece el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
2. Proporcionar información y orientación a los ciudadanos que buscan un empleo digno y decente.
3. Lograr la colocación de los ciudadanos en un puesto de empleo.
4. Lograr la reconversión laboral de los ciudadanos que necesitan insertarse en el mercado laboral.

### **F. Alcance**

La aplicación de la presente Directiva General corresponde a las Direcciones o Gerencias Regionales de Trabajo y Promoción del Empleo de los Gobiernos Regionales o en las dependencias administrativas que hagan sus veces, y a la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana.

### **G. Beneficios**

La Ventanilla Única de Promoción del Empleo, busca brindar a los ciudadanos los servicios gratuitos de promoción del empleo en un solo

espacio, y de esta manera la población pueda mejorar su empleabilidad y los grupos más vulnerables puedan mejorar sus condiciones de inserción en el mercado de trabajo.

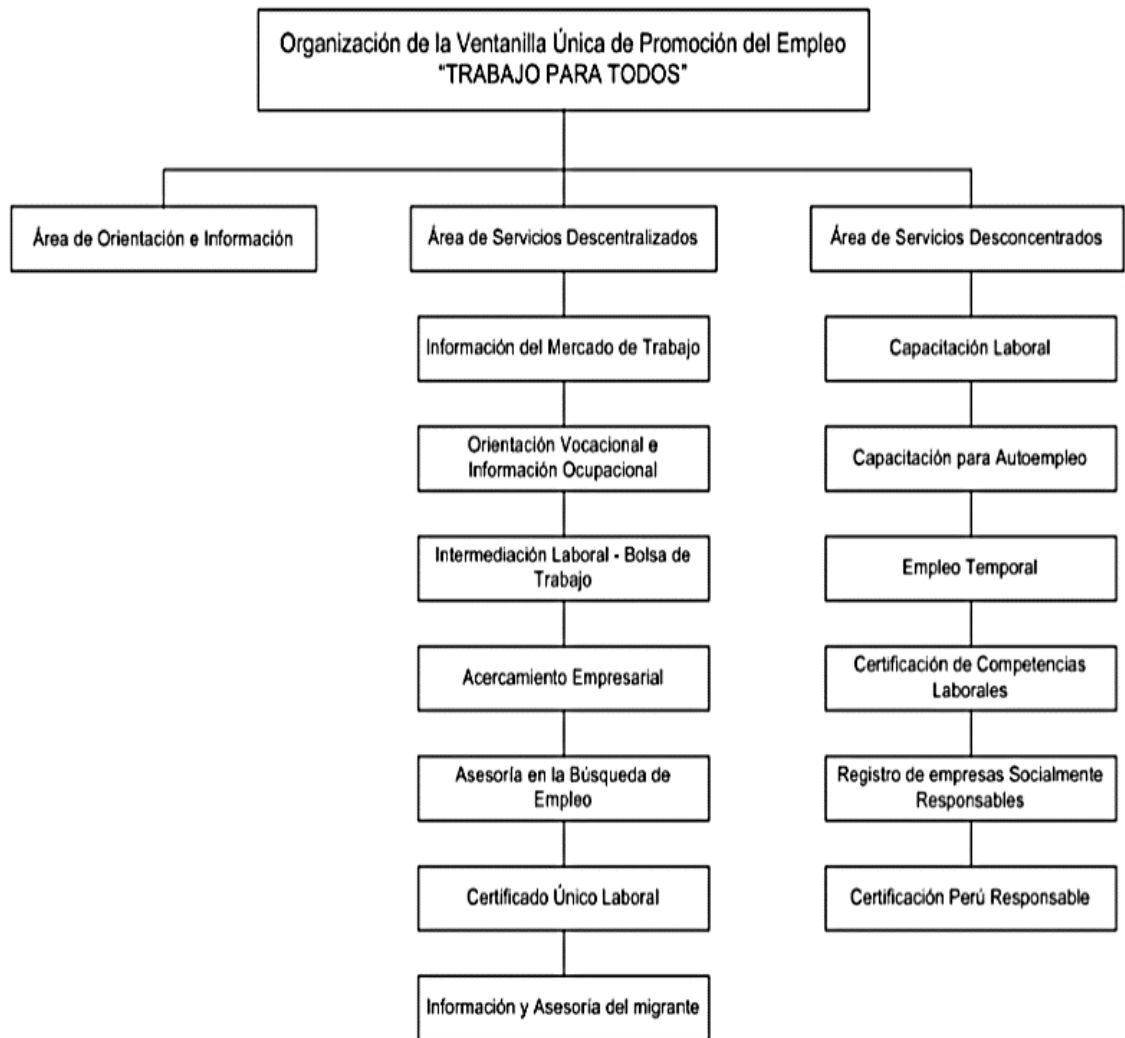
La inserción al mercado de trabajo puede ser facilitada si la población tiene la posibilidad de acceder, en un mismo lugar, a una variada gama de servicios de promoción del empleo, empleabilidad y emprendimiento; en ese sentido, la propuesta de Decreto Supremo propone implementar la “Ventanilla Única de Promoción del Empleo” como el espacio en donde se articulan e integran servicios de promoción del empleo, empleabilidad y emprendimiento, descentralizados y desconcentrados, dirigidos a la población en general.

#### **H. Descripción del proyecto de la plataforma informática VUPE**

La Ventanilla Única de Promoción del Empleo comprende la articulación física e informática de los servicios, descentralizados y desconcentrados de promoción del empleo, empleabilidad y emprendimiento.

Entendiéndose como servicios de promoción del empleo, empleabilidad y emprendimiento descentralizados, aquellos que por efecto de la transferencia de funciones son gestionados por los Gobiernos Regionales o por los Gobiernos Locales y como servicios de promoción del empleo, empleabilidad y emprendimiento desconcentrados, aquellos que son brindados y ejecutados por los Programas en el ámbito nacional a cargo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.





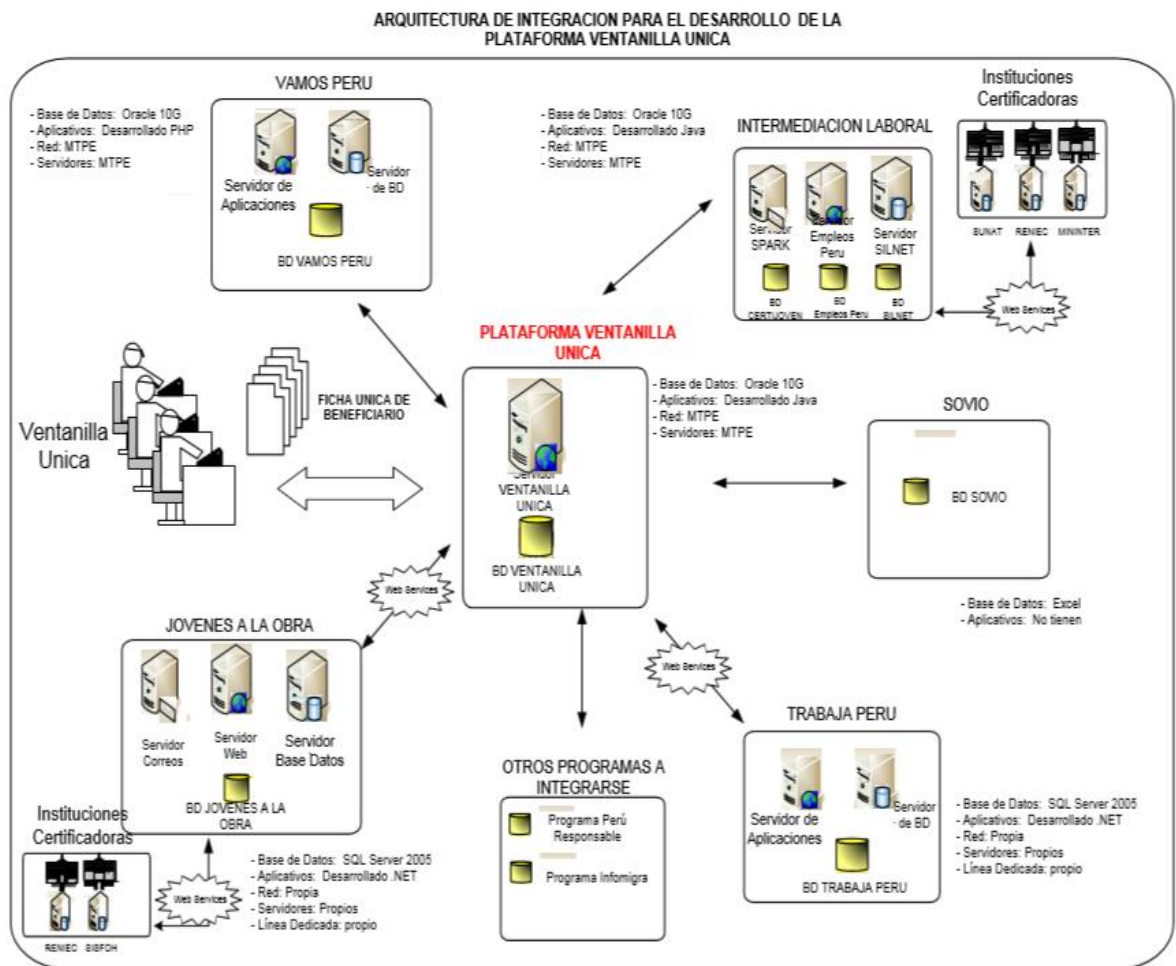
La Ventanilla Única de Promoción del Empleo en adelante VUPE, será la puerta de entrada para acceder a los servicios de promoción del empleo que ofrece el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, por ello es necesario el desarrollo de una PLATAFORMA INFORMÁTICA la cual tendrá la función principal de Integración y Estandarización de la Información que manejan los diversos servicios.

#### **I. Planteamiento técnico de la alternativa**

El desarrollo de la Plataforma Informática de la VUPE permitirá “Integrar” la información de los diversos programas y servicios de promoción de empleo del Ministerio de Trabajo, conociendo de esta manera el historial de empleabilidad del ciudadano, realizando así un trabajo en conjunto, que

permita intercambiar información desde las bases de datos de los programas y servicios con la base de datos de la VUPE.

Se plantea el desarrollo de una “Arquitectura de Integración y Comunicación para el desarrollo de la Plataforma Informática de la VUPE”, con el fin de integrar y utilizar de forma compartida la información existente y retroalimentar con más información los Sistemas Informáticos y las Bases de Datos de los diversos servicios que integran la VUPE, el cual permitirá obtener información en tiempo real.



La Ventanilla Única de Promoción del Empleo, será la puerta de entrada donde el ciudadano acudirá para acceder a los diversos servicios que se ofrecen, es así que se elaboró una Ficha Única de Triaje que será la herramienta principal para realizar el proceso de derivación, ello a su vez

contiene un componente que es la Matriz de Ponderaciones de Variables, que permitirá asignar valores a las variables incluidas en dicha ficha permitiendo así derivar al ciudadano a los servicios que más se ajusten a su perfil, y para finalizar se proporcionará una Hoja de Ruta que dicho ciudadano deberá seguir para acceder a los servicios a los cuales fue derivado.

**J. Todo ello se explica con mayor detalle a continuación:**

**1. Ficha Única de Triage (Buscadores de Empleo, Desempleados, Subempleados, y demás grupos vulnerables).**

La Dirección General del Servicio Nacional del Empleo ha venido desarrollando la “Ficha Única de Triage”, que consiste en la simplificación de datos del ciudadano contenida en una sola Ficha la misma que ha sido consensuada con los programas; Jóvenes a la Obra, Vamos Perú, Trabaja Perú y las Direcciones Generales de Promoción del Empleo y de Formación y Capacitación Laboral, los cuales son:

- Identificación
- Datos Personales
- Grado de Instrucción
- Situación Laboral
- Situación Socio Económica

La información contenida dentro de cada sección de la Ficha Única de Triage ha sido planteada a través de las variables que son los requisitos que solicitan los Servicios y Programas para poder acceder y convertirse en beneficiario.

Dentro de esta ficha existen preguntas de dos tipos:

- Preguntas que nos permitirán tener un registro del ciudadano el cual se almacenará en una base de datos para un posterior uso y análisis y
- Preguntas que representan las variables de peso que manejan los diversos Servicios y Programas, los cuales se explicarán mejor líneas abajo.

La Ficha Única de Triage fue elaborada para incorporarla dentro del sistema informático que manejará la VUPE, el cual se convertirá en una Ficha Virtual de Registro en donde los Consultores de las Oficinas de Empleo podrán utilizarla como herramienta para el desarrollo de la propuesta de implementación de la VUPE.

Para ello se desarrollará un Sistema de Información que tendrá la función principal de realizar el registro respectivo de la información de los ciudadanos en tiempo real y realizar un proceso de Prefocalización, el cual permitirá identificar el Servicio y/o Programa que más se adecúe a su perfil.

## **2. Ficha de Inscripción de la Empresa / Institución**

La Ficha de Inscripción de la Empresa/Institución, ha sido desarrollada para la atención a las Empresas y/o Instituciones que también podrán ingresar a la Ventanilla Única para hacer uso de los servicios que los contemplen, como son: la Intermediación Laboral, Información de Mercado de Trabajo, CERTI joven y los servicios de Perú Responsable. Esto a través de la simplificación de datos, que posteriormente al ser derivado a los servicios designados por el consultor de empleo, se le solicitará la información correspondiente.

La información contenida en esta ficha son las siguientes:

- Identificación
- Datos Empresa
- Persona de Contacto

Dentro del servicio de Intermediación Laboral, la empresa actúa como un componente clave para el proceso de vinculación laboral con los postulantes, a través de la publicación de sus vacantes de empleo. Asimismo, el programa Perú Responsable desarrollará temas referidos a la Responsabilidad Social de la Empresa.

### **3. Hoja de Ruta**

Después de haber realizado el registro del ciudadano y haber realizado el proceso de derivación, se obtendrá un reporte de pre-focalización el cual recibirá el nombre de “Hoja de Ruta”, este documento será entregado al ciudadano el que le permitirá identificarse con un Beneficiario de la VUPE dentro del cual quedaran consignados sus datos personales y los servicios a los cuales fue derivado, permitiendo así que pueda acceder a los servicios de una manera más rápida y fácil.

La Hoja de ruta está compuesta por los siguientes:

- N° de Hoja de Ruta
- Nombre del Consultor de Empleo
- Consigna del servicio recibido
- Datos del Beneficiario de la VUPE
- Servicios asignados al beneficiario
- Observaciones

### **4. Matriz de Ponderación de Variables**

Como se mencionó líneas arriba, existen dentro de la Ficha Única preguntas que representan las variables que toman mayor peso dentro de los Servicios y Programas, ahora bien para que estas preguntas puedan realizar el proceso de operativización, se ha tenido en bien la elaboración de una “Matriz de Ponderaciones de Variables para la Ficha Única de Triaje”, la misma que ha sido consensuada con los programas; Jóvenes a la Obra, Vamos Perú, Trabaja Perú y las Direcciones Generales de Promoción del Empleo y de Formación y Capacitación Laboral.

Esta matriz está compuesta por 11 filas que representan las Variables y 8 columnas que contienen a los Servicios y Programas; lo que se pretende con esta Matriz es asignarle a cada Servicio o Programa ponderaciones a las variables que ellos consideren que tengan mayor peso de forma porcentual para poder acceder a ser beneficiario, y ya

que cada Servicio y Programa cuenta con diferentes requisitos, las ponderaciones que ellos asignen serán distintas.

Lo que se busca con el desarrollo de esta Matriz es obtener a través de los pesos que asignen cada servicio, la importancia cualitativa de las variables que ellos manejen para que posteriormente puedan ser analizadas, lo que hará el Sistema es realizar todo un proceso de verificación de variables que se relacionan para identificar los servicios que se brindará al ciudadano.

Es así que el Sistema entregará resultados para la derivación, según la información recopilada y procesada para el ciudadano que se registre en la VUPE, el cual como se mencionó, no será la última decisión para la respectiva derivación.

#### **K. Propuesta de funcionalidad del Sistema VUPE**

En base a las cuatro (4) herramientas presentadas, veamos a continuación la funcionalidad del proceso informático a desarrollarse:

1. Inicialmente se cuenta con la Ficha Única de Triage la cual estará incluida dentro de un sistema que se desarrollará, "Sistema VUPE".
2. Al tener esta Ficha, lo que procede es el registro del ciudadano que acude a la Ventanilla Única, donde al momento de ingresar el número del DNI dentro del sistema VUPE, éste sistema jalará, a través de un Web Service, información contenida en la RENIEC para dicho ciudadano. Este registro se guardará en la Base de Datos de la VUPE.
3. Al registrar todos los datos, el sistema realizará el proceso de pre-focalización, esto también se almacenará en la Base de Datos de la VUPE.

Luego de haber registrado y pre-focalizado los datos del ciudadano, el sistema arrojará los resultados para la derivación. El cual a su vez se almacenará en la Base de Datos de la VUPE.

A partir de ello el ciudadano es derivado a los servicios que el consultor de empleo designe.

## **L. Información de los servicios que integran la Ventanilla Única de Promoción del Empleo**

En el marco de la implementación de la Ventanilla Única de Promoción del Empleo se establecieron reuniones entre la Dirección General del Servicio Nacional del Empleo, la Dirección General de Estadística Tecnología de la Información y Comunicaciones, los programas: Vamos Perú, Jóvenes a la Obra, Trabaja Perú y el Servicio de Orientación Vocacional e Información Ocupacional, en relación a la Plataforma Informática de la Ventanilla Única.

La Agenda de Trabajo que se desarrolló fueron los siguientes:

1. Presentación del Proyecto de la Plataforma Informática de la Ventanilla Única de Promoción del Empleo.
2. Exposición de las Reglas de acceso para convertirse en beneficiarios de los programas y/o servicios
3. Exposición del Registro de beneficiarios / Focalización, de los programas y/o servicios
4. Exposición del Sistema Informático de los programas y/o servicios

### **2.2.5. Vamos Perú**

#### **A. Información obtenida por la DGSENEP**

El Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales “VAMOS PERÚ”, nace con el objeto de promover el empleo, mejorar las competencias laborales e incrementar los niveles de empleabilidad en el país. El Programa Vamos Perú Informa (sobre oportunidades laborales), Asesora a los emprendedores de forma personalizada), Capacita (según la demanda del mercado laboral), Certifica (a los trabajadores que no tienen educación formal en su oficio).

Donde pueden participar:

1. Ciudadanos mayores de 18 años
2. Trabajadores que hayan disminuido sus ingresos
3. Desempleados y subempleados
4. Trabajadores que se encuentren en riesgo de desempleo
5. Promoción laboral de población vulnerable

Servicios:

1. Capacitación e Inserción Laboral
2. Asistencia Técnica para Emprendedores
3. Certificación de Competencias Laborales
4. Intermediación Laboral

## **B. Información presentada por el Programa**

1. El programa está dirigido a los jefes de hogar.
2. Desempleados (para el sector privado a partir del 1ero de enero del 2008 y para el sector público a partir del 1ero de abril del 2010).
3. A los retornantes del extranjero (después del 1ero de Enero del 2008).
4. Con sueldos menores a S/ 2,000.00 nuevos soles.
5. Que un beneficiario solo puede recibir un servicio del programa, a menos que se coordine algunos temas nuevos relacionados con el que ya se realizó.
6. Que los desertores y los NSP (nunca se presentaron) no pueden volver a pertenecer al programa.
7. Que no influía el parentesco familiar.

## **C. Levantamiento de Información del programa**

1. La ventaja de trabajar con este programa es que comparten la misma tecnología del ORACLE y los estándares que se aplican en el Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo.
2. El grupo etario con el que cuentan Vamos Perú (18 años a más) se cruza con los del programa Jóvenes a la Obra (15 a 29 años) en el rango de 18 a 29 años.
3. Vamos Perú realiza la Intermediación Laboral, lo cual también lo hacen Jóvenes a la Obra y existe la duplicidad de información y registros pues es competencia de la DGSENEP el tema de Intermediación Laboral como función principal como lo indica el ROF.
4. Los servicios de capacitación y asistencia para emprendedores que brinda Vamos Perú se duplican con el de Jóvenes a la Obra.



5. Vamos Perú no utiliza el SISFOH para su registro.

En relación a las acciones pendientes en el marco de los compromisos asumidos para la implementación de la Plataforma Informática, el programa Vamos Perú remitió información correspondiente a los procesos identificando los probables cruces que se presentan con el Programa Jóvenes a la Obra.

#### **D. Procesos**

Población objetivo del programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales “Vamos Perú” son las personas que se encuentran comprendida dentro de la población Económicamente Activa (PEA) en los segmentos poblacionales desempleados y subempleados a partir de los 18 de acuerdo a la siguiente clasificación:

1. De 18 a 29 años no pobres
2. De 29 años a más edad priorizando condición de pobreza y vulnerabilidad

Los principales procesos del programa no presentan cruces con el programa jóvenes a la obra, debido a que se encuentra definida claramente la población objetivo, siendo estos procesos:

##### **1. Procesos de Unidad Técnica Operativa**

- **Proceso de Registro:** Normar, orientar y coadyuvar a una adecuada y efectiva aplicación de los diferentes procedimientos que deben verificarse para la acreditación, registro y derivación de los ciudadanos hacia diferentes servicios del programa.
- **Procesos de Autorización de curso:** procedimiento para la solicitud, autorización y ejecución de los cursos a ser implementados por el programa en base a las propuestas técnicas y económicas presentadas por las Instituciones de Capacitación Especializadas.

- **Proceso del Servicio de Capacitación Laboral:** Establecer procedimientos para la implementación del curso, incluyendo la formación de grupos, monitoreo y seguimiento por parte del programa a los grupos de capacitación, el registro de asistencia, notas y el resultado del proceso de capacitación por participante.
- **Proceso del Servicio de Asistencia Técnica para emprendedores:** Establecer los procedimientos para implementación del servicio, la selección y evaluación de los ciudadanos emprendedores, la implementación del curso y el acompañamiento a los mejores planes de negocio.
- **Proceso del Servicio de Certificación de Competencias Laborales:** Establecer criterios y procedimientos para la orientación, registro, evaluación y resultado del servicio.
- **Proceso del Servicio de Intermediación Laboral:** Establecer procedimientos para la vinculación entre ciudadanos que se encuentran en búsqueda de empleo con empleadores que requieren personal.
- **Proceso de Supervisión:** Verificar el cumplimiento de las obligaciones asumidas por las entidades de capacitación en los contratos o convenios suscritos programa, de acuerdo a la naturaleza de la entidad.

## 2. Procesos de la Unidad Administrativa

- **Proceso de Liquidación:** brindar procedimientos para la revisión y liquidación de los informes finales presentados por las Instituciones de Capacitación Especializadas.  
De acuerdo a las variables utilizadas por el Programa, para la generación de reportes, estadísticos los términos utilizados son los siguientes:
  - ✓ **Egresados=** Aprobados + Desaprobados
  - ✓ **Personas atendidas=** Egresados + Desertores + Sin Notas

- ✓ Personas no atendidas = NSP
- ✓ **Personas que accedieron a servicios**= Personas atendidas + Personas no atendidas.

Cabe indicar que las personas inscritas pueden recibir un solo servicio brindado por el programa. Las personas que durante el proceso de capacitación son reemplazadas se les otorgan el estado de beneficiario dado de baja debido a que es retirado por inasistencia o no interesado, lo cual imposibilita su acceso a algún servicio del programa.

- **Conclusiones**

Por lo expuesto se concluye, el Programa Vamos Perú no presenta cruces en sus procesos con el programa Jóvenes a la obra debido a que se encuentra claramente definida la población objetivo, en este caso el grupo de jóvenes que atiende al programa son NO pobres.

## **2.2.6. Jóvenes a la obra**

### **A. Información obtenida por la DGSENEP (2011)**

Jóvenes a la Obra es un programa del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo que facilita el acceso de los jóvenes al mercado laboral formal a través de capacitación laboral, asistencia técnica para el emprendimiento e intermediación laboral.

- Brinda formación laboral gratuita
- Facilita el acceso al mercado laboral de los jóvenes
- Apoya el emprendimiento juvenil
- Desarrolla capacidades para la generación de negocios en zonas urbanas y rurales

Pueden participar:

- Jóvenes de 15 a 29 años de edad
- Jóvenes desempleados
- Jóvenes en situación de pobreza y pobreza extrema

## Servicios

- Formación Laboral
- Inserción al Mercado Laboral
- Emprendimiento

## **B. Información presentada por el Programa**

- Parámetros necesarios para validar los datos del ciudadano, los cuales son: ubigeo, nombres y apellidos.
- Reglas del negocio de Jóvenes a la Obra:
  - ✓ El candidato puede ser beneficiario una sola vez
  - ✓ El rango de edades entre los 15 y 29 años de edad.
  - ✓ Los candidatos no acreditados pueden presentarse luego de un año.
  - ✓ Los candidatos acreditados pueden elegir cursos dentro de un año.
- La primera información que se obtiene del joven es a través de una Ficha de Focalización y luego pasar por el análisis del SISFOH para acreditar si es Elegible o no y posteriormente ir al Área de Supervisión el cual indicará si el joven podrá convertirse en un Beneficiario del programa.

## **C. Levantamiento de Información del programa**

- El grupo etario con el que cuenta Jóvenes a la Obra (15 a 29 años) se cruza con los del programa Vamos Perú (de 18 años a más) en el rango de 18 a 29 años.
- Jóvenes a la Obra realiza la Vinculación (Intermediación), lo cual también lo hacen Vamos Perú y existe la duplicidad de información y registros pues es competencia de la DGSENEP el tema de Intermediación Laboral como función principal como lo indica el ROF.
- Los servicios de capacitación y formación que brinda Jóvenes a la Obra se duplican con el de Vamos Perú.
- Jóvenes a la Obra y Vamos Perú, no cuentan con información que permita identificar si un ciudadano ha recibido más de una capacitación, por lo que las personas estarían llevando más de una

capacitación y se estaría disminuyendo la probabilidad de que los demás grupos vulnerables perciban el mismo servicio.

- Estandarización de términos utilizados entre los programas y la DGSENEP, para que posteriormente dentro de la Plataforma Informática VUPE se manejen términos de estandarización que puedan ser compartidos por los servicios que integrarán y puedan ser pintados en sus respectivos registros sin ningún problema.
- Definir las variables específicas de los programas Jóvenes a la Obra y Vamos Perú a fin de encontrar solución e identificar al público objetivo de cada uno de ellos y poder realizar un proceso de derivación exacto.
- El programa Jóvenes a la Obra manifestó que inicialmente consideraban cualquier documento de identidad para el registro de sus beneficiarios, pero esto se modificó a partir del año 2010 en donde solo consideran el DNI como único documento para el registro.
- En la segunda reunión sostenida representantes del Programa brindaron la siguiente información:
- De acuerdo al público objetivo que manejan:
  - ✓ Jóvenes de 15 a 29 años de edad
  - ✓ Jóvenes desempleados
  - ✓ Jóvenes en situación de pobreza y pobreza extrema
- Los cursos que se brindan tienen una duración de dos meses.
- Existen razones por la que no pueden pertenecer al programa:
  - ✓ No haber sido beneficiario anteriormente
  - ✓ No haber desertado de algún curso
  - ✓ Haber resultado elegible por el SISFOH
  - ✓ No haber llevado cursos/estudios durante los 12 últimos meses previos que superen las 480 horas de capacitación, o no haberse graduado.
- Se realizan dos tipos de acreditación:
  - ✓ **Acreditación en el Campo**; los representantes del programa van a las localidades a hacer difusión durante dos días, para luego realizar el registro y la acreditación de los pobladores que se encuentren dentro de ese rango, ya que por lo general se acreditan

a la mayoría pues cumplen con los requisitos de desempleo y pobreza.

- ✓ **Acreditación en las Oficinas;** El proceso de selección se realiza en las oficinas del programa Jóvenes a la Obra, el proceso que siguen es el siguiente: - Se concentra a grupos de jóvenes en una sala para explicarles el proceso a seguir.

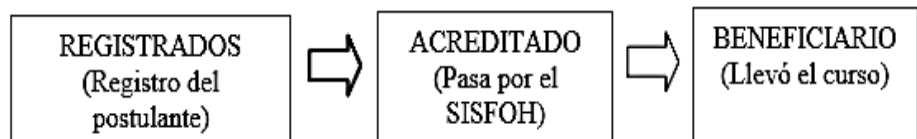
- **Se aplica los 6 instrumentos**

- ✓ Ficha Informativa
- ✓ Ficha de Focalización
- ✓ Declaración Jurada
- ✓ Acta de Compromiso

- **Si es menor de edad**

- ✓ El padre o madre deberá rellenar y firmar la Declaración Jurada
- ✓ El padre o madre deberá rellenar y firmar el Acta de Compromiso

Recordar que para que el joven pueda inscribirse y participar de los servicios que ofrece el programa debe de portar su DNI ya que si no lo tuviese se le denegará el acceso. El proceso que sigue la selección de los participantes son:



- **Ficha Informativa,** se le entrega inicialmente para que dibuje el lugar donde vive, interiores y exteriores y la composición de su familia en el hogar.
- **Ficha de Focalización,** el operador realizará una entrevista al joven acerca de su situación socioeconómica, donde de acuerdo a la ponderación que realice, entregará un resultado de nota aprobatoria, el cual deberá sumar como mínimo 14 de puntaje.

Al llenar esta Ficha física, se procede a llevar al sistema, la cual deberá ser focalizada a través del SISFOH, que entregará un resultado de ELEGIBILIDAD, el cual significa que el ciudadano se encuentra en situación de pobreza, en caso de que el operador encargado encuentre a través de su ficha de focalización que el joven si acredita y al momento de llevarlo al SISFOH lo niega, entonces se deberá actualizar la información a dicho sistema, es decir, el programa alimenta con información actualizada al sistema proveniente del MEF.

En caso de que se dé que el joven que ha sido considerado Elegible por el SISFOH, y no le interese los cursos que se dictará en ese tiempo, entonces tiene un plazo hasta de un año para regresar a llevar uno de los cursos, pasado ese tiempo, ya no tendrá acceso a ningún otro curso que ofrezca el programa.

Siguiendo con la reunión, participó la Encargada del Área de Focalización, la cual desarrolló la parte práctica de su trabajo, inicialmente se procedió a ir al área donde un joven inicia el proceso, en donde se observó la primera ficha de información que dichos jóvenes desarrollan, para luego pasar a la evaluación de la ficha de evaluación socioeconómica.

Después de ello se consideró aplicar la Ficha Única de Beneficiario al Programa, desarrollar unos ejercicios a manera de ejemplo para poder derivar a un ciudadano a su dicho programa, con 3 tipos de beneficiarios. A medida que se iba desarrollando los ejercicios se identificaron los siguientes puntos para modificar a la Ficha.

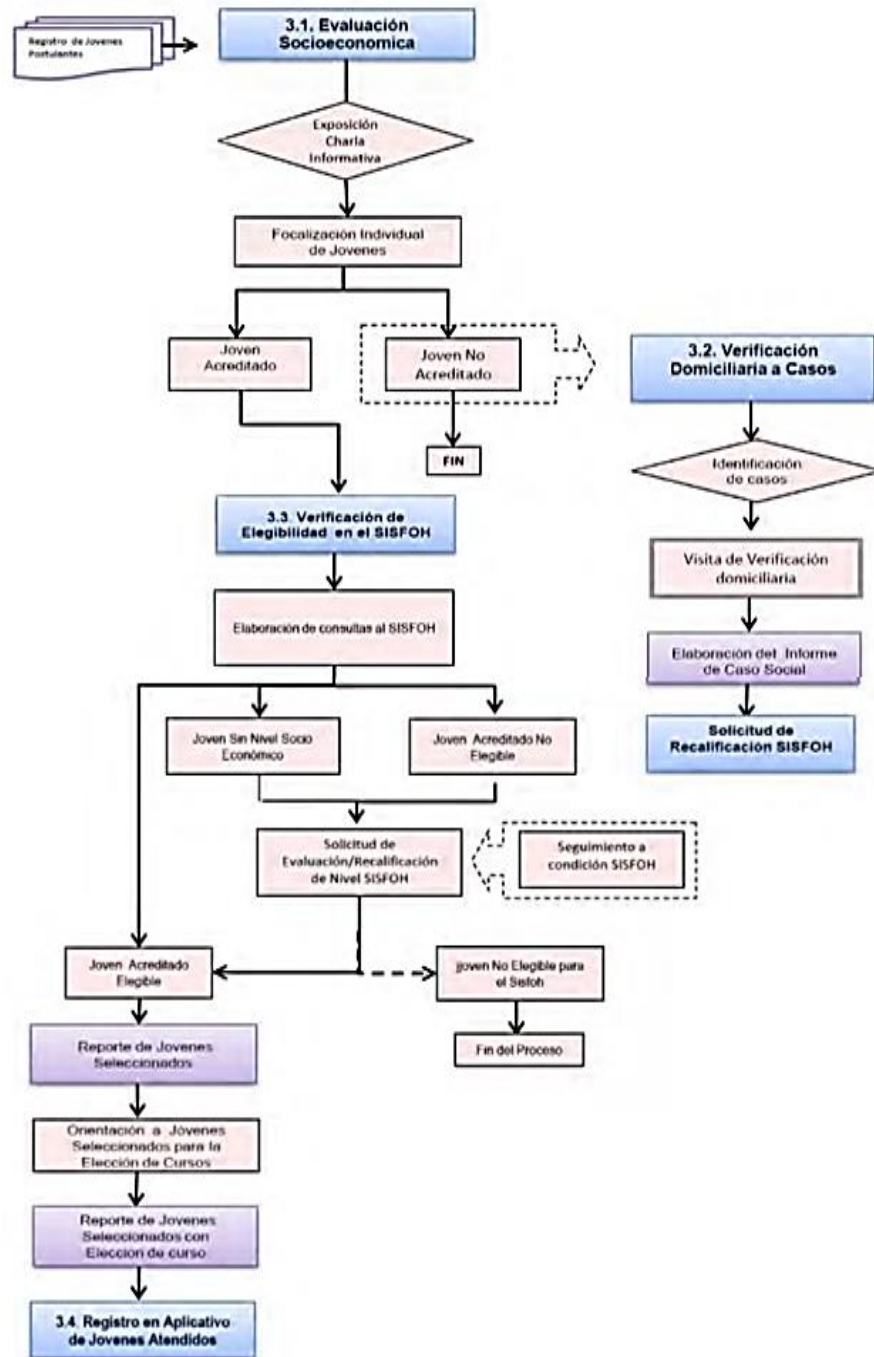
- **En el punto 1.**  
**Datos de Identificación:** no se debería considerar las opciones de Libreta Militar y Partida de Nacimiento.

- **En el punto 2.**  
**Datos Personales:** En el campo teléfono, no se debería considerar el campo (En caso de ser ajeno) y dejar ese campo abierto para cualquier tipo de teléfono.
  
- **En Persona con Discapacidad** se podría agregar un ítem que contenga la alternativa “Puede Trasladarse solo” con alternativas SI – NO, ya que el servicio que brinda el programa de capacitación, requiere que el ciudadano pueda movilizarse solo.
  
- **En el punto 3.**  
**Situación Laboral:** del ítem 4.6 debe modificarse por ¿Cuál fue su última/actual ocupación?, dado que la pregunta indica la última ocupación, en tiempo pasado y si el ciudadano se encuentra trabajando debería de indicar a la vez la ocupación actual.
  
- **En el punto 4.**  
**Situación Socioeconómica:** se debería ingresar una pregunta referida a ingresos económicos por pensión, pues en caso de que ningún miembro del hogar perciba ingresos, entonces puede ser que sobrevivan con la pensión de algún otro familiar.
  
- ✓ **Evaluar el tema de personas con enfermedad,** ya que existen enfermedades que no impiden laborar pues se pueden controlar con tratamientos, considerar enfermedades graves y no graves.
  
- ✓ **En el tema de los grupos vulnerables,** se podría considerar en vez de egresados del INABIF, a los provenientes de albergues.
  
- ✓ Se debería de capacitar adecuadamente al especialista en triaje encargado de derivar al ciudadano, el cual según este programa deberá considerar en su análisis los primeros números del teléfono fijo a fin de identificar si hace uso de un servicio público o privado, ello permitirá conocer si dicho ciudadano realiza pagos mensuales



del teléfono fijo, o hace recargar por un monto mínimo de 20 soles como lo indican las empresas (Claro y Movistar). Además de ello, analizar la dirección del joven, ya que puede vivir en zona urbana, pero no como dueño (a) sino como trabajador (a). Asimismo, se presenta el Flujo grama del Programa Jóvenes a la Obra.

**PROCESO DE FOCALIZACION INDIVIDUAL DE JÓVENES**



En relación a las acciones pendientes en el marco de los compromisos asumidos para la implementación de la **Plataforma** Informática el programa Jóvenes a la Obra remitió información correspondiente a los procesos identificando los probables cruces que se presentan con el Programa Vamos Perú.

#### **D. Procesos**

Principales procesos del Programa Nacional de Empleo Juvenil “Jóvenes a la Obra”

##### **1. Componente I- Jóvenes en Situación de Pobreza con Capacitación Técnica de Nivel Básico**

A través de la línea se busca mejorar la empleabilidad de los jóvenes entre 15 y 29 años en situación de pobreza y pobreza extrema, facilitando su acceso al mercado laboral formal, a través de capacitación en ocupaciones técnicas de nivel básico – operativo, que respondan a los requerimientos del mercado de trabajo en las zonas de intervención y servicios de inserción laboral que articulen la oferta y demanda de trabajo.

Modelo conceptual de este componente prioriza el desarrollo de cuatro (4) grandes procesos relacionados entre sí (determinación de la oferta formativa, focalización, capacitación e inserción laboral), los cuales se inician con el análisis de las actividades económicas productivas y generadoras de empleo, línea sobre la cual se fundamenta el servicio de capacitación inserción laboral de los beneficiarios para la inserción laboral en empleos dependientes. A través de este componente se espera:

- Que los beneficiarios adquieran competencias que les permitan desempeño de manera dependiente en ocupaciones de nivel básico – operativo en el mercado laboral formal.
- Que los beneficiarios desarrollen competencias transversales y habilidades sociales que reflejen una actitud positiva durante el proceso de búsqueda de empleo que facilite su inserción laboral. La

descripción de los procesos involucrados en el componente, es la siguiente:

- ✓ **Determinación de la oferta formativa:** Proceso a través del cual, el programa analiza la información socio económica laboral a nivel regional, producida por las entidades competentes (Instituto Nacional de Estadística e informática, Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Banco Central de Reserva del Perú, entre otras), con el objeto de definir los sectores económicos potenciales y las ocupaciones técnicas en las que el programa brindara servicios de capacitación.

La determinación de los sectores económicos potenciales se obtiene de la conjunción de las actividades económicas productivas y aquellas generadoras de empleo, lo que permite identificar los principales sectores económicos regionales dinámicos, es decir, aquellos de gran capacidad para absorber nuevos trabajadores.

Como resultado de este proceso, la oferta formativa de JOVENES A LA OBRA responde a la dinámica productiva regional y a los sectores generadores de empleo, los cuales, determinan su solidez.

La determinación de los cursos que serán implementados o el programa, se realizan en función del análisis de la dinámica económica y laboral regional; y la identificación de las ocupaciones transversales y específicas dentro de los sectores priorizados. Dadas las características del programa, se priorizan ocupaciones cuyos niveles de responsabilidad requeridos por mercado son de nivel inicial, es decir, ocupaciones “operativas” y “elementales”. Para la determinación de los cursos, adicionalmente se utilizará información sobre demanda laboral generada por el programa, a través de las actividades de acercamiento a la demanda.

- ✓ **Proceso de Focalización:** Es el proceso que tiene por objeto garantizar una mejor calidad del gasto en el financiamiento de los servicios brindados a los beneficiarios. El programa utiliza como criterios principales de su intervención indicadores de desempleo juvenil, pobreza y pobreza extrema juvenil y otros necesarios para orientar la priorización de sus intervenciones.

El proceso de Focalización desarrollada por el programa implica los siguientes sub procesos:

- **Focalización geográfica;** Consiste en la identificación de zonas de gran concentración de población en situación de pobreza (bolsones de pobreza). La información es obtenida a través de los mapas de pobreza del INEI.
  - **Promoción e incidencia a nivel local;** proceso a través del cual se identifican a los aliados estratégicos de la zona a intervenir, a fin sensibilizar a los jóvenes de la zona. Para ello, se hace uso de los medios directos (perifoneo, volanteo, módulos informativos itinerantes en conglomerados, etc.) e indirectos (prensa) y, con el objeto de difundir las fechas de registro de postulantes.
  - **Focalización individual;** proceso que busca verificar que los potenciales beneficiarios tengan los documentos necesarios para participar en el programa, y de esta manera otorgar la condición de acreditado y no acreditado.
  - **Registro de información en el aplicativo informático del programa;** A las 24 horas de la etapa de acreditación se registra la información de la Ficha de Focalización y la Ficha de elección de curso, previa verificación de que el postulante se encuentra como elegible en el Padrón General de Hogares del SISFOH y de que el postulante no participo en convocatorias anteriores.
- 
- ✓ **Verificación en campo;** A fin de verificar la veracidad de la información brindada por los postulantes en la etapa de

acreditación se realiza visitas domiciliarias al 10% de jóvenes atendidos para la cual se aplica una ficha de focalización que fue aplicada con que deberá ser contrastado con la ficha de focalización que fue aplicada con anterioridad.

- ✓ **Capacitación técnica para la inserción laboral:** El proceso tiene por **objeto** desarrollar y/o fortalecer competencias específicas en de terminada ocupación técnica y, complementariamente, competencias transversales para la mejora de la empleabilidad. La capacitación es a nivel básico de carácter técnica, se desarrolla en correspondencia con la demanda laboral a nivel regional y es brindada a los beneficiarios principalmente a través de entidades de capacitación cumpla con los estándares requeríos por el programa y brinda adicionalmente un soporte emocional a los beneficiarios a través del monitoreo permanente.

Considerando los niveles de pobreza de la población objetiva del programa, se brinda a los beneficiarios en estipendio por movilidad, el mismo que tiene por objetivo garantizar la continuidad del beneficiario en su proceso formativo.

- ✓ **Inserción laboral:** El servicio tiene por objeto vincular a los jóvenes beneficiarios con potenciales empleadores que requieren capital humano capacitado, el servicio es brindado por el programa; en coordinación con el Servicio Nacional del Empleo (SENEP) del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Este servicio es complementado con un Taller de Empleabilidad, el mismo que tiene por objeto desarrollar y/o fortalecer competencias que optimicen el proceso de búsqueda de empleo de forma autónoma.

Adicionalmente, durante esta etapa, los beneficiarios reciben el CERTIJOVEN, en las localidades donde este certificado se expide. Esta herramienta es fundamental en el proceso de inserción laboral, puesto que consolida información validada respecto a la

trayectoria laboral, identificación y comportamiento (antecedentes policiales) de los jóvenes, disminuyéndoles los costos administrativos y el tiempo que acarrearía la obtención de los referidos documentados.

## **2. Componente II – Jóvenes en Situación de pobreza y/o vulnerabilidad del Ámbito Urbano y Rural Acceden a Capacitación en Emprendimiento.**

### **A. Emprendimiento en el Ámbito Urbano**

El objetivo de la intervención es desarrollar y fortalecer, en los jóvenes emprendedores, las aptitudes necesarias para iniciar su propio negocio, motivándolos y brindándoles información para desarrollar ideas de negocios, así como los pasos y los conocimientos necesarios para formular su plan de negocio.

Para ello, las dos grandes restricciones, que tiene que combatir el Programa, son:

Restricciones asociadas a la decisión de ser emprendedor, entre las cuales destacan la falta de vocación hacia el empleo independiente y la aversión al riesgo. - Restricciones asociadas a la constitución específica de un negocio, que incluye problemas asociados a la creación de negocios y aquellos que tienen que ver con su funcionamiento (acceso al crédito y servicios de desarrollo empresarial).

Crear un entorno favorable al emprendimiento de los jóvenes

- La promoción de un entorno cultural y social favorable a la empresa, a fin de mostrar la opción empresarial y de autoempleo como legítimas y alternativas a las del empleo asalariado.
- La educación debe ser utilizada para difundir los principios de la cultura empresarial.
- Los esfuerzos privados y no gubernamentales revisten importancia y van en la dirección correcta, pero no pueden llegar

a tener la escala necesaria para afectar la cultura y los valores en la sociedad en general.

- La educación empresarial que se imparta puede ajustar sus contenidos para diseminar el espíritu emprendedor y desarrollar la imaginación productiva, elementos que han guiado el desarrollo de los mayores cambios en el mundo de la producción en las últimas dos décadas.

En el segundo caso, se trata de:

- **Promover ideas y planes de negocio viables y creación de negocios.** Esto apunta a mejorar las iniciativas que de otro modo realizarían el auto- empleados por su cuenta. Aquí se inscriben intervenciones de emprendimiento propiamente dichos, ya que justamente tratan de ayudar a convertir ideas en acción.
- **Sostenibilidad y crecimiento de los mismos.** Esto se aplica a negocios ya existentes y por lo general se refiere a microempresas unipersonales o con trabajadores, que necesitan ser apalancados financieramente, vinculación con el mercado.
- **Fortalecimiento de capacidades** técnico productivas y de gestión empresarial que les permita tener herramientas básicas para desarrollar iniciativas de negocios sostenibles.

Los componentes incluidos en esta intervención, son las siguientes:

**Cuadro N° 1:**

**Componentes Intervención Emprendimiento Urbano**

| <b>Cultura emprendedora</b>  | <b>Jóvenes emprendedores</b>   | <b>FIE – JOVEN</b>   |
|--|--|--|
| Jóvenes entre 15 y 18 años -<br>Ceps<br>- Plan de vida<br>- Generación de Ideas de Negocio<br>- Habilidades Sociales<br>- Vocación | Jóvenes entre 19 y 29 años -<br>Desarrollo de Habilidades Básicas de Gestión Empresarial y Técnico Productivas | Jóvenes entre 18 y 29 años<br>-Fortalecimiento de iniciativas emprendedoras operando en el mercado<br>- Fondo Concursable para iniciativas Empresariales Juveniles a nivel nacional. |

Asimismo, las etapas del proceso de intervención en jóvenes emprendedores, está comprendida de acuerdo al siguiente detalle:

- Capacitación Técnica Productiva para el Desarrollo del Emprendimiento Juvenil en el ámbito Rural

A través de este producto se desarrolla y fortalece las competencias técnico productivo para el desarrollo de emprendimientos individuales y asociativos basados en las potencialidades del entorno y articulados a las oportunidades económicas regionales; para ello se propicia la implementación de Centros de Capacitación y Emprendimiento Juvenil (Maquicentros).

Etapas del proceso de intervención en jóvenes emprendedores urbanos.

#### **ETAPA 1: Determinación de oferta productiva y formativa**

**FASE 1.1: Estudio de mercado productivo;** Esta actividad contempla la realización de un estudio de mercado productivo por distrito de intervención, con la finalidad de determinar las principales líneas productivas con potencial de demanda. El tiempo estimado para el estudio es de 30 días calendario, se contempla la contratación por servicios de consultores con experiencia en el tema, el equipo técnico que dirige la intervención diseñara la estructura y los contenidos.

**FASE 1.2: Diagnostico de oferta formativa;** Como parte del estudio de la actividad anterior se determinará la demanda insatisfecha de necesidades de capacitación técnico productiva por línea d actividad, también se realizara un diagnóstico de la oferta actual de servicios de capacitación que exista en las zonas de intervención.

**FASE 1.3: Determinación de cursos;** El equipo técnico de cada sede zonal en coordinación con la sede determinara los cursos productivos que desarrollara durante la intervención, estos cursos tendrán una duración entre 96 y 120 horas. Cada



curso deberá ser presentado mediante un expediente técnico de curso, los contenidos y la estructura del expediente serán facilitados por la sede central.

## **ETAPA 2: Focalización**

**FASE 2.1: Campañas de difusión y sensibilización;** El equipo zonal realizara en la zona de intervención 02 campañas d difusión y sensibilización a la población en general, con el objetivo de transmitir los beneficios de nuestro Programa en la intervención rural.

Parte del gasto de esta actividad es la utilización de materiales de escritorio, materiales de difusión (afiches, volantes y otros), refrigerios y gastos por servicios.

**FASE 2.2: Reuniones con organizaciones sociales;** El equipo zonal realizara 04 reuniones con organizaciones sociales existentes en la zona de intervención, siendo el objetivo de las reuniones trasmitir los objetivos del Programa y los beneficios de la intervención además de consolidar el trabajo articulado a llevarse con estas organizaciones.

Parte del gasto de esta actividad es la utilización de materiales de escritorio, materiales de difusión (afiches, volantes y otros), refrigerios y gastos por servicios.

**FASE 2.3: Reuniones y/o eventos de coordinación y concertación con actores clave;** El equipo zonal realizara 02 reuniones de concertación con todos los actores locales (instituciones públicas y privadas) existentes en la zona de intervención, siendo el objetivo de las reuniones transmitir los objetivos del Programa y los beneficios de la intervención además de consolidar el trabajo articulado a llevarse con cada una de ellas, las alianzas se traducirán en convenios y acuerdos que fortalezcan la intervención.

Parte del gasto de esta actividad es la utilización de materiales de escritorio, materiales de difusión (afiches, volantes y otros), refrigerios y gastos por servicios.

**FASE 2.4: Conformación del comité de apoyo para la intervención;** Como parte de la participación comunitaria para la intervención, en cada localidad a intervenir se conformara un comité de apoyo conformado por una autoridad comunal, una persona líder y/o representativa de la zona y el responsable de sede. El objetivo principal es realizar acciones de apoyo, comunicación y fortalecimiento a las actividades.

**FASE 2.5: Reuniones y talleres con grupos juveniles;** El equipo zonal organizara en la zona de intervención 02 talleres de autoestima y liderazgo dirigida a la población juvenil, con el objetivo de fortalecer y mejorar la autoestima e identificar a los jóvenes con características de liderazgo. Estos talleres serán ocasiones para preinscribir y focalizar a jóvenes beneficiarios. Parte del gasto de esta actividad es la utilización de materiales de escritorio, materiales de difusión (afiches, volantes y otros), refrigerios y gastos por servicios.

**FASE 2.6: Focalización de beneficiarios:** El equipo zonal será la encargada de realizar la correcta focalización de jóvenes de 15 a 29 años de edad, de escasos recursos económicos y/o en situación de vulnerabilidad. Los lineamientos respectivos, así como los instrumentos necesarios serán dotados por la sede central.

**FASE 2.7: Registro de beneficiarios en el aplicativo informático;** La sede central será la encargada de volcar en el aplicativo informático del programa toda la información contenida en las fichas de focalización, de tal forma que se pueda llevar el seguimiento respectivo de todos los datos de los beneficiarios.

### **ETAPA 3: Capacitación**

**FASE 3.1: Identificación de consultores para desarrollo de cursos;** Como parte del desarrollo de los cursos de capacitación, en primera instancia se identificarán consultores especializados en los cursos a desarrollarse, para lo cual se realizarán convocatorias en las zonas de intervención. Todo el proceso de la convocatoria lo desarrollaran las sedes zonales. También se llevará una base de datos de los consultores, con la finalidad de tener identificado a los profesionales con idoneidad para el desarrollo de cursos técnico productivos.

**FASE 3.2: Elaboración de expedientes técnicos de cursos;** El equipo técnico de cada sede zonal en coordinación con la sede central elaborara los respectivos expedientes técnicos de cada curso. Los contenidos y la estructura del expediente serán diseñados por la sede central.

**FASE3.3: Capacitación;** En esta actividad se realizaran capacitaciones técnico productivas para jóvenes de 15 a 29 años de edad, durante la intervención el Programa “Jóvenes a la Obra”.

Esta modalidad se desarrollara en zonas rurales con poblaciones juveniles que permitan al menos agrupar 75 jóvenes en promedio. Estas zonas también deberán contar con condiciones de servicios mínimos (accesos, agua, luz, etc.), materia prima, mercado y otros, en donde se instalara un Centro de Capacitación y Emprendimiento Juvenil, bajo esta modalidad se desarrollara todo el proceso completo de intervención, primeramente se elaborara el expediente técnico de curso considerando en el presupuesto materiales de uso personas (tocas, mandiles, botas, etc) también se considera la compra de materiales (envases, ollas, instrumentos de medición, etc) insumos (colorantes, aditivos, etc) y equipos de

mediana capacidad (molinos de disco, tostadoras, cocinas industriales, licuadoras industriales, etc). Esto con la finalidad de desarrollar capacitaciones demostrativas de los procesos productivos, además de implementar espacios donde a futuro con habilidades emprendedoras pueda obtener productos para su posterior venta.

Con fines de garantizar la sostenibilidad del Centro de Capacitación y Emprendimiento Juvenil deberá previamente establecerse alianzas fuertes mediante convenios de cooperación con instituciones permanentes en la zona de intervención.

#### **ETAPA 4: Emprendimiento**

**FASE 4.1: Selección de ideas y/o planes de negocio y asistencia técnica para la ejecución inicial de plan de negocios;** Luego de haber terminado los cursos de capacitación productiva y de emprendimiento, por parte de los consultores y el equipo zonal se realizará una selección de los planes de negocio y/o ideas de negocio más factibles de realizar, para lo cual deberán establecerse criterios que permitan un buen proceso.

La intervención contempla la asistencia necesaria para el inicio de las actividades del plan de negocios y/o idea de negocio, se contempla la asignación de un kit empresarial por joven emprendedor valorizado en S/. 1,400.00 el cual se entregará sistemáticamente mediante la dotación de materiales e insumos necesarios para la marcha del negocio. De otra parte, la intervención también contempla actividades de fortalecimiento organizacional, asesoramiento personalizado, y otros.

Es en esta etapa donde se requiere que se asignen a los beneficiarios mediante el mecanismo legal que se establezcan

los equipos, instrumentos, materiales y otros. Los cuales fueron adquiridos bajo las dos modalidades de capacitación.

**FASE 4.2: Asistencia técnica en la producción;** El equipo zonal brindara asistencia técnica personalizada a los jóvenes emprendedores con la finalidad de garantizar la calidad de los productos finales. Parte del gasto de esta actividad es la dotación de insumos y materiales varios.

**FASE 4.3: Elaboración de plan de mercadeo/marketing:** Esta actividad contempla la realización de un estudio de marketing a nivel de todos los productos obtenidos en la sede, con la finalidad de articular de manera permanente los bienes y productos que se generen. El tiempo estimado para el estudio es de 30 días calendario, se contempla la contratación por servicios de consultores con experiencia en el tema, el equipo técnico que dirige la intervención diseñara la estructura y los contenidos.

**FASE 4.4: Participación en Ferias:** Para un acercamiento y contacto directo con el mercado se organizarán ferias locales, distritales, regionales y nacionales. Parte del gasto de esta actividad es la utilización de materiales de escritorio, gastos por movilidad, refrigerios, hospedaje y otros.

## **2.2.7. Trabaja Perú**

### **A. Información obtenida por la DGSENEP**

El programa Trabaja Perú busca generar empleo temporal y desarrollar capacidades personales y sociales en la población desempleada en situación de pobreza y pobreza extrema, mediante el financiamiento de proyectos intensivos en el uso de mano de obra, a fin de contribuir a mejorar su nivel de empleabilidad e ingresos monetarios, que incidan en la mejora de su calidad de vida. <sup>1</sup>

---

- <sup>1</sup> Proyecto: Ampliación de la Línea Sectorial de Promoción del Empleo y la Empleabilidad en el Perú –  
Noviembre 2011

**Pueden participar:**

- Poblador desempleado con carga familiar.
- Padres o madres de familia, que acrediten tener al menos un hijo menor de 18 años de edad.
- Jóvenes (varones o mujeres) entre 18 y 29 años de edad que sin ser padres de familia asumen la responsabilidad de atender a mayores o menores de edad (carga familiar) o presenten necesidades básicas insatisfechas.
- Personas con discapacidad.
- Servicios:
  - Generación de Empleo Temporal
  - Promoción del empleo temporal
  - Desarrollo de capacidades

**B. Información presentada por el Programa**

Los representantes del programa entregaron a los participantes de la reunión una presentación que resumía su trabajo y el Flujo grama de selección de participantes, la Ficha Personal del Postulante (Formato OP\_01), y la Ficha de Encuesta Socioeconómica del Participante (Formato OP\_02).

**C. Público Objetivo:**

Ciudadanos en situación de pobreza y pobreza extrema que se encuentren desempleado o subempleado, poblador con carga familiar.

El público objetivo debe estar distribuido de la siguiente manera:

- 65% Padres de familia que acrediten tener al menos un hijo menor de 18 años de edad.
- 30% Jóvenes entre 18 y 29 años de edad que sin ser padres de familia asumen carga familiar.
- 5% Personas con discapacidad

**Otros:**

- Estar registrados en el SIS

- Tener DNI y el de los hijos
- Recibo de agua / luz

#### D. Levantamiento de Información del programa:

El proceso que sigue es:



La Empresa/Institución Pública/Privada busca realizar un proyecto para su localidad, participa en el programa Trabaja Perú, éste evalúa el proyecto, dependiendo del resultado lo aprueba o no y posteriormente proceden a firmar el contrato/convenio.

Aprobado el proyecto, sigue la difusión a los pobladores de la localidad para que postulen y participen de este empleo temporal que se brindará.

El proceso de selección de participantes es como sigue:

- Se realiza la inscripción de participantes en la ficha física del Formato OP-01.
- Se realiza la verificación del documento de identidad.
- Se ingresa los datos de los inscritos al sistema (módulo de supervisión externa del programa, del Formato OP-01).
- Se realiza el proceso de verificación de elegibilidad a través del SISFOH (Sistema de Focalización).
- Dependiendo de los resultados se solicita la evaluación o reevaluación, si de ello no lo aprueba, no podrá ser considerado postulante; en caso que si apruebe se convierte en un participante elegible, por lo que este postulante ingresa a participar en la Asamblea de Selección (de acuerdo al criterio de selección: 65% padres o madres, 30% jóvenes y 5% PCD), quienes realizaran el sorteo correspondiente.
- Si del sorteo no es seleccionado, podrá ser considerado en caso hubiese movimiento de participantes; de ser positiva su selección se convertiría en

un participante del programa, por lo que procedería a firmar un Acta de Selección.

- De ello se realiza el registro en la ficha física de participantes seleccionados, Formato OP-02.
- Se revisa, presenta y ordena la documentación.
- Se ingresa los datos del registro físico del Formato OP-02 al sistema (Módulo de Supervisión Externa).
- Se genera el padrón inicial y termina el proceso de selección de participantes.

Empleo Temporal se realiza a través de proyectos, convenios que realiza el Programa del Ministerio con las Empresas/Instituciones Públicas/Privadas, con un monto porcentual distribuido de la siguiente manera:

- Empresas/Instituciones Públicas/Privadas 40% del total del Proyecto
- Programa Trabaja Perú 60% del total del Proyecto
- Programa Trabaja Perú 100% de la Mano de Obra Calificada

Por lo general la población beneficiada son aquellos que viven dentro del lugar del desarrollo del proyecto, por ejemplo: Si existen 100 plazas y de los pobladores se acreditan a 80, los 20 restantes pueden ser incluidos de otros lugares. Por ejemplo, Si de 100 plazas, 200 son los postulantes y 150 luego de ser focalizados cubren con el perfil, de ellos se procede a realizar el sorteo. Si de 100 plazas, solo 50 cubren el perfil, se procede a realizar una reevaluación con los que quedaron en la cola (posiblemente disminuyendo puntajes).

En la segunda reunión sostenida representantes del Programa brindaron la siguiente información:

- El programa Trabaja Perú a través del Área de Promoción realiza la selección y el seguimiento de participantes.
- El Programa Trabaja Perú indicó que un ciudadano que ya ha sido beneficiario una vez puede volver a participar de otro proyecto, pero que no podría hacer uso de dos servicios de empleo temporal al mismo tiempo.

Se identificó que los ciudadanos que deseen participar en el servicio de Empleo Temporal deberán estar inscritos en el SIS.



Se indicó que la mayoría de los beneficiarios que realizan los trabajos son mujeres.

El Programa Trabaja Perú indicó que trabaja con una base de datos con la cual valida el número del DNI de sus participantes.

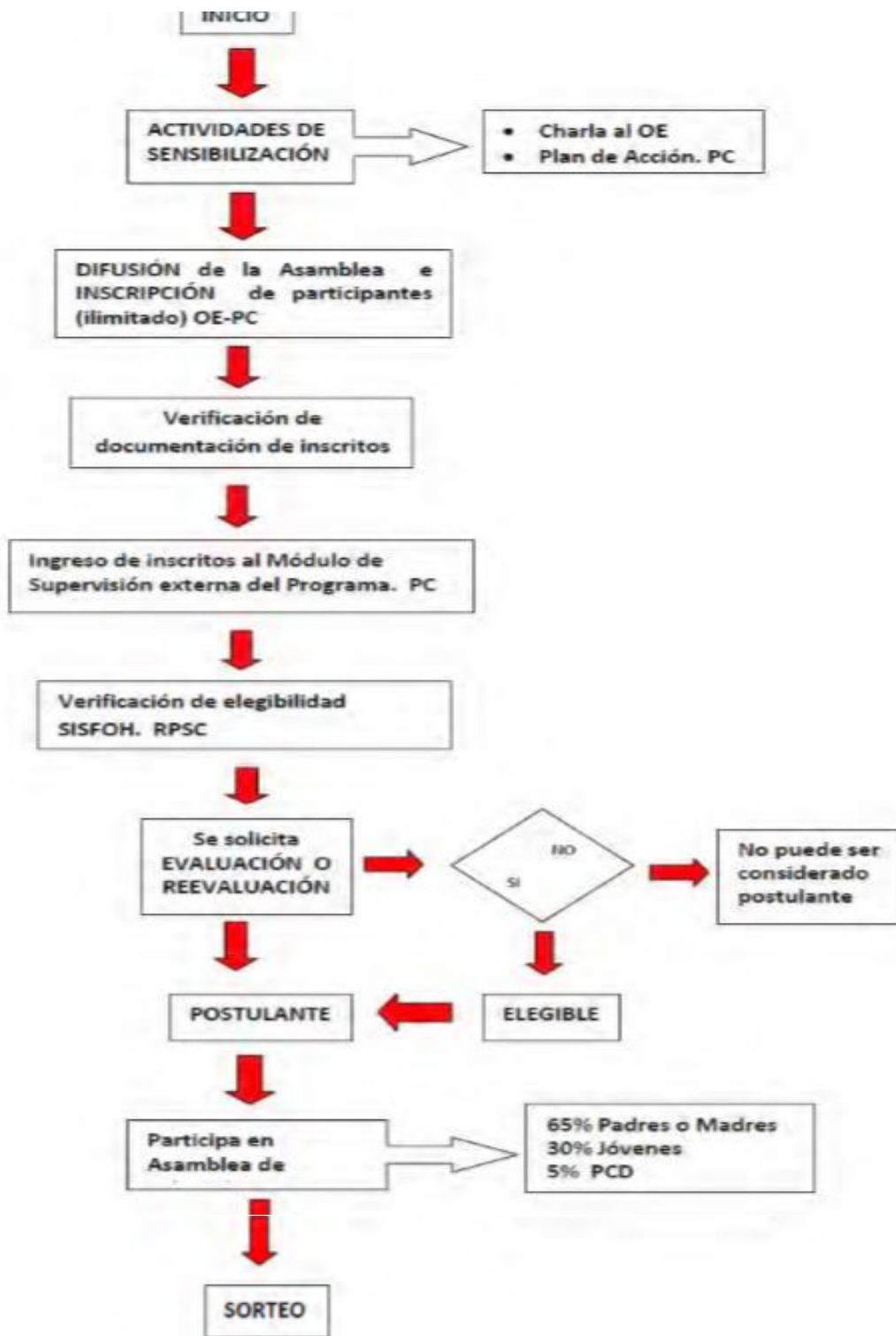
Durante la reunión, por lo general se habló acerca de los ciudadanos, pero dicho programa tiene dos agentes que participan en la generación del empleo temporal, “los participantes y los organismo”; como se mencionó inicialmente, por lo que indicaron que el Área encargada de ver el tema de Organismos es la Dirección de Proyectos, a través de la Unidad de Asistencia Técnica y Evaluación de Proyectos, para el caso de la DGSENEP tomaría en consideración esta información para incluirla en la Ficha para Empresas/Instituciones.

Se mencionó también que inicialmente existe la presentación del Proyecto la que pasa por un concurso y es analizado y validado, hasta que se realiza la firma entre el organismo y el programa, para luego de ello convertirse en un Convenio, de ello el organismo aporta el 40% del total del proyecto y el programa Trabaja Perú financia con el 60% del total y el 100% de la mano de obra calificada.

La selección del Proyecto es realizada por el Comité Interinstitucional Distrital, ellos realizan su análisis a través del Banco de Perfiles, estos proyectos tienen que haber sido asistidos técnicamente, evaluados y estar en condición de elegibilidad.

Asimismo se presenta el Flujo grama del Programa Trabaja Perú.

### FLUJOGRAMA DE PROCESOS DE SELECCIÓN DE PARTICIPANTES



### 2.2.8. SOVIO (2016)

#### **Pueden participar:**

- A. Estudiantes de 4° y 5° de educación secundaria de colegios estatales.
- B. Estar entre los 14 y 29 años de edad, e interesados en descubrir su perfil vocacional para la formación y para el trabajo.

#### **Servicios**

- A. Evaluaciones para orientación vocacional
- B. Charlas de Información ocupacional
- C. Ferias de Orientación Vocacional
- D. Visitas guiadas a Empresas

SOVIO<sup>2</sup> sugiere que se deberían de publicar Boletines VUPE, para brindar información del mercado de trabajo, las situaciones de profesiones y entre otros que contemple el servicio que ellos ofrecen. SOVIO brinda sus servicios de lunes a viernes en horarios establecidos, por lo que el ciudadano puede acudir y ser derivado todos los días sin establecer un cronograma específico.

El servicio de SOVIO se realiza en tres partes, que son tres días distintos, el ciudadano para que se convierta en un beneficiario y adquiera un informe deberá de cumplir necesariamente los tres talleres.

Si el ciudadano joven no cumple con estos tres talleres es considerado como incompleto.

Se sugiere manejar un indicador intermedio que permita contabilizar a los beneficiarios que cumplen los tres talleres y los que inician pero no concluyen. Analizar el tema de las ferias laborales en las que participan SOVIO, pues las personas que visitan dichas ferias y se interesan en los servicios de SOVIO se preinscriben y cuando acudan a la Ventanilla Única se volverían a pre registrar para que ingresen a estos servicios.

---

<sup>2</sup> SOVIO (2016). Servicio de Orientación Vocacional e Información Ocupacional. Lima, Perú

Además, SOVIO también atiende a instituciones y/o organizaciones (Ejemplo: Colegios, Academias, Empresas, ONG, etc.) interesadas en beneficiarse con los servicios de charlas informativas y evaluación.

Entonces este tipo de público sería dirigido al módulo de acercamiento empresarial para que puedan recibir una atención personalizada.

Se sugiere que antes de ingresar a la VUPE existan paneles, volantes informativos, que informen los servicios que brindan la VUPE y los módulos respectivos donde el ciudadano pueda dirigirse.

SOVIO indica que en la Ficha Única del Beneficiario se debería de incorporar una pregunta; ¿Buscando Orientación Vocacional? Para así identificar rápidamente al ciudadano y pueda ser derivado a dicho servicio, es así que se resalta que esta variable podría representar incluso el 50% de peso para la derivación, las demás variables como haber culminado como mínimo el 3° grado de educación secundaria tendría un peso del 30%, y el 20% para el rango de edad.

Analizar el reporte que maneja SOVIO y el que tendrá acceso la VUPE, pues este servicio se brinda también a través de la Intervención Focalizada, que generan el indicador de Atendidos Externos y SOVIO en su registro contempla este indicador y los atendidos por las diversas oficinas en el país, ahora el registro que maneje la VUPE solo abarcará los ciudadanos que acudan a este lugar, por lo tanto se deberá analizar la forma de contabilizar y estandarizar estos indicadores.

Asimismo SOVIO remitió la siguiente información a considerar en la Ventanilla Única de Promoción de Empleo.

El Servicio de Orientación Vocacional e Información Ocupacional (SOVIO) es un servicio gratuito disponible para todas aquellas personas, de 14 años de edad a más, su perfil vocacional y contar con información oportuna del mercado laboral y las opciones formativas existentes en regiones; a fin de elegir

adecuadamente la carrera profesional, técnica u ocupacional que podrían seguir.

La intervención medular del servicio consiste en el desarrollo de tres etapas, las cuales son complementarias entre sí, por lo que no se deben ejecutar solo una o dos de forma aislada. Dichas etapas son: Orientación e información, exploración de Características Personales (habilidades, estilos e intereses) con el apoyo de instrumentos psicológicos, y finalmente Retroalimentación y Asesoría. El SOVIO además, desarrollara otras intervenciones complementarias, tales como ferias vocacionales, visitas guiadas a empresas, charlas informativas, paneles ocupaciones, entre otras, que coadyuven al cumplimiento de la finalidad del SOVIO, considerando los recursos disponibles.

#### **A. Requisitos para acceder al servicio**

1. **Para personas naturales**, es requisito mínimo tener por lo menos 14 años de edad y haber culminado el tercer grado de instrucción secundaria. Las personas interesadas en el servicio que se acerquen a la VUPE deben recibir una información mínima a cerca del SOVIO, sus servicios y horarios de atención grupal e individual.
2. **Las organizaciones públicas o privadas**, tales como colegios, academias, empresas, comunidades religiosas, asociaciones, ONG, entre otras, interesadas en ser beneficiarias del SOVIO, deben acceder a información mínima del servicio y recibir el formato modelo para formalizar su solicitud. Las solicitudes deben canalizarse a través de mesa de partes y estar dirigidas a la autoridad competente encargada de autorizar la intervención del SOVIO (Director/a de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral, Jefe interesadas en los servicios del SOVIO se les pedirá llenar la Ficha Organizaciones SOVIO – VUPE la cual, complementa la información recogida en los formatos de la Ventanilla.

En el caso de que el servicio requerido sea la Intervención Principal del SOVIO, debe resaltarse que en la solicitud formal que presenten deberán indicar las fechas, lugar, número de personas a ser atendidas, entre otros datos, y hacer expreso el compromiso de brindar todas las facilidades que sean requeridas al ejecutor del servicio para su adecuado desarrollo.

Siendo el SOVIO un servicio público, debe procurar su cobertura a un número significativo de personas y con mayores necesidades, distribuyendo sus recursos de tiempo y atención de la forma más eficiente posible, por lo cual se prioriza intervenciones grupales hacia organizaciones públicas.

## **B. Prestación de servicios de orientación vocacional e información ocupacional**

### **1. Intervención Principal del Servicio de Orientación Vocacional e Información Ocupacional**

Es integral, especializado, preciso y nutrida en términos de información de intereses para la elección formativa. Consta de un mínimo de tres etapas y dos actividades internas:

- **Primera Etapa – Orientación e Información:** Se utiliza recursos didácticos para generar empatía, comprensión, motivación, sensibilización y compromiso respecto al futuro formativo- laboral y sobre la decisión vocacional de los participantes. Asimismo, se presenta información sobre la realidad del mercado laboral y se trabaja la construcción del proyecto de vida personal. Finalmente, se recoge la información personal relevante para el proceso de orientación vocacional.
- **Segunda Etapa - Exploración de Características Personales:** Se aplicarán los instrumentos de medición. En ella se requiere de orden, disposición, atención y concentración por parte del o de los beneficiarios; y se evaluarán:

- ✓ Las habilidades básicas (atención, numérica, razonamiento, vocabulario, espacial)
  - ✓ Preferencias ocupacionales, enmarcadas en los estilos personales
  - ✓ Potencial empresarial. (Busca detectar personas, que por sus características, pueden ser empresarios con potenciales).
- **Tercera Etapa – Retroalimentación y asesoría:** se entrega de forma personal al beneficiario(s) los resultados de los evaluaciones aplicadas a través el informe Confidencial SOVIO, brindándose una explicación sobre la forma en que deben interpretarse estos resultados y a su vez se presenta la oferta formativa disponible en la región (opciones de carreras universitarias, superior pedagógica, superior tecnológica, superior artística, técnico productivo, capacitación laboral, formación religiosa, fuerzas armadas y fuerzas policiales) así como recomendaciones para la búsqueda de información que pueda ser útil para su futuro formativo y laboral. Finalmente se hará una revisión del esquema de proyecto de vida que realizo en la primera etapa y podrá ajustarlo posteriormente a la luz de toda la información recibida, y a partir de los ejercicios sugeridos.

## **2. Intervenciones complementarias del Servicio de Orientación Vocacional e Información Ocupacional**

- **Ferias vocacionales**

Actividad orientada a la generación de un espacio a través del cual los beneficiarios del servicio puedan recoger información, de primera mano, acerca de la oferta formativa existente en sus respectivas regiones, y de esta forma tomar conocimiento de las posibilidades existentes de formación y capacitación. Asimismo, en consideración a que se caracteriza por ser un evento que convoca a grupos amplios, es ideal para difundir e impulsar el SOVIO en la región así como para sensibilizar a la población sobre la importancia de la orientación vocacional para una adecuada

elección de la carrera a seguir que se corresponda al perfil personal y a la realidad del mercado de trabajo.

- **Visitas guiadas a empresas**

Actividad orientada a la generación de un espacio a través del cual los beneficiarios del s servicio puedan recibir información de primera mano a cerca de diversas ocupaciones y conocer profesionales y trabajadores a quienes consultar respecto de las mismas; promoviendo así experiencias y procesos de reflexión que conllevan al reconocimiento de las actividades económicas más relevante que se desarrollan en sus regiones, y de las necesidades de mano de obra calificada de esta.

### **3. Charlas informativas**

Actividad orientada a brindar información acerca de la situación de las ocupaciones nivel regional y de la oferta formativa y de capacitación disponible para calificar a las mismas (información ocupacional). Esta sería una actividad focalizada hacia un público que no requiere la intervención principal del Servicio, pero tiene la necesidad de contar con información sobre las ocupaciones y carreras vigentes en el mercado de trabajo, así como de las entidades e formación existente.

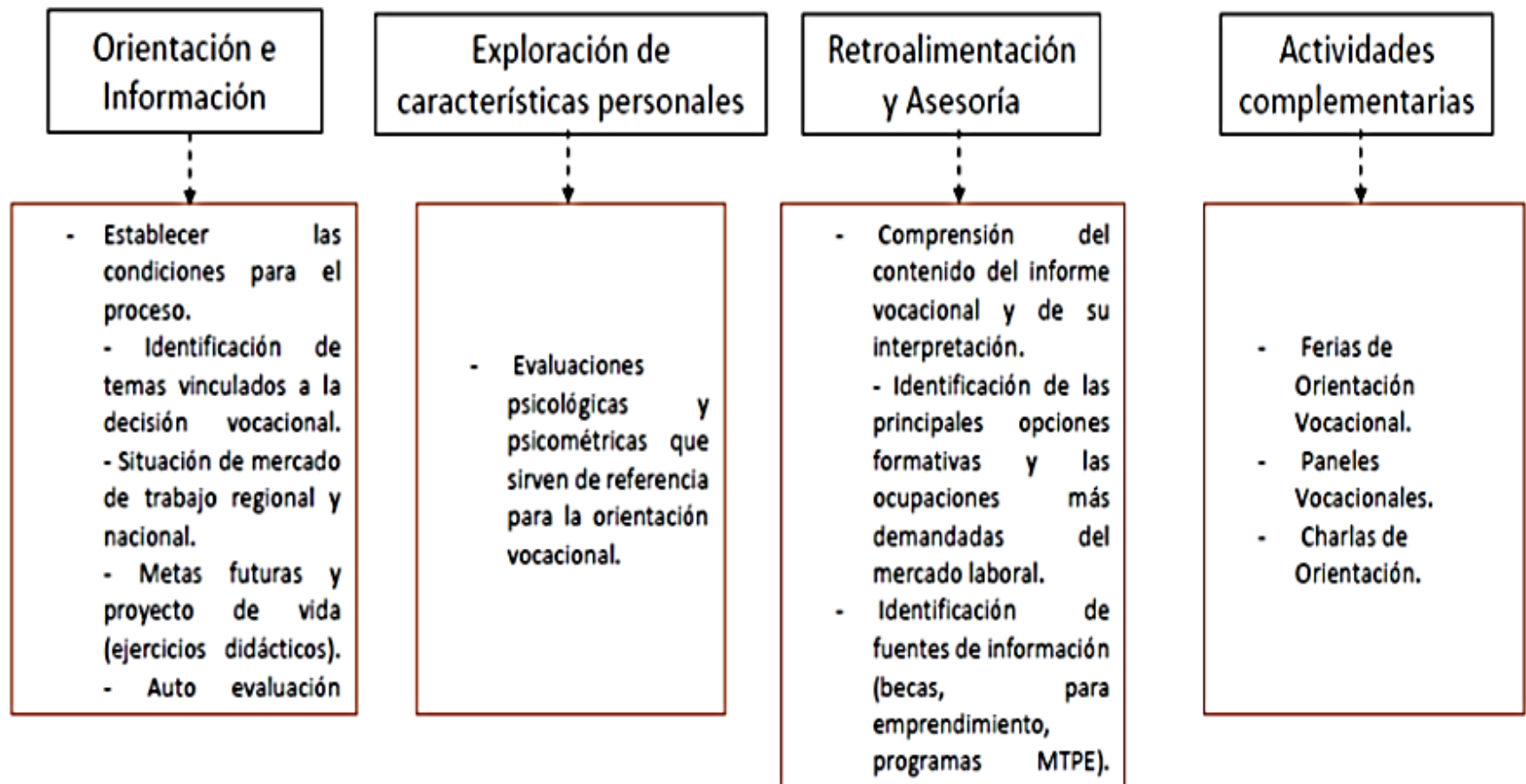
Su modalidad de ejecución puede ser grupal en eventos como seminarios, o por pedido de una organización que desea se brinde información a su colectivo. De otra parte, pueden desarrollarse charlas individuales en las oficinas aquellas personas que así lo requieran.

### **4. Paneles ocupacionales**

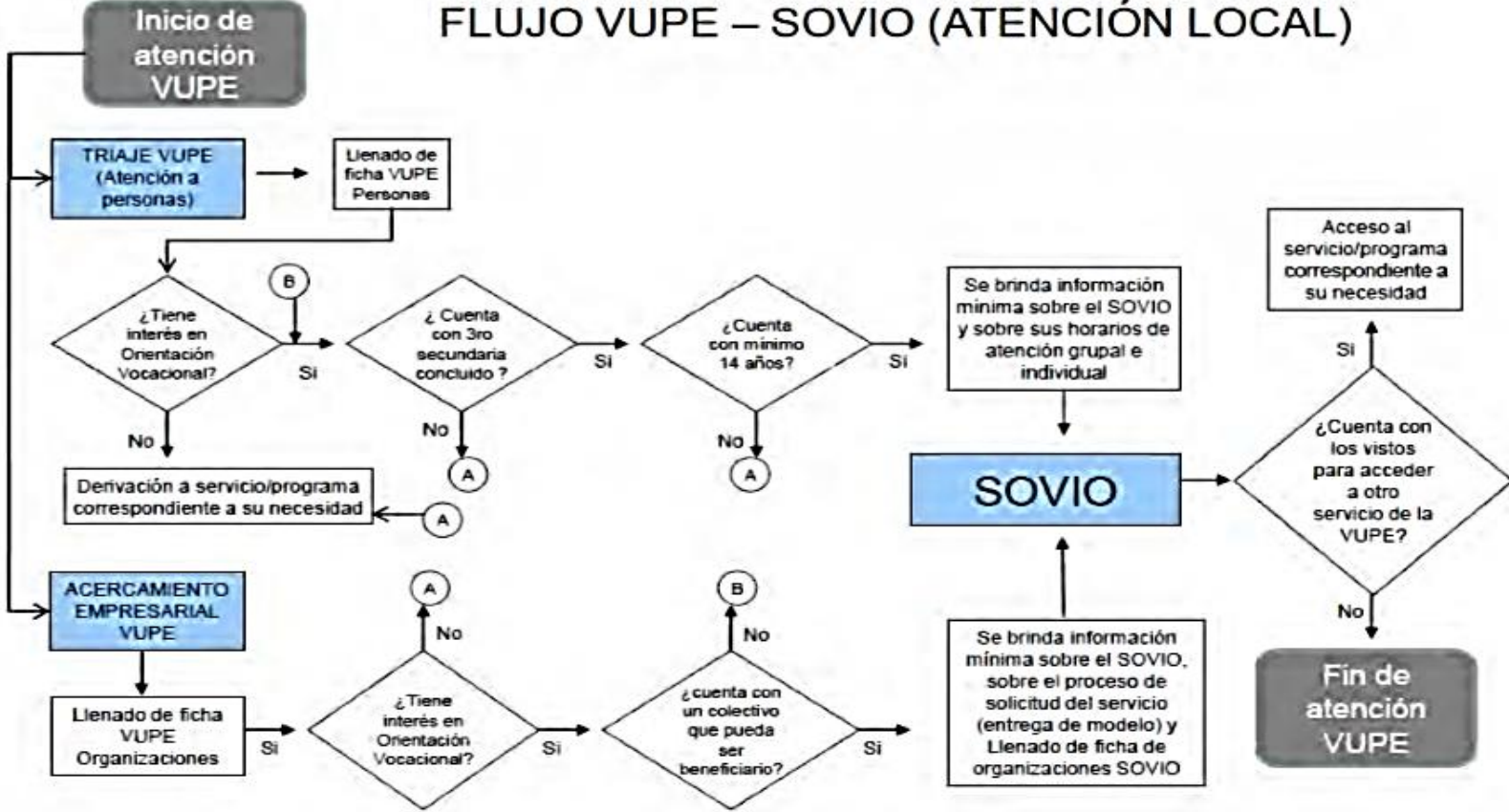
Actividad orientada a brindar información de manera dinámica y testimonial sobre diversas profesiones u ocupaciones, de tal forma que ayude al beneficiario a conocer más acerca de las mismas antes de decidir formarse en ellas.



## Servicio de Orientación Vocacional e Información Ocupacional (SOVIO)



## FLUJO VUPE – SOVIO (ATENCIÓN LOCAL)



OBSERVACIÓN: Las personas que ya fueron derivadas desde la VUPE hacia al SOVIO podrán visitar las oficinas de este último para los fines de atención del servicio según sus propios procedimientos, sin requerir pasar por el Triaje. En el caso de las organizaciones la actualización de su registro a través de VUPE para acceder al SOVIO será anual.

| GLOSARIO DE TÉRMINOS  |  |  |  |   |
|---|--|--|--|---|
| VAMOS PERÚ  | JÓVENES A LA OBRA  | TRABAJA PERÚ   | SOVIO  | INTERMEDIACIÓN LABORAL  |
| <b>INSCRITO:</b> Es aquella persona que cuenta con la oportunidad de tener una vacante disponible para recibir uno de los servicios brindados por el programa, indistintamente de haberlo aprovechado o no.   | <b>JOVEN POSTULANTE:</b> Es el joven que cumple con los requisitos del Programa y participa en el proceso de focalización; recibe la charla informativa y se le aplica los instrumentos de focalización. | <b>INSCRITO:</b> El que no ha sido filtrado en el SISFOH.                    | <b>DERIVADO(A):</b> Es la persona que pasa por Triage, luego de llenar la ficha VUPE y cumplir todos los requisitos establecidos, es derivada al especialista del servicio SOVIO. Esta denominación solo se usará en las regiones donde se encuentre implementada la Ventanilla Única de Promoción del Empleo-VUPE, y en la modalidad de atención local del SOVIO. | <b>OFERTA (Inscritos):</b> Es el número de inscripciones de los buscadores de empleo que solicitan ser atendidos con el servicio de intermediación, tanto en su modalidad presencial como en la focalizada.                                     |
| <b>NO SE PRESENTO (NSP):</b> Es aquella persona que contando con la oportunidad de tener una vacante disponible no recibe el servicio, dado que no asiste a sus clases de capacitación o no cumple con la asistencia mínima requerida 75% de asistencia o lo acordado en el convenio. | <b>JOVEN ACREDITADO:</b> Es el joven postulante que cumple con los criterios de selección en el proceso de evaluación a través de la ficha de focalización y se encuentra como ELEGIBLE en el SISFOH.    | <b>POSTULANTE:</b> Aquella persona que es elegible en el SISFOH.             | <b>REGISTRADO(A):</b> Es la persona que se registra con algunos de los formatos de registro del servicio de SOVIO: Ficha Personal, Ficha de Empresa, Lista de asistencia de Actividades Complementarias, Registro de Asistentes a Charlas Individuales.  | <b>DEMANDA (Vacantes):</b> Es el número de vacantes de empleo que los empleadores, usuarios del servicio de intermediación, solicitan sean atendidas por la oficina de empleo tanto en su modalidad presencial como en la focalizada. (Demanda) |
| <b>DESERTOR:</b> Es aquella persona que recibe el servicio pero no logra culminarlo   | <b>JOVEN NO ACREDITADO:</b> Es el joven postulante que <b>no cumple</b> con los criterios  | <b>PARTICIPANTE:</b> Aquella persona que alcanza una vacante en el proyecto. | <b>BENEFICIARIO (A) DEL PROCESO DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL</b>  | <b>COLOCACIONES:</b> Es el número de puestos de trabajo cubiertos como resultado de la  |

|  |   |  |   |   |
|--|---|--|---|---|
| <p>satisfactoriamente, es decir deja de asistir a sus clases de capacitación o no cumple con la asistencia mínima requerida (75% de Asistencia o lo acordado en el convenio).</p>  | <p>de selección en el proceso de evaluación a través de la ficha de focalización y se encuentra como NO ELEGIBLE en el SISFOH.</p>  |  | <p><b>INFORMACIÓN OCUPACIONAL:</b> Es la persona que asistió y concluyó todo el proceso, el cual consiste en tres etapas: Orientación e Información y construcción de proyecto de vida; Exploración de características personales; y Retroalimentación y asesoría para reestructurar el proyecto de vida.</p> | <p>intermediación en sus modalidades presencial y focalizada. Es el resultado de la gestión de la oficina de empleo.</p>  |
| <p><b>EGRESADO:</b> Es aquella persona que recibe el servicio y lo culmina satisfactoriamente. El egresado puede ser aprobado o desaprobado según la calificación mínima requerida por el curso.</p>   | <p><b>JOVEN BENEFICIARIO:</b><br/>Es el joven seleccionado que inicia sus clases en la Entidad de Capacitación – ECAP del Programa y asiste un mínimo de 6 días hábiles de clase.</p>   |  | <p>Beneficiario (a) parcial del Proceso de Orientación Vocacional e Información Ocupacional: Es la persona que solo asistió a una de las etapas del proceso del servicio de SOVIO.</p>  | <p><b>ASESORADOS:</b> Es el número de personas que recibió alguno de los talleres de Asesoría en Búsqueda del Empleo (Talleres ABE).</p>  |
| <p><b>SIN NOTA:</b> Es aquella persona que aun no cuenta con un estado final (Egresado, desertor o NSP) dado que la determinación de su estado esta sujeta a la revisión del informe final enviado por la ICE al culminar con la capacitación.</p> | <p><b>JOVEN CASO ESPECIAL:</b> Es el joven postulante que se encuentra en situación de vulnerabilidad social, clasificados para el programa como: joven alojado más otras consideraciones, joven que proviene de casa albergue/habita en albergue, joven Madre,</p> |  | <p><b>BENEFICIARIO (A) DE FERIA VOCACIONAL:</b> Es la persona que participa en una feria, actividad complementaria del servicio de SOVIO, donde podrá acceder a valiosa información sobre la oferta formativa de la Región que ofrecen diferentes institutos, universidades, CETPRO y otros,</p>              | <p><b>EMPRESAS USUARIAS:</b> Es el número de empresas o personas naturales con negocio que hacen uso del servicio de intermediación, es decir son aquellas que se contactan con la oficina de empleo y realizan su requerimiento de personal.</p> |

|  |   |  |   |  |
|--|---|--|---|--|
|  | <p>joven que vive en cuarto alquilado con pocas posibilidades para mantenerse y no tiene algún familiar donde alojarse, joven guardián en casa/empresa y con pocas posibilidades de mantenerse en caso pierda este trabajo, joven empleada del hogar, cuyo hogar de origen depende de sus ingresos / vive con madre empleada hogar, joven damnificado por desastre y joven discapacitado; que lo hacen elegible para ser beneficiario del Programa.</p> |  | <p>permitiéndole así encontrar una alternativa que satisfaga sus necesidades y responda a su vocación.</p>  |  |
|  | <p><b>JOVEN CASO SOCIAL:</b><br/>Es el joven postulante que <b>no cumple</b> con los criterios de selección en el proceso de evaluación a través de la ficha de focalización (NO ACREDITADO) que evidencia criterios de pobreza o pobreza reciente; lo que conlleva a realizar una visita domiciliaria en la que se determina su condición de</p>   |  | <p><b>BENEFICIARIO (A) DE VISITAS A EMPRESAS:</b><br/>Es la persona que participa en una visita guiada a empresas, actividad complementaria del servicio de SOVIO, donde el beneficiario tiene la oportunidad de conocer de cerca ocupaciones dentro de una empresa observando su propia dinámica laboral, funcional y contextual, favoreciendo</p> |  |

|  |   |  |   |  |
|--|---|--|---|--|
|  | acreditación y debe ser reportado con el V°B° del Jefe de Sede a la Sede Central. |  | una decisión vocacional informada, a partir del reconocimiento de las actividades económicas más relevantes que se desarrollan en sus regiones, y de las necesidades de mano de obra calificada de estas.   |  |
|  |   |  | <p><b>BENEFICIARIO (A) DE PANELES</b></p> <p><b>OCUPACIONALES:</b> Es la persona que participa en paneles ocupacionales, actividad complementaria del servicio de SOVIO. Está orientada a brindar información de manera dinámica y testimonial por parte de trabajadores de diversas profesiones u ocupaciones, quienes narran su experiencia personal dentro de las labores propias de su trabajo, además de contar a modo de testimonio la elección de su profesión u ocupación. Todo ello, a fin de contribuir a un mejor conocimiento del beneficiario sobre las mismas, antes de decidir</p> |  |

|  |  |  |   |  |
|--|--|--|---|--|
|  |  |  | formarse en ellas.  |  |
|  |  |  | <p><b>BENEFICIARIO (A) DE CHARLAS INFORMATIVAS:</b> Es la persona que participa de charlas grupales o individuales, actividad complementaria del servicio de SOVIO. Está orientada a brindar información sobre la situación de las ocupaciones a nivel regional, de la oferta formativa y de capacitación, disponible para calificar a las mismas (información ocupacional)</p> |  |
|  |  |  | <p><b>REGISTRADA:</b> Es la organización que se registra en el formato de "ficha de Organizaciones" del SOVIO, sea en atención local mediante la VUPE o en atención externa. La fecha de registro corresponderá al día en que lleno la ficha en mención.</p>  |  |
|  |  |  | <p><b>BENEFICIARIA:</b> Es la organización que se beneficia con los servicios de SOVIO.</p>   |  |

## 5. Aplicación de la ficha única de Triage:

De acuerdo al desarrollo de la Plataforma Informática de la Ventanilla Única, se elaboró la Ficha **Única** de Triage, la cual fue consensuada con los servicios que integrarán la Ventanilla Única de Promoción del Empleo, lo que procede ahora es realizar ejercicios de aplicación para la Ficha a fin de determinar el buen funcionamiento de derivación que persigue toda esta Plataforma Informática.

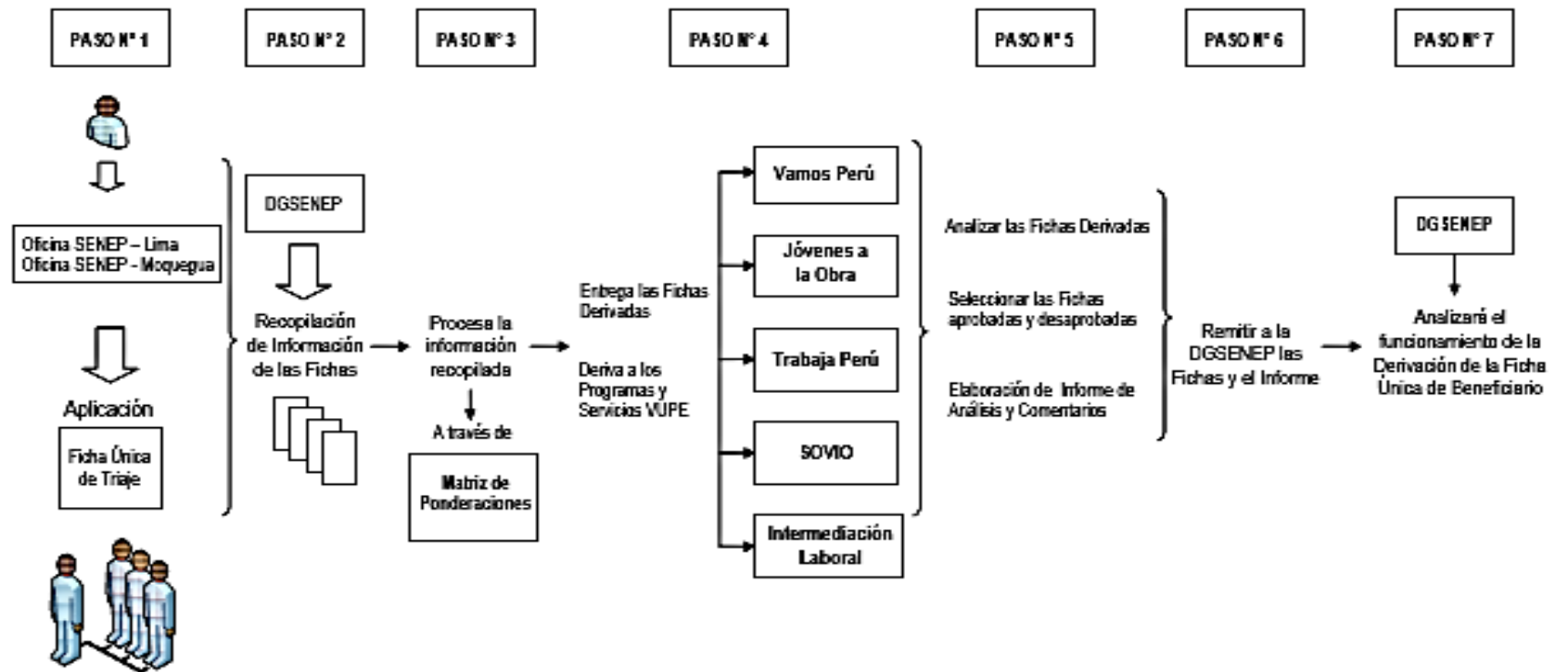
Para ello se consideró realizar un trabajo de campo, el cual consistió en una Encuesta que se desarrolló en **función** a un Análisis de Muestra. Dicho análisis consistió en aplicar la encuesta en la Oficina de Empleo del SENEPE de Lima y Moquegua, se tomó como metodología de trabajo considerar como periodos de referencia los años 2010 y 2011 en las fechas similares al desarrollo de esta encuesta, esto para determinar la estacionalidad de afluencia de las personas. Los días lunes y martes por lo general siempre existe mayor concentración de personas.

Luego de obtener nuestras muestras respectivas para la Encuesta, continua explicar el proceso que seguirá la aplicación y análisis de la Ficha Única de Triage.

A continuación, se presenta el Proceso para la Aplicación y el Análisis de la Ficha Única de Triage, de forma gráfica y descriptiva.



## PROCESO DE APLICACIÓN Y ANÁLISIS DE LA FICHA ÚNICA DE TRIAJE



El proceso que siguió esta encuesta es como sigue:

Inicialmente se designará al personal indicado para la realización de la Encuesta, las cuales recibirán una previa capacitación para el desarrollo adecuado y correcto de la Ficha Única del Beneficiario.

**Paso 1:** Según se muestra en el Flujo, el personal de la DGSENEP irá a las Oficinas de Empleo correspondientes, donde llevarán las Fichas que se les ha sido consignadas de acuerdo al análisis de muestra, allí aplicaran la Ficha al público objetivo en el horario indicado.

**Paso 2:** Se recopilará la Información de todas las Fichas que han sido encuestadas.

**Paso 3:** La DGSENEP desarrollará el procesamiento de la información que ha sido recopilada, esto a través de la Matriz de Ponderación de Variables, obteniendo las derivaciones correspondientes.

**Paso 4:** La DGSENEP derivará las Fichas a los Programas y Servicios de la VUPE (Vamos Perú, Jóvenes a la Obra, Trabaja Perú, SOVIO, Intermediación Laboral).

**Paso 5:** Los Programas y Servicios deberán realizar el Análisis de las Fichas derivadas, luego seleccionar las Fichas que ellos aprueban o desaprueban, de acuerdo a su criterio de evaluación para convertirse en sus beneficiarios.

**Paso 6:** Los Programas y Servicios deberán remitir a la DGSENEP las Fichas aprobadas y desaprobadas, y el Informe.

**Paso 7:** La DGSENEP se encargará de analizar el funcionamiento de la derivación de la Ficha Única de Beneficiario, de acuerdo a las Fichas y al informe de análisis remitidos.

En base a lo mencionado, se presenta a continuación el desarrollo y resultados<sup>2</sup> de la Aplicación de la Ficha Única de Triage.

La Ficha Única de Triaje de acuerdo al estudio establecido fue aplicada en las Oficinas de Empleo de Lima y Moquegua, obteniendo como resultado 141 ciudadanos encuestados.

En ese sentido se presentan los resultados de derivación de los ciudadanos encuestados, a los servicios en mención:

| SERVICIOS   | DERIVADOS  | OBSERVACION   |
|---|------------|---|
| <i>Intermediación Laboral (Bolsa de Empleo)</i>                     | <b>139</b> | De los cuales 9 para prácticas, 4 para Certijoven y 1 para ABE) |
| <i>Jóvenes a la Obra</i>  | <b>5</b>   |   |
| <i>Vamos Perú</i>   | <b>110</b> |   |
| <i>Servicio de Orientación Vocacional e Información Ocupacional</i> | <b>25</b>  |   |
| <i>INFOMIGRA</i>  | <b>1</b>   |   |

La tabla nos indica que el servicio de la Bolsa de Empleo registró a 139 ciudadanos encuestados de los cuales 10 de ellos serán derivados para prácticas pre- profesionales, (04) para CERTIjoven y (01) para ABE.

Asimismo 110 ciudadanos encuestados fueron derivados a Vamos Perú y 25 al Servicio de Orientación Vocacional e Información Ocupacional y 5 para Jóvenes a la Obra.

Dentro de la aplicación de la Ficha se encontró a (01) un ciudadano peruano retornado del extranjero en busca de trabajo.

## 6. Conclusiones

- A. El Centro de Empleo brindará un servicio ágil y efectivo que proporcionará de manera gratuita y en forma personalizada información y orientación sobre los servicios de promoción del empleo y capacitación laboral, derivándolos a aquellos que más se ajusten a sus credenciales laborales, trayectoria de empleo y a sus expectativas.
- B. Ya que el Centro de Empleo será la puerta de entrada para acceder a los servicios de promoción del empleo que ofrece la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, se desarrollará una PLATAFORMA

INFORMÁTICA la cual tendrá la función principal de Integración y Estandarización de la Información que manejan los diversos servicios.

- C. Para el Centro de Empleo se elaboró la Ficha Única de Triage que será la puerta de entrada para acceder a los servicios que integran la VUPE, dicha Ficha contemplará para su desarrollo una Matriz de Ponderaciones de Variables que permitirá realizar el proceso de derivación en función al peso que se le asignen a las variables incluidas en la Ficha Única, asimismo se le entregará una Hoja de Ruta para que el ciudadano acceda a los servicios.
- D. En relación a las reuniones sostenidas entre la DGSENEP, OGETIC y los programas y servicios, se realizó el levantamiento de información, lo cual permitió a los programas y servicios conocer el servicio que busca desarrollar el Centro de Empleo y el funcionamiento de la Plataforma Informática.
- E. Dichas reuniones permitieron conocer las reglas de acceso para que los ciudadanos puedan convertirse en beneficiarios de cada programa y/o servicio, ello permitirá a la DGSENEP conocer los procesos de atención que debe seguir el Centro de Empleo y dar mayor objetividad al proceso de derivación que persigue la Ficha Única de Triage.
- F. Se expuso también de forma general los sistemas informáticos que utilizan cada programa y/o servicio.
- G. Durante las reuniones realizadas con los programas Vamos Perú y Jóvenes a la Obra se encontró que existen cruces en su grupo etario, mayores de 18 años y 15 a 29 años de edad respectivamente, por ello se solicitó a los programas involucrados remitir información de sus procesos de atención y posibles cruces encontrados en dicho grupo etario.

La información que remitieron dichos programas permitió identificar que aunque el grupo etario se cruce, la población objetivo con los que trabajan cada programa son distintos, para Vamos Perú son ciudadanos entre 18 a 29 años, No Pobres, y 29 años a más de edad priorizando condición de pobreza y vulnerabilidad, y para Jóvenes a la Obra de 15 a 18 años en situación de pobreza y pobreza extrema.

## **2.3. Definición de Términos**

### **2.3.1. Centro de Empleo**

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) creó un mecanismo descentralizado para los buscadores de empleo denominado Centro de Empleo, que es una Institución del Estado, que podrán saber, según su ocupación o profesión, dónde desempeñarse laboralmente, obteniendo inmediatamente información de vacantes disponibles, además de los datos de la oficina del Centro de Empleo que los contactará con la empresa o entidad pública que ofrece el puesto de trabajo”.

### **2.3.2. Desempleado**

Según Almeyda, O. (2007), es aquel sujeto que forma parte de la población activa, considerando la edad de trabajar, y que busca empleo sin conseguirlo. Esta situación se traduce en la imposibilidad de trabajar pese a la voluntad de la persona.

### **2.3.3. Puesto de Trabajo**

Según Asis, F. y Panells, J. (2014), se define como el lugar o área ocupado por una persona dentro de una organización, empresa o entidad donde se desarrollan una serie de actividades las cuales satisfacen expectativas, que tienen como objetivo, garantizar productos, servicios y bienes en un marco social.

### **2.3.4. Eficacia**

Según Chiavenato, A. (2000), es la capacidad de lograr un efecto o resultado buscado a través de una acción específica. El término proviene del vocablo latino *efficax*, que puede traducirse como “que tiene el poder de producir el efecto buscado”. La eficacia, entonces, tiene que ver con hacer lo apropiado para conseguir un propósito planteado *a priori* o de antemano.

### **2.3.5. Servicios**

Según Huguet, G. (2002), son un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos. La etimología de la palabra nos indica que proviene del latín “Servitium” haciendo referencia a la acción ejercida por el verbo “Servir”. Los servicios prestados es una comunidad cualquiera están determinados en clases, a su vez estas clases están establecidas de acuerdo a la figura, personal o institucional que lo ofrece o imparte. Existen servicios públicos y servicios especializados.

### **2.3.6. Programas**

Según Muñoz, C. (2003)<sup>3</sup>, sirve para denotar aquella agrupación de actividades que tanto en secuencia o simultáneas son ejecutadas por un equipo de individuos a fin de que se cumpla un objetivo. Su versátil aplicación sin embargo expande su uso a cualquier campo de la investigación y análisis. Sin alejarnos mucho de la concepción original del término, un programa es un grupo de elementos sincronizados que desarrollan las acciones de una función para completar una tarea. Hoy en día por medio de ejemplos simples podemos desarrollar una clara idea de lo que es un programa y como usarlo.

### **2.3.7. Comunicación**

Según Philip, C. (2004)<sup>4</sup>, es la actividad consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir significados a través de un sistema compartido de signos y normas semánticas. Los pasos básicos de la comunicación son la formación de una intención de comunicar, la composición del mensaje, la codificación del mensaje, la transmisión de la señal, la recepción de la

---

- <sup>3</sup> Muñoz, C. (2003). Mejora de la calidad educativa: posiciones y propuestas. México.

- <sup>4</sup> Philip, C. (2004). Círculos de Calidad - Cómo hacer para que funcionen en base a la comunicación. Edit. Norma. Colombia.

señal, la decodificación del mensaje y finalmente, la interpretación del mensaje por parte de un receptor.

#### **2.3.8. Transparencia**

Según Valdés, H. (2008), cuando el concepto de transparencia se aplica sobre una persona, una entidad u organización, entre otros, tiene una connotación absolutamente positiva, dado que decir de alguien que se destaca por su transparencia está considerado como valor hiper positivo porque está comprobada su honestidad y su lejanía respecto de la mentira.

### **2.4. Hipótesis**

#### **2.4.1. Hipótesis General**

**H.G.:** Existe relación entre la Inserción y Nivel de Satisfacción Laboral del Centro de Empleo Moquegua 2016.

#### **2.4.2. Hipótesis Específica**

**H.E.1:** Existe relación entre la eficacia y el nivel de satisfacción laboral del Centro de Empleo Moquegua en el año 2016.

**H.E.2:** Existe relación entre articulación de servicios y nivel de satisfacción laboral del Centro de Empleo de Moquegua en el año 2016.

**H.E.3:** Existe relación entre articulación de programas y nivel de satisfacción del Ministerio de Trabajo y el Centro de Empleo para la generación de empleo en el año 2016.

**H.E.4:** Existe relación entre la Inserción laboral y comunicación del Centro de Empleo Moquegua en el año 2016.

**H.E.5:** Existe relación entre la Inserción laboral transparencia del Centro de Empleo de Moquegua en el año 2016.



## **2.5. Variables**

### **2.5.1. Definición conceptual de la Variable**

#### **A. Inserción Laboral:**

Según la UNESCO (2015), Inserción laboral es una profesión o una agencia que ayuda a los desempleados a encontrar trabajo. Una agencia de colocación de empleo también ofrece un servicio a los empresarios dándoles trabajadores cualificados para los contratos de trabajo o posiciones disponibles. Una agencia de colocación de empleo está abierta para cualquiera que quiera encontrar un empleo adecuado en base a la experiencia laboral previa y habilidades.

#### **B. Nivel de Satisfacción Laboral:**

Según Berrocal, S. (2007) Es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc.

### **2.5.2. Definición operacional de la Variable**

#### **A. Inserción Laboral:**

1. Encuesta para medir la inserción laboral.
2. Elaborado en base a tres dimensiones, tomadas de UNICEF (2000).
3. 16 Items
4. Escala: Ordinal

#### **B. Nivel de Satisfacción Laboral:**

1. Entrevista para medir el nivel de satisfacción.
2. Elaborado en base a dos dimensiones, tomadas de Berrocal, S. (2007)
3. 15 Items
4. Escala: Ordinal

### **2.5.3. Operacionalización de la Variable**

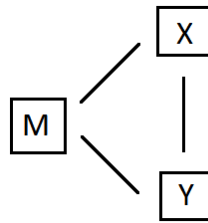
| Variable          | Definición Conceptual  | Definición Operacional  | Dimensiones               | Indicadores            | Escala de Medición                                     |
|-------------------|--|---|---------------------------|------------------------|--|
| Inserción Laboral | Según la UNESCO (2013), Inserción laboral es una profesión o una agencia que ayuda a los desempleados a encontrar trabajo. Una agencia de colocación de empleo también ofrece un servicio a los empresarios dándoles trabajadores cualificados para los contratos de trabajo o posiciones disponibles. Una agencia de colocación de empleo está abierta para cualquiera que quiera encontrar un empleo adecuado en base a la experiencia laboral previa y habilidades. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta para medir la inserción laboral.</li> <li>• Elaborado en base a tres dimensiones, tomadas de UNICEF (2000).</li> <li>• 16 Items</li> <li>• Escala: Ordinal</li> </ul> | eficacia                  | 1. Dominio             | Ordinal<br>(Muy Bueno, bueno, regular, malo, muy malo) |
|                   |  |   |                           | 2. Planificación       |  |
|                   |  |   |                           | 3. Mediación           |  |
|                   |  |   | Articulación de servicios | 4. Evaluación          |  |
|                   |  |   |                           | 5. Integración         |  |
|                   |  |   |                           | 6. Actitudes y valores |  |
|                   |  |   | Articulación de programas | 7. Control             |  |
|                   |  |   |                           | 8. Supervisión         |  |

|                               |  |   |               |                |  |
|-------------------------------|--|---|---------------|----------------|--|
| Nivel de Satisfacción Laboral | Según Berrocal, S. (2007) Es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista para medir el nivel de satisfacción.</li> <li>• Elaborado en base a dos dimensiones, tomadas de Berrocal, S. (2007)</li> <li>• 15 Items</li> <li>• Escala: Ordinal</li> </ul> | Comunicación  | 1. Información | Ordinal<br>(Muy Bueno, bueno, regular, malo, muy malo) |
|                               |  |   |               | 2. Proceso     |  |
|                               |  |   |               | 3. calidad     |  |
|                               |  |   | Transparencia | 4. Publicidad  |  |
|                               |  |   |               | 5. evaluación  |  |
|                               |  |   |               | 6. resultados  |  |

## CAPÍTULO III: METODOLÓGICO

### 3.1. Tipo y Nivel de Investigación

El tipo de investigación es no experimental transversal. La razón de dicha selección es porque no hay manera de influir sobre el contexto (entorno del Centro de Empleo), el nivel de investigación se considera transversal porque el propósito es describir en contexto y en un tiempo único. Es decir, no se pretende hacer inferencia respecto a cambio en el tiempo. La cual se representa de la siguiente manera:



**Donde:**

M: Representa la muestra de los buscadores de empleo del Centro de Empleo Moquegua

X: Inserción Laboral

Y: Nivel de Satisfacción

### 3.2. Descripción del Ámbito de la Investigación

La presente investigación se orientó a identificar y describir los principales componentes que llevan a los diferentes desempleados, profesionales de diferentes grados académicos y modalidades de formación profesional con el asesoramiento del Centro de Empleo de Moquegua para identificar un puesto de trabajo acorde al perfil profesional que exige la entidad o institución que requiera.

Por tal, se consideró a los profesionales desempleados su satisfacción del servicio que ofrece el Centro de Empleo de Moquegua para proponer y mejorar la satisfacción de inserción laboral en un puesto de trabajo idóneo bajo un proceso transparente, real y veraz.

Para este fin, se elaboró instrumentos validados por expertos como la confiabilidad respectiva, para recolectar información con relación a las variables inserción laboral y satisfacción laboral, formulando los ítems de acuerdo a las dimensiones e indicadores.

La relevancia teórica de investigar este tema surge fundamentalmente en la orientación a los desempleados a la existencia de puestos de trabajo acorde al perfil profesional, y el nivel de satisfacción orientada a los usuarios insertados bajo una orientación y proceso que brinda Centro de Empleo de la región de Moquegua.

### **3.3. Población y Muestra**

#### **3.3.1. Población**

La población materia de estudio está conformada por 280 buscadores de empleo del Centro de Empleo de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Moquegua.

#### **3.3.2. Muestra**

La muestra es una porción representativa, la muestra estadística es el sub conjunto de los individuos de una población estadística. Estas muestras permiten inferir las propiedades del total del conjunto.

La muestra elegida debe ser representativa de la población. Las muestras tienen un nivel de confianza de la bondad con que la gente representa a todos los sujetos, generalmente el 95% o superior.

El tamaño de muestra de la presente investigación es de 74 buscadores de empleo, para el cálculo del tamaño de muestra se utilizó el Muestreo Aleatorio Simple con un error de muestro del 7% y un nivel de significancia del 5% (nivel de confianza del 95%), los cálculos se muestran a continuación:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{E^2 \times N + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

- N: Población de usuarios
- Z: Valor de tabla estadística (con un nivel de significancia del 5%)
- p: Proporción de usuarios que buscan empleo
- q: 1 – p
- E: Error de muestreo

Reemplazando en la fórmula del Muestreo Aleatorio Simple tenemos:

$$n = \frac{280 \times 1.96^2 \times 0.85 \times 0.15}{0.07^2 \times 280 + 1.96^2 \times 0.85 \times 0.15} = 73.66$$

$$n = 74 \text{ Usuarios}$$

### **3.4. Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos**

#### **Cualitativas:**

- Observación Directa

#### **Cuantitativa:**

- Encuestas
- Análisis Documental

### **3.5. Validez y Confiabilidad del Instrumento**

La prueba de independencia Chi-cuadrado, que permitió determinar si existe una relación entre dos variables categóricas.

Se aplicó para la confiabilidad a una muestra piloto de un total de 26 usuarios desempleados de diferentes sexo y edad, con formación profesional universitaria como no universitaria, considerando que son usuarios mayores de edad constatado con su documento de identidad y registrados en una oficina de empleos, con cierta similitud, realidad del Centro de Empleo del distrito de Moquegua, de la provincia "Mariscal Nieto" y de la región de "Moquegua".

Y se obtuvo una validación de dos expertos con el grado de "Doctor" para los instrumentos que tienen relación entre las variables, dimensiones, indicadores y los Items elaborados para la verificación de las hipótesis; por consiguiente se consideró a los siguientes expertos que a continuación se menciona:

- Dr. Aguirre Bazán, Luis Alberto
- Dr. Ubillús Reyes, Juan Carlos

### **3.6. Plan de Recolección y Procesamiento de Datos:**

Para la tabulación de los datos se hará uso de tablas de doble entrada elaboradas en el Software Microsoft Office Excel 2013. Asimismo se elaborarán graficas de columnas con la finalidad de visualizar los resultados y su posterior discusión.

En cuanto a la prueba de hipótesis se llevará a cabo a través del Programa Estadístico SPSS. Que nos permite trabajar con la Prueba de Chi Cuadrado para comprobar la correlación entre nuestras dos variables.

## **CAPITULO IV: RESULTADOS**

### **4.1. Análisis e interpretación de los resultados**

A continuación, presentamos los resultados que se han obtenido en la presente investigación.

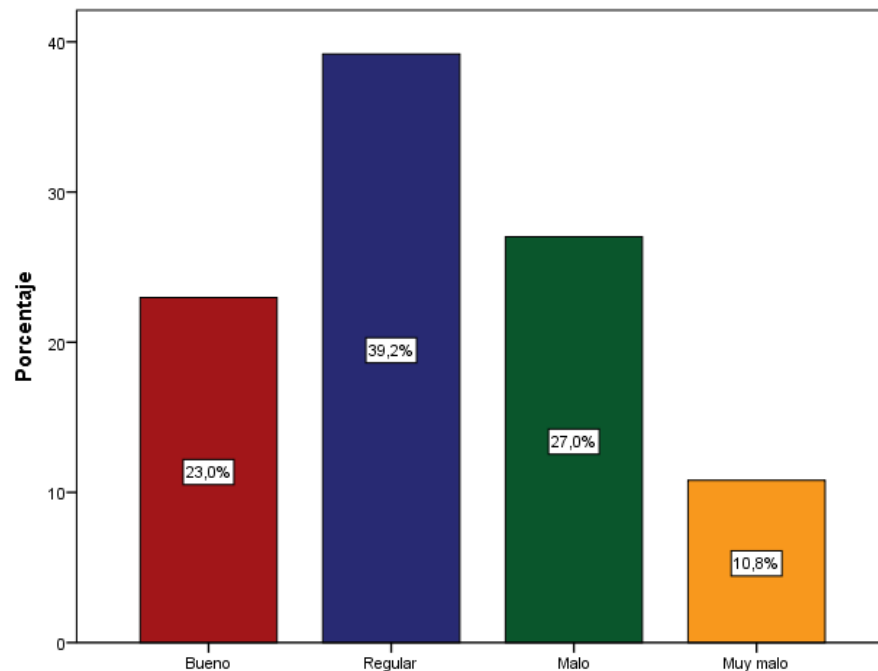
#### **4.1.1. Descripción sobre el nivel de satisfacción de los buscadores de empleo**

A continuación, presentamos los resultados obtenidos acerca del nivel de satisfacción de los buscadores de empleo, que vienen a ser usuarios del Centro de empleo de Moquegua.

**Tabla 1.** ¿Cómo considera la situación actual del Centro de Empleo?

| Categorías | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Bueno      | 17         | 23,0       |
| Regular    | 29         | 39,2       |
| Malo       | 20         | 27,0       |
| Muy malo   | 8          | 10,8       |
| Total      | 74         | 100,0      |

**Fuente:** Cuestionario



**Figura 1.** ¿Cómo considera la situación actual del Centro de Empleo?

**Fuente:** Tabla 1

### **Análisis e Interpretación**

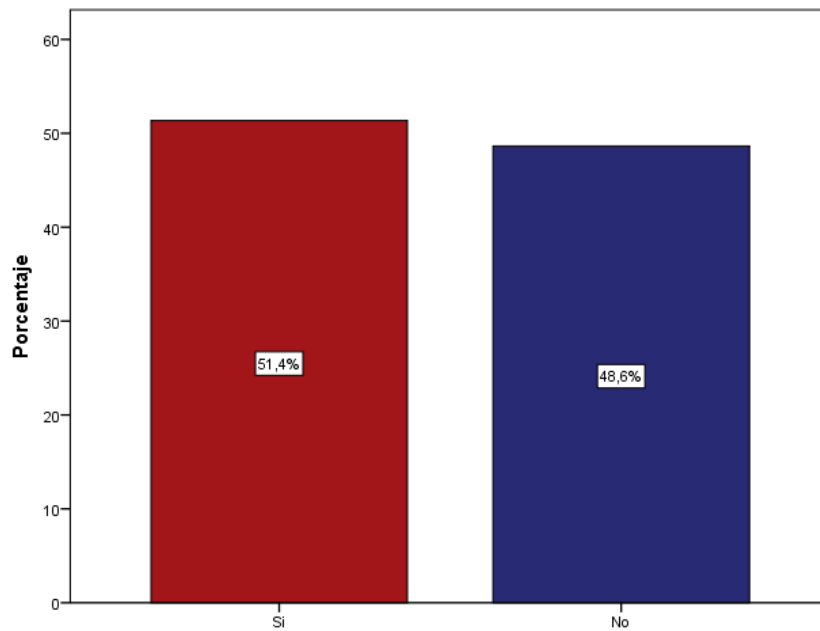
La Tabla 1 y Figura 1, muestran los resultados de la pregunta ¿Cómo considera la situación actual del Centro de Empleo?, realizada a los buscadores de empleo inscritos en el Centro de Empleo, en la que se observa que el 23% de los buscadores afirman que la situación actual del Centro de Empleo es Buena, el 39.2% afirman que es regular, el 27% indican que es mala la atención y el 10.8% de los buscadores afirman que la atención del Centro de empleo es muy mala.



**Tabla 2.** ¿Usted se encuentra registrado en el Centro de Empleo Moquegua?

| Respuestas | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Si         | 38         | 51,4       |
| No         | 36         | 48,6       |
| Total      | 74         | 100,0      |

**Fuente:** Cuestionario



**Figura 2.** ¿Usted se encuentra registrado en el Centro de Empleo Moquegua?

**Fuente:** Tabla 2

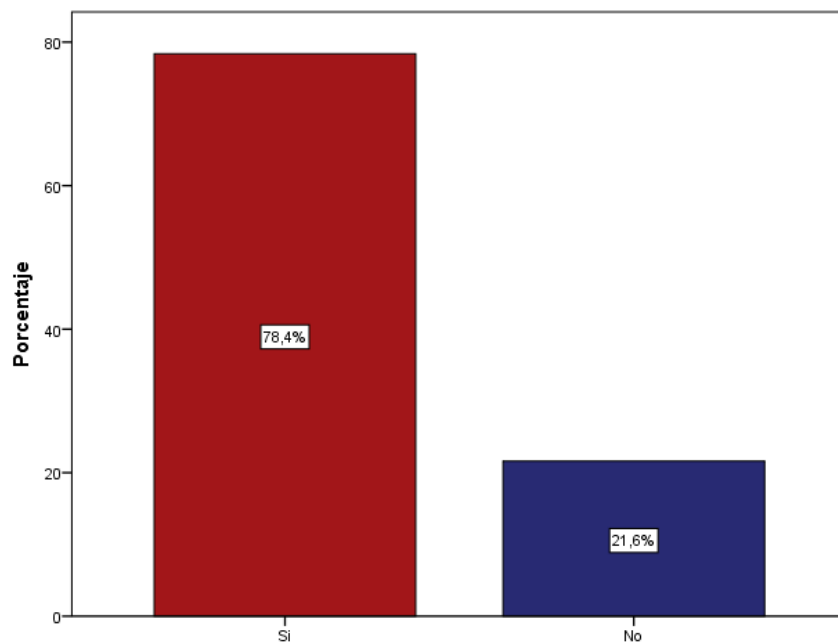
### **Análisis e Interpretación**

Según la Tabla 2 y Figura 2, podemos observar el 51.4% de los buscadores de empleo, se encuentran registrados en el Centro de Empleo de Moquegua, mientras que el 48.6% son usuarios que no se encuentran registrados en el Centro de Empleo de Moquegua.

**Tabla 3.** ¿Acudió al Centro de Empleo en búsqueda de una oportunidad laboral?

| Respuestas | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Si         | 58         | 78,4       |
| No         | 16         | 21,6       |
| Total      | 74         | 100,0      |

**Fuente:** Cuestionario



**Figura 3.** ¿Acudió al Centro de Empleo en búsqueda de una oportunidad laboral?

**Fuente:** Tabla 3

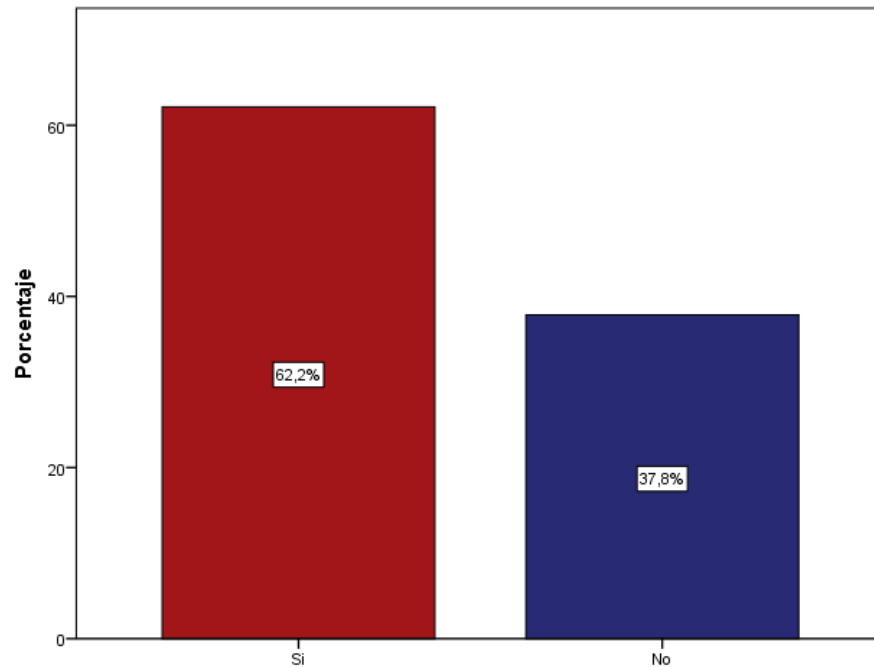
### **Análisis e Interpretación**

De acuerdo a la Tabla 3 y Figura 3, se aprecia que el 78.4% de los buscadores de empleo entrevistados acudió al Centro de Empleo en búsqueda de una oportunidad laboral, mientras que el 21.6% no acuden al Centro de Empleo de Moquegua en búsqueda una oportunidad laboral.

**Tabla 4.** ¿Le brindaron información sobre todos los Servicios que brinda el Centro de Empleo?

| Respuestas | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Si         | 46         | 62,2       |
| No         | 28         | 37,8       |
| Total      | 74         | 100,0      |

**Fuente:** Cuestionario



**Figura 4.** ¿Le brindaron información sobre todos los Servicios que brinda el Centro de Empleo?

**Fuente:** Tabla 4

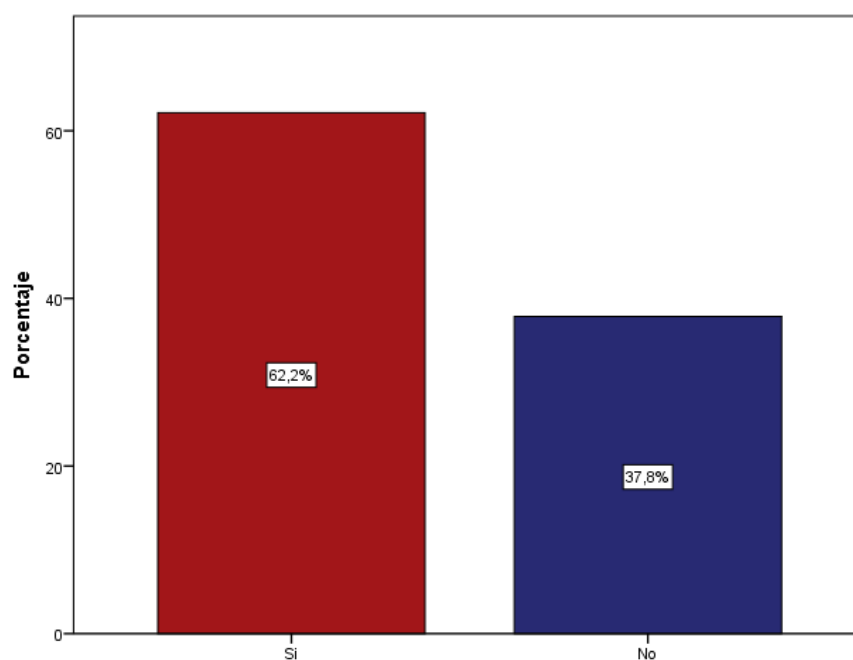
### **Análisis e Interpretación**

Los resultados de la Tabla 4 y Figura 4, indican que el 62.2% de los buscadores de empleo afirman que el Centro de Empleo de Moquegua le brindo información sobre los servicios que brinda dicha institución, el 37.8% de los buscadores de empleo indican que no les brindan información sobre todos los servicios que brinda el Centro de Empleo de Moquegua.

**Tabla 5.** ¿Le brindaron información sobre todos los Programas del Ministerio de Trabajo que se desarrollan en Moquegua?

| Respuestas | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Si         | 46         | 62,2       |
| No         | 28         | 37,8       |
| Total      | 74         | 100,0      |

**Fuente:** Cuestionario



**Figura 5.** ¿Le brindaron información sobre todos los Programas del Ministerio de Trabajo que se desarrollan en Moquegua?

**Fuente:** Tabla 5

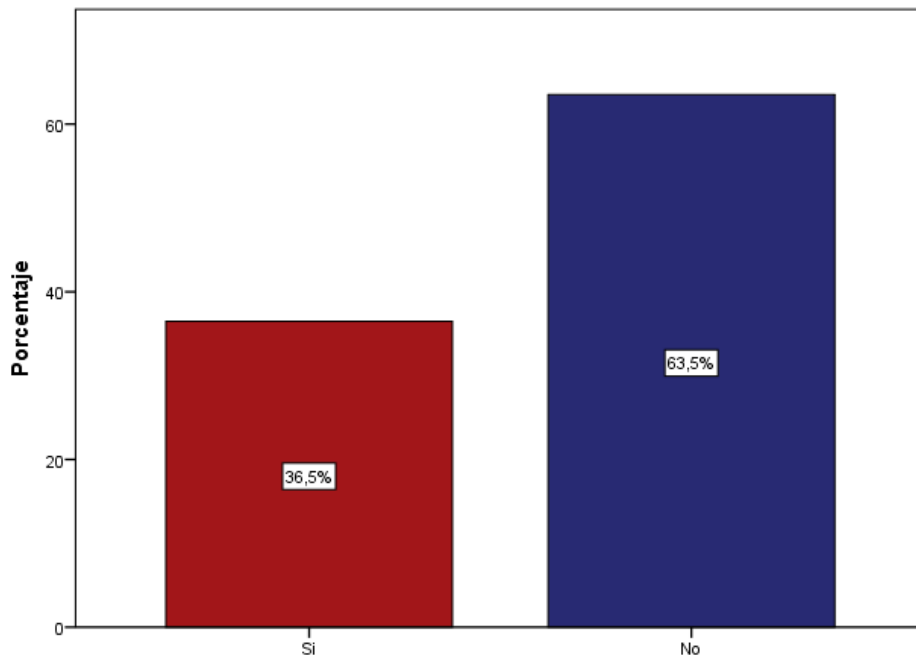
### **Análisis e Interpretación**

Según los resultados obtenidos en la Tabla 5 y Figura 5, el 62.2% de los buscadores de empleo afirman que el Centro de Empleo de Moquegua le brindo información sobre todos los programas del Ministerio de Trabajo que se desarrollan en Moquegua, el 37.8% de los buscadores de empleo indican que no se les brindó información sobre todos los programas del Ministerio de Trabajo que se desarrolla en Moquegua.

**Tabla 6.** ¿Quedó satisfecho con la información general obtenida?

| Respuestas | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Si         | 27         | 36,5       |
| No         | 47         | 63,5       |
| Total      | 74         | 100,0      |

**Fuente:** Cuestionario



**Figura 6.** ¿Quedó satisfecho con la información general obtenida?

**Fuente:** Tabla 6

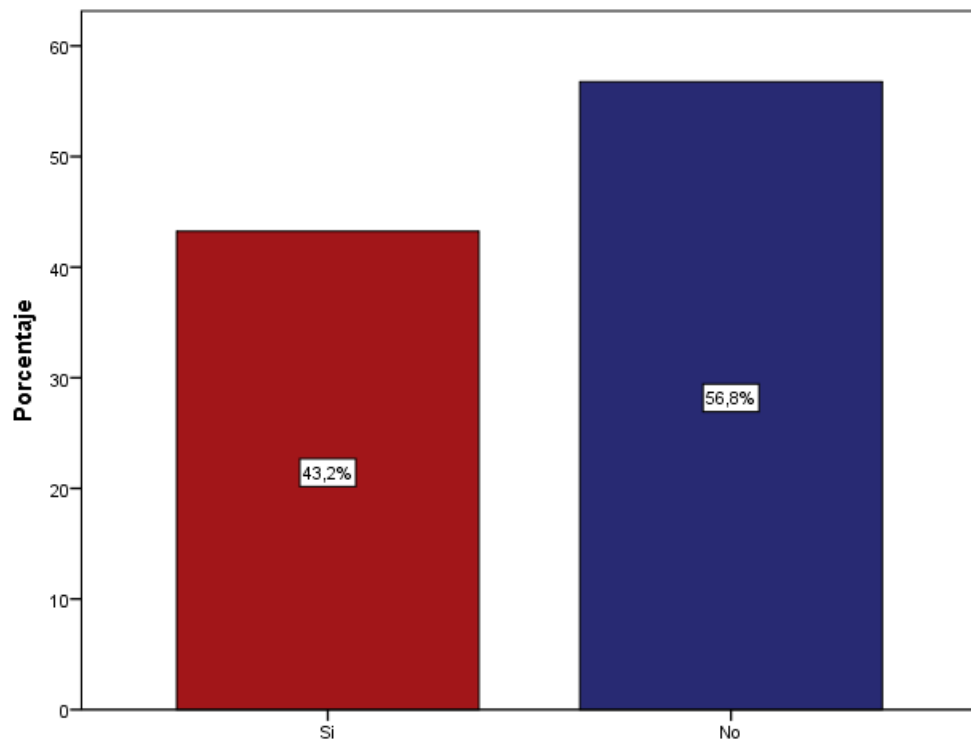
### **Análisis e Interpretación**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la Tabla 6 y Figura 6, podemos observar que el 36.5% de los buscadores de empleo afirman que están satisfechos con la información general obtenida en el Centro de Empleo, mientras que el 63.5% de los buscadores de empleo afirman que no están satisfechos con la información que obtuvo en el Centro de Empleo de Moquegua.

**Tabla 7.** ¿Usted accedió a otros servicios del Centro de Empleo?

| Respuestas | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Si         | 32         | 43,2       |
| No         | 42         | 56,8       |
| Total      | 74         | 100,0      |

**Fuente:** Cuestionario



**Figura 7.** ¿Usted accedió a otros servicios del Centro de Empleo?

**Fuente:** Tabla 7

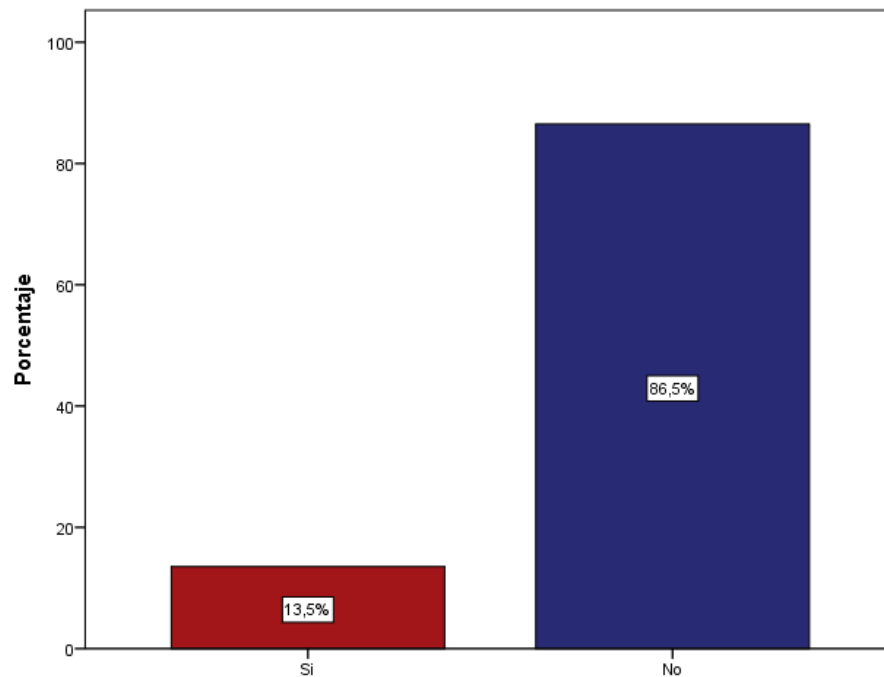
### **Análisis e Interpretación**

La Tabla 7 y Figura 7, muestra que el 43.2% de los buscadores de empleo indican que accedieron a otros servicios que ofrece el Centro de Empleo, mientras que el 56.8% de los buscadores de empleo afirman que no accedieron a otros servicios que ofrece el Centro de Empleo de Moquegua.

**Tabla 8.** ¿Usted accedió a los Programas del Ministerio de Trabajo?

| Respuestas | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Si         | 10         | 13,5       |
| No         | 64         | 86,5       |
| Total      | 74         | 100,0      |

**Fuente:** Cuestionario



**Figura 8.** ¿Usted accedió a los Programas del Ministerio de Trabajo?

**Fuente:** Tabla 8

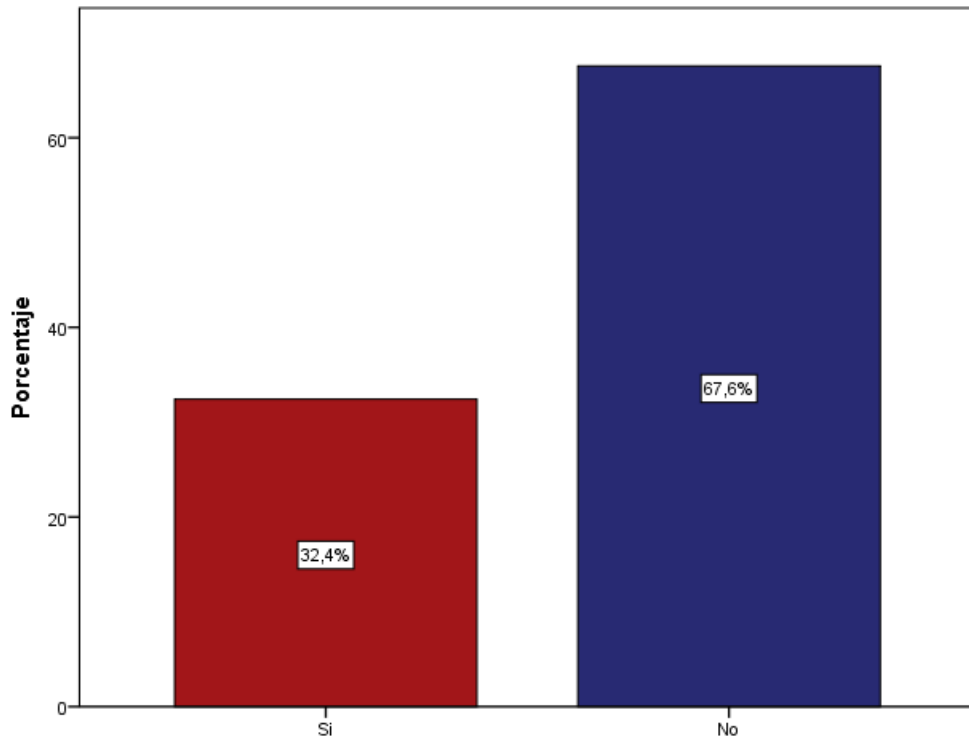
### **Análisis e Interpretación**

Según la Tabla 8 y Figura 8, podemos observar que el 13.2% de los buscadores de empleo afirman que accedieron a los Programas del Ministerio de Trabajo, mientras que el 86.8% de los buscadores de empleo afirman que no accedieron a los Programas que ofrece el Ministerio de Trabajo de Moquegua.

**Tabla 9.** ¿Usted postuló a algún puesto de trabajo ofertado en el Centro de Empleo?

| Respuestas | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Si         | 24         | 32,4       |
| No         | 50         | 67,6       |
| Total      | 74         | 100,0      |

**Fuente:** Cuestionario



**Figura 9.** ¿Usted postuló a algún puesto de trabajo ofertado en el Centro de Empleo?

**Fuente:** Tabla 9

### **Análisis e Interpretación**

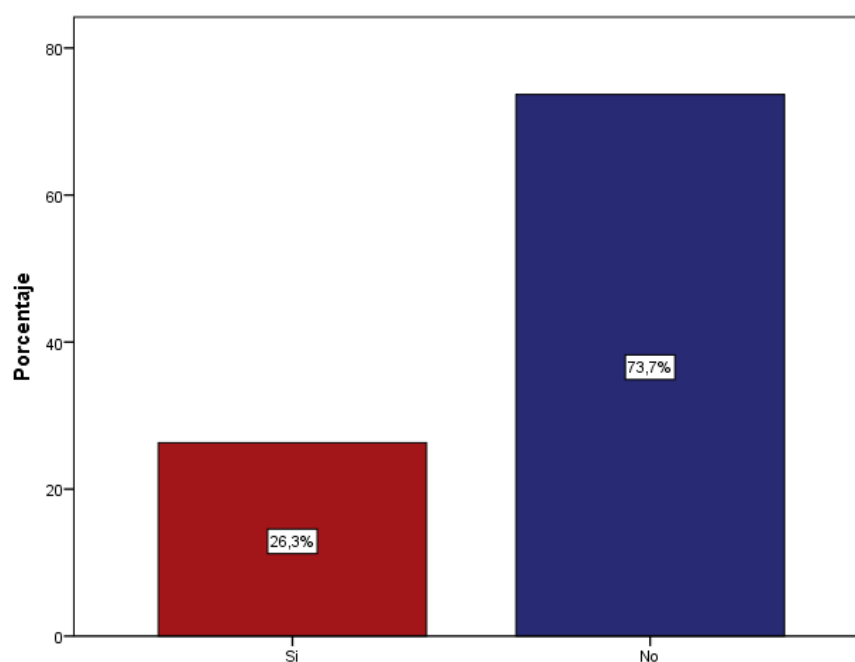
Los resultados de la Tabla 9 y Figura 9, muestran que el 32.4% de los buscadores de empleo postularon a algún puesto de trabajo ofertado en el Centro de Trabajo, el 67.6% de los buscadores de empleo no postularon a algún puesto de trabajo ofertado por el Centro de Empleo de Moquegua.



**Tabla 10.** ¿Usted accedió a algún puesto de trabajo en una empresa a través del Centro de Empleo?

|          | Respuestas | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido |
|----------|------------|------------|------------|-------------------|
| Válido   | Si         | 10         | 13,5       | 26,3              |
|          | No         | 28         | 37,8       | 73,7              |
|          | Total      | 38         | 51,4       | 100,0             |
| Perdidos | Sistema    | 36         | 48,6       |                   |
| Total    |            | 74         | 100,0      |                   |

**Fuente:** Cuestionario



**Figura 10.** ¿Usted accedió a algún puesto de trabajo en una empresa a través del Centro de Empleo?

**Fuente:** Tabla 10

### **Análisis e Interpretación**

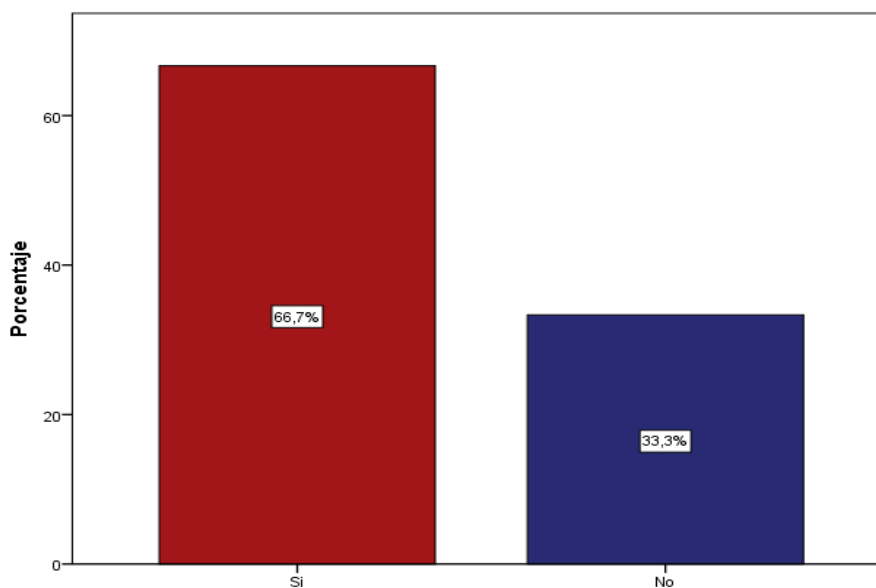
En la Tabla 10 y Figura 10, se observa que 36 usuarios que representan el 48.6% de los entrevistados no respondieron a la pregunta ¿Usted accedió a algún puesto de trabajo en una empresa a través del Centro de Empleo?

Mientras que el 26.3% de las personas que respondieron a la pregunta indican que accedieron a algún puesto de trabajo en una empresa a través del Centro de Empleo. Y el 73.7% de los buscadores de empleo no accedieron a algún puesto de trabajo en una empresa a través del Centro de empleo.

**Tabla 11.** ¿Usted está satisfecho con el trabajo obtenido gracias al Centro de Empleo?

| Respuestas |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido |
|------------|---------|------------|------------|-------------------|
| Válido     | Si      | 6          | 8,1        | 66,7              |
|            | No      | 3          | 4,1        | 33,3              |
|            | Total   | 9          | 12,2       | 100,0             |
| Perdidos   | Sistema | 65         | 87,8       |                   |
| Total      |         | 74         | 100,0      |                   |

**Fuente:** Cuestionario



**Figura 11.** ¿Usted está satisfecho con el trabajo obtenido gracias al Centro de Empleo?

**Fuente:** Tabla 11

### **Análisis e Interpretación**

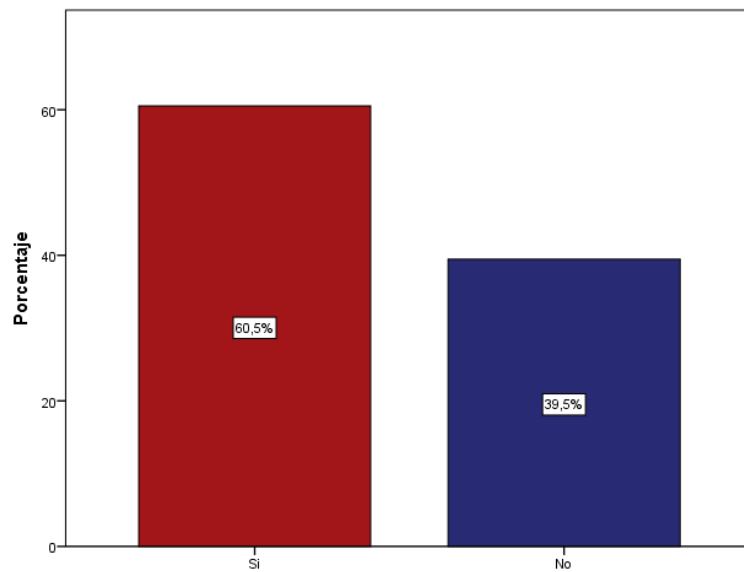
La Tabla 11, muestra datos perdidos (65) que representan el 87.8% del total de usuarios entrevistados, los que corresponden a los buscadores de empleo que no respondieron a la pregunta: ¿Usted está satisfecho con el trabajo obtenido gracias al Centro de Empleo?

Mientras que el 66.7% de los buscadores de empleo que respondieron afirman que están satisfechos con el trabajo obtenido gracias al Centro de Empleo. El 33.3% no están satisfechos con el trabajo obtenido, por el Centro de Empleo.

**Tabla 12.** ¿Recibió llamadas de aviso del Centro de Empleo para otros puestos laborales?

| Respuestas |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido |
|------------|---------|------------|------------|-------------------|
| Válido     | Si      | 23         | 31,1       | 60,5              |
|            | No      | 15         | 20,3       | 39,5              |
|            | Total   | 38         | 51,4       | 100,0             |
| Perdidos   | Sistema | 36         | 48,6       |                   |
| Total      |         | 74         | 100,0      |                   |

**Fuente:** Cuestionario



**Figura 12.** ¿Recibió llamadas de aviso del Centro de Empleo para otros puestos laborales?

**Fuente:** Tabla 12

### **Análisis e Interpretación**

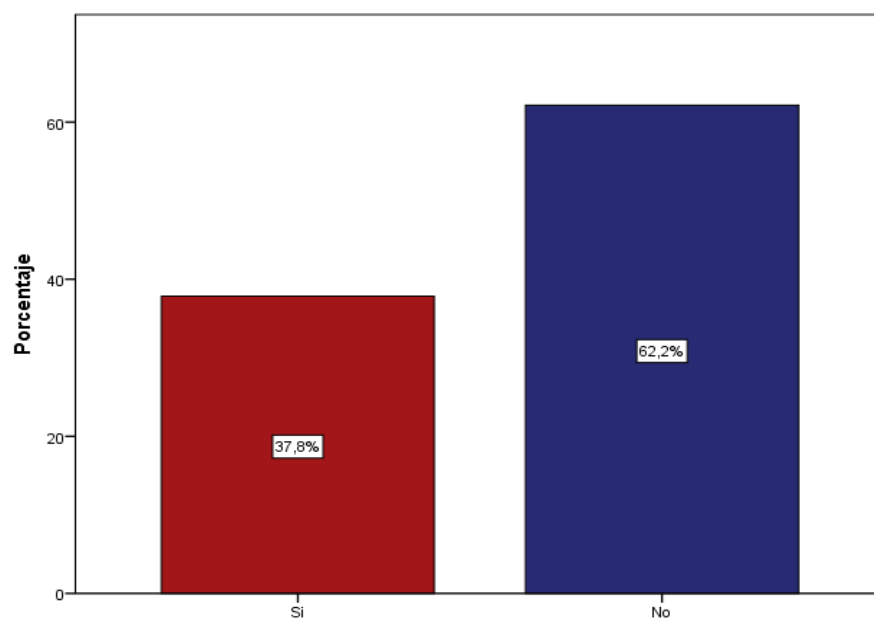
La Tabla 12, presenta 74 datos perdidos que representan el 48.6% del total de usuarios entrevistados, los que corresponden a los buscadores de empleo que no respondieron a la pregunta: ¿Recibió llamadas de aviso del Centro de Empleo para otros puestos laborales?

El 60.5% de los buscadores de empleo que respondieron a la pregunta de la tabla, afirman que recibieron llamadas de aviso del Centro de Empleo, acerca de puesto de trabajo que ofrecen las instituciones de Moquegua. Mientras que 39.5% afirman que no recibieron ningún tipo de llamada del Centro de Empleo.

**Tabla 13.** ¿Las vacantes laborales que encontró en el Centro de Empleo alcanzaron sus expectativas?

| Respuestas | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Si         | 28         | 37,8       |
| No         | 46         | 62,2       |
| Total      | 74         | 100,0      |

**Fuente:** Cuestionario



**Figura 13.** ¿Las vacantes laborales que encontró en el Centro de Empleo alcanzaron sus expectativas?

**Fuente:** Tabla 13

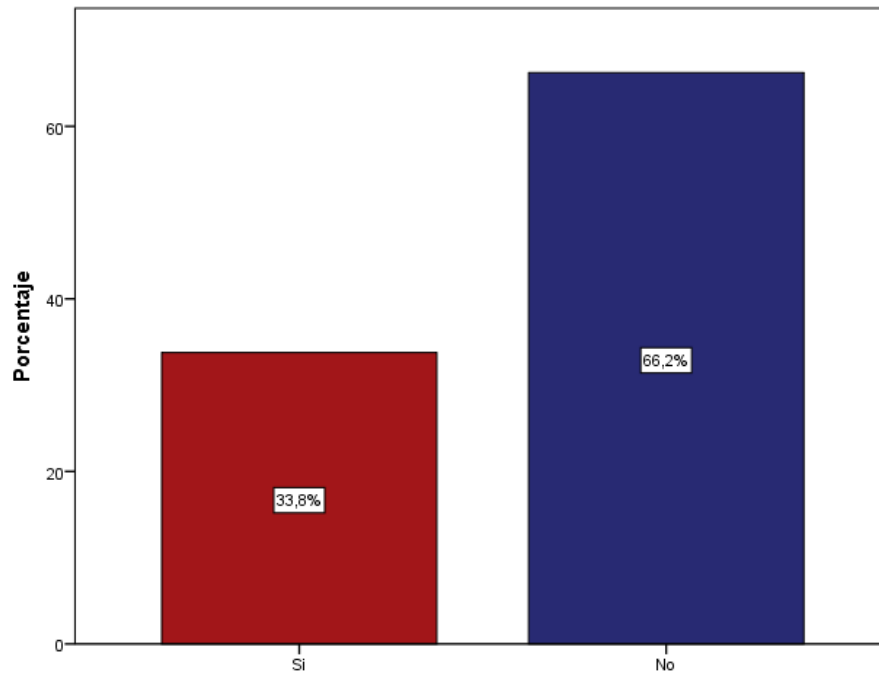
### **Análisis e Interpretación**

Los resultados de la Tabla 13 y Figura 13, muestran que el 37.8% de buscadores de empleo responden que las vacantes laborales que encontró en el Centro de Empleo lograron alcanzar y cubrir sus expectativas. Mientras que el 62.2% de los buscadores de empleo no alcanzaron cubrir sus expectativas por las vacantes encontrados en el Centro de Empleo.

**Tabla 14.** ¿Usted está satisfecho del servicio que brinda el Centro de Empleo?

| Respuestas | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Si         | 25         | 33,8       |
| No         | 49         | 66,2       |
| Total      | 74         | 100,0      |

**Fuente:** Cuestionario



**Figura 14.** ¿Usted está satisfecho del servicio que brinda el Centro de Empleo?

**Fuente:** Tabla 14

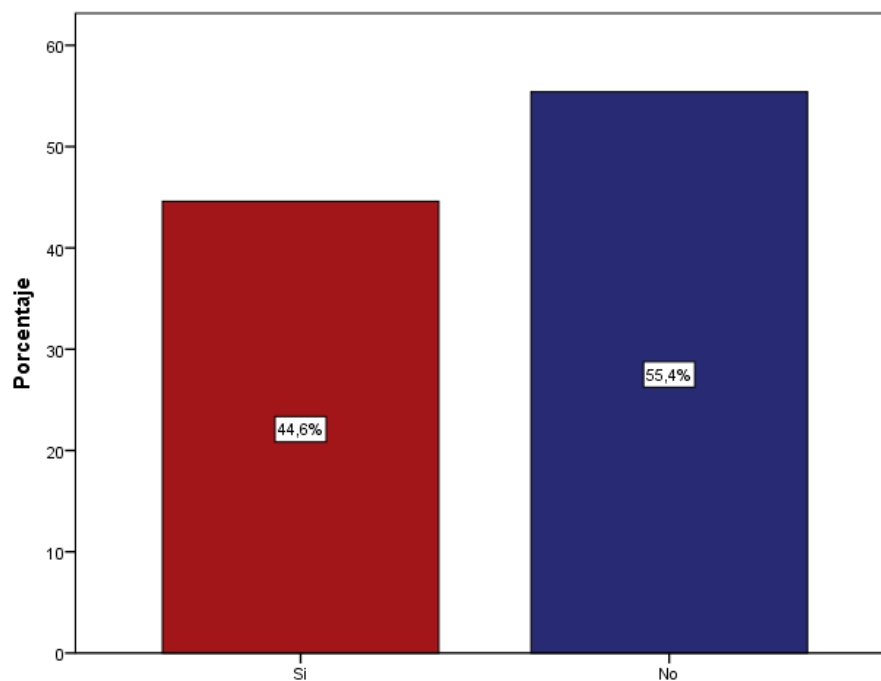
### **Análisis e Interpretación**

Los resultados de la Tabla 14 y Figura 14, muestran que el 33.8% de buscadores de empleo se encuentran satisfechos con el servicio que brinda el Centro de Empleo, mientras que el 66.2% de los buscadores de empleo se encuentran insatisfechos con el servicio que brinda el Centro de Empleo.

**Tabla 15.** ¿Usted tiene confianza en la labor que realiza el Centro de Empleo?

| Respuestas | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Si         | 33         | 44,6       |
| No         | 41         | 55,4       |
| Total      | 74         | 100,0      |

**Fuente:** Cuestionario



**Figura 15.** ¿Usted tiene confianza en la labor que realiza el Centro de Empleo?

**Fuente:** Tabla 15

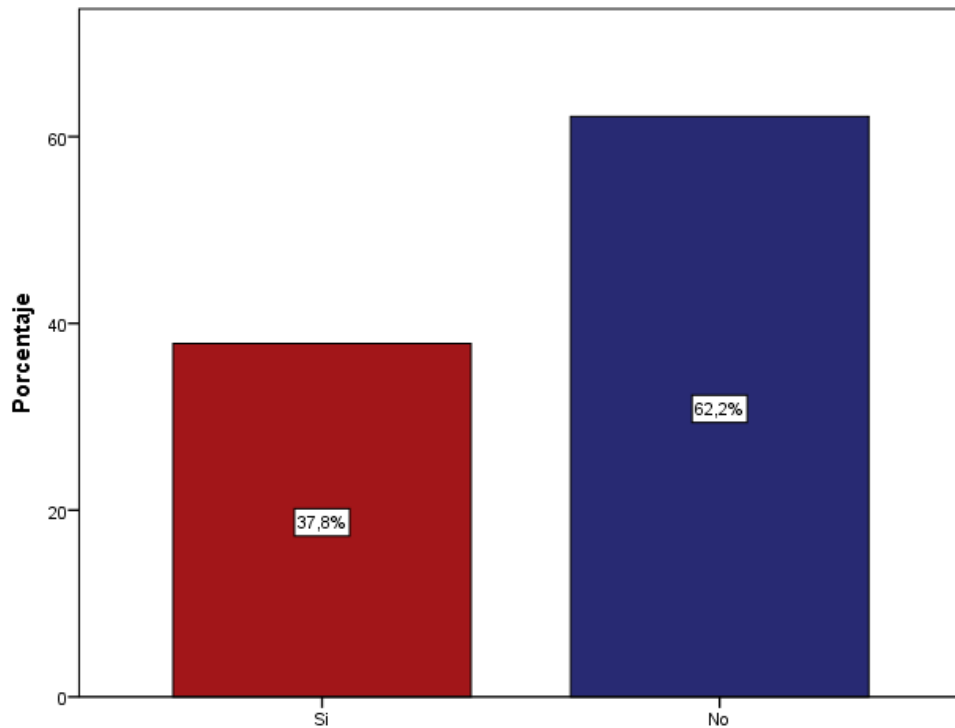
### **Análisis e Interpretación**

En los resultados de la Tabla 15 y Figura 15, se observa que el 44.6% de buscadores de empleo tienen confianza en la labor realizada por el Centro de Empleo, el 55.4% de los buscadores de empleo muestran que no tiene confianza con la labor que realiza el Centro de Empleo.

**Tabla 16.** ¿Considera usted una buena estrategia del estado la creación de los Centros de Empleo?

| Respuestas | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Si         | 28         | 37,8       |
| No         | 46         | 62,2       |
| Total      | 74         | 100,0      |

**Fuente:** Cuestionario



**Figura 16.** ¿Considera usted una buena estrategia del estado la creación de los Centros de Empleo?

**Fuente:** Tabla 16

### **Análisis e Interpretación**

La Tabla 16 y Figura 16, muestra los resultados a la pregunta ¿Considera usted una buena estrategia del estado la creación de los Centros de Empleo?, se aprecia que el 37.8% de buscadores de empleo consideran que es una buena estrategia la creación de los Centro de Empleo por parte del gobierno. Mientras que el 62.2% de los buscadores de empleo no lo consideran una buena estrategia la creación de los Centros de Empleo.

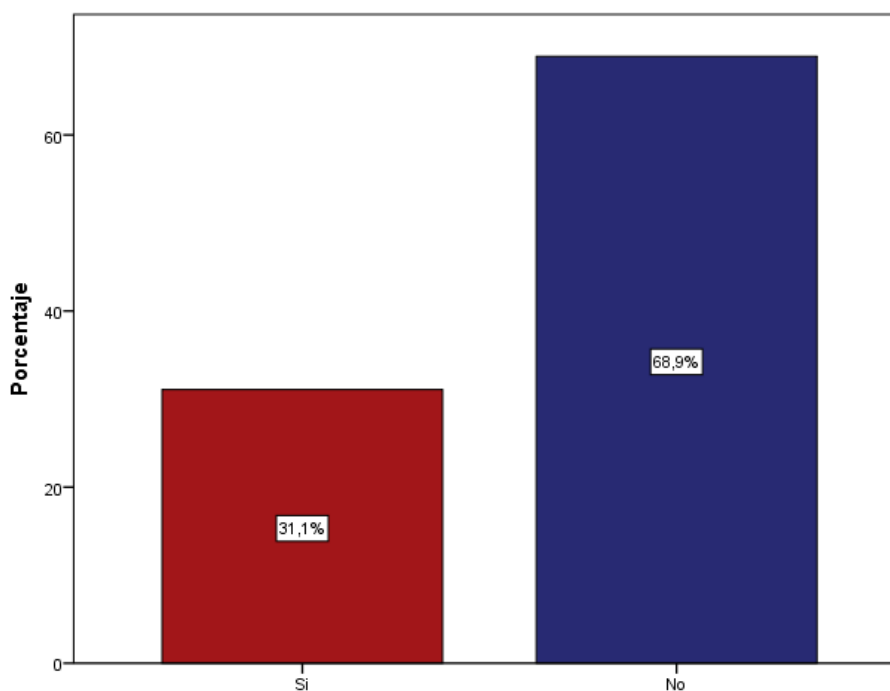
#### 4.1.2. Descripción de inserción al mercado de trabajo

A continuación, presentamos los resultados que sobre la inserción al mercado de trabajo por parte de los usuarios al Centro de Empleo de Moquegua.

**Tabla 17.** ¿Usted cree que la intervención del Centro de Empleo está en crecimiento en la Región Moquegua?

| Respuestas | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Si         | 23         | 31,1       |
| No         | 51         | 68,9       |
| Total      | 74         | 100,0      |

**Fuente:** Cuestionario



**Figura 17.** ¿Usted cree que la intervención del Centro de Empleo está en crecimiento en la Región Moquegua?

**Fuente:** Tabla 17

#### **Análisis e Interpretación**

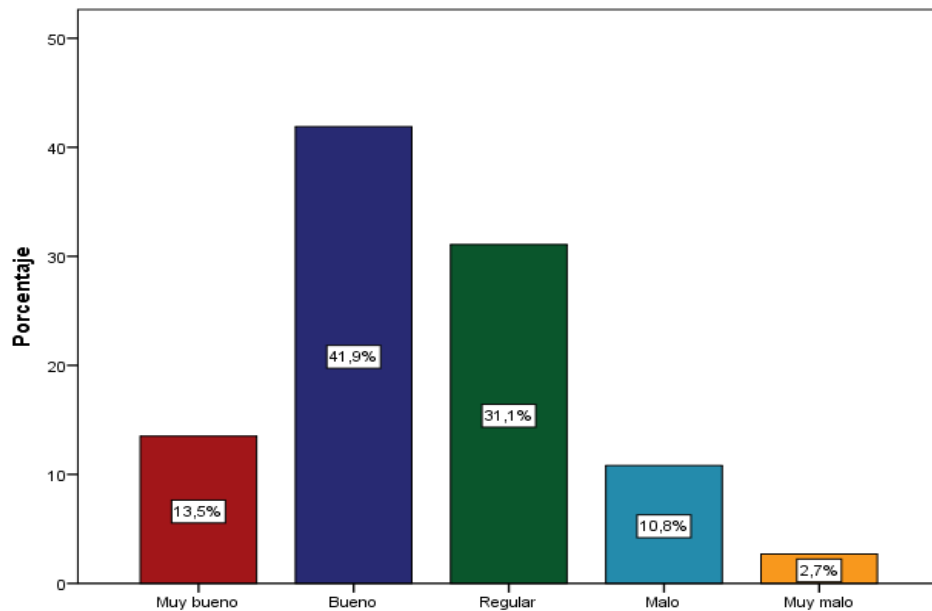
La Tabla 17 y Figura 17, muestran los resultados a la pregunta ¿Usted cree que la intervención del Centro de Empleo está en crecimiento en la Región Moquegua?, la Tabla visualiza que el 31.1% de buscadores de empleo afirman que la intervención del Centro de empleo está en crecimiento en la Región de Moquegua. El 68.9% de los buscadores de empleo afirman lo contrario, es decir que la intervención del Centro de Empleo no está en crecimiento en la Región de Moquegua.



**Tabla 18.** ¿Cómo considera usted la atención al usuario que brinda el Centro de Empleo de Moquegua?

| Categorías | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Muy bueno  | 10         | 13,5       |
| Bueno      | 31         | 41,9       |
| Regular    | 23         | 31,1       |
| Malo       | 8          | 10,8       |
| Muy malo   | 2          | 2,7        |
| Total      | 74         | 100,0      |

**Fuente:** Cuestionario



**Figura 18.** ¿Cómo considera usted la atención al usuario que brinda el Centro de Empleo de Moquegua?

**Fuente:** Tabla 18

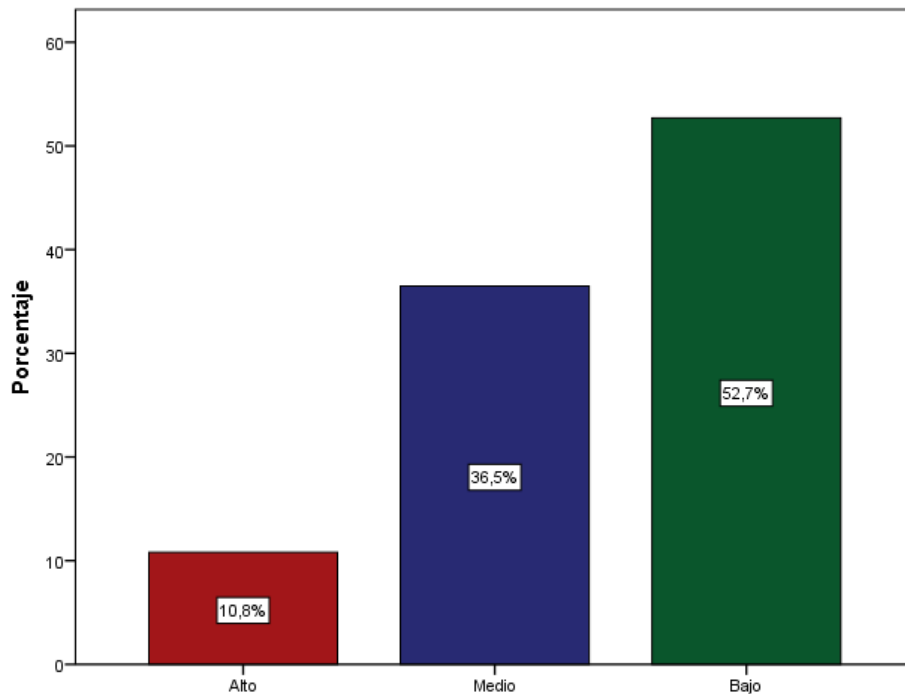
### **Análisis e Interpretación**

En la Tabla 18 y Figura 18, se observa que 13.5% de los buscadores de empleo consideran que la atención al usuario en el Centro de Empleo de Moquegua es muy buena, el 41.9% afirman que la atención es buena, el 31.1% de los usuarios afirman que la atención es regular, el 10.8% afirman que es mala y el 2.7% muy mala. Por tanto, se observa que 55.4% de los buscadores de empleo afirman que el Centro de empleo de Moquegua es buena y el 13.5% afirman que es mala.

**Tabla 19.** ¿Cómo considera el nivel de promoción que realiza el Centro de Empleo?

| Categorías | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Alto       | 8          | 10,8       |
| Medio      | 27         | 36,5       |
| Bajo       | 39         | 52,7       |
| Total      | 74         | 100,0      |

**Fuente:** Cuestionario



**Figura 19.** ¿Cómo considera el nivel de promoción que realiza el Centro de Empleo?

**Fuente:** Tabla 19

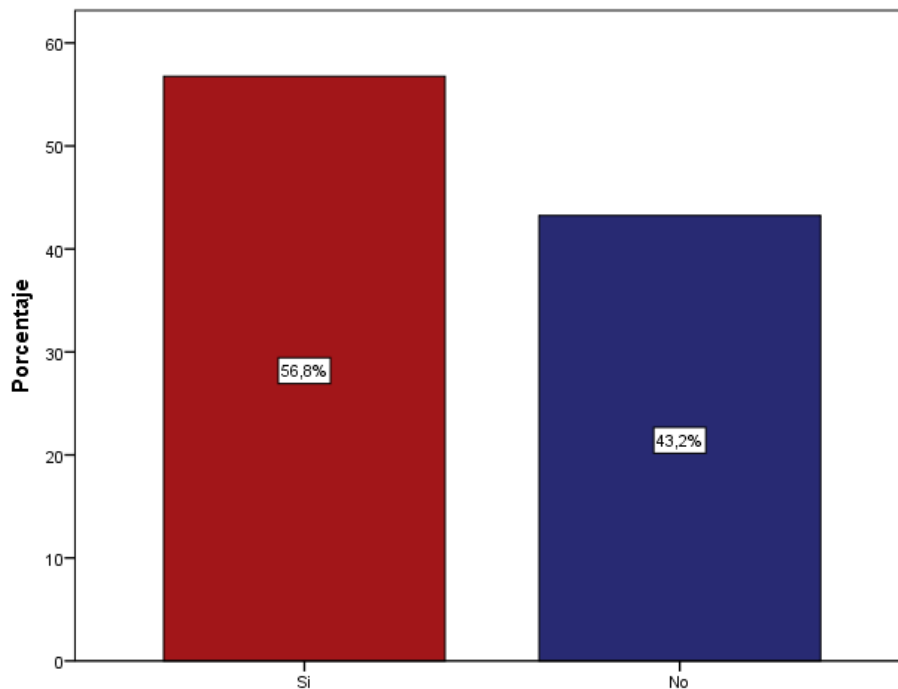
### **Análisis e Interpretación**

En la Tabla 19 y Figura 19, se observa que 10.8% de los buscadores de empleo consideran que el nivel de promoción que realiza el Centro de Empleo es alto, el 36.5% de los buscadores de empleo afirman que el nivel de promoción del Centro de Empleo es medio y el 52.7% de los buscadores de empleo afirman que es bajo.

**Tabla 20.** ¿Conoce usted los medios de publicidad que utiliza el Centro de Empleo para promocionarse?

| Respuestas | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Si         | 42         | 56,8       |
| No         | 32         | 43,2       |
| Total      | 74         | 100,0      |

**Fuente:** Cuestionario



**Figura 20.** ¿Conoce usted los medios de publicidad que utiliza el Centro de Empleo para promocionarse?

**Fuente:** Tabla 20

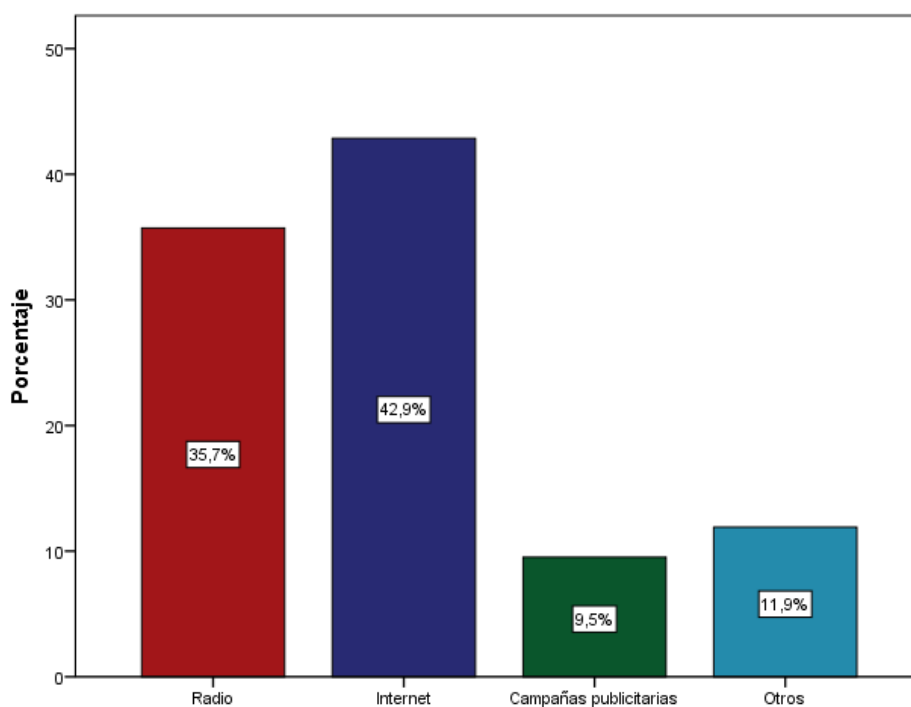
### **Análisis e Interpretación**

La Tabla 20 y Figura 20, muestran los resultados de la pregunta ¿Conoce usted los medios de publicidad que utiliza el Centro de Empleo para promocionarse?, en la que se observa que el 56.8% de los buscadores de empleo afirman conocer los medios de publicidad que utiliza el Centro de Empleo, mientras que el 43.2% de los buscadores de empleo desconocen los medios de publicidad que utiliza el Centro de empleo de Moquegua.

**Tabla 21.** ¿Conoce cuáles son estos medios?

|          | Categorías             | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido |
|----------|------------------------|------------|------------|-------------------|
| Válido   | Radio                  | 15         | 20,3       | 35,7              |
|          | Internet               | 18         | 24,3       | 42,9              |
|          | Campañas publicitarias | 4          | 5,4        | 9,5               |
|          | Otros                  | 5          | 6,8        | 11,9              |
|          | Total                  | 42         | 56,8       | 100,0             |
| Perdidos | Sistema                | 32         | 43,2       |                   |
| Total    |                        | 74         | 100,0      |                   |

**Fuente:** Cuestionario



**Figura 21.** ¿Conoce cuáles son estos medios?

**Fuente:** Tabla 21

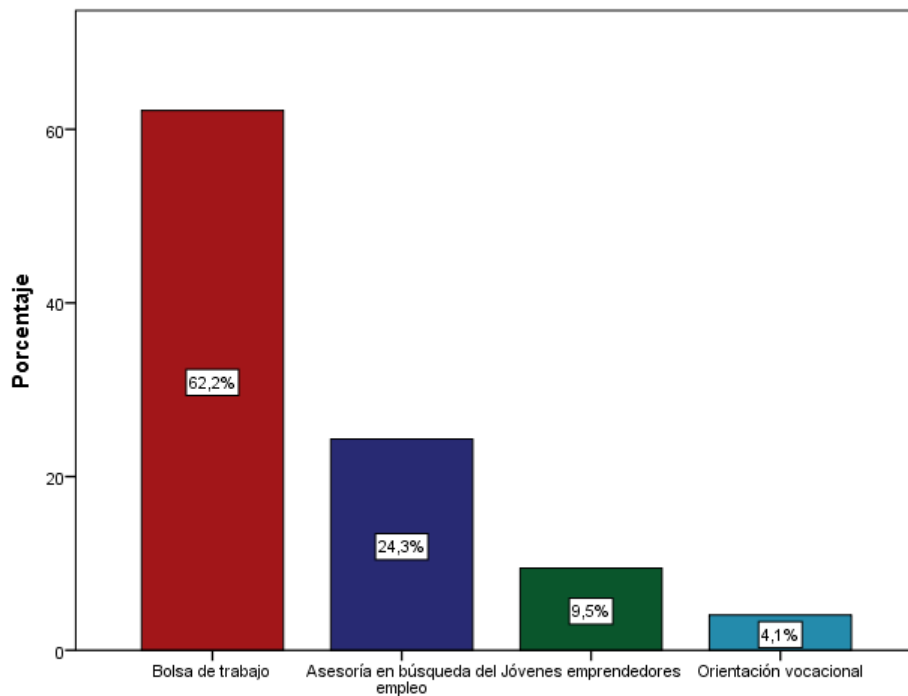
### **Análisis e Interpretación**

En la Tabla 21 y Figura 21, podemos observar que existen 32 datos perdidos, es decir usuarios que no responden a la pregunta ¿Cuáles son estos medios?, por otro lado, de los buscadores de empleo que respondieron a la pregunta en mención, podemos ver que el 35.7% afirman que los medios de publicidad del Centro de Empleo es la radio, el 42.9% afirman que es el Internet, el 9.5% indican los medios de publicidad son las campañas publicitarias y el 11.9% son otros medios de publicidad.

**Tabla 22.** ¿Por cuál de los servicios y/o Programas que brinda el Centro de Empleo acude usted?

| Categorías                      | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------|------------|------------|
| Bolsa de trabajo                | 46         | 62,2       |
| Asesoría en búsqueda del empleo | 18         | 24,3       |
| Jóvenes emprendedores           | 7          | 9,5        |
| Orientación vocacional          | 3          | 4,1        |
| Total                           | 74         | 100,0      |

**Fuente:** Cuestionario



**Figura 22.** ¿Por cuál de los servicios y/o Programas que brinda el Centro de Empleo acude usted?

**Fuente:** Tabla 22

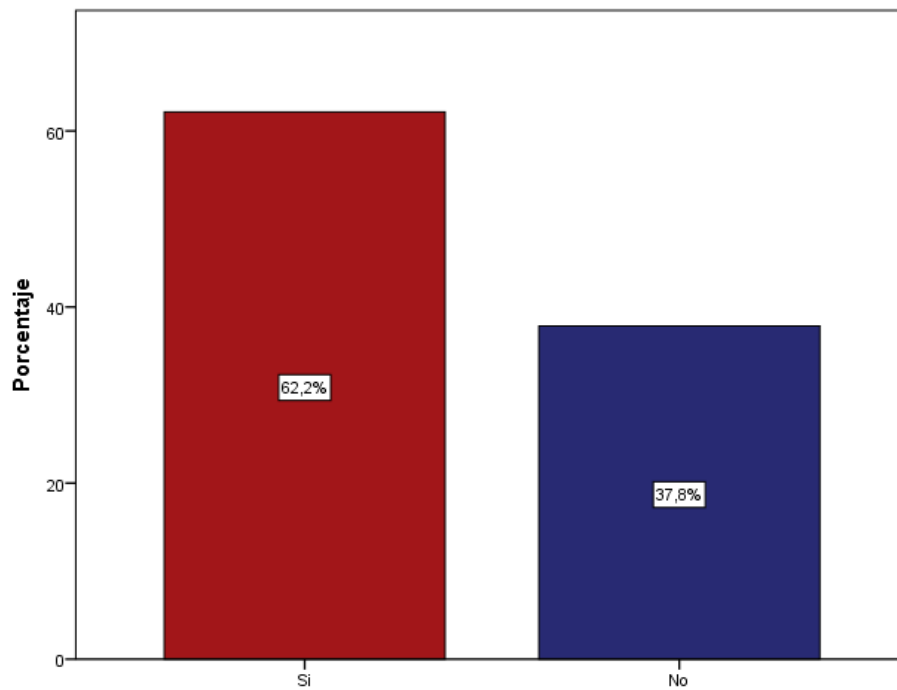
### **Análisis e Interpretación**

La Tabla 22 y Figura 22, muestra los resultados de la pregunta: ¿Por cuál de los servicios y/o Programas que brinda el Centro de Empleo acude usted? Podemos observar que el 62.2% de los buscadores de empleo acude al Centro de empleo por la bolsa de trabajo, el 24.3% acude por asesoría en búsqueda de empleo, el 9.5% por el programa jóvenes emprendedores y el 4.1% de los usuarios acude por orientación vocacional.

**Tabla 23.** ¿Cree usted que el Centro de Empleo influye positivamente en los usuarios para lograr obtener una vacante laboral?

| Respuestas | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Si         | 46         | 62,2       |
| No         | 28         | 37,8       |
| Total      | 74         | 100,0      |

**Fuente:** Cuestionario



**Figura 23.** ¿Cree usted que el Centro de Empleo influye positivamente en los usuarios para lograr obtener una vacante laboral?

**Fuente:** Tabla 23

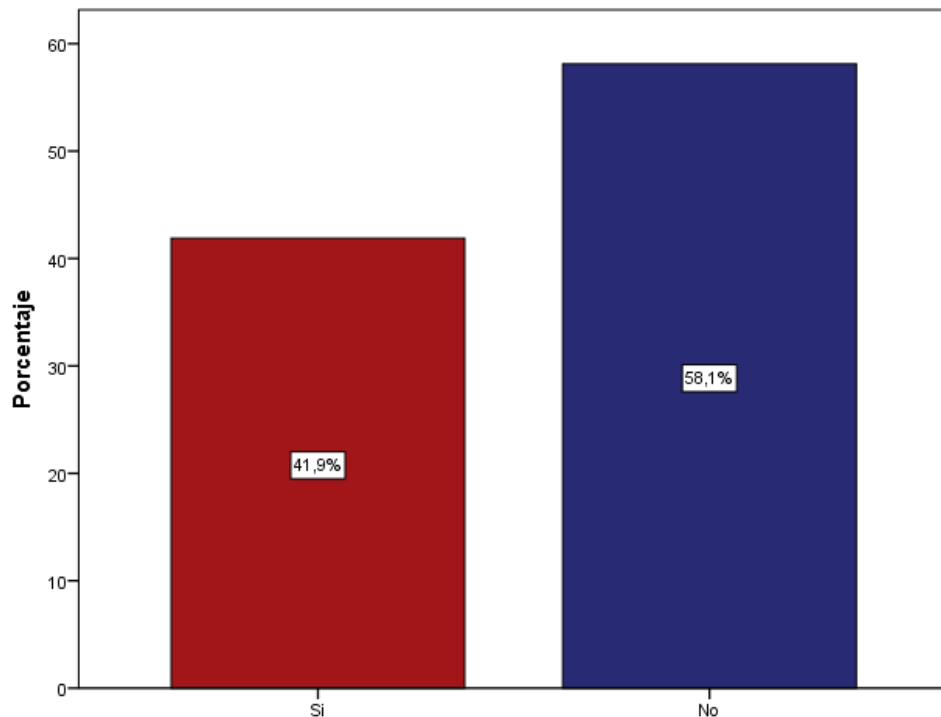
### **Análisis e Interpretación**

En la Tabla 23 y Figura 23, se visualiza que el 62.2% de los usuarios buscadores de empleo creen que el Centro de Empleo de Moquegua influye positivamente en los usuarios para lograr obtener una vacante laboral en Moquegua, mientras que el 37.8% no cree que el Centro de Empleo influye de manera positiva en los usuarios para lograr obtener una vacante laboral.

**Tabla 24.** ¿Usted tiene conocimiento si el Centro de Empleo realiza actividades para difundir sus servicios?

| Respuestas | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Si         | 31         | 41,9       |
| No         | 43         | 58,1       |
| Total      | 74         | 100,0      |

**Fuente:** Cuestionario



**Figura 24.** ¿Usted tiene conocimiento si el Centro de Empleo realiza actividades para difundir sus servicios?

**Fuente:** Tabla 24

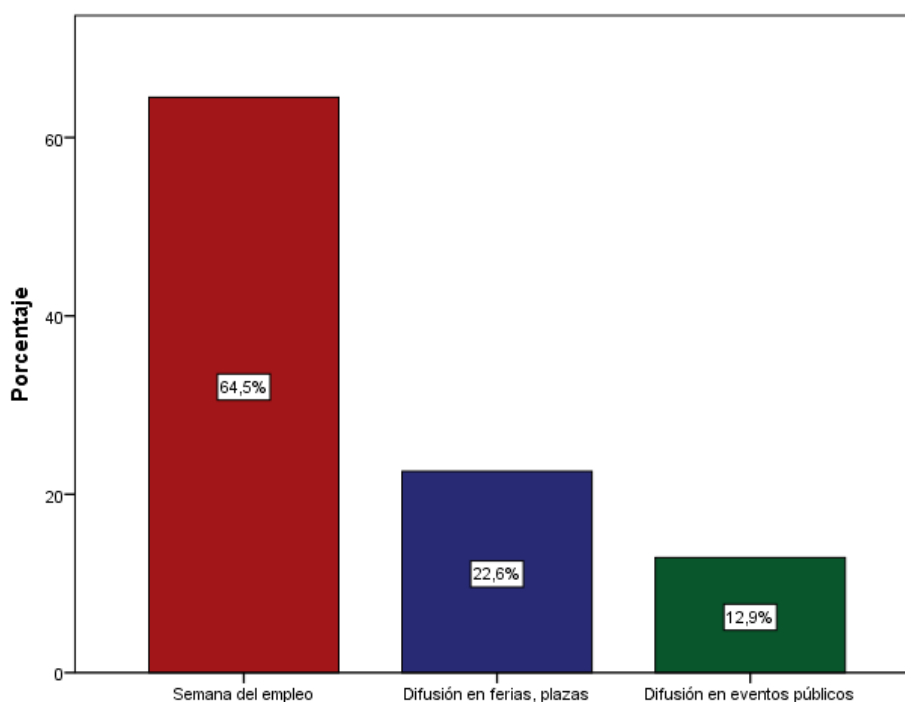
### **Análisis e Interpretación**

Los resultados de la Tabla 24 y Figura 24, muestran que se visualiza que el 41.9% de los usuarios que son buscadores de empleo afirman que el Centro de Empleo realiza actividades para difundir los servicios que brinda, mientras que el 58.1% de los usuarios no tienen conocimiento de las actividades que realiza el Centro de empleo para difundir sus servicios.

**Tabla 25.** ¿Conoce cuáles son las actividades utilizadas por el Centro de Empleo para difundir sus servicios?

|          | Categorías                   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido |
|----------|------------------------------|------------|------------|-------------------|
| Válido   | Semana del empleo            | 20         | 27,0       | 64,5              |
|          | Difusión en ferias, plazas   | 7          | 9,5        | 22,6              |
|          | Difusión en eventos públicos | 4          | 5,4        | 12,9              |
|          | Total                        | 31         | 41,9       | 100,0             |
| Perdidos | Sistema                      | 43         | 58,1       |                   |
| Total    |                              | 74         | 100,0      |                   |

**Fuente:** Cuestionario



**Figura 25.** ¿Conoce cuáles son las actividades utilizadas por el Centro de Empleo para difundir sus servicios?

**Fuente:** Tabla 25

### **Análisis e Interpretación**

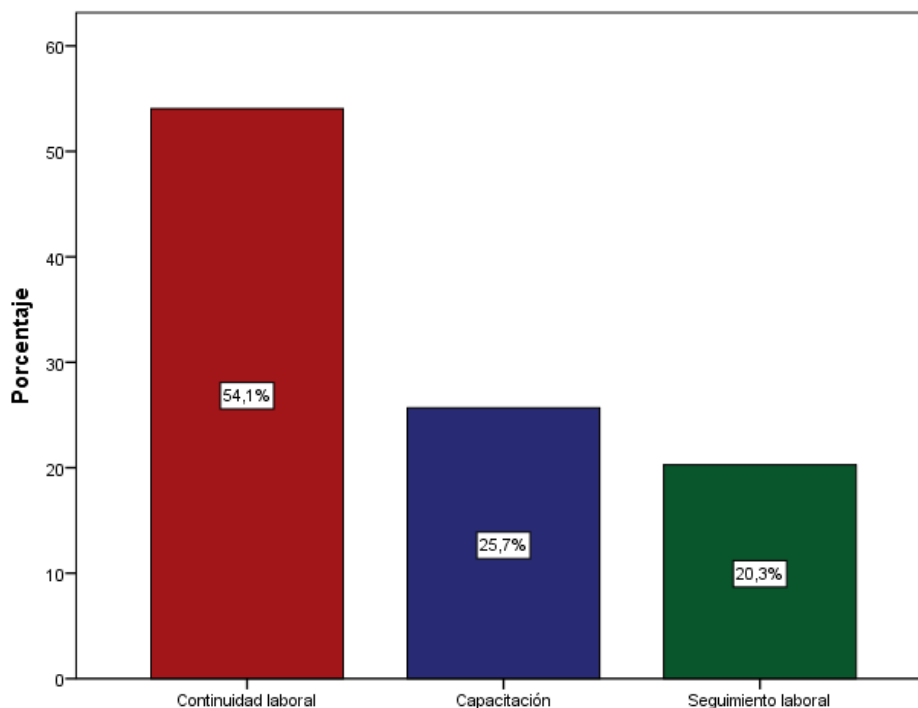
En la Tabla 25 y Figura 25, se observan que el 58.1% (43 usuarios) de los buscadores de empleo no respondieron a la pregunta: ¿Conoce cuáles son las actividades utilizadas por el Centro de Empleo para difundir sus servicios? El 64.5% de los usuarios que respondieron a la pregunta en mención afirman que el Centro de Empleo realiza la actividad semana del empleo, el 22.6% afirman que el Centro de Empleo realiza la difusión en ferias y plazas, mientras que el 12.9% afirma que el Centro de Empleo realiza la difusión en eventos públicos.



**Tabla 26.** ¿Cuáles son las necesidades de los buscadores de empleo, después de haber obtenido un trabajo?

| Categorías          | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------|------------|------------|
| Continuidad laboral | 40         | 54,1       |
| Capacitación        | 19         | 25,7       |
| Seguimiento laboral | 15         | 20,3       |
| Total               | 74         | 100,0      |

**Fuente:** Cuestionario



**Figura 26.** ¿Cuáles son las necesidades de los buscadores de empleo, después de haber obtenido un trabajo?

**Fuente:** Tabla 26

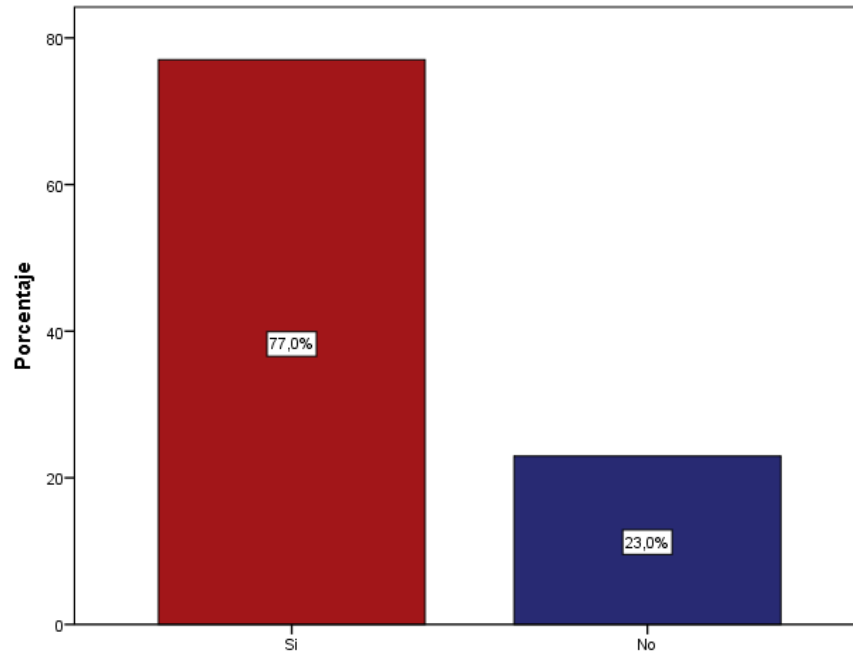
### **Análisis e Interpretación**

Según la Tabla 26 y Figura 26, observamos que el 54.1% de los usuarios afirman que las necesidades que tienen es la continuidad laboral, mientras que el 25.7% de los usuarios del Centro de Empleo afirman que la necesidad de capacitación y el 20.3% presentan la necesidad de seguimiento laboral después de haber obtenido un trabajo.

**Tabla 27.** ¿Considera usted que las agencias privadas de empleos pueden sustituir al Centro de Empleo?

| Respuestas | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Si         | 57         | 77,0       |
| No         | 17         | 23,0       |
| Total      | 74         | 100,0      |

**Fuente:** Cuestionario



**Figura 27.** ¿Considera usted que las agencias privadas de empleos pueden sustituir al Centro de Empleo?

**Fuente:** Tabla 27

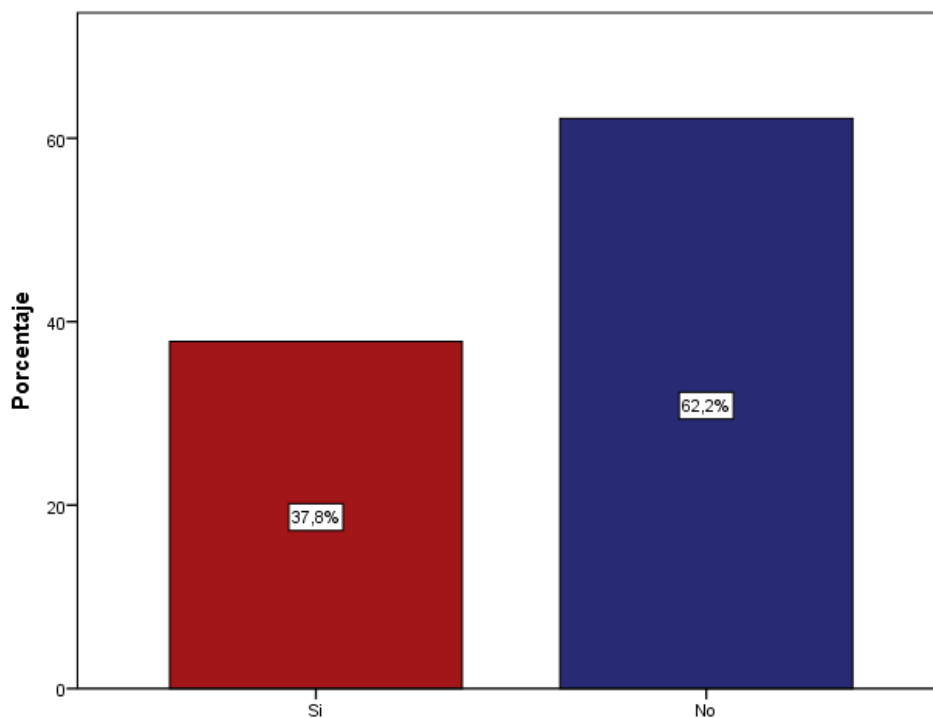
### **Análisis e Interpretación**

Según los resultados de la Tabla 27 y Figura 27, podemos observar que el 77% de los usuarios afirman que las agencias privadas podrían sustituir a los Centros de Empleo, mientras que el 23% de los usuarios del Centro de Empleo afirman los Centros de empleo no podrían ser sustituidos por agencias privadas de la Región.

**Tabla 28.** ¿Usted acude con frecuencia al Centro de Empleo en búsqueda de oportunidades laborales?

|       | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Si    | 28         | 37,8       |
| No    | 46         | 62,2       |
| Total | 74         | 100,0      |

**Fuente:** Cuestionario



**Figura 28.** ¿Usted acude con frecuencia al Centro de Empleo en búsqueda de oportunidades laborales?

**Fuente:** Tabla 28

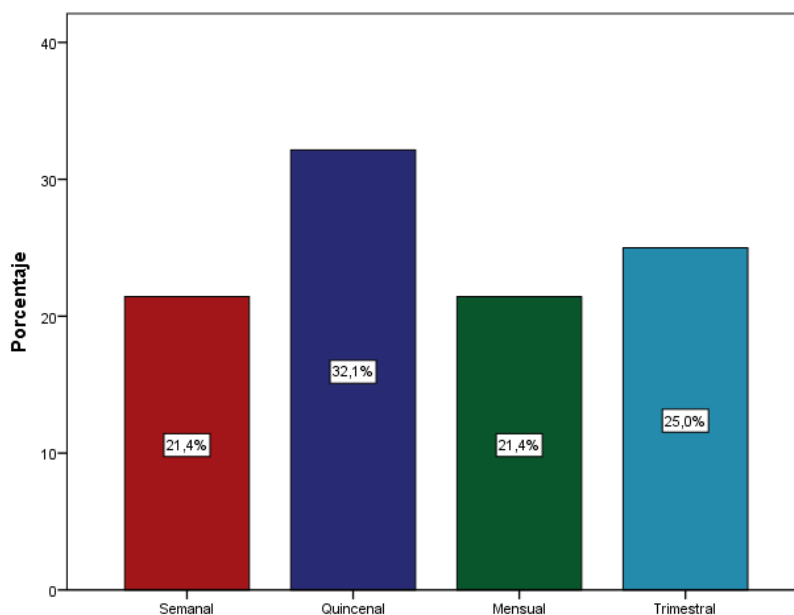
### **Análisis e Interpretación**

De acuerdo a los resultados de la Tabla 28 y Figura 28, podemos observar que el 37.8% de los usuarios buscadores de empleo acuden frecuentemente al Centro de Empleo en búsqueda de oportunidades laborales, el 62.2% de los usuarios del Centro de Empleo afirman que no acuden al Centro de Empleo para buscar oportunidades laborales.

**Tabla 29.** ¿Con qué frecuencia acude al Centro de Empleo?

| Categorías |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido |
|------------|------------|------------|------------|-------------------|
| Válido     | Semanal    | 6          | 8,1        | 21,4              |
|            | Quincenal  | 9          | 12,2       | 32,1              |
|            | Mensual    | 6          | 8,1        | 21,4              |
|            | Trimestral | 7          | 9,5        | 25,0              |
|            | Total      | 28         | 37,8       | 100,0             |
| Perdidos   | Sistema    | 46         | 62,2       |                   |
| Total      |            | 74         | 100,0      |                   |

**Fuente:** Cuestionario



**Figura 29.** ¿Con qué frecuencia acude al Centro de Empleo?

**Fuente:** Tabla 29

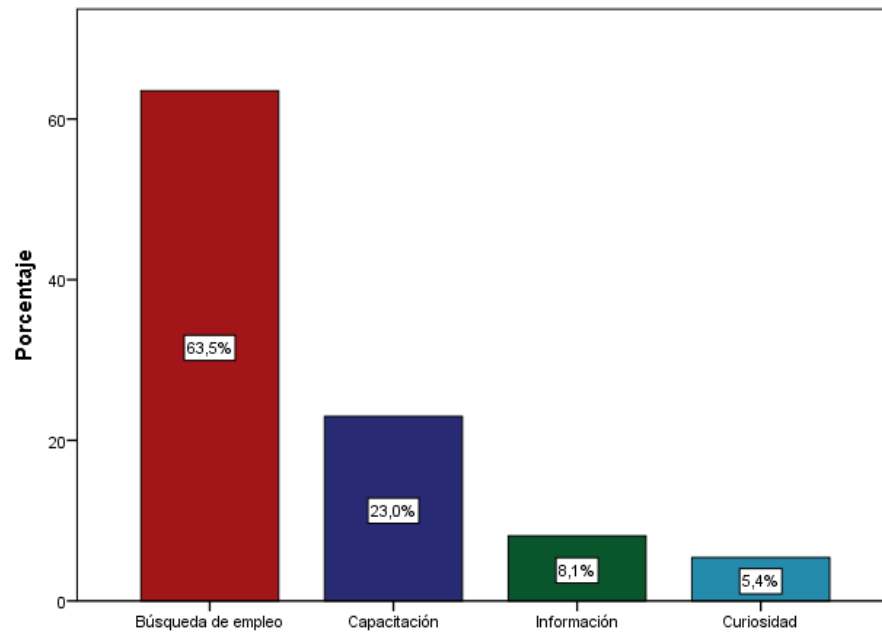
### **Análisis e Interpretación**

En los resultados de la Tabla 29 y Figura 29, podemos observar que 46 usuarios no responden a la pregunta realizada que representan el 62.2% del total de entrevistados. De los usuarios que respondieron a la pregunta realizada, podemos observar que el 21.4% acuden semanalmente al Centro de Empleo, el 32.1% de los usuarios acuden de manera quincenal al Centro de Empleo, el 21.4% acude mensualmente al Centro de Empleo y el 25% de los que respondieron a la pregunta realizada acuden de manera trimestral al Centro de Empleo.

**Tabla 30** ¿Que busca usted cuando acude al Centro de Empleo?

| Categorías         | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|------------|------------|
| Búsqueda de empleo | 47         | 63,5       |
| Capacitación       | 17         | 23,0       |
| Información        | 6          | 8,1        |
| Curiosidad         | 4          | 5,4        |
| Total              | 74         | 100,0      |

**Fuente:** Cuestionario



**Figura 30.** ¿Que busca usted cuando acude al Centro de Empleo?

**Fuente:** Tabla 30

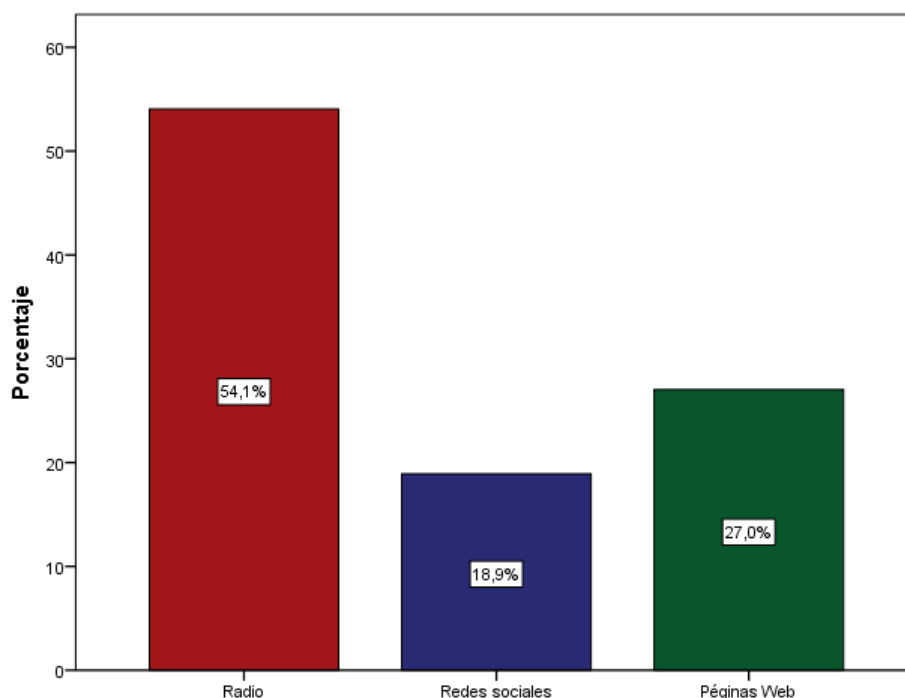
### **Análisis e Interpretación**

Los resultados de la Tabla 30 y Figura 30, muestra que el 63.5% de los usuarios acuden al Centro de Empleo en búsqueda de algún empleo, el 23% de los usuarios acuden buscando algún tipo de capacitación, el 8.1% por alguna información y el 5.4% de los usuarios buscadores de empleo acuden al Centro de Empleo de Moquegua por curiosidad.

**Tabla 31.** ¿Por qué medios de comunicación se entera cuando existe una oportunidad laboral que difunde el Centro de Empleo?

| Categorías     | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Radio          | 40         | 54,1       |
| Redes sociales | 14         | 18,9       |
| Páginas Web    | 20         | 27,0       |
| Total          | 74         | 100,0      |

**Fuente:** Cuestionario



**Figura 31.** ¿Por qué medios de comunicación se entera cuando existe una oportunidad laboral que difunde el Centro de Empleo?

**Fuente:** Tabla 31

### **Análisis e Interpretación**

Según los resultados de la Tabla 31 y Figura 31, observamos que el 54.1% de los usuarios afirman toman conocimiento de alguna oportunidad laboral por medios radiales, el 18.9% por medios de las redes sociales y el 27% de los usuarios afirman que toman conocimiento de alguna oportunidad laboral que difunde el Centro de Empleo por medio de la página web de la institución.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### 4.2.1. Hipótesis general

#### 1. Formulación de hipótesis

$H_0$ : No existe relación entre la Inserción y Nivel de Satisfacción Laboral del Centro de Empleo Moquegua 2016.

$H_1$ : Existe relación entre la Inserción y Nivel de Satisfacción Laboral del Centro de Empleo Moquegua 2016.

#### 2. Estadístico de prueba

El estadístico utilizado es la prueba Chi-cuadrado de independencia, cuya fórmula es la siguiente:

$$x_c^2 = \sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim x_{(F-1)(C-1)g.l.}^2$$

Donde:

$O_{ij}$ : Es la frecuencia observada de la  $i$ -ésima fila y  $j$ -ésima columna.

$E_{ij}$ : Es la frecuencia esperada de la  $i$ -ésima fila y  $j$ -ésima columna.

En el que:

$$E_{ij} = \frac{\text{total fila } i \times \text{total columna } j}{\text{tamaño de la muestra}}$$

Utilizando el programa estadístico SPSS ver 24, se obtuvo:

**Tabla 32.** ¿Quedó satisfecho con la información general obtenida? \*Como considera usted la atención al usuario que brinda el Centro de Empleo de Moquegua

|  |    | Como considera usted la atención al usuario que brinda el Centro de Empleo de Moquegua |       |         |      |          |       |      |
|--|----|--|-------|---------|------|----------|-------|------|
|  |    | Muy bueno  | Bueno | Regular | Malo | Muy malo | Total |      |
| ¿Quedó satisfecho con la información general obtenida? | Si | Recuento   | 10    | 17      | 0    | 0        | 0     | 27   |
|  |    | Recuento esperado  | 3,6   | 11,3    | 8,4  | 2,9      | ,7    | 27,0 |
|  | No | Recuento   | 0     | 14      | 23   | 8        | 2     | 47   |
|  |    | Recuento esperado  | 6,4   | 19,7    | 14,6 | 5,1      | 1,3   | 47,0 |
| Total  |    | Recuento   | 10    | 31      | 23   | 8        | 2     | 74   |
|  |    | Recuento esperado  | 10,0  | 31,0    | 23,0 | 8,0      | 2,0   | 74,0 |

**Tabla 33.** Pruebas de Chi-cuadrado

|                              | Valor               | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 40,870 <sup>a</sup> | 4  | ,000                                 |
| Razón de verosimilitud       | 54,428              | 4  | ,000                                 |
| Asociación lineal por lineal | 33,217              | 1  | ,000                                 |
| N de casos válidos           | 74                  |    |                                      |

a. 4 casillas (40,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,73.

### 3. Decisión estadística

Como  $p\text{-valor} = 0.000$  es menor al 5%, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, por consiguiente, concluimos que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa suficiente para afirmar que el nivel de satisfacción de los buscadores de empleo del Centro de Empleo Moquegua, se encuentra estrechamente relacionado con la inserción laboral.



## 4.2.2. Hipótesis específicas

### Hipótesis específica N° 01:

#### 1. Formulación de hipótesis

H<sub>0</sub>: No existe relación entre articulación de servicios y nivel de satisfacción laboral del Centro de Empleo de Moquegua en el año 2016.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre articulación de servicios y nivel de satisfacción laboral del Centro de Empleo de Moquegua en el año 2016.

#### 2. Estadístico de prueba

El estadístico utilizado es la prueba Chi-cuadrado de independencia, cuya fórmula es la siguiente:

$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi_{(F-1)(C-1)g.l.}^2$$

Donde:

**O<sub>ij</sub>**: Es la frecuencia observada de la i-ésima fila y j-ésima columna.

**E<sub>ij</sub>**: Es la frecuencia esperada de la i-ésima fila y j-ésima columna.

En el que:

$$E_{ij} = \frac{\text{totalfilai} \times \text{totalcolumnaj}}{\text{tamañodelamuestra}}$$

Utilizando el programa estadístico SPSS ver 24, se obtuvo:

**Tabla 34.** ¿Quedó satisfecho con la información general obtenida?\*, ¿Usted tiene conocimiento si el Centro de Empleo realiza actividades para difundir sus servicios?

|  |    | ¿Usted tiene conocimiento si el Centro de Empleo realiza actividades para difundir sus servicios? |      | Total |      |
|--|----|---|------|-------|------|
|  |    | Si  | No   |       |      |
| ¿Quedó satisfecho con la información general obtenida? | Si | Recuento  | 27   | 0     | 27   |
|  |    | Recuento esperado   | 11,3 | 15,7  | 27,0 |
|  | No | Recuento  | 4    | 43    | 47   |
|  |    | Recuento esperado   | 19,7 | 27,3  | 47,0 |
| Total  |    | Recuento  | 31   | 43    | 74   |
|  |    | Recuento esperado   | 31,0 | 43,0  | 74,0 |

**Tabla 35.** Pruebas de Chi-cuadrado

|  | Valor               | df | Significación asintótica (bilateral) | Significación exacta (bilateral) | Significación exacta (unilateral) |
|--|---------------------|----|--------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson                | 58,966 <sup>a</sup> | 1  | ,000                                 |                                  |                                   |
| Corrección de continuidad <sup>b</sup> | 55,268              | 1  | ,000                                 |                                  |                                   |
| Razón de verosimilitud                 | 73,271              | 1  | ,000                                 |                                  |                                   |
| Prueba exacta de Fisher                |                     |    |                                      | ,000                             | ,000                              |
| Asociación lineal por lineal           | 58,170              | 1  | ,000                                 |                                  |                                   |
| N de casos válidos                     | 74                  |    |                                      |                                  |                                   |

a. 0 casillas (,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 11,31.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

### 3. Decisión estadística

Como p-valor = 0.000 es menor al 5%, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, por tanto, concluimos que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa suficiente para afirmar que el nivel de satisfacción de los buscadores de empleo se encuentra estrechamente relacionado con la falta de articulación entre los servicios del Centro de Empleo para la Generación de empleo en el año 2016.

#### Hipótesis específica N° 02:

##### 1. Formulación de hipótesis

H<sub>0</sub>: No existe relación entre articulación de programas y nivel de satisfacción del Ministerio de Trabajo y el Centro de Empleo para la generación de empleo en el año 2016.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre articulación de programas y nivel de satisfacción del Ministerio de Trabajo y el Centro de Empleo para la generación de empleo en el año 2016.

##### 2. Estadístico de prueba

El estadístico utilizado es la prueba Chi-cuadrado de independencia, cuya fórmula es la siguiente:

$$x_c^2 = \sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim x_{(F-1)(C-1)g.l.}^2$$

Donde:

$O_{ij}$ : Es la frecuencia observada de la i-ésima fila y j-ésima columna.

$E_{ij}$ : Es la frecuencia esperada de la i-ésima fila y j-ésima columna.

En el que:

$$E_{ij} = \frac{\text{totalfilai} \times \text{totalcolumnaj}}{\text{tamañodelamuestra}}$$

Utilizando el programa estadístico SPSS ver 24, se obtuvo:

**Tabla 36.** Tabla cruzada ¿Quedó satisfecho con la información general obtenida?\*:¿Cree usted que el Centro de Empleo influyen positivamente en los usuarios para lograr obtener una vacante laboral?

|  |                   | ¿Cree usted que el Centro de Empleo influye positivamente en los usuarios para lograr obtener una vacante laboral? |      | Total |      |
|--|-------------------|--|------|-------|------|
|  |                   | Si   | No   |       |      |
| ¿Quedó satisfecho con la información general obtenida? | Si                | Recuento   | 27   | 0     | 27   |
|  |                   | Recuento esperado  | 16,8 | 10,2  | 27,0 |
|  | No                | Recuento   | 19   | 28    | 47   |
|  |                   | Recuento esperado  | 29,2 | 17,8  | 47,0 |
| Total  | Recuento          |  | 46   | 28    | 74   |
|  | Recuento esperado |  | 46,0 | 28,0  | 74,0 |

**Tabla 37.** Pruebas de Chi-cuadrado

|                              | Valor               | df | Significación asintótica (bilateral) | Significación exacta (bilateral) | Significación exacta (unilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 25,876 <sup>a</sup> | 1  | ,000                                 |                                  |                                   |
| Corrección de continuidad    | 23,405              | 1  | ,000                                 |                                  |                                   |
| Razón de verosimilitud       | 34,741              | 1  | ,000                                 |                                  |                                   |
| Prueba exacta de Fisher      |                     |    |                                      | ,000                             | ,000                              |
| Asociación lineal por lineal | 25,526              | 1  | ,000                                 |                                  |                                   |
| N de casos válidos           | 74                  |    |                                      |                                  |                                   |

a. 0 casillas (,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 10,22.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

### **3. Decisión estadística**

Como  $p\text{-valor} = 0.000$  es menor al 5%, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; por tanto, concluimos que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa suficiente para afirmar que el nivel de satisfacción de los buscadores de empleo se encuentra estrechamente relacionado con la falta de articulación entre los programas del Ministerio de Trabajo y el Centro de Empleo para la generación de empleo en el año 2016.

## **CAPITULO V: DISCUSIÓN**

- 5.1.** Según el resultado de la encuesta el 100% de los usuarios del Centro de Empleo de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Moquegua, consideran que el nivel de satisfacción de los buscadores de empleo, se encuentra estrechamente relacionado con la inserción laboral y que brindar una atención especializada a cada usuario y dar seguimiento a sus necesidades contribuye positivamente al crecimiento y posicionamiento del Centro de Empleo en la Región Moquegua. Una de las formas utilizadas para analizar el nivel de satisfacción de los usuarios o buscadores de empleo es la falta de articulación entre los servicios que brinda el Centro de Empleo, así como la falta de articulación entre los programas del Ministerio de Trabajo y el Centro de Empleo para la generación de empleo en el año 2016se ha determinado según la consolidación de los resultados.
- 5.2.** La situación del Centro de Empleo Moquegua, es considerada regular por la mayoría de los usuarios, debido a que no satisface completamente sus expectativas laborales, también podemos rescatar que más de la mitad de los encuestados se encuentra registrado en el Sistema del Centro de Empleo y que en su gran mayoría acude en búsqueda de información de puestos de trabajo y así obtener una oportunidad laboral a corto plazo.
- 5.3.** También acudieron en búsqueda de información sobre los demás servicios y programas que brinda el Centro de Empleo Moquegua, los que no accedieron se debe a diferentes factores, los más importantes son el grupo etario y la condición de vulnerabilidad, los cuales son calificados por otra entidad (SISFOH). Lo que hace que el Centro de Empleo pierda confianza en la mayor parte de los buscadores de empleo y no se encuentren satisfechos con lo que obtienen de él.
- 5.4.** Así mismo destacamos que los buscadores de empleo que acceden a un puesto laboral ofertado por una empresa en su mayoría son puestos de obreros o peones, es decir mano de obra no calificada, quedando de lado los profesionales que se encuentran inscritos debido a que no hay muchas ofertas para ellos y si las hay son puestos que tienen grandes exigencias en cuanto al perfil solicitado, por lo que nuestros profesionales no pueden acceder y las empresas contratan a su personal administrativo en otras ciudades, restando oportunidades a los buscadores del Centro de Empleo Moquegua.

- 5.5.** En cuanto a la satisfacción con el trabajo obtenido gracias al Centro de Empleo Moquegua, en su mayoría indica que si se encuentra satisfecho, este resultado se debe a que la mayor parte de usuarios o buscadores de empleo registrados y que acceden a un puesto de trabajo es porque son mano de obra no calificada.
- 5.6.** La mayoría de buscadores de empleo registrados indican que si recibieron llamadas del Centro de Empleo para informarles sobre otras oportunidades laborales.
- 5.7.** Los buscadores de empleo en su mayoría no creen en que la intervención del Centro de Empleo este en crecimiento debido a que no han sido beneficiarios aún de sus servicios, pero que la atención que obtuvieron si es buena, por otro lado opinan que deben mejorar en cuanto al nivel de la promoción que realiza en Centro de Empleo, para que de esta forma sean considerados por las empresas y acudan a solicitar sus servicios respecto a la demanda laboral.
- 5.8.** El Centro de Empleo Moquegua, utiliza estrategias para la captación de los usuarios (buscadores de empleo) con diversas actividades para difundir sus servicios, la más resaltante es la Semana del Empleo. En la presente investigación se ha determinado que utiliza los medios de comunicación de fácil acceso a los usuarios para difundir sus vacantes laborales como internet y radio.
- 5.9.** Los buscadores de empleo y/o usuarios, acuden en su mayoría por el servicio de Bolsa de Trabajo, seguido de Asesoría en Búsqueda del Empleo, para de esta forma lograr sus objetivos por lo que el Centro de Empleo Moquegua, si influye positivamente en ellos.
- 5.10.** Así mismo señalan que existen necesidades en los buscadores de empleo después de haber obtenido un trabajo como es la continuidad laboral, ya que muchas veces se les brinda la oportunidad de lograr obtener un puesto laboral y cuando culmina no pueden acceder nuevamente a otro puesto, debido a diversos factores como: capacitación, experiencia, perfil requerido y otros, de esta manera el tiempo se va alargando y se hace cada vez más difícil encontrar otro trabajo, entre las demás necesidades podemos destacar a la capacitación y al seguimiento laboral que el Centro de Empleo Moquegua, no debe descuidar.

- 5.11.** Los buscadores de empleo en su mayoría señalan que las agencias de empleo privadas podrían sustituir al Centro de Empleo si es que hubieran en Moquegua, hasta el momento es una ventaja para el Centro de Empleo que aún no se haya instalado una agencia privada por lo que debemos de darle mayor énfasis en las actividades de difusión para generar confianza, tanto entre los buscadores de empleo y los empresarios para articularlos. De ser así tendríamos una mayor afluencia de buscadores de empleo que acudan al Centro de Empleo para buscar una oportunidad laboral que cubra sus expectativas.

Podemos resaltar la labor del Centro de Empleo Moquegua, en cuanto a sus actividades para difundir sus servicios e informar sobre puestos laborales para generar confianza entre los usuarios.



## 5.12. Análisis FODA del Centro de Empleo Moquegua

|   |   |
|---|---|
| <p style="text-align: center;"><b><u>FORTALEZAS</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adecuada infraestructura del Centro de Empleo para la prestación de los servicios.</li> <li>- Equipos informáticos de última generación.</li> <li>- Capacitación permanente de los consultores por parte del Ministerio de Trabajo y P.E.</li> <li>- Buen trato al usuario</li> <li>- Capacidad de gestión a través de alianzas estratégicas con otras instituciones públicas o privadas.</li> <li>- Coordinación con empresas usuarias para obtención de vacantes laborales.</li> <li>- Cada consultor conoce las funciones de todos los servicios y programas del Centro de Empleo.</li> <li>- Trabajo en equipo.</li> <li>- Actitud proactiva y compromiso de trabajo del personal</li> </ul>   | <p style="text-align: center;"><b><u>DEBILIDADES</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de presupuesto para la contratación de personal.</li> <li>- Falta de apoyo por parte del Gerente Regional de Trabajo y del Gobierno Regional Moquegua.</li> <li>- Falta de presupuesto para la difusión radial y/o periódico sobre las vacantes laborales.</li> <li>- Falta de capacidad de gestión por parte del Gerente de Trabajo.</li> <li>- Insuficiente número de consultores por servicios y programas.</li> <li>- Falta de personal que cumpla la función de consultor en cada servicio. (renuncia o despido).</li> <li>- Inadecuados niveles remunerativos del personal.</li> </ul>  |
| <p style="text-align: center;"><b><u>OPORTUNIDADES</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apertura de nuevas empresas.</li> <li>- Suscripción de Convenios Institucionales para generar estrategias que promuevan oportunidades de empleo digno.</li> <li>- Crecimiento económico en la región que permitiría mayor asignación de recursos presupuestales.</li> <li>- Mejores condiciones para el diálogo y concertación con las empresas usuarias.</li> <li>- Mayor voluntad política para mejorar los niveles de atención al usuario.</li> <li>- Contar con el personal suficiente y capacitado ante una creciente demanda.</li> <li>- Incremento de empresas y entidades generadoras de empleo.</li> <li>- Alianzas estratégicas con los medios de comunicación.</li> <li>- Talleres de capacitación para los buscadores de empleo.</li> <li>- Existencia de otros medios virtuales para la difusión de las vacantes laborales.</li> </ul> | <p style="text-align: center;"><b><u>AMENAZAS</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cierre del Centro de Empleo Moquegua por falta de presupuesto.</li> <li>- Cierre del Centro de Empleo Moquegua por falta de gestión y capacidad por parte del Gerente y Gobierno Regional.</li> <li>- Cierre del Centro de Empleo Moquegua por falta de voluntad política para seguir brindando los servicios.</li> <li>- Poca credibilidad y falta de confianza por parte de los buscadores de empleo y empresarios.</li> <li>- Débil capacidad del gobierno regional para asumir el presupuesto del Centro de Empleo.</li> <li>- Falta de capacitación de los buscadores de empleo.</li> <li>- Falta de seriedad de los buscadores de empleo cuando deben presentarse en una empresa.</li> <li>- Carecer de total confianza respecto a los buscadores de empleo y empresarios.</li> <li>- Falta de articulación con las empresas para obtener vacantes laborales.</li> <li>- Instituciones y/o empresas con falta de decisión para generar puestos de trabajo o contrataciones.</li> </ul> |

**Fuente:** La autora

### **5.12.1. Diagnóstico**

En consideración a la información bibliográfica consultada y los resultados de la encuesta, se presenta el análisis de la Técnica del FODA el cual permitió identificar en forma precisa el comportamiento de las variables internas y externas del sector; mediante el siguiente diagnóstico:

El Centro de Empleo Moquegua, ejecuta diferentes servicios que brinda a los buscadores de empleo y a los usuarios que acuden en búsqueda de información, sin embargo, no cuenta con el apoyo necesario para cumplir sus objetivos por diferentes motivos.

La difusión de los servicios se efectúa por medios radiales, cuando algún periodista visita el Centro de Empleo en búsqueda de información para su público oyente y entrevista al personal encargado de brindar dicha información, mas no se cuenta con el presupuesto correspondiente para la contratación de un servicio de difusión radial que pueda publicar las vacantes diariamente o cada vez que se requiera.

La creación e implementación de los Centros de Empleo es una buena estrategia del estado que utilizada como está diseñada permite la inserción laboral y el acceso a otros servicios y programas que beneficia a los buscadores de empleo y/o usuarios de la Región Moquegua, si contamos con el apoyo necesario para lograrlo.

## **5.13. Planteamiento de estrategias**

### **5.13.1. Estrategias de atención y contacto con el buscador de empleo**

- A. Capacitar a los consultores de empleo sobre la atención al buscador de empleo para crear una experiencia satisfactoria para él.
- B. Brindar un buen servicio que incluye una buena atención, un trato amable, un buen ambiente, un trato personalizado y una rápida atención.
- C. Realizar el seguimiento al buscador de empleo, luego de haber obtenido un puesto de trabajo para identificar sus necesidades.

### **5.13.2. Estrategias del servicio**

- A. Difundir y promocionar los servicios que brinda el Centro de Empleo Moquegua por los diversos medios de comunicación que sean de fácil acceso y que utilizan los buscadores de empleo y/o usuarios para su conocimiento.
- B. Informar a los buscadores de empleo y/o usuarios sobre todos los servicios (ofertas laborales, talleres de capacitación programados, sesiones de Orientación Vocacional y otra información que sea de interés para ellos) y/o programas del Ministerio de Trabajo, con los que cuenta el Centro de Empleo, cada vez que visiten las instalaciones.
- C. Mejorar la atención a los buscadores de empleo y agregarles valor a los servicios.
- D. La atención que brinda el Centro de Empleo a los usuarios y/o buscadores de empleo debería ir acompañada del seguimiento de sus necesidades para así tratar de satisfacerlas.

### **5.13.3. Estrategias de funcionamiento**

- A. Visitar a las empresas usuarias para la obtención de vacantes laborales.
- B. Visitar a las empresas nuevas para la obtención de vacantes laborales.
- C. Visitar a las instituciones públicas para que informen y publiquen sus vacantes laborales en el Centro de Empleo, debido a que la norma así lo indica.
- D. Promover la consolidación de acuerdos mediante convenios institucionales para la obtención de puestos laborales que serán difundidos en el Centro de Empleo para los usuarios.
- E. Promover la capacitación del personal continuamente respecto a los servicios que brinda el Centro de Empleo, para orientar a los buscadores de empleo y puedan obtener algún beneficio para la inserción laboral o la capacitación.
- F. Los servicios pueden desarrollarse fuera de las instalaciones del Centro de Empleo, previa coordinación con autoridades que se encuentren ejecutando actividades en beneficio masivo de la población, así como también pueden ser eventos realizados por la Gerencia Regional de Trabajo o Gobierno Regional.

#### **5.13.4. Estrategia de información**

- A. Ofrecer los servicios en general vía internet, llamadas telefónicas, envío de correos electrónicos, envío de mensajes de texto.
- B. Informar las vacantes de empleo vía internet, llamadas telefónicas, envío de correos electrónicos, envío de mensajes de texto.

#### **5.13.5. Estrategia de promoción**

- A. Identificar a otros sectores que se encuentren comprometidos con los objetivos del Centro de Empleo, como por ejemplo las municipalidades provinciales y distritales para lograr la inserción laboral de los buscadores de empleo.
- B. Buscar alianzas con las instituciones públicas con los que se complemente servicios y generen sinergia entre ambos.
- C. Anunciar en diarios, revistas y girar la publicidad o girar los horarios de anuncio y si la inversión permite utilizar medios masivos.
- D. Crear boletines tradicionales o electrónicos, carteles, paneles y colocarlos en lugares estratégicos, entregar folletos o volantes.
- E. Crear actividades o eventos donde se concentre cantidad masiva de personas para promocionar los servicios.
- F. Difundir los servicios no solo en el Centro de Empleo, sino también en plazas, ferias y eventos públicos para que puedan ser informadas.
- G. Utilizar el correo institucional es muy viable y produce resultados positivos con el mensaje adecuado.
- H. Obsequiar artículos publicitarios.

## CONCLUSIONES

1. Se demostró que existe relación entre la Inserción laboral y el nivel de satisfacción laboral de los buscadores de empleo del Centro de Empleo Moquegua en el año 2016.
2. Que la situación del Centro de Empleo es considerada regular entre la eficacia del proceso, debido a que no satisface completamente las expectativas de los buscadores de empleo y/o usuarios debido a que no cuenta con el apoyo necesario para realizar sus actividades de difusión y promoción. Sin embargo, reconocen que el trato y la atención que brindan a los usuarios es adecuada.
3. Los buscadores de empleo y/o usuarios que asisten al Centro de Empleo, lo hacen con la intención de encontrar un puesto laboral para ellos en base a la articulación de servicios.
4. Se demuestra que brindar una atención adecuada y dar seguimiento a las necesidades en base a la articulación de programas, influye directamente en los buscadores de empleo, sin embargo el Centro de Empleo Moquegua, no cuenta con los medios necesarios para realizar esta actividad a cabalidad.
5. Se demuestra que el uso de estrategias influye positivamente en el nivel de satisfacción de los buscadores de empleo y/o usuarios. Los medios de comunicación y publicidad más utilizados son: internet y radio y los menos utilizados son las campañas publicitarias, entre otros.
6. Se demuestra que los buscadores de empleo ante los procesos de postulación y la inserción laboral debe ser transparente, debido a que las empresas usuarias confían en el Centro de Empleo y acuden a buscar su personal.

## RECOMENDACIONES

1. Evaluar los factores como falencias y tratar de convertirlos en positivos para desarrollar sus actividades y lograr la satisfacción de los buscadores de empleo por medio de la inserción laboral óptima.
2. Se recomienda al Gerente Regional de Trabajo proveer de los recursos necesarios para el adecuado funcionamiento eficiente del Centro de Empleo.
3. Aplicar la estrategia de promoción para crear alianzas estratégicas institucionales y la correcta difusión de los servicios del Centro de Empleo para generar la confianza tanto en los buscadores de empleo como en las empresas proveedoras de vacantes laborales.
4. Realizar el trabajo de campo con esmero para captar la atención de las empresas nuevas y se conviertan en aliados del Centro de Empleo y oferten puestos laborales.
5. Se recomienda al Centro de Empleo de la Gerencia Regional de Trabajo Moquegua, la utilización adecuada y eficaz de los medios de comunicación y publicidad para difundir los servicios y programas con los que cuenta, es importante destacar que los medios de comunicación más expuestos a los buscadores de empleo es el internet y la radio.
6. Recomendar a los buscadores de empleo sobre la importancia y transparencia que deben mostrar ante los procesos de postulación y la inserción laboral, debido a que las empresas usuarias confían en el Centro de Empleo y acuden a buscar su personal.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Almeyda, O. (2007). *Supervisión laboral*. Lima, Editorial: Nuevo Milenio
- Asis, F. y Panells, J. (2014). Fortalecimiento Laboral – profesional. Lima, Perú: Organización de Estados Iberoamericanos.
- Berrocal, F. (2007). Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral. Centro de Estudios Areces - Madrid, España.
- Chiavenato, A. (2000). Administración de Recursos Humanos, MC Graw – Hill Interamericana, S.A. Santa Fé Bogotá.
- Decreto Supremo N° 001-2012-TR Aprueban la creación de la Ventanilla Única de Promoción del Empleo (VUPE).
- Directiva General N° 002-2012-mtpe/3/18 “Lineamientos para la Atención de los Usuarios de la VENTANILLA ÚNICA DE PROMOCIÓN DEL EMPLEO” y sus anexos Resolución Ministerial N° 109-2012-TR.
- Directiva N° 003-2011 –MTPE/3/18 : Directiva para la Ejecución del Servicio de Intermediación Laboral
- Directiva N° 001-2015 – MTPE/3/18 – Directiva General para la correcta Aplicación de la Identidad Corporativa del Centro de Empleo 2015
- Documento Técnico: Proyecto VENTANILLA UNICA DE PROMOCION DEL EMPLEO (VUPE) – Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo – 2011
- DGSENEP (2011). Dirección General de Servicio Nacional de Empleo. Lima, Perú.
- Huguet, G. (2002). Producto como bien y servicios. *Colección Innovación y Calidad*. SEP. México.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2011), Plataforma Informática de la Única Ventanilla de Promoción del Empleo. Lima, Perú.
- Muñoz, C. (2003). Mejora de la calidad educativa: posiciones y propuestas. México.
- Philip, C. (2004). Círculos de Calidad - Cómo hacer para que funcionen en base a la comunicación. Edit. Norma. Colombia.
- Políticas Nacionales de Empleo – Julio 2012 MTPE
- Proyecto: Ampliación de la Línea Sectorial de Promoción del Empleo y la Empleabilidad en el Perú – Noviembre 2011
- Resolución Vice Ministerial N° 005-2011-MTPE/3
- Resolución Ministerial N° 125-2015 MTPE – Junio 2015
- SOVIO (2016). Servicio de Orientación Vocacional e Información Ocupacional. Lima,

Perú.

- UNESCO (2013). La educación e inserción laboral. Paris, Francia: Unesco.
- UNICEF (2000). Puesto laboral para el Desarrollo. Nueva York: Estados Unidos.
- Quiroz, C. Aguilar, O. (2014). Expectativas de inserción laboral y oportunidades de empleo de profesionales de la Licenciatura en Lengua y Literatura Hispánicas de la Universidad Veracruzana. (Tesis de Maestría). Universidad Veracruz. México.
- Valdés, H. (2008). Manual de buenas prácticas de evaluación del desempeño con transparencia. Versión preliminar.
- Vásquez, S. (2007). Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006. (Tesis de Maestría). Universidad de Lima. Perú.



## **ANEXOS**

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

**“ENCUESTA TIENE POR FINALIDAD EXPLICAR LA RELACION QUE EXISTE ENTRE INSERCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL CENTRO DE EMPLEO MOQUEGUA 2016”**

**OBJETIVO:** Determinar la relación que existe entre “Inserción y Nivel de Satisfacción Laboral del Centro de Empleo Moquegua 2016”.

**DIRIGIDO A:** Los usuarios desempleados de la localidad registrados en el Centro de Empleo.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Dr. Ubillús Reyes, Juan Carlos

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** DOCTOR

### VALORACIÓN:

|          |      |       |      |          |
|----------|------|-------|------|----------|
| Muy Alto | Alto | Medio | Bajo | Muy bajo |
|----------|------|-------|------|----------|

  
-----  
**Juan Carlos Ubillús Reyes**  
DOCTOR EN DERECHO  
N° Reg. AO1685228  
DNI: 16665034

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

**“ENCUESTA TIENE POR FINALIDAD EXPLICAR LA RELACION QUE EXISTE ENTRE INSERCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL CENTRO DE EMPLEO MOQUEGUA 2016”**

**OBJETIVO:** Determinar la relación que existe entre “Inserción y Nivel de Satisfacción Laboral del Centro de Empleo Moquegua 2016”.

**DIRIGIDO A:** Los usuarios desempleados de la localidad registrados en el Centro de

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

Luis Alberto Aguirre Bazán

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** DOCTOR

**VALORACIÓN:**

|          |      |       |      |          |
|----------|------|-------|------|----------|
| Muy Alto | Alto | Medio | Bajo | Muy bajo |
|----------|------|-------|------|----------|



Dr. LUIS ALBERTO AGUIRRE BAZÁN  
CATEDRÁTICO EN INVESTIGACIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJ

### Matriz de consistencia

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA  | OBJETIVOS   | HIPÓTESIS  | DISEÑO  |
|---|---|--|---|
| <p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la Inserción y Nivel de Satisfacción Laboral del Centro de Empleo Moquegua 2016?</p>   | <p>General:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Inserción y Nivel de Satisfacción Laboral del Centro de Empleo Moquegua 2016.</p>   | <p>General:</p> <p>Existe relación entre la Inserción y Nivel de Satisfacción Laboral del Centro de Empleo Moquegua 2016.</p>  | <p>No experimental y de tipo transversal</p>  |
| <p><b>PROBLEMA ESPECÍFICO:</b></p> <p><b>A.</b> ¿Cuál es la relación entre la eficacia y el nivel de satisfacción laboral del Centro de Empleo Moquegua en el año 2016?</p> <p><b>B.</b> ¿Cuál es la relación que existe entre articulación de servicios y nivel de satisfacción laboral del Centro de Empleo de Moquegua en el año 2016?</p> <p><b>C.</b> ¿Cuál es la relación que existe entre articulación de programas y nivel de satisfacción del Ministerio de Trabajo y el Centro de Empleo para la generación de empleo en el año 2016?</p> | <p>Específicos:</p> <p><b>A.</b> Analizar la relación entre la eficacia y el nivel de satisfacción laboral del Centro de Empleo Moquegua en el año 2016.</p> <p><b>B.</b> Identificar la relación entre articulación de servicios y nivel de satisfacción laboral del Centro de Empleo de Moquegua en el año 2016.</p> <p><b>C.</b> Determinar la relación entre articulación de programas y nivel de satisfacción del Ministerio de Trabajo y el Centro de Empleo para la generación de empleo en el año 2016.</p> | <p>Específicas:</p> <p><b>H.E.1:</b> Existe relación entre la eficacia y el nivel de satisfacción laboral del Centro de Empleo Moquegua en el año 2016.</p> <p><b>H.E.2:</b> Existe relación entre articulación de servicios y nivel de satisfacción laboral del Centro de Empleo de Moquegua en el año 2016.</p> <p><b>H.E.3:</b> Existe relación entre articulación de programas y nivel de satisfacción del Ministerio de Trabajo y el Centro de Empleo para la</p> | <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; X     M --&gt; Y     </pre> </div> <p><b>Donde:</b><br/> M: Representa la muestra de los buscadores de empleo del Centro de Empleo Moquegua<br/> X: Inserción Laboral<br/> Y: Nivel de Satisfacción</p> |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| <p><b>D.</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la Inserción laboral y comunicación del Centro de Empleo Moquegua en el año 2016?</p> <p><b>E.</b> ¿Cuál es la relación que existe entre Inserción laboral y transparencia del Centro de Empleo de Moquegua en el año 2016?</p> | <p><b>D.</b> Analizar la relación entre la Inserción laboral y comunicación del Centro de Empleo Moquegua en el año 2016.</p> <p><b>E.</b> Identificar la relación entre Inserción laboral y transparencia del Centro de Empleo de Moquegua en el año 2016.</p> | <p>generación de empleo en el año 2016.</p> <p><b>H.E.4:</b> Existe relación entre la Inserción laboral y comunicación del Centro de Empleo Moquegua en el año 2016.</p> <p><b>H.E.5:</b> Existe relación entre la Inserción laboral y transparencia del Centro de Empleo de Moquegua en el año 2016.</p> |  |
|--|---|---|--|