

**UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y GESTIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**“PROPUESTA DE MEJORA DEL SERVICIO DE BOLSA DE TRABAJO EN EL MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO DEL DISTRITO DE JESUS MARIA-LIMA, AÑO 2020”**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Para optar el Título Profesional de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER**

**CCOÑAS VERAMENDI, JUAN JUNIOR**

**ASESOR:**

**EDWIN VIGO SANCHEZ**

**Villa María del Triunfo  
2021**

## **DEDICATORIA**

A mi familia, por el amor que me brinda cada día, porque siempre están pendientes de mí.

A Dios por ayudarme a concretar mis estudios de manera satisfactoria.

## **AGRADECIMIENTOS**

Un sincero agradecimiento a todas las personas que se involucraron en la realización de este trabajo, a quienes me han apoyado constantemente a lo largo de los años y me han brindado su confianza, a mi familia y mi novia que siempre los llevo en mi corazón, es por ellos que estoy esforzándome y a los profesores que me enseñaron a perseverar y a no rendirme.

Al asesor, Edwin Vigo Sánchez, que me guio en este proceso, a los revisores por sus aportaciones y su apoyo incondicional, a mis amigos que compartieron conmigo las alegrías y las penas durante mis cinco años de carrera profesional. Muchas gracias a todos y cada uno de ellos.

## INDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
INDICE DE CONTENIDOS .....	iv
INDICE DE TABLAS .....	vi
INDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT .....	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
1.1. Contexto.....	2
1.1.1. Nivel Macro .....	2
1.1.2. Nivel Región .....	4
1.1.3. Nivel Nacional.....	4
1.1.4. Nivel Lima Metropolitana .....	7
1.1.5. Nivel Organizacional.....	7
1.2. Delimitación del trabajo .....	9
1.2.1. Temporal .....	9
1.2.2. Espacial.....	9
1.3. Objetivos .....	9
1.3.1. Objetivo general .....	9
1.3.2. Objetivo específico.....	9
CAPÍTULO II.....	10
2.1. Antecedentes .....	10
2.1.1. A nivel Internacional.....	10
2.1.2. A nivel nacional.....	13
2.2. Bases teóricas:.....	16
2.2.1. Bolsa de Trabajo.....	16
2.2.1.1. Definición .....	16
2.2.2. Intermediación Laboral.....	18
2.2.2.1. Definición .....	18
2.2.3. Calidad del Servicio .....	19
2.2.3.1. Definición .....	19

2.3. Bases Conceptuales .....	21
CAPÍTULO III.....	23
3.1. Contexto Laboral .....	23
3.1.1. Datos Generales .....	25
3.1.2. Misión .....	25
3.1.3. Visión.....	26
3.1.4. Valores .....	26
3.1.5. Servicios que brinda la Institución .....	27
3.1.6. Objetivos y funciones de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral .....	29
3.1.7. Estructura del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.....	32
3.1.8. Foda .....	33
3.2. Metodología de mejora o solución propuesta .....	34
3.3. Modelo de solución propuesto.....	35
3.3.1. Proceso de atención estándar para el servicio de Bolsa de Trabajo .....	35
3.3.1.1. Propósito del Servicio Bolsa de Trabajo .....	35
3.3.1.2. Requisitos para acceder al servicio Bolsa de Trabajo.....	36
3.3.1.3. Canales de atención del Servicio Bolsa de Trabajo .....	36
3.3.1.3.1. Canal de Atención Presencial .....	36
3.3.1.3.2. Canal de Atención Virtual (Servicios en Línea) .....	36
3.3.1.4. Diagrama del proceso para el servicio Bolsa de Trabajo en el Canal de atención presencial. ....	37
3.3.1.5. Diagrama del proceso para el servicio Bolsa de Trabajo en el Canal de Atención Virtual (Servicios en línea).....	39
3.3.1.6. Modelo Estándar del Servicio Bolsa de Trabajo .....	40
3.3.1.7. Modelo de mejora o solución propuesta del Servicio Bolsa de Trabajo .....	44
3.3.1.8. Guía del consultor para la atención al usuario. ....	49
3.4. Análisis Costo - Beneficio .....	52
CONCLUSIONES.....	60
RECOMENDACIONES .....	61
REFERENCIAS .....	62
ANEXO .....	64

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Razón social del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	25
Tabla 2	Funciones de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral	29
Tabla 3	Leyenda del diagrama de procesos del Servicio Estándar de Bolsa de Trabajo	41
Tabla 4	Diagrama de procesos del Servicio Estándar de Bolsa de Trabajo	42
Tabla 5	Resultado de tiempo del proceso del Servicio Estándar de Bolsa de Trabajo	43
Tabla 6	Leyenda del diagrama del proceso de mejora del Servicio de Bolsa de Trabajo	46
Tabla 7	Resultado de tiempo del proceso mejora del Servicio Estándar de Bolsa de Trabajo	48
Tabla 8	Cronograma para la implementación de la propuesta de mejora del Servicio de Bolsa de Trabajo	48
Tabla 9	Comparativa de personas atendidas mediante la propuesta de mejora del servicio de bolsa de trabajo	53
Tabla 10	Costos aproximados para establecer el plan de mejora del servicio de bolsa de trabajo.	55
Tabla 11	Fases de futura mejora de la atención virtual del Servicio de Bolsa de Trabajo	57

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Organigrama del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	32
Figura 2	Foda del servicio de Bolsa de Trabajo	33
Figura 3	Diagrama de proceso para el servicio de Bolsa de Trabajo en el canal de atención presencial	37
Figura 4	Diagrama del proceso para el servicio Bolsa de Trabajo en el Canal de Atención Virtual	39
Figura 5	Diagrama de Flujo del Servicio Estándar de Bolsa de Trabajo	40
Figura 6	Diagrama de Flujo de mejora del Servicio de Bolsa de Trabajo	44
Figura 7	Presentación del consultor de empleo para atender citas en línea	51

## RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como objetivo principal proponer un plan de mejora para la correcta intermediación laboral del servicio de Bolsa de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, en la ciudad de Lima, año 2020. Cuya finalidad es demostrar que es factible incrementar la oferta de atenciones y demanda de postulantes para el servicio bolsa de trabajo así como ofrecer una atención de calidad. La metodología usada se desarrolló en 3 fases necesarias para la aplicación de la intermediación laboral y la atención personalizada. Es como resultado que se consiguió una mejora en la intermediación laboral, óptima calidad de atención al usuario, mayor demanda del servicio bolsa de trabajo a costos aceptables. En conclusión, se proyecta mayor demanda de postulantes y usuarios, mayor fluidez de digitalización de documentos, reducción de papel, y mejora en la calidad de atención para los buscadores de empleo.

**Palabras Clave:** Bolsa de trabajo, intermediación laboral, calidad del servicio.



## ABSTRACT

The main objective of this work of professional sufficiency is to propose an improvement plan for the correct labor intermediation of the Labor Exchange Service of the Ministry of Labor and Employment Promotion, in the city of Lima, year 2020. Its purpose is to demonstrate that it is feasible to increase the supply of services and demand of applicants for the labor exchange service as well as to offer a quality service. To this end, methods were used in 3 phases necessary for the application of labor intermediation and personalized attention. As a result, an improvement in labor intermediation, optimal quality of attention to the user, greater demand for the labor exchange service at acceptable costs, and a higher demand for the service were achieved.

In conclusion, it is projected that there will be greater demand from applicants and users, greater fluidity in the digitalization of documents, reduction of paper, and improvement in the quality of service for job seekers.

**Key words:** Job bank, labor intermediation, quality of service.

## INTRODUCCIÓN

Como consecuencia de la crisis mundial de la pandemia descrita por el COVID-19, las instituciones públicas se vieron obligadas a operar a distancia para atender las demandas de la población y del público usuario en múltiples modalidades, incluyendo la comunicación de persona a persona y por correo electrónico.

En este sentido, se recomienda un plan de mejora para promover los servicios en línea a través de plataformas digitales, lo que se traduce en un servicio de calidad que supere las expectativas de los consumidores, que es uno de los objetivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

El objetivo general de este trabajo es mejorar la gestión del servicio en línea de la Bolsa de Trabajo que brinda el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo del distrito de Jesús María-Lima en el año 2020, para determinar si las etapas de inscripción a la plataforma por parte de los usuarios se están cumpliendo correctamente, y completar la etapa de intermediación laboral en el distrito de Jesús María-Lima

En este sentido, el servicio de Bolsa de Trabajo, que presta la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana, promoverá la correcta vinculación entre los demandantes de empleo y los empleadores, permitiendo que los demandantes de empleo encuentren oportunidades de trabajo y los empleadores cubran sus puestos vacantes cumpliendo con la calidad de atención necesaria.

# CAPÍTULO I

## ASPECTOS GENERALES

### 1.1. Contexto

#### 1.1.1. Nivel Macro

El servicio Bolsa de trabajo en los últimos años, han cobrado mayor importancia en todo el mundo debido a las políticas activas de empleo, que a través de ellas, pretenden aumentar las posibilidades de empleabilidad, al tiempo que establecen sistemas capaces de responder a las diversas situaciones que surgen a lo largo de las vidas laborales de las personas.

Según Toyama (2020) el servicio de bolsa de trabajo, a través de la intermediación laboral, es definida como la prestación de trabajadores para una entidad que es el empleador (como empresas de servicios especiales o cooperativas laborales) con el fin de prestar servicios bajo la dirección o la subordinación de una tercera parte (empresa usuaria) (p. 223).

Villavicencio (2018) explica que el servicio de Bolsa de Trabajo concluye en un vínculo con la empresa o institución siendo los términos más utilizados "externalización", "subcontratación", "externalización del empleo", "descentralización" y "desconcentración productiva o funcional". Se prefiere el término "subcontratación" porque engloba más fácilmente las modalidades existentes y porque es el término utilizado por la Organización Internacional del Trabajo ("Organización Internacional del Trabajo") (OIT). Como ya se ha dicho, dentro de la subcontratación existen dos manifestaciones principales, que son la intermediación laboral (subcontratación de mano de obra) y la externalización (externalización de servicios de la producción de bienes y servicios). (pp. 85 y 87).

En los últimos 20 meses, las bolsas de trabajo del Caribe y América Latina retrocedieron 10 años, y no está lejos de terminar la crisis. Estamos en el 2021 con la misión de construir los cimientos para una nueva y mejor situación.

La historia del empleo en América Latina y el Caribe se está escribiendo, y el año 2020 servirá como punto de antes y después de esa historia. Estas consecuencias se documentan en el informe anual de la Organización Internacional del Trabajo. En consecuencia, tenemos un escenario más raro caracterizado por altos índices de desempleo, un preocupante aumento de la inactividad y una escasez persistente de trabajo digno.

Los mercados de trabajo sufrieron una ralentización económica del 8,1 por ciento estimada por el Fondo Monetario Internacional y confirmada por la Asociación Central de Mercados Laborales (CLAC) del 7,7. Los factores adicionales, que tuvieron un impacto en las actividades productivas, incluían una emergencia sanitaria pública y las medidas tomadas en varios países para contener la propagación del COVID-19.

Sin embargo, en medio de una crisis tan repentina y sin precedentes, el desempleo es sólo una parte de la historia. Este indicador habría crecido aún más si no fuera por la caída sin precedentes de 5,4 puntos porcentuales en la tasa de participación de la fuerza laboral, que cayó del 62,6 por ciento al 57,2 por ciento al comparar los datos de los primeros tres trimestres de 2020 con los datos del mismo periodo del año pasado.

Esto significa que aproximadamente 23 millones de mujeres y hombres siguieron sin empleo como consecuencia de la falta de oportunidades de empleo como consecuencia de la epidemia.

Las mujeres representaron ligeramente más de la mitad de los nuevos inactivos (12,2 millones), y 6 millones eran hombres y mujeres jóvenes entre los 15 y los 24 años. Además, la tasa de desempleo de los jóvenes aumentó en 2,7 puntos

porcentuales hasta el 23,2%, un nivel que nunca se había alcanzado antes, y que significa que casi uno de cada cuatro jóvenes que participan en el mercado laboral estaba desocupado en el tercer trimestre de 2020, según la Oficina de Estadísticas Laborales. (Panorama Laboral 2020. América Latina y el Caribe, 2020)

### **1.1.2. Nivel Región**

La CEPAL (2020) afirma que durante el año 2020, la crisis provocada por la pandemia de coronavirus (COVID19) tuvo un efecto sustancial en las economías y los mercados laborales de los países afectados por el brote. En el último trimestre del año, el PIB se contrajo un 7,1%. Esto provocó una enorme pérdida de puestos de trabajo, así como un aumento de la tasa de desempleo, que alcanzó un máximo histórico del 10,5%. A diferencia de las crisis anteriores, el número de personas que abandonaron el mercado laboral aumentó significativamente, sobre todo durante el segundo trimestre del año, y el descenso del empleo informal superó al del empleo formal. Además, el número de personas que se incorporan al mercado laboral aumentó considerablemente.

Tras el levantamiento de las restricciones a la movilidad, se produce un retorno gradual de la población activa y una recuperación moderada del empleo; no obstante, se prevé que la tasa de desempleo y los niveles de inseguridad laboral se mantengan elevados hasta 2021. En este sentido, no es necesario generalizar el uso de las nuevas tecnologías en el desarrollo de las oportunidades de empleo. Hablaremos de las cualidades más esenciales del trabajo realizado en plataformas digitales, así como del impacto del mundo académico en este tipo de trabajo y de algunas cuestiones a tener en cuenta a la hora de construir marcos legales adecuados para este tipo de trabajo. (Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe, 2020).

### **1.1.3. Nivel Nacional**

En el Perú, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo es la máxima autoridad rectora del país en materia de trabajo y promoción del empleo, y tiene competencia exclusiva y excluyente sobre todos los niveles de gobierno en todo el

país cuando se trata de estos temas. Como resultado del diseño de políticas, planes, programas e iniciativas nacionales, fomenta el trabajo digno y que incita a la producción, así como la inserción laboral en un entorno de igualdad de posibilidades, con especial énfasis en los grupos vulnerables de la población. (El Peruano, 2009).

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo presentó un análisis del panorama laboral del Perú durante 2016-2020. Entre los resultados destacan:

La economía peruana se contrajo un 11,1 por ciento en 2020, lo que supone un retroceso respecto al año anterior, cuando aumentó un 2,2 por ciento, según las cifras oficiales. El número total de personas empleadas a nivel nacional disminuyó un 13,0 por ciento.

La tasa de desempleo nacional aumentó hasta el 7,4 por ciento, con tasas más altas entre las mujeres (7,7 por ciento) que entre los hombres (7,2 por ciento), en las zonas urbanas (9,4 por ciento) que en las rurales (1,1 por ciento), entre los jóvenes (13,1 por ciento) que entre los adultos de entre 30 y 59 años (5,2 por ciento), y entre las personas con estudios superiores (10,9 por ciento) que entre las personas con otro nivel educativo (5,2 por ciento).

El 25,1 por ciento de la población activa vive en la pobreza. Los hombres (26,0 por ciento) tienen más probabilidades de ser pobres que las mujeres (23,9 por ciento), mientras que las regiones rurales (41,8 por ciento) tienen más probabilidades de ser pobres que las zonas urbanas. Los hombres tienen más probabilidades de ser pobres que las mujeres en las zonas rurales (19,5%).

La pobreza tiene una incidencia del 27,2 por ciento entre los jóvenes y del 25,2 por ciento entre los adultos de 30 a 59 años; sin embargo, la incidencia de la pobreza es mayor entre los que tienen estudios primarios que entre los que tienen estudios secundarios (37,4 por ciento).

Los trabajadores por cuenta propia representaban el 38,2 por ciento de la PEA ocupada, seguidos por los asalariados privados (20,9 por ciento de trabajadores y 14,2 por ciento de asalariados), los trabajadores familiares no remunerados (13,7 por ciento), los asalariados públicos (7,3 por ciento de asalariados y 1,3 por ciento de

trabajadores), los empleadores (2,8 por ciento) y los trabajadores del hogar (2,8 por ciento) (1,6 por ciento).

Según la estructura del mercado, la gran mayoría de los trabajadores (37,8 por ciento) trabajaba en el sector privado, concentrándose la mayor parte de los trabajadores en empresas de 2 a 10 empleados (21,7 por ciento), seguidas por las empresas de 11 a 100 empleados (8,1 por ciento) y las empresas de más de 100 empleados (7,1 por ciento) (8,0 por ciento).

El ingreso laboral promedio mensual fue de S/ 1 258, lo que representa una disminución de (-14,4%) al compararlo con el año anterior; esta cifra fue menor al incremento promedio anual para el periodo 2016-2020, que fue de S/ 1 260. (-2,8%). Cabe resaltar que el 44,6% de la PEA ocupada reportó ingresos laborales mensuales inferiores a la RMV, y el 13,8% reportó no recibir ninguna remuneración.

La mayoría de las PEA sin empleo (83,5 por ciento) eran aspirantes, lo que significa que buscaban trabajo por primera vez cuando salieron a buscarlo. El método de búsqueda más habitual fue consultar a amigos o familiares (52,8 por ciento), en detrimento de otros métodos convencionales de búsqueda, como el contacto directo con posibles empleadores, cuya proporción descendió 5,9 puntos porcentuales sobre el total.

Las PEI (94,0 por ciento) constituyen la mayoría de la población de 2020, lo que significa que no tienen ningún interés en trabajar. Las razones más comunes aducidas por estas personas para estar fuera de la población activa fueron las tareas domésticas (57,7 por ciento) y la escolarización (27,7 por ciento) (22,6 por ciento).

Aproximadamente 11,2 millones de personas en edad de trabajar estaban empleadas en unidades productivas informales al 2020, lo que equivale al 75,3 por ciento del total de la PEA ocupada nacional que estaba empleada en una unidad productiva informal, en un puesto asalariado sin prestaciones de seguridad social pagadas por el empleador, o como Trabajadores Familiares No Remunerados. En términos de tendencia, la economía peruana desprendió alrededor de 120 mil empleos informales y 84 mil puestos formales entre el 2016 y el 2020, según el Banco Mundial. Esto se debe a que, como consecuencia del COVID-19, algunas actividades en el 2020 se vieron obligadas a suspenderse.

Las tasas de informalidad por quintil de riqueza son decrecientes a medida que aumenta el nivel del quintil de riqueza, lo que demuestra que la población más baja (quintil I) está empleada casi en su totalidad en la informalidad (97,3%), sin embargo esta proporción se reduce drásticamente en el quintil más rico (quintil V) (27,2% ).

Los asalariados formales tuvieron un ingreso laboral promedio de S/. 2,366, que es más del doble del ingreso laboral promedio obtenido por sus contrapartes informales, quienes recibieron un ingreso laboral promedio de S/. 815.

#### **1.1.4. Nivel Lima Metropolitana**

Se ha afirmado que el escenario de la demanda laboral en el Perú puede explicarse en parte por el Informe de Escasez del Talento de la empresa ManpowerGroup (2018), que sugiere que el cuarenta y tres por ciento de las empresas peruanas encuestadas tienen dificultades para reclutar empleados con las habilidades que necesitan en su organización. Además, implica que no logran cubrir sus puestos con personas que no solo tengan excelentes habilidades técnicas, sino que también tengan excelentes habilidades blandas. (ManpowerGroup, 2018).

Mediante procedimientos estandarizados (intermediación laboral), el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo pone a disposición del público en general el servicio gratuito de Bolsa de Trabajo. El servicio está diseñado para poner en contacto a los demandantes de empleo y a los empleadores, permitiendo a los primeros encontrar empleo y a los segundos cubrir sus vacantes, respectivamente. (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2018, p. 6).

#### **1.1.5. Nivel Organizacional**

El servicio gratuito de Bolsa de Trabajo está a cargo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, que facilita el registro de los buscadores de trabajo y la intermediación laboral a través del recojo de información de las partes interesadas, esto también contribuye a aumentar las posibilidades de obtener un empleo formal con



todos los beneficios que la ley exige, a la luz de esto y de la interacción con el público en general, la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana se ha planteado la idea de mejorar la gestión de este servicio, puesto que se encontró deficiencias en cuanto a la atención y la demora en el registro e intermediación laboral de los postulantes.

Uno de las principales deficiencias sobre el servicio de Bolsa de Trabajo, para el consultor de empleo, es sobrepasar el tiempo asignado para la intermediación laboral, considerando que el tiempo de atención es aproximadamente entre 25 minutos. Esto debido a la demora del registro, procesamiento y entrega de la información de la intermediación laboral en la plataforma virtual del consultor de empleo.

Por otro lado, el consultor de empleo del servicio de Bolsa de Trabajo, que es la persona encargada de la intermediación laboral, debe tener un protocolo actualizado y mejorado sobre la atención al usuario. Siendo finalmente el usuario quien califica la atención mediante una encuesta de satisfacción enviada al correo.

Otra deficiencia que podemos señalar, por parte del usuario, es desconocimiento del servicio Bolsa de Trabajo debido que los últimos años se implementó la plataforma de atención virtual, por ende, la difusión del servicio solo ha sido alcanzada a usuarios con acceso al Internet.

En este contexto, y con el objetivo de mejorar el servicio de bolsa de trabajo que presta el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo a través de una adecuada atención y correcta intermediación laboral, se presenta la "Propuesta de mejora del servicio de bolsa de trabajo en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo del distrito de Jesús María-Lima, año 2020", con el objetivo de mejorar la calidad del servicio, incrementar la atención y concluir la intermediación laboral.

## **1.2. Delimitación del trabajo**

El trabajo de suficiencia profesional se llevó a cabo siendo Asistente Administrativo de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral, en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, realizando el trabajo de intermediación laboral en el servicio gratuito de Bolsa de Trabajo ofrecido a los usuarios tanto presencial como de manera remota.

### **1.2.1. Temporal**

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional se desarrolló desde octubre del 2019 hasta septiembre del 2020.

### **1.2.2. Espacial**

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional se desarrolló en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, ubicado en el distrito de Jesús María, Lima-Perú.

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Proponer un plan de mejora para la correcta intermediación laboral del servicio de Bolsa de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, en la ciudad de Lima, año 2020.

### **1.3.2. Objetivo específico**

**O1.** Optimizar las operaciones del servicio de Bolsa de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo para incrementar la oferta y atención de la demanda de postulaciones en un 50% en la ciudad de Lima, año 2020

**O2.** Proponer un adecuado protocolo de calidad de atención al usuario de manera remota para la adecuada atención del servicio de Bolsa de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, en la ciudad de Lima, año 2020.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1. A nivel Internacional

Palacios (2017). *Propuesta para la creación de la bolsa de empleo para estudiantes y egresados de la universidad de cundinamarca seccional ubaté*. (Trabajo para optar el título de licenciado en Administración de Empresas), Universidad de Cundinamarca.

El principal objetivo de este plan es proponer la construcción de una bolsa de trabajo para los estudiantes y egresados de la Universidad de Cundinamarca Seccional Ubaté con el fin de vincular a estos estudiantes y egresados con empresas que estén interesadas en sus áreas de estudio y formación. Se realiza la propuesta a través de la metodología técnica exploratoria. Los resultado exponen que no existe un sistema definido e institucionalizado dentro de la Universidad de Cundinamarca Seccional Ubaté que ayude a los estudiantes de último semestre y a los recién graduados a vincularse exitosamente al mercado laboral. Se obtuvo como conclusión que establecer una sucursal de la bolsa de empleo dentro de los límites de la Universidad de Cundinamarca Seccional Ubaté permite a los estudiantes y recién graduados estar actualizados sobre las perspectivas de trabajo. Recomienda que establecer una bolsa de empleo en la Universidad de Cundinamarca Seccional Ubaté depende en gran medida del apoyo de la alta dirección de la universidad, así como de la facilidad para incorporar la propuesta a los diferentes proyectos que se desarrollan actualmente en la universidad, entre otros factores. Universidad de Cundinamarca Seccional Ubaté

Darío Escalada, Nahuel. (2017). *Pensando el sistema de seguimiento en la Intermediación Laboral. Una evaluación de la Red de Oficinas de Empleo en Entre Ríos-Argentina*, (Trabajo presentado para la obtención del título de master en evaluación de políticas públicas), Universidad Internacional de Andalucía, España.

Se planteó como objetivo evaluar los procesos de intermediación laboral en la provincia de Entre Ríos entre los años 2005 y 2017.

La metodología de trabajo se realizó mediante técnicas cuantitativas, mientras que se emplearon entrevistas semiestructuradas para obtener información sobre las actitudes de los actores que participan en sus diferentes tareas de gestión.

Como resultado del estudio se permitió elevar a un nuevo nivel de significación las intervenciones de la Red de Servicios de Empleo de las Bolsas de Trabajo, no sólo como herramienta de gestión, sino también como expresión del rumbo político que el Estado ha tomado en materia de empleabilidad y desarrollo de la fuerza de trabajo.

Como concluye establecerse un sistema de control de las actividades de intermediación laboral para garantizar la eficacia. Se sugiere que este sistema no sólo debe utilizarse por razones organizativas dentro de las oficinas, sino que también debe utilizarse para simbolizar la función social que las oficinas proporcionan. Así, la actividad de las oficinas de empleo ya no se limita a su posición de intermediarios, sino que se inscribe en un conjunto mucho más amplio de políticas gubernamentales, que en Argentina se consideran el primer paso en la aplicación de las políticas de contención social.

Molina Salgado, Javier (2018) *Plataforma de análisis e identificación de demanda de competencias laborales en los avisos de trabajo de la Bolsa Nacional de Empleo mediante técnicas de Text Mining* (trabajo presentado para optar al título de Ingeniero Civil Industrial), Universidad de Chile.

Se planteó dos importantes objetivos: como primer punto es identificar las competencias laborales exigidas por los avisos de empleo de la Bolsa Nacional de Empleo (BNE), y el segundo es desarrollar una plataforma para el análisis de la información que se generó con el fin de tener una herramienta para ayudar la toma de decisiones y a la gestión en las entidades implicadas. Para lograr estos objetivos fue necesario el desarrollo de una metodología que incorpora técnicas de minería de textos, así como la integración de una base de conocimiento ocupacional con un motor de búsqueda para generar coincidencias casuales entre las bases de conocimiento ocupacional y las notificaciones de empleo.

Se obtuvo como resultado que la creación de una herramienta de identificación de competencias laborales y una plataforma para su análisis a nivel agregado o segmentado, junto con el uso de la herramienta y la plataforma, dan una precisión del 95 por ciento para los grupos más emparejados cuando se utilizaron conjuntamente. Como conclusión se pudo relacionar las competencias laborales con la plataforma tecnológica desarrollada. Se recomienda que los resultados de este estudio se utilicen como punto de partida para nuevas líneas de investigación y aplicaciones prácticas en diversas plataformas de trabajo, además de sugerencias para mejorar el sistema actual.

Eiroa (2018) *Estudio sobre las agencias de colocación y su papel en la reducción del desempleo juvenil* (Trabajo de investigación para optar la grado de licenciada de Sociología), Universidad de Coruña.

El objetivo principal de este estudio es determinar la influencia de las bolsas de trabajo en la disminución del desempleo juvenil en la provincia de Coruña, España. También se aborda su funcionamiento interno y los métodos de ayuda a los desempleados para encontrar trabajo, así como los recursos y la asistencia que prestan a quienes están sin trabajo. Además, se examinó el impacto de las nuevas tecnologías en el mercado de trabajo y se definió en detalle el perfil de los jóvenes desempleados de Coruña. Para ello, se utilizó la técnica cuantitativa de las fuentes de datos secundarios y el enfoque cualitativo de las entrevistas en profundidad con empresas del sector. Los resultados de este estudio confirmaron que las agencias de empleo se encargan de ayudar a los desempleados en su búsqueda de trabajo. También pueden ofrecer servicios como formación, orientación laboral y selección de empleados, entre otros. Se llegó a la conclusión que las agencias de empleo son una herramienta que ayuda a la búsqueda de empleo y, cuando se utilizan junto con otros servicios públicos, pueden ayudar a agilizar el proceso de selección de personal y la intermediación laboral de los empleados del sector público. Se recomienda que los jóvenes posean la oportunidad de seguir estudiando independientemente de su situación económica gracias a los programas gratuitos que ofrecen.

### 2.1.2. A nivel nacional

Basaldúa Farfán, María Celeste (2020) *Análisis de los factores determinantes en la satisfacción del usuario en un servicio público de intermediación laboral. Estudio de caso de la bolsa de trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo* (Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Gestión con mención en Gestión Pública)

El objetivo de este estudio es identificar las características que influyen en la satisfacción de los usuarios del servicio de intermediación laboral, que en este caso es operado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) en Lima Metropolitana. La metodología usada es de característica mixta (cualitativa y cuantitativa) y se usan métodos y procesos que permiten obtener más resultados sobre la calidad del servicio laboral. Los resultados dieron como evidencia que existe una estrecha relación entre la satisfacción del usuario y la empatía. Se concluyó que había un desbalance entre el mercado laboral, oferta y demanda, por lo que el Estado debe intervenir a través de los servicios públicos. Se recomienda realizar más investigaciones sobre las dimensiones de la empatía, así como las cualidades específicas que son importantes a la hora de influir en el nivel de placer que experimentan las personas que forman parte del servicio laboral.

Torres Herrera, Renzo Pedro (2018) *Implementación de un sistema de convocatorias web para el ministerio de desarrollo e inclusión social* (Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Ingeniero Informático), Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.

El objetivo de este proyecto es crear y desplegar un sistema de información en una plataforma basado en la web para gestionar las citas de los trabajadores del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. Los sistemas de información que operan en un entorno web tienen un mayor grado de visibilidad. Esto se debe al hecho de que Internet se ha convertido en algo vital en una amplia variedad de procedimientos (incluyendo el comercio, la administración, el derecho, la información, el entretenimiento, etc.).

Se empleó la metodología XP para este trabajo de Suficiencia Profesional, debido a que la empresa ha trabajado previamente con enfoques convencionales.

El resultado ha sido un aumento del número de empresas y organizaciones que buscan soluciones basadas en la web para satisfacer sus necesidades y ampliar su alcance en el mercado con el fin de posicionarse a un nivel estratégico en relación con sus competidores, al tiempo que proporcionan un alto nivel de servicio a sus clientes. Los programas y planes gubernamentales han dado lugar a un crecimiento creciente de las instituciones públicas en los últimos años, lo que ha beneficiado a la población en general. En conclusión, el sistema web de reclutamiento permitió al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social optimizar el proceso de selección de personal y, al mismo tiempo, aumentar la calidad y la puntualidad del servicio prestado, según los resultados del estudio. Un efecto directo de la adopción del sistema fue la reducción en un 50% del tiempo previsto para completar el proceso de reclutamiento y selección de principio a fin. Se recomienda una solución alternativa para la construcción de un sistema de información basado en la web con el objetivo de controlar, agilizar y digitalizar todo el proceso de reclutamiento y selección de principio a fin.

Timaná Velásquez, Andrea Alejandra. (2018) *Plan estratégico de gestión del talento para mejorar el servicio brindado a la empresa Proyectos de Construcción S.A* (Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas), Universidad de Piura, Piura.

El principal objetivo de este trabajo de investigación realizada a la empresa Proyectos de Construcción S.A. es desarrollar y aplicar un plan estratégico que permita mejorar el nivel de servicio de búsqueda de empleo prestado a los nuevos empleados que se unen a la empresa. Esto permitirá a la empresa aumentar su rentabilidad al tiempo que mejorará el nivel de servicio de búsqueda de empleo prestado a los empleados existentes. Esta investigación emplea una metodología cualitativa para el recojo de información de los clientes a través de encuestas, así como el análisis estadístico de la satisfacción del cliente con el servicio. Como resultado los cambios en la gestión de los recursos por la atención prestada a este cliente permitieron lograr importantes mejoras, especialmente en la percepción del servicio proporcionado por Manpower por

el cliente. La investigación concluye mostrando la satisfacción de los trabajadores destacados en el servicio que se encuentran en Manpower, ya que estaban mucho más motivados en la realización de sus funciones como resultado de tener todos los recursos necesarios para alcanzar sus objetivos en el menor tiempo posible. Se recomienda mantener las líneas de comunicación abiertas entre los departamentos de la empresa, ya que será necesario confiar en ellas en una serie de ocasiones para satisfacer los requisitos de los clientes.

Dirección General del Servicio Nacional del Empleo. (2017). *Resolución Directoral N°001-2017-MTPE-3-18, "Guía del Servicio de Bolsa de Trabajo"*. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Jesús María, Lima.

La Directiva General N°003-2013-MTPE/3/18: "Directiva General del Servicio de Bolsa de Trabajo" fue aprobada por la Resolución Viceministerial N°016-2013-MTPE/3, la cual señala en su Capítulo II que su finalidad es "poner a disposición de los buscadores de empleo el servicio de Bolsa de Trabajo, en el marco de lograr una mayor eficiencia y eficacia en su presentación."

El objetivo primordial de este documento es proporcionar al Consultor de Empleo una herramienta que le ayude a ubicar los lineamientos y acciones que debe realizar para que los servicios de Intermediación Laboral que se prestan a nivel nacional a través de la red de oficinas del Servicio Nacional de Empleo sean lo más efectivos posibles. Se usó un modelo descriptivo de los procesos para los consultores de empleo. Como resultado permitirá vincular a la población desempleada para la búsqueda de trabajo. Se concluyó que este servicio, que se actúa como Intermediario Laboral entre la demanda de empleo y la oferta de empleo, recabando información de los interesados, para que los primeros encuentren empleo y los segundos cubran sus puestos vacantes a través de una oficina de empleo y/o centro de empleo, Se recomienda que los consultores de empleo deben ser responsables con la política y normativa de la intermediación laboral



## **2.2. Bases teóricas:**

### **2.2.1. Bolsa de Trabajo**

#### **2.2.1.1. Definición**

Ontaneda (2017) define el término bolsa de trabajo como un servicio que acepta las solicitudes de empleo de todas las personas que buscan trabajo, las clasifica y luego les ofrece oportunidades de empleo que se ajustan a sus cualificaciones en función de sus características.

Por otra parte, Palacios (2017) afirma que el servicio de bolsa de trabajo se compone de una entidad legal sin fines de lucro, que realiza el registro de las partes interesadas y entrega de inscritos a las organizaciones empresariales con los que tiene una relación específica, como estudiantes, graduados, asociados o otros de naturaleza similar. Además, afirma que la prestación de servicios de bolsa laboral siempre se prestará sin coste a quienes buscan empleo.

Así mismo Brito (2015) afirma que las bolsas de trabajo ofrecen a los aspirantes a puestos de trabajo la oportunidad de poner su currículum, normalmente gratuito, y buscar puestos adecuados entre las vacantes disponibles. Además, proporcionan a las empresas la oportunidad de publicar puestos de trabajo y realizar búsquedas de talento en línea (generalmente por una tarifa). Se convierten, entonces, en "mercados" en los que la oferta y la demanda de empleo se convergen, y sirven como sustituto moderno de las "avisos clasificados", que antes eran un método común de búsqueda de trabajo. Hay numerosos servicios adicionales que ofrecen, como artículos de trabajo, consejos para entrevistas y preparación del currículum, entre otros.

Según Toyama (2020) el servicio de bolsa de trabajo, a través de la intermediación laboral, puede ser definida como la provisión de trabajadores para una entidad que es el empleador (como empresas de servicios especiales o cooperativas laborales) con el fin de prestar servicios bajo la dirección o la subordinación de tercero (empresa usuaria) (p. 223)

Mena (2017) nos menciona que el servicio de bolsa de trabajo es un método para poner en contacto a los desempleados con las ofertas de empleo; algunos de estos métodos son preferibles a otros en términos de eficacia. Las personas dedican su tiempo a buscar un trabajo que les proporcione un nivel salarial adecuado que les permita mantener a sus familias y vivir una vida digna o de calidad. Las empresas recurren a la contratación de mano de obra para asegurarse de que su plantilla está compuesta por los empleados más productivos posibles, con el fin de alcanzar los máximos niveles de productividad. Adicionalmente, durante la búsqueda de empleo, las personas toman en cuenta los beneficios laborales que se ofrecen además del salario, por lo que es importante entender cómo las personas encuentran empleo, ya que la búsqueda implica seleccionar la oferta de trabajo que represente la mayor utilidad en términos de salario y factores no salariales.

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2021) define a la Bolsa de Trabajo como el servicio que se presta de forma gratuita y que ofrece la inscripción como demandante de empleo, la intermediación laboral, la orientación para aumentar las posibilidades de encontrar un trabajo, el seguimiento durante el proceso de búsqueda de empleo, la información sobre las ofertas de trabajo, la selección y el envío de candidatos a las empresas que tienen vacantes.

Con las definiciones mencionadas podemos decir que el servicio de bolsa de trabajo es un servicio gratuito que conecta a las personas que demandan trabajo y a los empresarios a través de un proceso estándar para que los demandantes encuentren empleo y los últimos cubran sus puestos abiertos.

## **2.2.2. Intermediación Laboral**

### **2.2.2.1. Definición**

Nos menciona Flores (2018) en su tesis que en el contexto de la descentralización productiva, la intermediación laboral se refiere al procedimiento por el cual una empresa (usuaria) contrata a otra (empresa de servicios) para que le suministre trabajadores que estarán a disposición de la dirección de la empresa.

Aguilar (2018) afirma que los servicios de intermediación laboral hacen posible que la oferta y la demanda se ajusten con mayor eficacia entre dos mercados interconectados: el de la mano de obra y el de la formación,. Cuando se trata de personas, la capacidad de los servicios de intermediación para desarrollar y agilizar los flujos de información es uno de los beneficios más esenciales que pueden obtener. Estos servicios son una herramienta valiosa en su acercamiento al mundo del trabajo y la formación (pág. 9).

En el mundo de la empresa, la intermediación laboral es una persona cuya función principal es dar mano de obra a una empresa usuaria mediante el uso de un tercero intermediario. El resultado es que, en esta ilustración, hay tres personajes vinculados entre sí: la empresa intermediaria, los trabajadores cedidos y la empresa a la que están afiliados los trabajadores. El servicio se designa como el objetivo de los esfuerzos del intermediario para entregar la mano de obra especificando que los empleados entregados serán los que prestarán el servicio, dirigiendo así sus esfuerzos hacia el servicio. (Revista de Consultoría Contable-Tributario- Laboral).

Asimismo, Espinoza (2018) nos dice que la intermediación laboral es la subcontratación de personas que buscan empleo con empresas para realizar servicios periféricos, que son actividades importantes para el crecimiento de una organización pero que no tienen una relación directa con el proceso de fabricación, que es el objetivo empresarial, se denomina intermediación laboral. (pág. 8).

Por su parte, el Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo, la define como la puesta a disposición de personas por parte de una empresa intermediaria (entidad o cooperativa de trabajo) a una organización. Hay que tener en cuenta que la cesión de personal no afecta a la relación laboral que existe entre el personal cedido y su empleador; en ningún caso una figura de intermediación laboral debidamente desarrollada supone la creación de una relación laboral entre el personal cedido y el usuario (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2021).

En tal sentido, la intermediación laboral es una figura laboral de naturaleza jurídica en la que una empresa intermediaria (entidad o cooperativa de trabajo) suministra sus propios trabajadores a otra organización (denominada usuaria) para que le proporcione mano de obra temporal, complementaria o especializada.

### **2.2.3. Calidad del Servicio**

#### **2.2.3.1. Definición**

Según Giese (2019) la calidad de servicio se define como la atención que se presta a los consumidores y usuarios que quieren disfrutar del servicio. Una vez determinado esto, la organización debe trabajar en el enfoque que quiere adoptar y organizar y agilizar la distribución para que esto se traduzca en una satisfacción general para los consumidores internos y externos. Otro factor a tener en cuenta a la hora de determinar la satisfacción del cliente es la forma en que la organización forma a sus empleados.

Por su parte García (2021) nos menciona que es la consecuencia de la interacción entre los deseos del consumidor y la capacidad del servicio para satisfacer esas demandas lo que determina la calidad del servicio. Si las percepciones de necesidad y deseo de los clientes se consideran según las percepciones y separadas de si fueron atendidas con el servicio suministrado, y esto se muestra en los consumidores que ven con sus experiencias anteriores, son percibidos de manera diferente por el proveedor del servicio. Se observa en los clientes que ven con sus

experiencias previas que las mejoras en los beneficios se perciben en forma de una mayor atención a toda la organización, y esto se ve en los clientes que ven con sus experiencias previas que toda la organización se beneficiaría del desarrollo rentable de toda la organización, y esto se ve con sus experiencias previas corporación como si las mejoras en los beneficios se perciben como una mayor atención a toda la organización ayudaría en el desarrollo rentable de toda la organización.

Prieto (2017) afirma que la calidad del servicio se determina por la aportación del cliente. Los clientes suelen manifestar su satisfacción con los artículos suministrados por las organizaciones de servicios, pero a menudo expresan su descontento con la atención y el trato que reciben de estas empresas. Dado que la calidad no es algo que pueda medirse, y mucho menos algo que podamos sentir, el autor afirma que es un beneficio importante para la organización; también afirma que la calidad no es un lujo, incluso cuando el producto es más barato; y dado que la calidad es el resultado final, no hay relación con nadie; como resultado, la empresa busca restablecer su posición en el mercado.

Asimismo, Vía Puente (2017) concluye que la calidad del servicio, puede describirse como la diferencia entre el servicio previsto y, en última instancia, el percibido; pone de manifiesto la cuestión de la inexistencia o las carencias de un servicio, por lo que la percepción es la medida más adecuada para la investigación. Las percepciones de los consumidores son las opiniones que tienen sobre el servicio que han recibido.

## **2.3. Bases Conceptuales**

### ***Capital humano***

Características, conocimientos y habilidades acumuladas con el tiempo y asociadas a la productividad laboral individual.

### ***Consultor de Empleo***

Proporciona información a los buscadores de empleo o a los solicitantes sobre los servicios que ofrece la Bolsa de Trabajo, así como sobre las vacantes ya anunciadas por las empresas que han hecho una petición de candidatos cualificados. Tras una entrevista en la que se elabora el perfil laboral del demandante de empleo, el asesor de empleo envía (intermedia) a los candidatos cuyos perfiles y requisitos son más similares a los solicitados por el empresario (ofertas de empleo), para que éste los seleccione finalmente para cubrir el puesto anunciado.

### ***Currículum vitae***

El currículum vitae, a menudo conocido como CV, es un documento que resume nuestro historial profesional y educativo. Es decir, las experiencias educativas, profesionales y vitales de una persona se recopilan en un currículum.

Suele utilizarse en el proceso de búsqueda de empleo como necesidad principal para una primera ronda de entrevistas. Es beneficioso para los empleadores conocer nuestra formación, experiencia y talentos.

### ***Empleabilidad***

La probabilidad de que una persona encuentre trabajo. Las competencias y credenciales transferibles que permiten a las personas aprovechar las posibilidades de educación y formación que tienen a su disposición para obtener y conservar un empleo adecuado se denominan competencias y cualificaciones transferibles.

## ***Empleo***

La ocupación u oficio realizado por una persona en el contexto de una unidad de trabajo que le confiere la calidad de empleado, o desde la perspectiva del empleador, el que ocupa a alguien en un puesto de trabajo que genera empleo, como sinónimo de mano de obra.

## ***Habilidades***

Los talentos, las aptitudes, las destrezas y la capacidad de los individuos para llevar a cabo alguna tarea.

## ***Intermediación laboral***

Puede realizarse en persona o a través de Internet. Es un proceso de adecuación de la oferta de trabajo a la demanda.

## ***Reclutamiento***

El reclutamiento es el proceso que consiste en reunir en un solo grupo el mayor número de candidatos que, al menos, cumplan los requisitos mínimos para ser considerados para un puesto vacante. El reclutamiento o selección de personas, por su parte, se encarga de cubrir un puesto vacante con el mejor candidato disponible, que puede proceder de dentro de la organización, de fuera de ella o mediante una combinación de ambos.

## ***Subcontratación***

Hay dos organizaciones implicadas en el proceso: el cliente o contratista, que es quien necesita los servicios de una empresa subcontratada para que se encargue de las tareas de un determinado sector de su negocio, y la empresa subcontratada. Cuando una empresa recurre a un servicio de externalización, la primera transfiere a la segunda la responsabilidad de determinadas tareas, actividades o servicios relacionados con sus operaciones comerciales.

## CAPÍTULO III

### DESARROLLO DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

#### 3.1. Contexto Laboral

Actualmente el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo tiene a su cargo a la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral que es un órgano de línea de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana, que brinda el servicio gratuito de Bolsa de Trabajo facilitando el registro de los buscadores de empleo y los intermediarios laborales a través del recojo de información de las partes interesadas, y de este modo, contribuye a aumentar las posibilidades de acceder al empleo formal con todos los beneficios que la ley exige, teniendo en cuenta la interacción con el usuario.

Debido a la situación producida por el COVID-19, los servicios que ofrece el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo se han virtualizado en una plataforma de citas en línea, con el fin de evitar la exposición y propagación del virus. A raíz de esto, el servicio de Bolsa de Trabajo cambio de la presencialidad a la virtualidad, por lo que el uso de la tecnología fue importante para recibir una atención personalizada y determinada por tiempos de consulta para cada postulante.

Uno de los problemas más importantes del servicio de Bolsa del Trabajo, desde el punto de vista del consultor de empleo, es que a menudo se supera el tiempo asignado para la intermediación del empleo, a pesar de que la duración de la atención suele ser de entre 15 y 20 minutos, y el usuario se queda insatisfecho con la atención, esto debido al largo período de tiempo que se requiere para la registro, el procesamiento y la entrega de la información de intermediación laboral en la plataforma virtual del consultor laboral y posterior envío al usuario o postulante. Por otro lado, el consultor de empleo del servicio de Bolsa de Trabajo, encargado de la intermediación laboral, debe tener un protocolo actualizado y mejorado sobre la



atención al usuario. Por último, el usuario califica la atención mediante el uso de una encuesta de satisfacción que se envía a la dirección de correo electrónico del usuario.

La falta de conocimiento del servicio de vacantes de empleo por parte del usuario es otra debilidad que se puede identificar. Esto se debe a la implantación de la plataforma de atención virtual en los últimos años, y como resultado, el servicio sólo ha sido accesible para los usuarios que tienen acceso a Internet.

En ese sentido, y con el propósito de mejorar el servicio de bolsa de trabajo por medio de la adecuada atención y correcta intermediación laboral que ofrece el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, se presenta la “Propuesta de mejora del servicio de bolsa de trabajo en el ministerio de trabajo y promoción del empleo del distrito de Jesús maría–Lima, año 2020”, con la finalidad de mejorar la calidad de atención del servicio y concluir la intermediación laboral de manera exitosa.

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, organismo rector en materia de promoción del empleo y trabajo, tiene competencia exclusiva y excluyente sobre otros niveles de gobierno en todo el territorio del país. Fomenta el empleo digno y productivo, así como la inserción en el mercado laboral en un marco de oportunidades equitativas, particularmente para los sectores vulnerables de la población, a través del desarrollo de políticas, estrategias, programas e iniciativas nacionales.

### 3.1.1. Datos Generales

Tabla 1

*Razón social del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo*

Ítem	Información
<b>Razón Social:</b>	MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO
<b>RUC:</b>	20131023414
<b>Fecha Inicio Actividades:</b>	30-abr-49
<b>Página Web:</b>	<a href="https://www.gob.pe/mtpe">https://www.gob.pe/mtpe</a>
<b>Otras Webs Asociadas:</b>	<a href="http://www.empleosperu.gob.pe">http://www.empleosperu.gob.pe</a>
<b>Tipo Empresa:</b>	Gobierno Central
<b>Gobierno Central</b>	Activo
<b>Actividad Comercial:</b>	Activ. Administ. Publica en General
<b>CIU:</b>	75113
<b>Dirección Legal:</b>	Av. Salaverry Nro. 655
<b>Distrito / Ciudad:</b>	Jesús María
<b>Jesús María</b>	Lima, Perú

*Nota:* Información accesible desde registros públicos.

### 3.1.2. Misión

Personas con alta empleabilidad, protegidas en sus derechos laborales y que se desenvuelven en un entorno que contribuye al desarrollo sostenible e inclusivo del país asegurando un empleo digno y productivo, la práctica de relaciones laborales armoniosas y la aceptación de la responsabilidad social.

### **3.1.3. Visión**

Velar por el respeto de los derechos laborales y fundamentales de la población, fortaleciendo el diálogo social, aumentando la empleabilidad y protegiendo a los grupos vulnerables en el marco de un modelo de gestión institucional centrado en la participación ciudadana y de la población, entre otros.

### **3.1.4. Valores**

#### ***Integridad***

Proceder y comportarse de manera congruente con los pensamientos, sentimientos, palabras y acciones propias, promoviendo la honestidad y el respeto a la verdad, entre otros.

#### ***Transparencia***

Los derechos y las responsabilidades de los ciudadanos se ejercen mejor cuando las personas y las organizaciones actúan de forma clara, precisa y honesta, lo que se consigue principalmente a través de la contraloría social (responsabilidad social).

#### ***Calidez***

La expresión y la acción de la amabilidad, la cordialidad, la solidaridad y el civismo en la atención y el servicio a los demás, respetando sus diferencias y acogiendo sus diferencias, son ejemplos de amabilidad.

#### ***Solidaridad***

Acto de interesarse y responder a las necesidades de los demás.

#### ***Colaboración***

Las actitudes cooperativas permiten a las personas poner en común sus recursos, conocimientos y experiencias para alcanzar objetivos comunes.

### ***Efectividad***

Lo que buscan son resultados de calidad a partir de la ejecución eficiente y eficaz de los objetivos y metas que se han planteado en su entorno de trabajo.

### ***Respeto***

Reconocimiento y tratamiento de cada individuo como una entidad distinta con intereses y requisitos específicos.

### ***Responsabilidad***

Cumplimiento completo y oportuno de las responsabilidades encomendadas a su cargo, con dedicación y voluntad, mediante la toma de decisiones deliberadas, salvaguardando el bien común y de acuerdo con las normas institucionales

### ***Lealtad***

Confianza en la defensa de los ideales, principios y fines de la entidad, así como en la protección de los derechos individuales y colectivos

#### **3.1.5. Servicios que brinda la Institución**

El Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo brinda los siguientes servicios:

- Asesoría para la Búsqueda del Empleo – ABE
- Consultas al Trabajador y Empleador
- Orientación para el Emprendimiento
- Orientación para el Migrante
- Orientación sobre el Trabajo Infantil en sus Peores Formas
- Servicio de Información del Mercado de Trabajo
- Orientación en SST
- Acercamiento Empresarial

- Bolsa de Trabajo - Empleos Perú
- Bolsa de Trabajo de Modalidades Formativas Laborales (MFL) Prácticas Pre profesionales y Profesionales
- Liquidación de Beneficios Sociales
- Orientación a Empresas para Personas con Discapacidad
- Orientación e Información sobre TELETRABAJO
- Orientación en Certijoven – Certiadulto
- Orientación en Registros Administrativos de la DPECL (REMYPE, RENEEL, RENAPE, REPPCD, CCL)
- Orientación sobre Derechos de los Trabajadores con Discapacidad
- Orientación sobre Derechos de los trabajadores del Hogar
- Orientación sobre el Procedimiento de Registro de Auditores Autorizados para la Evaluación Periódica del Sistema de Gestión de la SST
- Orientación y Asesoramiento para el Trabajo Adolescente
- Patrocinio Judicial Gratuito
- Servicio de Bolsa de Trabajo para Personas con Discapacidad
- Servicio de hostigamiento sexual laboral - Trabaja Sin Acoso
- Servicio de Orientación Vocacional e Información Ocupacional – SOVIO

### 3.1.6. Objetivos y funciones de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral

Las funciones y objetivos de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral están establecidos de la siguiente manera:

**Tabla 2**

*Funciones de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral*

<b>OBJETIVO</b>	<b>FUNCIONES</b>
<b>Coordinar, participar y ejecutar las políticas y los planes nacionales y sectoriales en materia de promoción del empleo, formación profesional y capacitación para el trabajo.</b>	Aplicar, difundir y proponer Directivas Técnicas y otros instrumentos normativos en materia de empleo, formación profesional y capacitación laboral, así como planes, programas y proyectos, entre otros. <hr/> La organización, promoción, implementación y supervisión de programas de certificación ocupacional, estandarización de competencias en el lugar de trabajo, autoempleo y transiciones de carrera son parte de la descripción del trabajo. <hr/> Promover y proponer asociaciones y alianzas estratégicas con organizaciones del sector público y privado en los ámbitos de la promoción del empleo y la formación de la mano de obra son dos de las responsabilidades del Departamento de Recursos Humanos.

---

Promover, crear y distribuir estudios de investigación sobre los mercados laborales regionales y locales, así como las conexiones entre ellos y otros segmentos del mercado.

---

Gestionar los procesos y documentos administrativos que le competen, revisándolos y haciendo recomendaciones de cambios.

---

Emitir resoluciones y resolver los recursos y otras apelaciones en el ámbito de su competencia y de acuerdo con las leyes y reglamentos aplicables.

---

Trabajar con el sector empresarial para coordinar y articular la oferta de formación profesional de manera que responda a sus necesidades. Además, el Ministerio de Trabajo supervisa el Sistema de Intermediación Laboral y los Observatorios Socioeconómicos Laborales en las áreas de su jurisdicción, evaluando y proponiendo las mejoras necesarias.

---

Colaborar con otros departamentos para planificar y aplicar encuestas u otros instrumentos estadísticos de tipo socioeconómico o laboral con el fin de realizar investigaciones y crear información sobre el mercado de trabajo en la medida de sus conocimientos.

---

---

En el marco de la normativa vigente, realizar actividades de promoción laboral para personas con deficiencias.

---

Las acciones relacionadas con la migración laboral deben llevarse a cabo en el contexto de las normas existentes.

---

Proporcionar opiniones técnicas especializadas dentro de los límites de su experiencia, así como realizar cualquier otra tarea que le asigne la Dirección Regional.

---

*Nota:* Las funciones mostradas son las que actualmente maneja el MOF del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Tomado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2019)

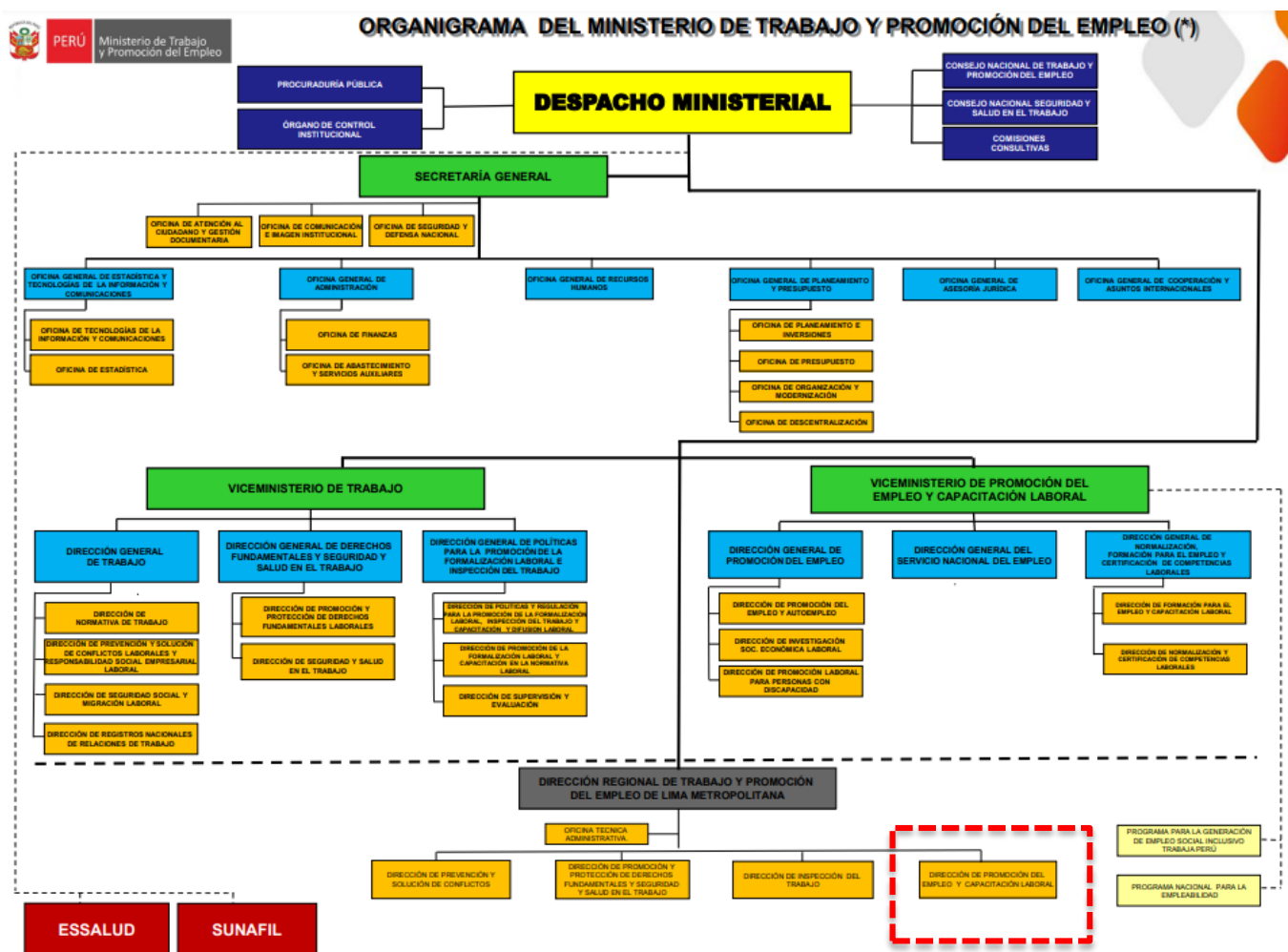


### 3.1.7. Estructura del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

La estructura organizacional del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo se presenta de la siguiente manera:

**Figura 1**

*Organigrama del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo*



*Nota:* El organigrama presentado es la distribución actual del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Tomado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2019)

Se laboró en la Dirección de Promoción del Empleo y capacitación laboral en el puesto de Consultor de Empleo cuyo trabajo era de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

### 3.1.8. Foda

En llevó a cabo un análisis FODA para determinar los factores externos e internos que registra el servicio de bolsa de trabajo para entender mejor situación actual.

**Figura 2**

*Foda del servicio de Bolsa de Trabajo*

Fortalezas	Debilidades
Apoyo de directivos. Transparencia de procesos frente a la ciudadanía. Personal proactivo y dispuestos al cambio. Buen ambiente laboral. Infraestructura tecnológica aceptable.	Escaso personal. Demora en tiempo de atención de convocatorias. Exceso de documentación física. Carencia de digitalización de procesos. Bajo nivel de la atención de la demanda.
Oportunidades	Amenazas
Empleo de tecnologías web para lograr mayor cobertura. Digitalización de procesos. Creciente interacción de las personas con el mundo digital. Orientación de procesos enfocados en la satisfacción del cliente.	Cambio de Autoridades. Caída de servicios de luz y/o Internet.

*Nota:* Fuente propia

### **3.2. Metodología de mejora o solución propuesta**

La metodología para esta propuesta de mejora estará segmentada en 3 fase necesarias para la aplicación de la intermediación laboral y la atención personalizada.

La atención virtual del servicio de Bolsa de trabajo se realiza utilizando algunas herramientas como plataformas web (Citas en línea, Empleos Perú), plantillas de correo electrónico, tutoriales y aplicaciones (Meet, Gmail), los cuales son usados en tres fases que contemplan la atención virtual. A continuación las detallamos:

#### **Fase 1: Antes de la cita**

- Envío de correo electrónico con anticipación al usuario de la guía del meet.
  - Recordatorio de cita: Notificación a usuarios minutos antes de su turno.
- Herramientas: Citas en línea, Gmail.

#### **Fase 2: Durante la cita**

- Cita por Meet
  - Registro en Silnet
  - Búsqueda de requerimiento
  - Elección de vacante/Informe de que no hay vacante
- Herramientas: Silnet, Meet

#### **Fase 3: Después de la cita**

- Realizar intermediación en silnet y carta de intermediación
  - Registrar atención en base de datos (Excel intermediación y número de atendidos).
  - Dependiendo si se encontró o no vacante, envío de correo con tres documentos: carta de intermediación, guía de empleos Perú, encuesta de satisfacción
- Herramientas: Gmail, Silnet, Carta de intermediación, instructivo de web empleos Perú y link de encuesta, Excel de intermediación.

### ***Herramientas Informáticas***

- Uso de aplicativos como Excel que registre la información de usuarios y permita exportarlos a los documentos requeridos. (Excel Unificado) (Ver anexo 4)
- Uso de la extensión de Chrome “Gorgias” que permite agilizar el envío de correos masivos. (Ver anexo 5)
- Uso de las llamadas Telefónicas ante la falta de Internet de los buscadores de empleo.

### ***Observación Directa***

- Revisión de los comentarios publicados en las redes sociales por parte del público general con referente al servicio en línea de Bolsa de Trabajo.
- Revisión de la Hoja de atención por parte del público en general con referente a la modalidad presencial de Bolsa de Trabajo. (Ver anexo 11)

### ***Entrevista Semiestructurada***

Entrevista con una consultora del servicio de Bolsa de Trabajo, con la finalidad de obtener información referente a las deficiencias que acontecen tanto en la modalidad presencial como en la modalidad virtual (servicio en línea de Bolsa de Trabajo). (Ver anexo 12)

## **3.3. Modelo de solución propuesto**

A continuación, se describirá el proceso de atención estándar que realiza el servicio Bolsa de Trabajo para la intermediación laboral.

### **3.3.1. Proceso de atención estándar para el servicio de Bolsa de Trabajo**

#### **3.3.1.1. Propósito del Servicio Bolsa de Trabajo**

Es un servicio gratuito cuyo objetivo es poner en contacto a los demandantes de empleo con los empresarios mediante procesos estandarizados para que los

primeros puedan encontrar empleo y los segundos puedan cubrir sus puestos vacantes.

### **3.3.1.2. Requisitos para acceder al servicio Bolsa de Trabajo**

- Currículum Vitae, de preferencia documentado
- DNI Original o documento análogo en el caso sea extranjero

### **3.3.1.3. Canales de atención del Servicio Bolsa de Trabajo**

El consultor de Empleo, quien es la persona encargada para la intermediación laboral, podrá atender el servicio de Bolsa de Trabajo a través del:

#### **3.3.1.3.1. Canal de Atención Presencial**

**Fijo:** El método a través del cual se presta el servicio de la Bolsa de Trabajo de forma personalizada a los demandantes de empleo en los Centros de Empleo y las Oficinas de Empleo.

**Itinerante:** Servicio proporcionado que permite a los solicitantes de empleo utilizar el servicio de la Bolsa de Trabajo cuando no están en el centro de empleo o en la oficina de empleo. Las zonas itinerantes se reservan para eventos como ferias de empleo u otras actividades.

#### **3.3.1.3.2. Canal de Atención Virtual (Servicios en Línea)**

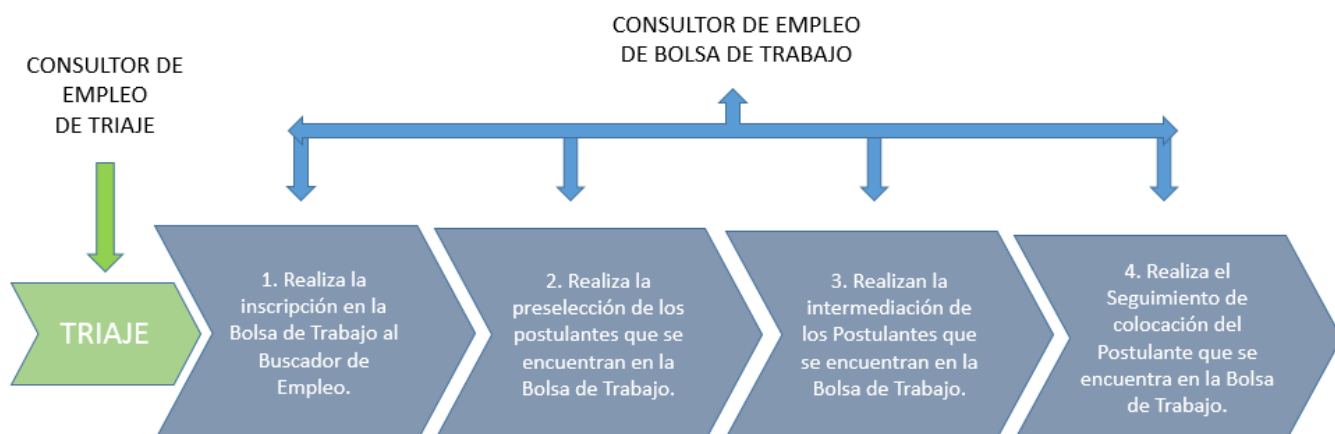
Mediante el cual el buscador de empleo recibe el servicio de Bolsa de Trabajo del portal Empleos Perú ([www.empleosperu.gob.pe](http://www.empleosperu.gob.pe)), permitiendo ver las vacantes de empleo y postular en las mismas, con un usuario y contraseña asignado.

Asimismo, se cuenta con el sistema de citas en línea EXTRANET (<http://extranet.trabajo.gob.pe/extranet/web/citas>) permitiendo realizar la reserva en el servicio y horario dónde desea recibir atención de una manera más personalizada a través de un consultor en línea de Bolsa de Trabajo. .

### 3.3.1.4. Diagrama del proceso para el servicio Bolsa de Trabajo en el Canal de atención presencial.

**Figura 3**

*Diagrama de proceso para el servicio de Bolsa de Trabajo en el canal de atención presencial*



*Nota:* Fuente propia

#### **A. Inscripción del Buscador de Empleo**

El consultor de Empleo de Bolsa de Trabajo deberá:

1. Informar al buscador de empleo sobre los requisitos para su inscripción en la Bolsa de Trabajo y su registro como postulante.
2. Verificar los nombres y número de DNI o documento análogo, en caso el postulante sea extranjero.
3. Registrar la información del buscador de empleo, utilizando la "Ficha de Postulante"

#### **B. Preselección del Postulante**

El consultor de Empleo de Bolsa de Trabajo deberá:

1. Realizar la búsqueda de requerimientos que corresponden al perfil ocupacional del postulante.

2. Informar al postulante las características del puesto de trabajo ofrecido, los requisitos solicitados para la empresa (pago, sueldo ofrecido, beneficios, horario, turno y lugar de trabajo), a fin de realizar su intermediación.

3. Entregar una “Carta de presentación” del Centro de Empleo u Oficina de Empleo según el formato estandarizado.

### **C. Intermediación del Postulante**

El consultor de Empleo de Bolsa de Trabajo deberá:

1. Organizar la distribución de una lista de candidatos que cumplan con los requisitos de la empresa para el puesto de aspirante.

2. Una vez realizada la entrevista, contactar con el empresario para que identifique qué candidatos han participado en el proceso de intermediación para el registro en el SILNET (Sistema de Intermediación Laboral), cambiando así su estatus a Intermediado.

3. Presentar el registro correspondiente en la base de datos del SILNET.

### **D. Seguimiento de la colocación**

El consultor de Empleo de Bolsa de Trabajo deberá:

1. Ponerse en contacto con el empleador para averiguar el resultado del proceso de selección que se ha realizado.

2. Si se logró la colocación, se consignará en el SILNET, la fecha en el cual el postulante empezó a trabajar.

3. Si no se logró la colocación solicitar a la empresa información de los motivos de esta situación, Se propondrá, el envío de nuevos postulantes.

### 3.3.1.5. Diagrama del proceso para el servicio Bolsa de Trabajo en el Canal de Atención Virtual (Servicios en línea).

#### Figura 4

Diagrama del proceso para el servicio Bolsa de Trabajo en el Canal de Atención Virtual



Nota: Fuente propia

#### A. Preselección del Postulante:

El consultor de Empleo de Bolsa de Trabajo deberá:

1. Revisar las postulaciones en línea a través del Sistema de Intermediación Laboral-SILNET

#### B. Seguimiento de la colocación:

El consultor de Empleo de Bolsa de Trabajo deberá:

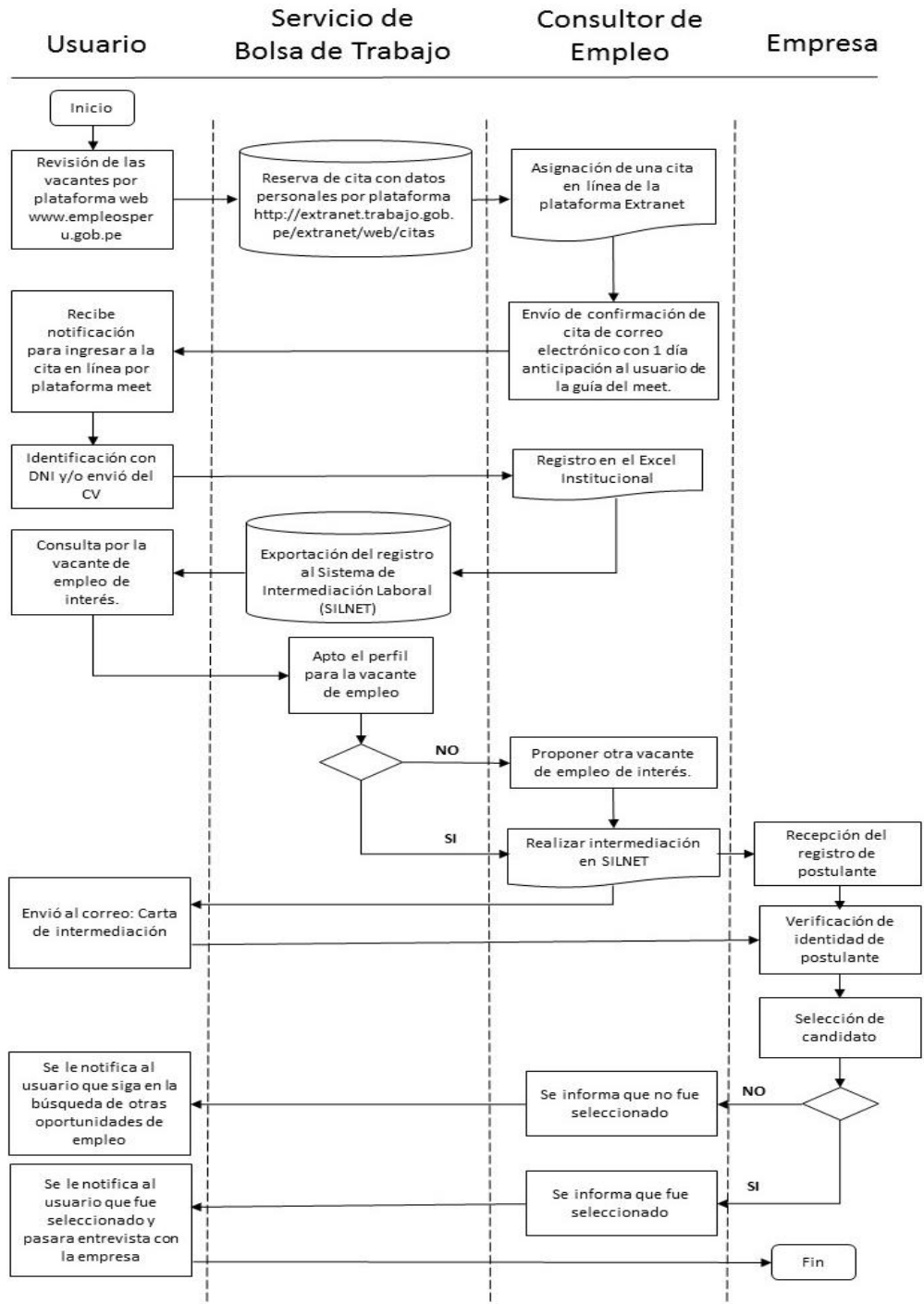
1. Ponerse en contacto con el empleador para averiguar el resultado del proceso de selección que se ha realizado.
2. Considerar como fecha de colocación, la fecha en la cual la persona seleccionada empezó a trabajar.
3. Informar los resultados de las colocaciones a la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral.



### 3.3.1.6. Modelo Estándar del Servicio Bolsa de Trabajo

**Figura 5**

*Diagrama de Flujo del Servicio Estándar de Bolsa de Trabajo*








*Nota: Elaboración propia*

Son cuatro los momentos que conforman el flujo del servicio: Los usuarios que son demandante de empleo, el servicio de la bolsa de trabajo que lo pone en contacto con los empleadores a través de procesos definidos, el orientador o consultor laboral encargado de la intermediación laboral y la empresa a la que se asignará el candidato seleccionado.

Detallamos el tiempo de las actividades para la atención e intermediación laboral del servicio de Bolsa de Trabajo:

**Tabla 3**

*Leyenda del diagrama de procesos del Servicio Estándar de Bolsa de Trabajo*









































<b>Símbolo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Indica</b>	<b>Significado</b>
	Rectángulo Redondeado	Terminal	Indica el inicio o la finalización del flujo de procesos.
	Cuadrado	Actividad	Indica una actividad llevada a cabo en el proceso.
	Rombo	Decisión	Indica un punto en el flujo en que se produce bifurcación del tipo “SI – NO”
	Documento	Documento	Cualquier formato de documento parte del procedimiento.
	Cilindro	Disco Magnético	Empleado para representar la grabación de datos.

*Nota:* Fuente propia

**Tabla 4**

*Diagrama de procesos del Servicio Estándar de Bolsa de Trabajo*

N°	Descripción de Actividades para el servicio de Bolsa de Trabajo		Tiempo
1	Inicio		0 min
2	Revisión de las vacantes de empleo por la plataforma web <a href="http://www.empleosperu.gob.pe">www.empleosperu.gob.pe</a>		10 min
3	Reserva de cita con datos personales por plataforma <a href="http://extranet.trabajo.gob.pe/extranet/web/citas">http://extranet.trabajo.gob.pe/extranet/web/citas</a>		15 min
4	Asignación de una cita en línea de la plataforma Extranet		1 min
5	Envío de confirmación de cita de correo electrónico con 1 día anticipación al usuario de la guía del meet.		5 min
6	Recibe notificación para ingresar a la cita en línea por plataforma meet		5 min
7	Identificación con DNI y/o envió del CV		1 min
8	Registro en el Excel Institucional		5 min
9	Exportación del registro al Sistema de Intermediación Laboral (SILNET)		5 min
10	Consulta por la vacante de empleo de interés.		2 min
11	Apto el perfil para la vacante de empleo		1 min
12	Proponer otra vacante de empleo de interés		2 min

13	Realizar intermediación en SILNET						1 min
14	Recepción del registro de postulante						3 min
15	Envío al correo: Carta de intermediación						2 min
16	Verificación de identidad de postulante						5 min
17	Selección de candidato						5 min
18	Se informa al consultor que el candidato fue seleccionado						1 min
19	Se le notifica al usuario que fue seleccionado y pasara entrevista con la empresa						1 min
20	Fin						0 min
<b>TOTAL</b>							71 min

Nota: Fuente propia

Para el servicio estándar de Bolsa de trabajo, una intermediación laboral desde el interés del candidato hasta la obtención de una respuesta por parte de la empresa demoraría 5 días como máximo, esto varía también según el tiempo de respuesta de ambas partes, y la solicitud de la vacante de empleo demora 70 minutos aproximadamente, siendo de ello, 25 minutos aproximados en atención personalizada.

**Tabla 5**

*Resultado de tiempo del proceso del Servicio Estándar de Bolsa de Trabajo*

Actividad	Tiempo
Realización de la Intermediación laboral	5 días
Solicitud del vacante de empleo	70 min
<b>TOTAL</b>	<b>5 días, 70 minutos</b>

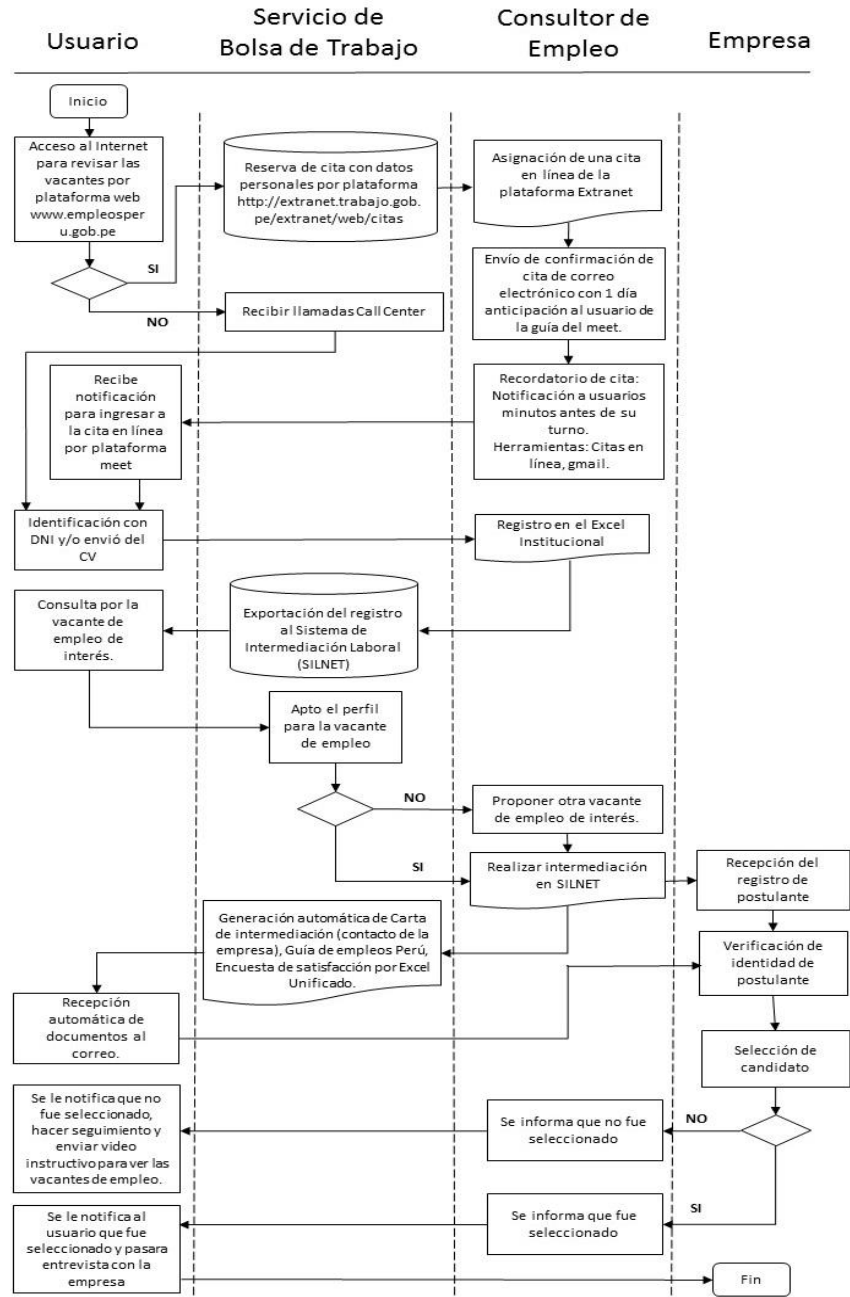
Nota: Fuente propia

Para realizar el servicio estándar de Bolsa de Trabajo tiene un tiempo de 5 días con 71 minutos.

### 3.3.1.7. Modelo de mejora o solución propuesta del Servicio Bolsa de Trabajo

**Figura 6**

*Diagrama de Flujo de mejora del Servicio de Bolsa de Trabajo*































































Nota: Fuente propia


















































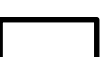










Para empezar el mejoramiento del servicio de Bolsa de Trabajo es necesario realizar un análisis de las actividades detallando donde se podía mejorar el proceso de intermediación laboral y la atención hacia el usuario buscador de empleo.

Se puede mejorar el proceso de reservar una cita y/o asignarlo al sistema Extranet, debido a que muchas personas no contaban con el acceso a Internet para la realización de una consulta por medio de la plataforma meet (videoconferencia). Luego se estima reducir el tiempo en cuanto a la revisión de Curriculum Vitae para determinar el perfil que la empresa solicitaba. También se puede diseñar un Excel unificado capaz de acortar tiempos y recolectar automáticamente la información y generar los documentos para el envío a los postulantes, a la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral y a la empresa. Finalmente se realiza un seguimiento al postulante si no alcanzaba una vacante de empleo dándole opciones como video interactivo para el uso de la plataforma digital para la búsqueda de empleo cuando tuviese la oportunidad de conectarse a Internet, y si alcanzara una vacante hacerle seguimiento a la empresa que escogió a un candidato para la intermediación final con el menor tiempo de espera y completar el servicio de Bolsa de Trabajo.

**Tabla 6**

*Leyenda del diagrama del proceso de mejora del Servicio de Bolsa de Trabajo*

N°	Descripción de Actividades para el servicio de Bolsa de Trabajo	    	Tiempo
1	Inicio	    	0 min
1	Acceso al Internet para revisar las vacantes por plataforma web <a href="http://www.empleosperu.gob.pe">www.empleosperu.gob.pe</a>	    	10 min
2	Reserva de cita con datos personales por plataforma <a href="http://extranet.trabajo.gob.pe/extranet/web/citas">http://extranet.trabajo.gob.pe/extranet/web/citas</a>	    	5 min
3	Asignación de una cita en línea de la plataforma Extranet	    	1 min
4	Envío de confirmación de cita de correo electrónico con 1 día anticipación al usuario de la guía del meet.	    	1 min
5	Recordatorio de cita: Notificación a usuarios minutos antes de su turno. Herramientas: Citas en línea, Gmail.	    	1 min
6	Recibe notificación para ingresar a la cita en línea por plataforma meet	    	5 min
7	Recibir llamadas Call Center	    	1min
8	Identificación con DNI y/o envío del CV	    	1 min
9	Registro en el Excel Institucional	    	1 min
10	Exportación del registro al Sistema de Intermediación Laboral (SILNET)	    	1 min

11	Consulta por la vacante de empleo de interés.						2 min
12	Apto el perfil para la vacante de empleo						1 min
13	Proponer otra vacante de empleo de interés						2 min
14	Realizar intermediación en SILNET						1 min
15	Recepción del registro de postulante						3 min
16	Generación automática de Carta de intermediación (contacto de la empresa), Guía de empleos Perú, Encuesta de satisfacción por Excel Unificado.						1 min
17	Recepción automática de documentos al correo.						1 min
18	Verificación de identidad de postulante						5 min
19	Selección de candidato						5 min
20	Se informa al consultor que el candidato fue seleccionado						1 min
21	Se le notifica al usuario que fue seleccionado y pasara entrevista con la empresa						1 min
22	Fin						0 min
<b>TOTAL</b>							<b>50 min</b>

Nota: Fuente propia

Para el servicio mejorado de Bolsa de trabajo, una intermediación laboral desde el interés del candidato hasta la obtención de una respuesta por parte de la empresa demoraría 3 días como máximo, y la solicitud de la vacante de empleo demora 50



minutos aproximadamente, siendo de ello, 15 minutos aproximadamente en atención personalizada.

**Tabla 7**

*Resultado de tiempo del proceso mejora del Servicio Estándar de Bolsa de Trabajo*

<b>Actividad</b>	<b>Tiempo</b>
Realización de la Intermediación laboral	3 días
Solicitud del vacante de empleo	50 min
<b>TOTAL</b>	<b>3 días, 50 minutos</b>

*Nota:* Fuente propia

Para realizar el servicio mejorado de Bolsa de Trabajo se pretende que demande un tiempo de 3 días con 50 minutos.

**Tabla 8**

*Cronograma para la implementación de la propuesta de mejora del Servicio de Bolsa de Trabajo*

Cronograma de Actividades	Mayo				Junio			
	Semana				Semana			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración de la propuesta de mejora								
Presentación de la propuesta de mejora.								
Revisión de la propuesta de mejora.								
Divulgación de la propuesta de mejora.								
Capacitación de la propuesta de mejora								
Asignación de responsabilidades.								
Implementación de la propuesta de mejora.								

*Nota:* Fuente propia

### **3.3.1.8. Guía del consultor para la atención al usuario.**

#### **Texto de presentación al público.**

Al iniciar, deberá identificarse ante el usuario: “Bienvenido al Ministerio de Trabajo y promoción del empleo, estimado usuario (nombre del usuario), mi nombre es (nombres completos del consultor) por favor cuál es su consulta que va a realizar referente al servicio que con mucho gusto lo atenderé. “

Al finalizar, se deberá mencionar al usuario lo siguiente: “Por favor estimado usuario (nombre de la persona usuaria), al terminar la atención le recordamos que se enviará un correo electrónico de forma automática sobre la “Encuesta de Satisfacción - Servicios Virtuales MTPE”, apreciamos la oportunidad de responder y conocer su opinión sobre la importancia del servicio.

#### **Implementación del lugar donde se realizará la atención al público.**

-Si es posible, se aconseja designar una zona bien iluminada como lugar en el que se centrará la atención del público (sala, biblioteca, etc.).

-En aras de la claridad, se prefiere un fondo blanco. Sin embargo, también pueden ser crema, blanco ahumado y otros colores. En general, se prefieren los tonos vivos

-Debe ser privado para evitar ruidos extraños que puedan repercutir e interfieran en una conversación eficaz. Si tiene niños en casa, necesitará un estudio y un dormitorio.

-También puedes llenar la zona con objetos o plantas ornamentales que tengan un propósito funcional. Si lo desea, puede poner la planta en maceta encima de una silla.

-Esta zona debe estar equipada con todo el material esencial para el trabajo del consultor como Blocs de notas y lápices (además de papel)

## **Implementación del ambiente**

-Cerca de una ventana, pero evite estar de espalda a ella (genera contraluz).

-De ser el caso de tener ruido, cerrar las ventanas.

-Además del foco o fluorescente de la habitación, coloque cerca lámparas (pueden ser más de una) que aumente la iluminación sobre el consultor.

-No considere solo la iluminación natural (que puede ser la más importante), porque esta cambia a lo largo del día.

## **Verificar si cuenta con el uniforme institucional (chaleco, polo, fotocheck)**

Si la atención será desde casa, es necesario que nuestros especialistas que brinden la atención al público, cuenten con la vestimenta apropiada, de preferencia el vestuario institucional

-Chaleco. Se recomienda en el caso de los varones, utilizar camisa clara y corbata. Si No es posible, utilizar polo, fotocheck.

-Si le es posible imprima a color el Logotipo del Ministerio. Lo imprime y lo coloca a su espalda.

## **Para la apariencia personal**

### **Varones:**

-Camisa blanca o de preferencia colores claros o polo con cuello del MTPE.

-Adecuadamente afeitados,

### **Mujeres:**

-Maquillaje de oficina (sombras claras),

-Blusa blanca de color claro entero no de colores fosforescentes o polo de cuello del MTPE

### **Para tener mejor conectividad**

-Tenga en su computadora solo abierto solo los programas que va a utilizar. Cierre el resto de aplicaciones.

-Que solo usted si es posible use el Internet de la casa. No tenga otras máquinas usando Internet, ni Netflix o similares.

-Evite usar simultáneamente YouTube. A menos que sea un enlace que vaya a compartir con el público - usuario

### **Figura 7**

*Presentación del consultor de empleo para atender citas en línea*



*Nota:* Fuente propia

La propuesta de mejora del servicio de Bolsa de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo está ligada al tiempo y calidad de la atención. El servicio posee esta dificultad, además, los consultores de empleo poseen varios archivos para el envío de informe, lo cual, puede complicar el buen manejo de la información y resultar en un error de gestión de sus funciones.

Por lo tanto se sugiere la capacitación de una semana para manejar eficientemente estas herramientas tecnológicas para el rápido envío de data, dado que la mayoría de las funciones se realizan usando medios informáticos usados dentro de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral.

Como explicamos, este modelo consta de 3 fases, en las que cada una de ellas interviene herramientas tecnológicas para su ejecución, dando prioridad a la correcta intermediación laboral y a la eficiente atención personalizada al usuario.

### **3.4. Análisis Costo - Beneficio**

A pesar de que la aplicación de la propuesta para la mejora del servicio bolsa de trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo no puede estimarse porque forma parte de otro área que la determina, los costes de su aplicación pueden calcularse en aproximados. Debemos considerar que esta propuesta beneficiará significativamente en términos de tiempo y calidad de atención, intermediación correcta de los postulantes y una mayor demanda del servicio.

Se describe los siguientes beneficios:

- **Mejora en la Intermediación Laboral:**

Al recurrir de las herramientas tecnológicas como el Excel unificado para la generación masiva de archivos y a la capacitación de su respectivo uso, nos otorgará una gran mejora, ya que nos valemos de un diagrama de flujo para dar seguimiento a

los procesos que se deben seguir correctamente y corregir si fueran necesarios en su desarrollo, dando lugar así a la eficiente intermediación laboral de los postulantes.

- **Calidad de atención al usuario:**

La propuesta de mejora al servicio de bolsa de trabajo, considera que la atención al usuario es vital, siendo también una de medición en cuanto a la calidad del servicio. La escucha activa, solución de consultas y el buen trato empático desde el inicio de la atención hasta su culminación garantizan que el servicio sea recomendado y cultiva la buena imagen del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

- **Mayor demanda del servicio:**

Proponer cambios en la intermediación laboral, acortando tiempo de atención y enviando más rápido la información, permitiría atender más usuarios al servicio. Se puede reflejar que se elevaría de 22 usuarios atendidos a 30 usuarios atendidos con la implementación de la propuesta de mejora del servicio de bolsa de trabajo.

**Tabla 9**

*Comparativa de personas atendidas mediante la propuesta de mejora del servicio de bolsa de trabajo*

<b>Número de personas atendidas</b>	<b>Sin la propuesta de mejora (25 minutos atención)</b>	<b>Con la propuesta de mejora (15 minutos atención)</b>
1	8:15 AM – 8:40 AM	8:15 AM – 8:30 AM
2	8:40 AM – 9:05 AM	8:30 AM – 8:45 AM
3	9:05 AM – 9:30 AM	8:45 AM – 9:00 AM
4	9:30 AM - 9:55 AM	9.10 AM - 9:25 AM
5	9:55 AM – 10:20 AM	9:25 AM – 9:40 AM
6	10:20 AM – 10:45 AM	9:40 AM – 9:55 AM
7	10:45 AM – 11:10 AM	9:55 AM – 10:10 AM
8	10:10 AM – 11:35 AM	10:10 AM – 10:25 AM

<b>9</b>	11:35 AM – 12:00 PM	10:25 AM – 10:40 AM
<b>10</b>	12:00 PM – 12:25 PM	10:40 AM – 10:55 AM
<b>11</b>	12:25 PM – 12:50 AM	10:55 AM – 11:10 AM
<b>12</b>	12:50 PM – 1:15 PM	11:10 AM – 11:25 AM
<b>13</b>	2:15 PM – 2:40 PM	11:25 AM – 11:40 AM
<b>14</b>	2:40 PM – 3:05 PM	11:40 AM – 11:55 AM
<b>15</b>	3:05 PM – 3:30 PM	11:55 AM – 12:10 PM
<b>16</b>	3:30 PM – 3:55 PM	12:10 PM – 12:25 PM
<b>17</b>	3:55 PM – 4:20 PM	12:25 PM – 12:40 PM
<b>18</b>	4:20 PM – 4:45 PM	12:40 PM – 12:55 PM
<b>19</b>	4:45 PM – 5:05 PM	12:55 PM – 1:10 PM
<b>20</b>		2:10 PM – 2:25 PM
<b>21</b>		2:25 PM – 2:40 PM
<b>22</b>		2:40 PM – 2:55 PM
<b>23</b>		2:55 PM – 3:10 PM
<b>24</b>		3:10 PM – 3:25 PM
<b>25</b>		3:25 PM – 3:40 PM
<b>26</b>		3:40 PM – 3:55 PM
<b>27</b>		3:55 PM – 4:10 PM
<b>28</b>		4:10 PM – 4:25 PM
<b>29</b>		4:25 PM – 4:40 PM
<b>30</b>		4:40 PM – 4:55 PM

Nota: Fuente propia

La cantidad de atenciones sin la propuesta de mejora nos aclara que un consultor de empleo atiende 19 usuarios al día y puede atender a la semana  $(19 \times 5) = 95$  atenciones, y al mes  $(95 \times 4) = 380$  atenciones.

Pero si implementamos la propuesta de mejora, la cantidad de usuarios al día sería de 30, lo que consultor atiende en la semana sería de  $(30 \times 5) = 150$  atenciones, y al mes  $(150 \times 4) = 600$  atenciones.

Es una cantidad aproximada debido a que algunos horarios pueden estar desocupados.

Afirmaríamos que las atenciones aumentarían en un 57%.

- **Costos aceptables para la atención post-atención**

**Tabla 10**

*Costos aproximados para establecer el plan de mejora del servicio de bolsa de trabajo.*

Mejora a implementar	Descripción	Observaciones	Monto
Habilitar citas en línea call center con chip propio.	Propuesta de habilitar una modalidad de reserva de citas en línea por vía telefónica. (Call center) para atender a usuarios que no tengan acceso o familiaridad a internet. El call center podría registrar citas en línea de modo que también se registre en el sistema y permita la obtención de estadísticas.  Propuesta de brindar un chip al consultor para que realice llamadas a los usuarios registrados, desde un número privado, cuando este demore en asistir a su cita. De manera que la cita se realice por esa vía pues existen usuarios que no tienen acceso/familiaridad a	Se propone un convenio entre una empresa telefónica otorgando equipo teléfono fijo y chip privado al consultor de empleo.  Costo de equipo: 60 soles + 30 soles de línea mensual.  Considerando que son alrededor de 20 consultores del servicio de Bolsa de Trabajo.  -(S/ 90.00 x 20) = 1800 soles.  -(S/ 30.00 X 20) = 600 soles	<b>S/ 1800.00 el primer mes por el equipo y la línea, luego S/ 600.00 soles por la línea</b>



---

internet.

---

Video tutoriales para el acceso adecuado a la plataforma de citas en línea del MTPE	Propuesta de envío de un diseño gráfico o audiovisual que instruya “Los pasos siguientes” luego de ser atendido en Bolsa de Trabajo.	El costo del servicio publicitario lo asume el área de Comunicaciones por una sola vez para la creación de un video de apoyo audiovisual.	<b>S/ 80.00</b>
<b>TOTAL</b>			<b>S/ 1880.00</b>

---

Nota: Fuente propia

Por cuestiones profesionales y por la demanda del servicio, las operaciones del servicio de bolsa de trabajo dependen del uso correcto de las habilidades del consultor de empleo como el manejo de ofimática, uso de programas, calidad de atención, y solo las herramientas tecnológicas se cubriría con una inversión el primer mes de S/ 1880.00, luego, los siguientes meses de S/ 600.00 por la línea fija.

**Tabla 11***Fases de futura mejora de la atención virtual del Servicio de Bolsa de Trabajo*

Fases de atención virtual	Consultor		Usuario	
	Problemas	Soluciones	Problemas	Soluciones
Antes de la cita	<p>No contar con herramientas óptimas para facilitar acceso a adultos o personas no familiarizadas con el meet.</p> <p>En promedio el 80% de los usuarios que reservaron su cita en línea no logran ingresar a la plataforma.</p>	<p>Propuesta de habilitar una modalidad de reserva de citas en línea por vía telefónica. (Call center) para atender a usuarios que no tengan acceso o familiaridad a internet. El call center podría registrar citas en línea de modo que también se registre en el sistema y permita la obtención de estadísticas.</p> <p>Propuesta de brindar un chip al consultor para que realice llamadas a los usuarios registrados, desde un número privado, cuando este demore en asistir a su cita. De manera que la cita se realice por esa vía pues existen usuarios que no tienen acceso/familiaridad</p>	<p>Limitado tiempo de tolerancia (5 minutos)</p>	<p>Propuesta de ajustar los tiempos de espera a la edad del usuario. Que se procure establecer unos minutos más de tolerancia para la conexión al meet, en especial para los adultos.</p>

		<p>a internet.</p> <p>Propuesta de recoger información sobre la disponibilidad de recursos tecnológicos en la plataforma citas en línea para identificar el medio más adecuado para atender al usuario.</p>		
Durante la cita	Que se le presente distractores inesperados y difíciles de controlar (emergencias)	Propuesta que se desarrolle un protocolo de soporte entre consultores en caso de emergencias.	La reunión meet se desconecta por falta de saldo o internet.	Propuesta de dar aviso al usuario para que tomen previsiones antes de entrar a la reunión meet. Brindarle también más opciones de atención como la vía telefónica al momento del registro.
	No enviar correctamente la información pertinente al usuario.	Propuesta de poseer la información actualizada y lista para su respectivo envío al usuario.	Al usuario no le quedó claro que es lo que tiene que hacer con la carta de servicio.	Propuesta de ser explícitos y detallar minuciosamente los medios de contacto que se especifican en la carta de servicio.

	Demora en registro de varios documentos como Excel de intermediación, reporte de consultas y cartilla de intermediación.	Propuesta de uso de un Excel que registre una vez la información de los usuarios y que permita exportarlos a los documentos requeridos.		
Después de la cita	Los usuarios no llegan a comprender claramente las indicaciones que proporciona el consultor, en la cual en lugar de enviar el CV a la empresa lo envían al correo del MTPE.	Propuesta de envío de un diseño gráfico o audiovisual que instruya “Los pasos siguientes” luego de ser atendido en Bolsa de Trabajo.	El usuario no quedó satisfecho con la cita en línea debido a que no se le intermedio con ninguna vacante.	Propuesta de hacer seguimiento y acompañamiento a los usuarios que no lograron obtener una vacante.
	Demora en envío de varios correos dirigidos al usuario.	Propuesta de uso de extensión Chrome “Gorgias” que permita agilizar el envío de correos al consultor.		

Nota: Fuente Propia

## CONCLUSIONES

- Se propone el adecuado proceso de intermediación laboral del servicio bolsa de trabajo a través de herramientas y programas tecnológicos, flujograma de procesos, cronograma para proponer, revisar, anunciar e implementar el plan de mejora.

Como ventaja añadida, la digitalización de los procesos obtendría un impacto positivo en el público solicitante, ya que reducirán las molestias y el coste de desplazarse hasta el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo para presentar un currículum documentado, además de contrarrestar la situación en la que algunas personas con talento se veían desanimadas a la hora de presentar su solicitud por no poder acudir en persona. Se proyecta una mayor fluidez y gestión de la información al usuario debido a la digitalización de documentos tales como formatos de encuesta de satisfacción, carta de servicio (información del servicio) y contacto para postular a la empresa. También se logró reducir el consumo de papel ahorrando gastos de estos.

- De acuerdo a esta propuesta de mejora del servicio de bolsa de trabajo permitirá optimizar el proceso de intermediación laboral mejorando la calidad y el tiempo del servicio que se realiza en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, logrando incrementar a un 57% la oferta de atenciones y demanda de postulantes en la ciudad de Lima, año 2020.

## RECOMENDACIONES

- Realizar estrategias de difusión para llegar masivamente a los usuarios buscadores de empleo como una app de Bolsa de Trabajo incluyendo citas en línea en la Play Store, enviar mensajes SMS a nivel nacional informando sobre el servicio, y difusión masiva en servicios de transporte público
- Difundir videos instructivos para reservar una cita, brindar charlas, webinars o transmisiones en vivo sobre temas asociados al servicio bolsa de trabajo y publicación de gráficos sobre programación de talleres y ofertas laborales.

## REFERENCIAS

- Aguilar, H. Ñ. (2018). *Servicios de intermediación laboral existentes en el marco del programa NEO* . Cumbre de las Américas: Programa Nuevas Oportunidades de Empleo (NEO) .
- Ángel, M. M. (2017). *La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente*. Mendoza : Universidad Nacional de Cuyo.
- Basaldúa Farfán, M. C. (2020). *Análisis de los factores determinantes en la satisfacción del usuario en un servicio público de intermediación laboral. Estudio de caso de la bolsa de trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo*. Lima: PUCP.
- BRITO, Á. V. (2017). *Diseño e implementación del departamento de bolsa de empleo para vincular a los profesionales de la unidad académica de ciencias administrativas y comerciales de la unemi con el mercado laboral de milagro y la región 5*. Milagro: Universidad Estatal de Milagro .
- Caribe, P. L. (2020). *Panorama Laboral 2020. América Latina y el Caribe*. Americas: OIT.
- CEPAL. (2021). *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe*. AMERICAS: CEPAL.
- Eiroa, A. B. (2018). *Estudio sobre las agencias de colocacion y su papel en la reduccion de desempleo juvenil*. España: Universidad de Coruña.
- El Peruano, D. O. (2009). *Ley de organizacion y funciones del ministerio de trabajo y promocion del empleo*. Lima: El Peruano.
- Empleo, M. d. (2019). *Reglamento de Organizacion y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promocion del Empleo*. Lima: Gobierno.
- Empleo, M. d. (2021). *Bolsa de trabajo*. Jesus Maria: Ministerio de Trabajo y Promocion del Empleo.
- Espinoza, J. (2018). *Revista Internacional y Comparada de relaciones laborales y derecho laboral*. Mexico: University Express.
- FLORES, A. F. (2018). *La comunicación organizacional interna y el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Corporation y Asesoramiento S.R.L. – 2018*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.

- García, T. Á. (04 de 12 de 2021). Obtenido de Apdo:  
[http://apdo.org/web\\_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf](http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf)
- Giese, J. &. (04 de 12 de 2019). *Defining Customer satisfaction. Academy of Marketing*. Obtenido de Redalyc:  
<https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Herrera, R. P. (2018). *Implementación de un sistema de convocatorias web para el Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- MENA, E. E. (2017). *Mecanismos de búsqueda y calidad del empleo en la zona metropolitana de Monterrey, comparación 2005 y 2015*. Saltillo, Coahuila: Universidad Autónoma de Coahuila.
- Molina Salgado, J. I. (2018). *Plataforma de análisis e identificación de demanda de competencias laborales en los avisos de trabajo de la Bolsa Nacional de Empleo mediante técnicas de Text Mining*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Ontaneda, G. M. (2017). *Estudio de factibilidad para la implementación de una Bolsa Social de Trabajo en el Gobierno Autonomo Descentralizado Municipal de Loja*. Loja: Universidad Nacional de Loja.
- Palacios, J. A. (2017). *Propuesta para la creación de la bolsa de empleo para estudiantes y egresados de la Universidad de Cundinamarca seccional Ubaté*. Ubaté: Universidad de Cundinamarca Seccional Ubaté.
- Prieto, R. &. (2017). *Análisis de la calidad del servicio brindado en la empresa*. Arequipa: Universidad Catolica Santa Maria.
- Vía Puente, L. M. (2017). *Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área*. . Lima: Universidad Cesar Vallejo.



## **ANEXO**

## Anexo 1: Tabla de Intermediación laboral Bolsa de Trabajo

INTERMEDIACION- BOLSA DE TRABAJO Y PCD

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Complementos Ayuda Última modificación hace 2 horas por Edgar...

100% € % .00 .00 123 Calibri 12 B I A

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN LABORAL - BOLSA DE TRABAJO									
2										
3	N°	FECHA	CONSULTOR	NOMBRE DEL USUARIO	N° DOC. DE IDENTIDAD	TELEFONO	FICHA DE PEDIDO	FECHA DE ENVIO	PEDIDO	EMPRESA
13438	13463	13/07/2020	KZAMBRANO	SOLANO PONCE JORGE	8083795	946586662	197446	13/07/2020	OPERARIO DE LIMPIEZA	SEGUROC S.A.
13439	13464	1	06/02/2020	NAVEDA LUYO ROSA ELVIRA	16640772	941545396	197446	13/07/2020	OPERARIO DE LIMPIEZA	SEGUROC S.A.
13440	13465	1	06/02/2020	YUCRA VARGAS JOSE LUIS	75763997	921140862	197446	13/07/2020	OPERARIO DE LIMPIEZA	SEGUROC S.A.
13441	13466	1	08/02/2020	DELGADO DEL ROYLE JOSIANY ALLISON	48845701	994397691	197446	13/07/2020	OPERARIO DE LIMPIEZA	SEGUROC S.A.
13442	13467	1	10/02/2020	ZULOAGA CUADROS VICENTE HERNAN	08764529 15/04/1964	930532054	197446	13/07/2020	OPERARIO DE LIMPIEZA	SEGUROC S.A.
13443	13468	1	10/02/2020	VALENCIA OBLITAS RODRIGO	72382009	947507629	197446	13/07/2020	OPERARIO DE LIMPIEZA	SEGUROC S.A.
13444	13469	13/07/2020	JCCONAS	Ronald Jesus Villegas Lachira	76529519	76529519	197760	13/07/2020	PUBLICISTA PART TIME	AGENCIA EX
13445	13470	13/07/2020	JCCONAS	Ronald Jesus Villegas Lachira	76529519	76529519	197631	13/07/2020	TA DE PÉRDIDAS- VILLA	ISEG PEF
13446	13471	13/07/2020	JCCONAS	Giancarlo Cruz Gonzales	40513214	914360354	197716	13/07/2020	EGOCIOS CONVENIO - \$	& ASOCIADOS
13447	13472	13/07/2020	JCCONAS	SHEYLA MELISSA CHILON FLORES	76361028	902 487 211	197631	13/07/2020	TA DE PÉRDIDAS- VILLA	ISEG PEF
13448	13473	13/07/2020	JCCONAS	SHEYLA MELISSA CHILON FLORES	76361028	902 487 211	197608	13/07/2020	CAJEROS (AS)	DOS PERUANO:
13449	13474	13/07/2020	JCCONAS	Pedro Eloy Yataco Tasayco	21834768.	956964430	197552	13/07/2020	TICAS - INGENIERIA IND	VER PROFESSIO
13450	13475	13/07/2020	JCCONAS	RINA ESTEFANY GUERRERO GRAN	47326858	955832545	197424	13/07/2020	IDADO DE NIÑOS Y NIÑ	ILES SOS PERÚ
13451	13476	13/07/2020	JCCONAS	Luis Antonio Yacsahuanga Vera	70923484	912746684	197382	13/07/2020	- TECNICO INFORMATI	MANDOMEDIO
13452	13477	13/07/2020	JCCONAS	Carmen Rosa Sánchez Torres	6073337	999727910	197435	13/07/2020	OPERARIO DE LIMPIEZA	FAMALL GR
13453	13478	13/07/2020	JCCONAS	Carmen Rosa Sánchez Torres	6073337	999727910	197446	13/07/2020	OPERARIOS DE LIMPIEZA	SEGUROC
13454	13479	13/07/2020	JCCONAS	Carmen Rosa Sánchez Torres	6073337	999727910	197446	13/07/2020	OPERARIOS DE LIMPIEZA	EN DEL PERU SE

Inter - BT DESPLEGABLES Inter - BT PCD RESUMEN

## Anexo 2: Guía de búsqueda de ofertas de empleo para el usuario

### **GUÍA DE BÚSQUEDA DE OFERTAS DE EMPLEO PARA EL USUARIO**

Estimado usuario(a), se ha registrado en nuestro servicio de Bolsa de Trabajo del Centro de Empleo, cuyo registro tiene una duración de 6 meses a partir de la fecha. Después de los cuales puede reinscribirse nuevamente para no quedar desactivado del sistema y seguir habilitado para seguir postulando a otras opciones laborales.

A partir de la fecha puede postular a las ofertas de empleo ingresando a nuestra página líneas abajo, siguiendo a continuación con las siguientes indicaciones:

**Imagen 1**



Imagen 2



Imagen 3



De encontrar alguna vacante en el que cumpla con los requisitos, tome nota del número de pedido y realice las siguientes indicaciones:

1. Ingrese al siguiente link <http://extranet.trabajo.gob.pe/extranet/web/citas> para generar una nueva cita para el servicio de bolsa de trabajo e indicarnos en la nueva cita generada la vacante de su interés.
2. Ingrese a su correo personal y envíenos a nuestro correo de [bolsadetrabajo@trabajo.gob.pe](mailto:bolsadetrabajo@trabajo.gob.pe) el número de pedido que ha encontrado en nuestra página web para que por este mismo medio le respondamos sobre la vacante solicitada.

#### Imagen 4

**OPERARIOS DE ALMACEN - LIMA SUR**  
DYNAMIC FORCE S.A.C.  
DYNAMIC FORCE S.A.C., CONSULTORA

**Sobre el Aviso**

**REQUISITOS:**  
 REQUISITO: PERFIL DEL PUESTO • EXPERIENCIA: MÍNIMO DE EXPERIENCIA DE 01 MESSES COMO OP DE ALMACÉN O PUESTOS AFINES • ESTUDIOS SECUNDARIA COMPLETA • HORARIO: ROTATIVO LUNES A DOMINGO CON 1 DIA DE DESCANSO A LA SEMANA, 2 TURNOS ROTATIVO DE 8HRS EN EL PUNTO DE S/M • S/M • LUGAR DE TRABAJO: LIMA • FUNCIONES: CARGA, DESGARRA, PICADO, PUNDO Y TRABAJO MANUALES REALIZACIÓN DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA Y ASEO • SI CUMPLE EL PERFIL, ENVÍE SU CURRÍCULUM VITAE (CV) AL CORREO ELECTRÓNICO: [bolsadetrabajo@trabajo.gob.pe](mailto:bolsadetrabajo@trabajo.gob.pe) – INDICANDO EN EL ASUNTO: N° DE PEDIDO: 16068 O RESERVE UNA CITA EN LINEA AL: [HTTP://EXTRANET.TRABAJO.GOB.PE](http://extranet.trabajo.gob.pe) REGISTRAR INTERÉS: CLICAR EN EL LINK EN MARROQUÍ.

**REMUNERACIÓN:**  
S/ 300.000

**ESTUDIOS FORMALES:**  
SECUNDARIA COMPLETA

**OCCUPACION:**

**OPERARIOS DE ALMACEN - LIMA SUR**

**JORNADA:**  
L - O 08:00 - 16:00, 2 TURNOS DE 8HRS

**CANTIDAD DE VACANTES:**  
25

**REMUNERACIÓN:**  
S/ 300.000

12704213787

16068

Ingresar a esta vacante

3. Adicionalmente envíe su CV al siguiente Correo: [bolsadetrabajo@trabajo.gob.pe](mailto:bolsadetrabajo@trabajo.gob.pe) colocando en el asunto su ocupación Ejemplo: Técnica en enfermería/ Asistente contable/ auxiliar administrativo/ Archivo/ Secretaria/Ingeniero Industrial y el código de 06 dígitos que genera dicha vacante, que se encuentra ubicado en la parte inferior derecha del perfil, de dicha vacante.
4. Cualquier duda o información al respecto sobre el servicio de Bolsa de Trabajo con gusto se lo proporcionaremos, escribiendo al correo [bolsadetrabajo@trabajo.gob.pe](mailto:bolsadetrabajo@trabajo.gob.pe)

#### Recomendación:

Postule a las opciones laborales donde usted cumpla los requisitos solicitados por las empresas.

Atentamente  
**Servicio de Bolsa de Trabajo**

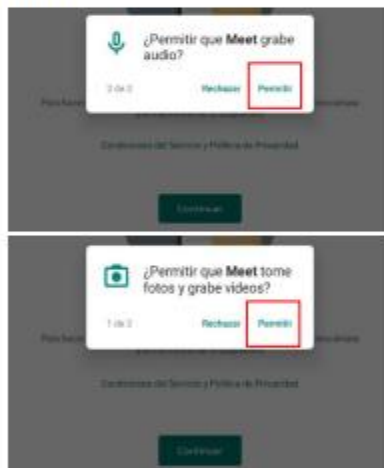
## Anexo 3: Cartilla Meet para los usuarios

### CONOCE LOS PASOS PARA ACCEDER A TRAVÉS DE TU CELULAR AL APLICATIVO MEET

1. Desde tu celular Ingresa a Play Store e instala el aplicativo MEET.



2. Para acceder a las video llamadas debes permitir el acceso a Meet de la videocámara y el micrófono.

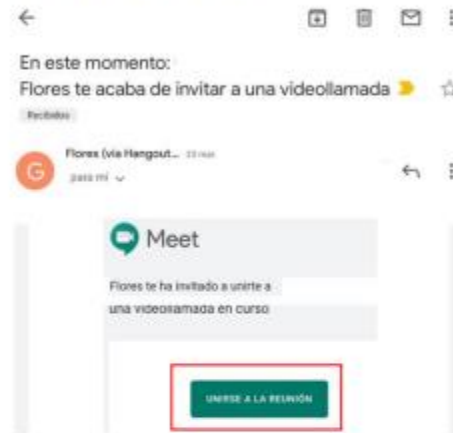


3. El aplicativo solicitará agregar y/o ingresar a tu cuenta de correo electrónico Gmail y contraseña.



### CONOCE LOS PASOS PARA ACCEDER A TRAVÉS DE TU CORREO ELECTRÓNICO AL APLICATIVO MEET

4. Si escogiste ser atendido a través de tu celular debes ingresar luego de haber instalado el aplicativo meet, a tu correo electrónico, si no, puedes ingresar directamente a tu correo y verificar el correo del consultor asignado, quien te enviará un link de invitación



5. Dar click en el botón "UNIRSE"




Anexo 4: Excel unificado

Formulario sin titulo (respuestas) ☆

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Complementos Ayuda Todos los cambios se han quedado en Drive

100% 123+ Predetermi...

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16

 **Centro de Empleo**

*Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres*

*Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral*

Lima, 25 de mayo del 2020

**Sr. Empresario**

De nuestra mayor consideración:

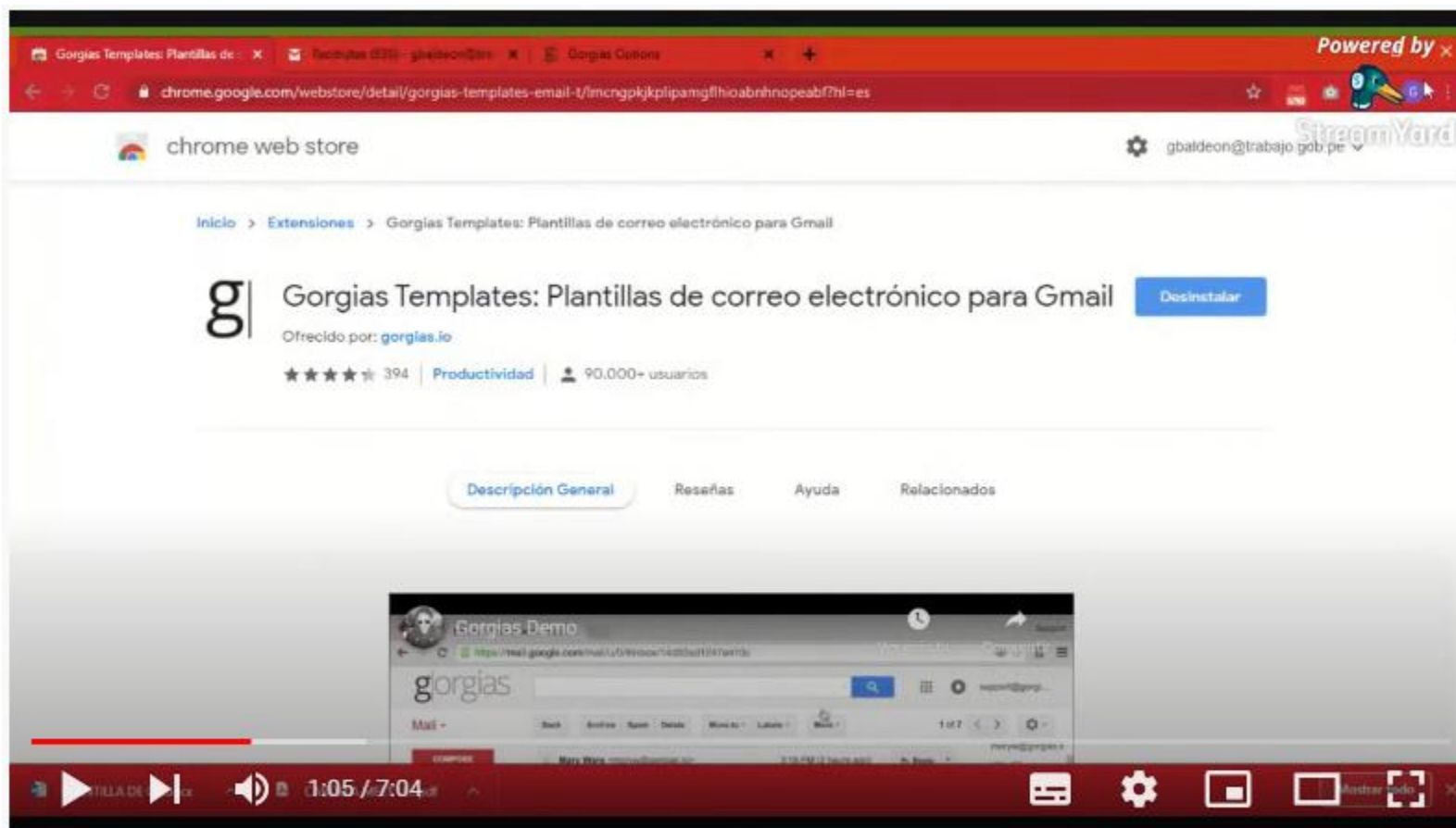
De acuerdo a su solicitud, tenemos el agrado de presentarle al Sr. (a) (la)

[Redacted]

Quien postula a la vacante de [Redacted]

+ Respuestas de formulario 1 Hoja 5 Cartilla

## Anexo 5: Video tutorial uso de la extensión Gorgias



### Video tutorial Gorgias

Oculto



Anexo 6: Estadística servicio Bolsa de Trabajo 2020 - MTPE

**ANUARIO ESTADÍSTICO SECTORIAL 2020**

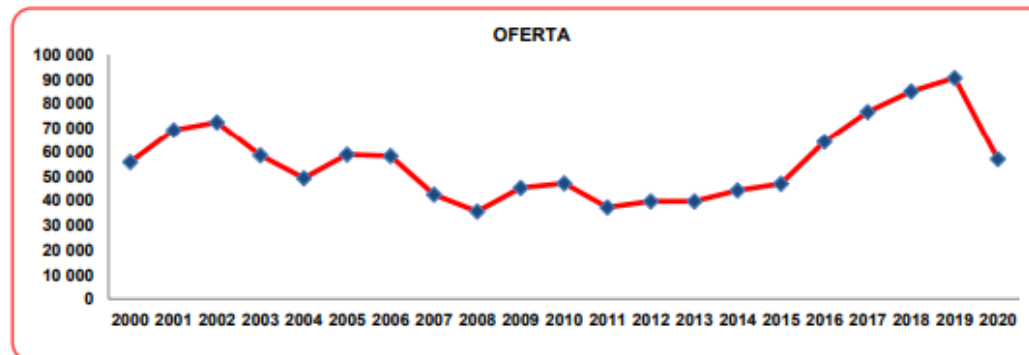
**LIMA METROPOLITANA**

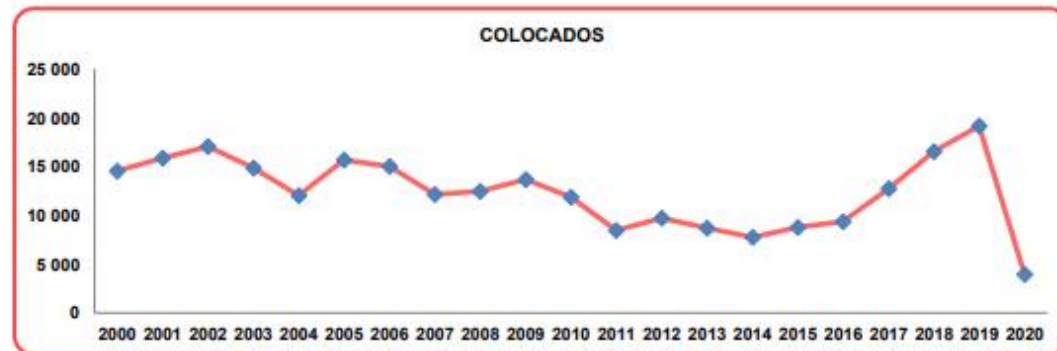
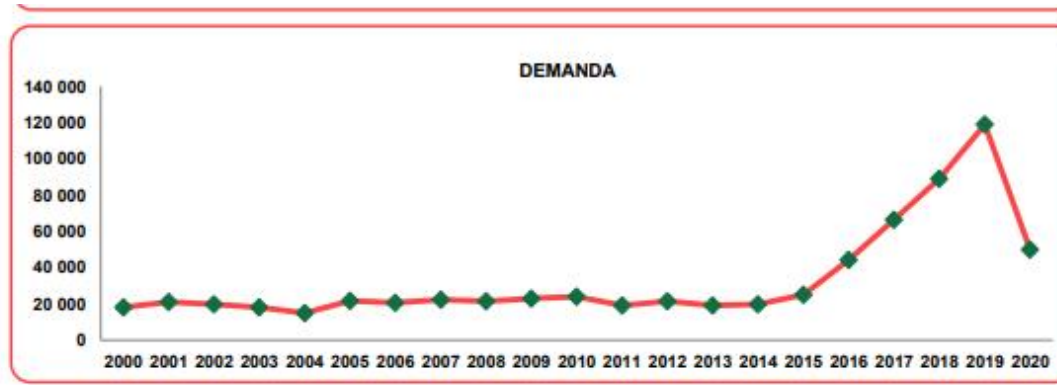
**SERVICIO DE BOLSA DE TRABAJO, SEGÚN AÑO**

2000 - 20

AÑO	OFERTA	DEMANDA	COLOCADOS
2000	55 897	18 118	14 523
2001	69 132	21 116	15 850
2002	72 403	19 816	17 037
2003	58 611	18 048	14 834
2004	49 260	14 979	12 039
2005	58 938	21 653	15 662
2006	58 349	20 614	14 998
2007	42 493	22 363	12 146
2008	35 644	21 558	12 447
2009	45 346	23 040	13 673
2010	47 096	23 979	11 846
2011*	37 327	19 090	8 452
2012*	39 784	21 404	9 707
2013*	39 802	19 261	8 696
2014*	44 253	19 824	7 749
2015*	47 054	25 015	8 759
2016*	64 313	44 231	9 355
2017*	76 665	66 456	12 715
2018*	85 125	88 994	16 528
2019*	90 600	118 942	19 138
2020*	57 140	50 008	3 930

\*NO INCLUYE A LA DRTPE DEL CALLAO





**FUENTE :** MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO - MTPE

DIRECCIÓN GENERAL DEL SERVICIO NACIONAL DEL EMPLEO - Sistema SILNET - Portal Empleos Perú

**ELABORACIÓN:** MTPE - OGETIC / OFICINA DE ESTADÍSTICA

**NOTA:** En el marco de la pandemia por el COVID 19, y para facilitar la inserción laboral y promover el empleo, el 21 de agosto de 2020 se puso en operación la renovada Plataforma de Empleos Perú ([www.empleosperu.gob.pe](http://www.empleosperu.gob.pe)), a través de la Resolución Ministerial N° 179-2020-TR "Lineamientos para la prestación del servicio de intermediación laboral, a través de la Bolsa de Trabajo, ante el impacto del COVID 19".

## Anexo 7: Base de datos regionales sobre servicio de bolsa de trabajo 2020 – MTPE

### SERVICIO DE BOLSA DE TRABAJO, SEGÚN DIRECCIÓN Y GERENCIA REGIONAL

2020

DIRECCIÓN Y GERENCIA REGIONAL	OFERTA	DEMANDA	COLOCADOS
AMAZONAS	246	139	10
ÁNCASH	3 397	1 615	1 965
APURÍMAC	724	743	92
AREQUIPA	2 464	1 418	52
AYACUCHO	826	256	23
CAJAMARCA	1 118	652	185
CALLAO	6 726	4 331	421
CUSCO	2 299	1 110	346
HUANCAVELICA	82	59	-
HUÁNUCO	1 761	473	190
ICA	4 925	4 927	1 869
JUNÍN	1 305	1 108	3
LA LIBERTAD	5 743	4 121	476
LAMBAYEQUE	4 992	2 732	951
LIMA METROPOLITANA (SEDE CENTRAL)	57 140	50 008	3 930
LIMA PROVINCIA	3 062	6 835	1 442
LORETO	556	487	1
MADRE DE DIOS	563	327	82
MOQUEGUA	3 165	4 389	921
PASCO	294	1 145	12
PIURA	10 588	4 845	2 868
PUNO	487	236	4
SAN MARTÍN	791	225	16
TACNA	1 550	412	61
TUMBES	396	222	38
UCAYALI	507	1 270	111
NO DETERMINADO	100 152	1 035	365
<b>TOTAL</b>	<b>215 859</b>	<b>95 120</b>	<b>16 434</b>

FUENTE : MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO - MTPE

DIRECCIÓN GENERAL DEL SERVICIO NACIONAL DEL EMPLEO - Sistema SILNET - Portal Empleos Perú

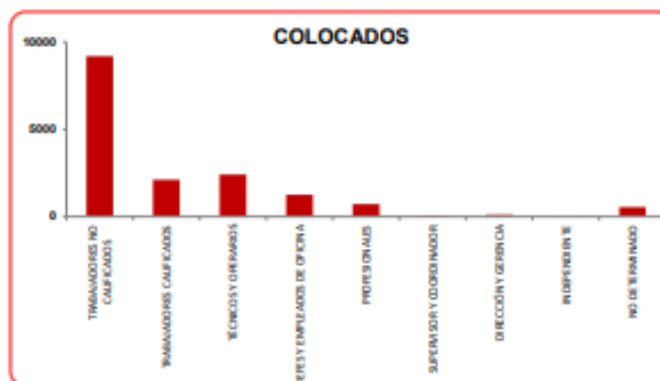
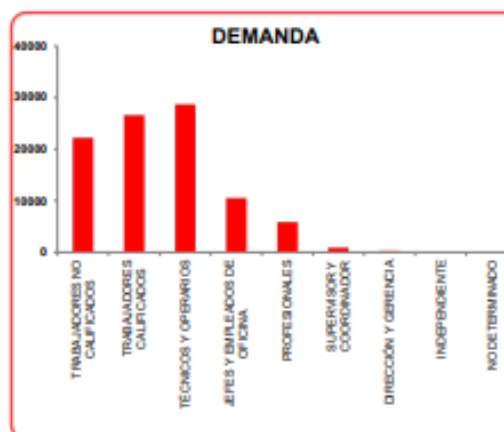
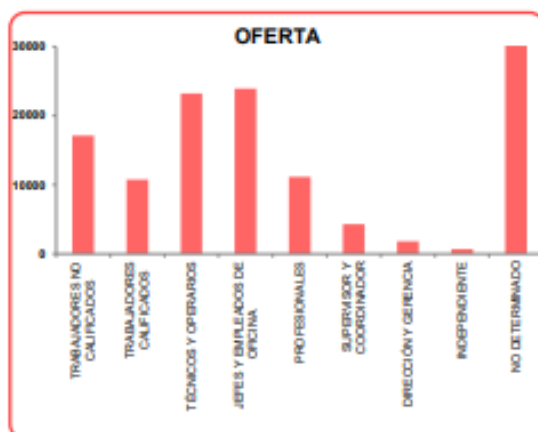
ELABORACIÓN: MTPE - OGETIC - OFICINA DE ESTADÍSTICA

**NOTA:** En el marco de la pandemia por el COVID 19, y para facilitar la inserción laboral y promover el empleo, el 21 de agosto de 2020 se puso en operación la renovada Plataforma de Empleos Perú ([www.empleosperu.gob.pe](http://www.empleosperu.gob.pe)), a través de la Resolución Ministerial N° 179-2020-TR "Lineamientos para la prestación del servicio de intermediación laboral, a través de la Bolsa de Trabajo, ante el impacto del COVID 19".

## Anexo 8: Base de datos del servicio de bolsa de trabajo según ocupaciones demandadas 2020 – MTPE

### SERVICIO DE BOLSA DE TRABAJO, SEGÚN OCUPACIONES AGRUPADAS 2020

OCUPACIONES AGRUPADAS <sup>1/</sup>	OFERTA	DEMANDA	COLOCADOS
TRABAJADORES NO CALIFICADOS	17 117	22 227	9 196
TRABAJADORES CALIFICADOS	10 748	26 600	2 111
TÉCNICOS Y OPERARIOS	23 222	28 698	2 418
JEFES Y EMPLEADOS DE OFICINA	23 927	10 560	1 254
PROFESIONALES	11 149	5 880	717
SUPERVISOR Y COORDINADOR	4 311	918	68
DIRECCIÓN Y GERENCIA	1 827	237	120
INDEPENDIENTE	689	-	9
NO DETERMINADO	122 869	-	541
<b>TOTAL</b>	<b>215 869</b>	<b>95 120</b>	<b>16 434</b>



FUENTE : MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO - MTPE

DIRECCIÓN GENERAL DEL SERVICIO NACIONAL DEL EMPLEO - Sistema SILNET - Portal Empleo Perú

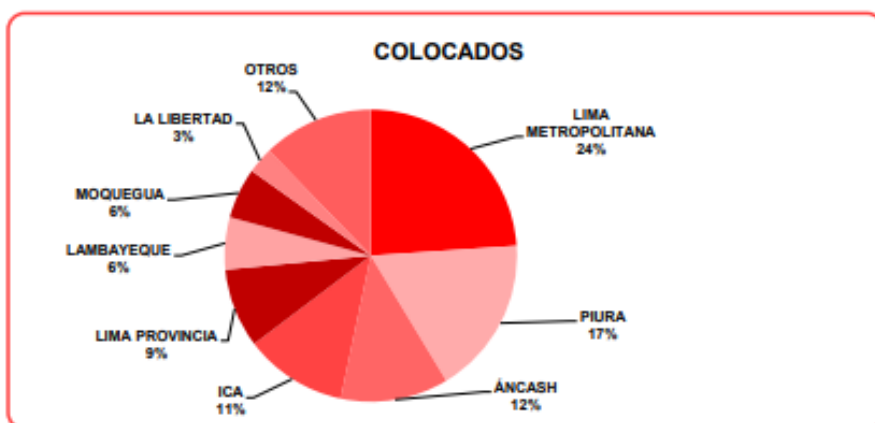
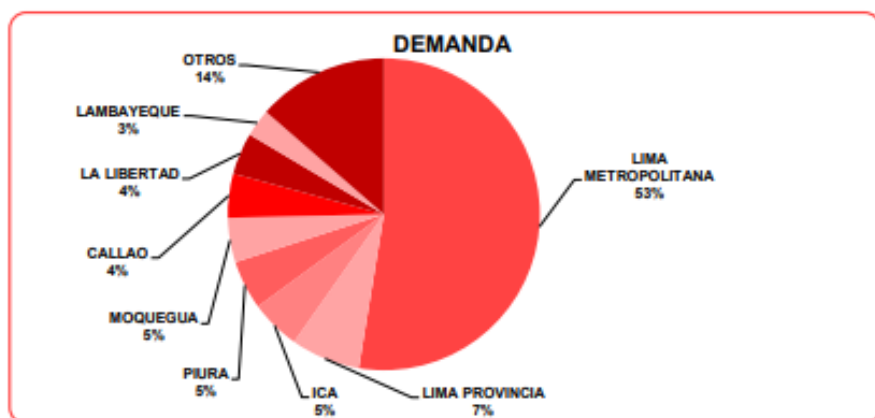
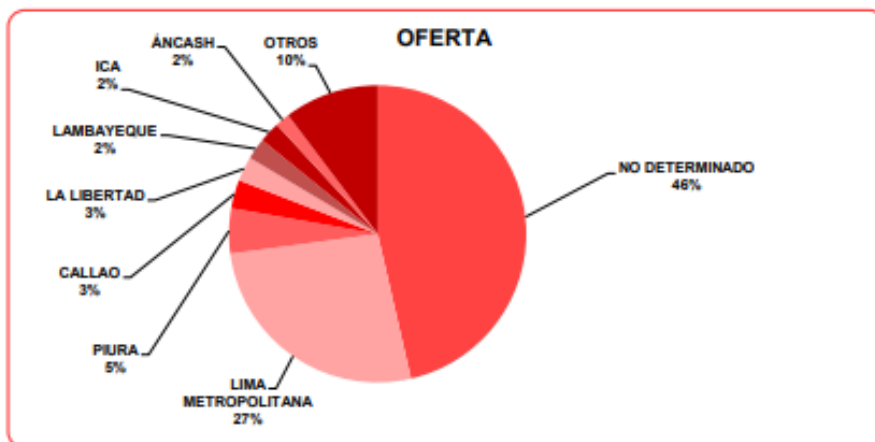
ELABORACIÓN: MTPE - OGETIC - OFICINA DE ESTADÍSTICA

NOTA: En el marco de la pandemia por el COVID 19, y para facilitar la inserción laboral y promover el empleo, el 21 de agosto de 2020 se puso en operación la renovada Plataforma de Empleo Perú ([www.empleo.peru.gob.pe](http://www.empleo.peru.gob.pe)), a través de la Resolución Ministerial N° 179-2020-TR "Lineamientos para la prestación del servicio de intermediación laboral, a través de la Bolsa de Trabajo, ante el impacto del COVID 19".

1/ Para elaborar las ocupaciones agrupadas, se trabajó con la codificación proporcionada por el sistema SILNET y los cargos solicitados en el portal de Empleo Perú. Cabe señalar que el portal Empleo Perú no cuenta con codificación en sus ocupaciones.

Anexo 9: Base de datos de oferta, demanda y colocados del servicio de bolsa de trabajo 2020 - MTPE

SERVICIO DE BOLSA DE TRABAJO, SEGÚN DIRECCIÓN Y GERENCIA REGIONAL  
2020



FUENTE : MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO - MTPE  
DIRECCIÓN GENERAL DEL SERVICIO NACIONAL DEL EMPLEO - Sistema SILNET

ELABORACIÓN: MTPE - OGETIC - OFICINA DE ESTADÍSTICA

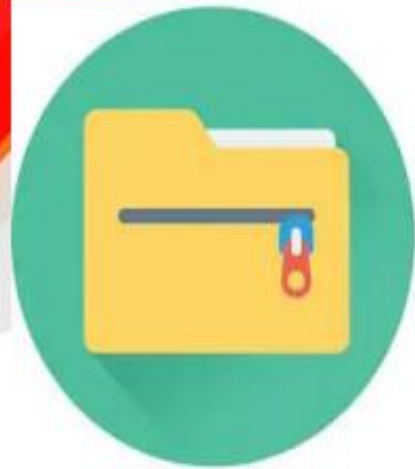
NOTA: En el marco de la pandemia por el COVID 19, y para facilitar la inserción laboral y promover el empleo, el 21 de agosto de 2020 se puso en operación la renovada Plataforma de Empleos Perú ([www.empleosperu.gob.pe](http://www.empleosperu.gob.pe)), a través de la Resolución Ministerial N° 179-2020-TR "Lineamientos para la prestación del servicio de intermediación laboral, a través de la Bolsa de Trabajo, ante el impacto del COVID 19".





**Propuesta:**

Facebook  
"Centro de  
Empleo  
Lima"



Solicitar una guía  
para elaborar  
diseños gráficos y  
audiovisuales  
estándares a OCI.



Realizar y compartir la  
entrevista de un usuario  
que ha tenido una  
experiencia exitosa  
utilizando el servicio



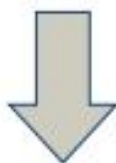
COLEGIO REGIONAL DE PROFESORES  
DE LIMA METROPOLITANA  
www.cpelima.com

**Bolsa de trabajo**

¡Forma parte del mejor equipo!



Publicar posts con la  
información breve de  
cada servicio



Difundir videos  
instructivos para  
reservar una cita y  
utilizar el meet



Brindar charlas,  
webinars o  
transmisiones en vivo  
sobre temas asociados  
a los servicios



Publicación de  
gráficos sobre  
programación de  
talleres y ofertas  
laborales



Anexo 11: Observación directa



The image shows a video player interface. The video title is "SERVICIOS VIRTUALES DEL MTPE" and the duration is 0:01 / 1:36. Below the video, there are two comments from a user named "Joiner German Guimaraes Santamaria".



**Comentarios: 2**

Recuerda realizar comentarios respetuosos y seguir nuestros [Lineamientos de la Comunidad](#)

 Agrega un comentario público...

 Joiner German Guimaraes Santamaria · Hace 4 días  
Solo es charlatanería nunca te llaman

 Joiner German Guimaraes Santamaria · Hace 4 días  
Solo sirve para maquillar sus estadísticas

  1.205 >



**Jose Lenguani**

No carga al momento de reservar mi cita

6 sem

Me gusta

Responder

1



**Laura Isabel Llanterhuay Huamán**

No hay horarios hasta noviembre 🙄



6 sem

Me gusta

Responder



**Ruby Castillo**

No funciona, he intentado un sinnúmero de veces y no carga la página

5 sem

Me gusta

Responder

## Anexo 12: Entrevista semi-estructurada

- ¿Cómo ha cambiado su servicio por la coyuntura actual?
- ¿Cuántas atenciones tienen al día como consultora?
- ¿Cuántas atenciones tienen al día como servicio?
- ¿Qué edad tiene la mayoría de sus usuarios?
- ¿Qué dispositivos utiliza para realizar su cita en línea?
- ¿Qué inconvenientes han tenido en la interacción virtual con los usuarios?
- ¿Qué problemas han tenido en el uso de la plataforma citas en línea?
- ¿Qué dificultades ha tenido con los dispositivos que utiliza?
- ¿Qué tanto se podrían ajustar las directivas de su servicio a la modalidad de atención virtual?
- ¿Qué tanto se podrían ajustar las directivas de su servicio a la coyuntura actual?
- ¿Qué ideas tiene para mejorar la interacción con los usuarios?
- ¿Cuáles son los resultados de las encuestas de satisfacción de su servicio?
- ¿Qué ideas tiene para ajustar su servicio a la coyuntura actual?
- ¿Qué recomendaciones tiene para ajustar su servicio a la modalidad virtual?
- ¿Qué sugerencias tiene para mejorar la plataforma de atención virtual a los usuarios?
- ¿Qué propuesta tiene para facilitar el trabajo de los consultores?
- ¿Qué le recomendarías a los usuarios para el uso exitoso de la plataforma?

### Anexo 13: Video tutorial instalación Google Meet

