INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO
JOHN VON NEUMANN

CARRERA PROFESIONAL TÉCNICA DE
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

"DISEÑO DEL SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN LABORAL EN EL ÁREA ACADÉMICA DEL CETPRO EGATUR PARA EL 2015"

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO A NOMBRE DE LA NACIÓN DE:

PROFESIONAL TÉCNICO EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

AUTORES:

LISSETH CLAUDIA CASTILLO COPAJA
GABRIELA ROSARIO CUBAS MAMANI
LESLIE KATHERIN SANTILLANA CHIRI

PROFESOR GUÍA:

LUIS ALBERTO JESÚS ARENAS ROJAS

TACNA-PERÚ
2015

INDICE

INTRODUCCIÓN……5

CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

1.1 Título del tema……...6

1.2 Planteamiento del problema……..6

1.3 Formulación del problema……...7

1.4 Objetivo General……8

1.5 Objetivos Específicos……8

1.6 Justificación……9

1.7 Definiciones Operacionales……11

1.8 Variables……12

1.9 Metodología……14

1.9.1 Tipo de investigación……14

1.9.2 Técnicas y escalas……..14

1.10 Alcances y limitaciones…..……..15

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación……..……17

2.2 Bases Teóricas……..……17

2.3 Definiciones de Términos……..25

2.4 Análisis Crítico……..…26

CAPÍTULO 3: MARCO REFERENCIAL

3.1 Reseña Histórica……...…..27

3.2 Misión……...……..…….....28

3.3 Visión……..…….....28

3.4 Valores…….……29

3.5 Funciones Generales…….…..30

3.6 Objetivos Generales…….…….……..……30

3.7 Organigrama…….…….....31

3.7 Análisis Crítico…….…….31

CAPITULO 4: DESARROLLO DEL TEMA

4.1. Identificación del área a mejorar……..33

4.2. Diagnóstico de la empresa……..……..……....34

4.2.1 Análisis FODA……...34

4.2.2 Matriz EFI-EFE……..……..36

4.2.3 Sistema de intermediación laboral actual……...44

4.3. Diseño del modelo de mejora…….……..46

4.3.1 Descripción del tipo y diseño……....47

4.3.2 Determinación de la población y muestra……..……..48

4.3.3 Diseño de los instrumentos…….....49

4.3.4. Diseño del Mapa de Procesos……....51

4.4. Modelo de flujograma……..…..51

4.4.1. Determinación de las falencias del sistema……..…52

Encuesta a los colaboradores del CETPRO EGATUR…….…54

Encuesta a los estudiantes del CETPRO EGATUR……..58

4.4.2 Propuesta de Mejora…….…....61

4.4.3 Definición de mecanismos de control y seguimiento……..…..…64

5. Conclusiones……..…....65

6. Recomendaciones…….……..…….67

Referencias……..……..…..68

Bibliografía y webgrafía…….……..….70

Anexos…….……...71

INTRODUCCIÓN

En los últimos años la intermediación laboral se ha convertido en un fenómeno característico de un sistema productivo tanto nacional como internacional. Se refiere a las empresas que requieren personal las cuales intermedian con compañías o entidades que ofrecen este servicio a fin de conseguir el recurso humano para la ejecución de las distintas actividades requeridas.

Hoy en día el mercado competitivo es una amenaza para los trabajadores que quieren conseguir una oferta laboral adecuada debido al costo elevado en la búsqueda de información y puestos afines a su oferta.

El análisis del CETPRO EGATUR nos da un efecto negativo respecto a su sistema de intermediación con respecto a la oferta de trabajo hacia las empresas, con las que mantiene un convenio debido a que se centran en la demanda a nivel internacional dejando de lado la demanda nacional que es un punto importante si se quiere posicionar a los egresados, ofreciéndoles una oferta razonable y la oportunidad de conseguir una oferta laboral adecuada a sus capacidades lo que no siempre es factible a nivel internacional por lo que las plazas quedan en espera generando costos para dicho CETPRO.

CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

1.1 Título del tema

"DISEÑO DEL SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN LABORAL EN EL ÁREA ACADEMICA DEL CETPRO EGATUR PARA EL 2015"

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Diagnóstico

Actualmente el CETPRO EGATUR recibe en promedio 3 solicitudes diarias para reclutamiento de talento en las especialidades de gastronomía; bar-coctelería; pastelería y panificación. No obstante, estas oportunidades laborales no son gestionadas correctamente y un gran porcentaje de ellas no concluyen con la intermediación laboral.

1.2.2 Pronóstico

Si las gestiones ineficientes continuasen, se estima una disminución de la demanda de reclutamiento por parte de las empresas interesadas, ya que verán innecesarios los esfuerzos por captar recurso humano directamente del CETPRO EGATUR.

1.2.3 Control

Un diseño del sistema de intermediación laboral permitirá gestionar correctamente las ofertas laborales de las empresas hacia el CETPRO EGATUR.

Sin embargo, para asegurar el fiel cumplimiento de los objetivos del sistema de intermediación, se deberá generar un rol de supervisión y control sobre el mismo sistema de intermediación, con el fin de levantar información relevante para la toma de acciones correctivas.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Interrogante general:

¿Cómo mejorar la intermediación laboral en el área académica del CETPRO EGATUR?

1.3.2 Interrogantes Específicas

a) ¿Cuál es el nivel de eficiencia de la intermediación laboral en el área académica del CETPRO EGATUR?

b) ¿Cómo esquematizar el flujo de procesos para la atención de ofertas laborales en el área académica del CETPRO EGATUR?

c) ¿Qué mecanismos son necesarios para la intermediación laboral en el área académica del CETPRO EGATUR?

1.4 Objetivo General

Diseñar un sistema de intermediación laboral del área académica del CETPRO EGATUR.

1.5 Objetivos Específicos

a) Diagnosticar el nivel de eficiencia de la intermediación laboral en el área académica del CETPRO EGATUR.

b) Esquematizar el flujo de procesos para la atención de ofertas laborales en el área académica del CETPRO EGATUR.

c) Establecer mecanismos para la intermediación laboral en el área académica del CETPRO EGATUR.

1.6 Justificación

1.6.1 Teórica

En la actualidad, la expresión intermediación laboral, se denomina al conjunto de acciones que tienen por objeto poner en contacto los oferentes de trabajo con los demandantes de empleo para su colocación. Los servicios de intermediación laboral son hoy una herramienta de política para mejorar la calidad y la eficiencia en el proceso de cuadrar a quienes buscan trabajo con las vacantes disponibles y con las posibilidades de capacitación.

Esta herramienta de política llevada a la gestión de un centro de estudios, fomentará la empleabilidad de sus estudiantes y titulados; creando un papel importante no sólo a la situación de los estudiantes en el mercado laboral, sino también a su evolución y las expectativas que tenían durante sus estudios en comparación con su situación actual.

En el caso del CETPRO EGATUR, se debe aplicar esta herramienta de política de gestión en base a la teoría del capital humano elaborada por Gary Stanley Becker (1983) quien refiere que la educación y la formación deben ser consideradas como inversiones realizadas por individuos racionales ,con el fin de incrementar su eficiencia productiva y sus ingresos.

La presente propuesta de mejoramiento podrá disminuir el desempleo entre sus estudiantes, la reducción en los costos de búsqueda de un empleo.

1.6.2 Metodológica

El cumplimiento de los objetivos propuestos en el proyecto de mejoramiento se logrará acudiendo a la utilización de las técnicas de investigación que más se ajusten al tema sujeto de análisis, como son las encuestas a los estudiantes, que nos brindará datos cuantitativos que permitirán medir el nivel de eficiencia de la intermediación laboral.

Las entrevistas al personal del área académica del CETPRO EGATUR ayudarán sin duda alguna a describir los problemas presentados y lo más importante que permitirán dar una alternativa de solución factible.

1.6.3 Práctica

El presente proyecto de mejoramiento brindará un nuevo modelo de gestión de intermediación laboral al CETPRO EGATUR, con el fin de mejorar la atención de las ofertas laborales, este proyecto

será útil para la capacitación de los estudiantes y su experiencia laboral.

Beneficiará a las empresas en el proceso de reclutamiento, reduciendo sus costos y tiempo, por otra parte del CETPRO EGATUR fomentará la empleabilidad de sus estudiantes.

Con los resultados se podrán mejorar los mecanismos de intermediación laboral, a través de la creación de un manual de procedimientos para la atención de ofertas laborales demandadas por las empresas.

1.7 Definiciones Operacionales

Deberá comprender la metodología para un correcto diseño de un nuevo modelo de gestión de intermediación laboral en el CETPRO EGATUR.

Se tendrán en cuenta puntos importantes, utilizando un análisis FODA y haciendo trabajo de campo a través de encuestas, a fin de conocer las falencias del sistema utilizado actualmente por dicho CETPRO.
Finalmente se dará la propuesta para la creación de un diseño de un nuevo modelo de gestión de intermediación laboral para la eficiente toma de decisiones posteriores a la implementación.

1.8 Variables

Cuadro Estadístico N°1 Variables y Objetivos

Comentado [A1]: Insisto esto es un cuadro estadístico y no es un gráfico.

CORRECTO: DEBE DECIR

TABLA 1,2..XXXX…

No es un Gráfico

VARIABLE	SUB-VARIABLES	INDICADOR	OBJETIVOS
1. Variable Dependiente: - Cambio en la Visión Del CETPRO EGATUR en relación a la intermediación laboral. - Incrementar el nivel de intermediación laboral.	- Conocer la visión del CETPRO EGATUR en relación a la intermediación laboral. - Medición de la ventaja que implicaría la aplicación de la nueva propuesta.	- Administración del área académica del CETPRO EGATUR relacionada a la intermediación laboral. - Porcentaje puestos de trabajo ofrecidos. - Valor agregado en servicio al cliente.	- Creación de una nueva visión para la empresa referente a la intermediación laboral. - Satisfacción del cliente en este caso los egresados. - Reducción de costos al incrementar la oferta de puestos de trabajo.

2. Variable Independiente: - Propuesta de diseño del sistema de intermediación laboral en el área académica del CETPRO EGATUR.	- Medición de las colocaciones gestionadas.	- Porcentaje de cuota de mercado de ofertas laborales. - Porcentaje de colocaciones gestionadas.	- Conocimiento de los porcentajes, a fin de mantenerlos a largo plazo generando una ventaja competitiva y comparativa en relación a los competidores más cercanos y el servicio ofrecido.

Fuente: Centro URBAL – Metodologías para la implementación de programas para fomentar el empleo.

1.9 Metodología

1.9.1 Tipo de investigación

Este tipo de investigación es de campo**,** porque la metodología que se realizará se apoya en informaciones que provienen de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones.

Se darán a conocer bases teóricas y conceptuales relacionadas a la intermediación laboral para mejorar el sistema utilizado en el CETPRO EGATUR. De esta manera se busca contribuir con el sistema utilizado actualmente en dicha empresa.

Se recogerá datos en un determinado momento, utilizando cédulas con cuestionarios, que pretenden describir en base a las teorías del capital humano la inversión realizada por los estudiantes en su educación y sus beneficios a largo plazo en el ámbito económico e intelectual; y qué papel desempeña el área académica del CETPRO EGATUR.

1.9.2 Técnicas y escalas

- Análisis FODA del sistema del área académica del CETPRO EGATUR.

- Investigación de campo a través de encuestas.
- Generación de un informe de resultados.
- Nueva propuesta de diseño del sistema de intermediación laboral en el área académica del CETPRO EGATUR, nueva propuesta de mejora.

1.10 Alcances y limitaciones

1.10.1 Espacial:

Nuestro proyecto será objeto de estudio sólo en la ciudad de Tacna, ya que la escuela no tiene más sucursales. Recolectaremos la información cuantitativa y cualitativa dentro de la escuela.

1.10.2 Temporal:

El presente proyecto analizará cuantas propuestas laborales recibió el CETPRO EGATUR en el año 2014.

1.10.3 Conceptual:

Este proyecto de mejoramiento comprenderá dos planteamientos conceptuales principales como: la intermediación laboral y la inserción laboral.

1.10.4 Las de carácter temporal:

La dinámica laboral en el área de almacén presenta horarios recargados, lo cual minimiza el tiempo para la investigación.

1.10.5 Las de carácter geográfico:

Referidas a la extensión comprendida por el proyecto.

1.10.6 Las de carácter social:

No todos los trabajadores del área a analizar están dispuestos a colaborar con la información solicitada.

1.10.7 Las de carácter económico:

Dependiendo en que porcentaje la investigación requiera desplazamientos, procesamiento de información, entre otros.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Se utilizarán investigaciones previas referidas a intermediación laboral, inserción laboral, empleo en el Perú, el mercado laboral peruano y entre otras.

- Valdivia Vargas, Néstor (2004). Formas y alternativas de inserción laboral de los jóvenes en Perú.
- Banco mundial (2010). El mercado laboral peruano.
- Jaramillo, Miguel. Díaz, Juan José (2004). La investigación sobre el mercado laboral peruano: instituciones, capacitación y grupos desfavorecidos.
- Chacaltana, Juan (2004). La inserción laboral de jóvenes en Perú.

2.2 Bases Teóricas:

2.2.1 Intermediación laboral:

Según Marx, Carlos (1968) La intermediación laboral "Es la actividad organizada encaminada a poner en contacto a oferentes y demandantes de mano de obra dentro del mercado laboral para que mutuamente satisfagan sus necesidades, entendiéndose

como oferentes de mano de obra las personas naturales que están a disposición de ofrecer su fuerza de trabajo en un mercado laboral y como demanda de la mano de obra, el reconocimiento de las diferentes unidades económicas para que sus vacantes, sean ocupadas por personas calificadas para el desempeño de las mismas".

En la intermediación laboral confluyen tres sujetos: el oferente, el demandante y el intermediario.

Según Marx, Carlos (1968) el trabajador es el oferente, sujeto que pone a disposición del demandante su fuerza de trabajo para ser empleada en las actividades requeridas por éste; actividad que ejecuta bajo su continuada subordinación, sin que ello signifique que en todos los eventos se configure un contrato de trabajo.

Según ROJAS CHAVEZ, Armando (1990) la responsabilidad de cada uno de los intermediarios varía dependiendo de su calidad; en algunos eventos, el mismo agente intermediador es el empleador del trabajador suministrado, tal como sucede frente a la empresa de servicios temporales; en otras, como el simple intermediario, su responsabilidad se limita exclusivamente al suministro de personal, aunque excepcionalmente puede responder solidariamente por las obligaciones laborales. En

cuanto a las agencias de empleo, éstas no tienen obligación laboral alguna frente al trabajador suministrado.

2.2.2 intermediarios laborales:

Según Chanamé, C. (1999). Son entidades e instituciones que se encuentran entre trabajadores y empresas demandantes para facilitar, informar o regular cómo los trabajadores son empleados por estas empresas.

Las empresas de intermediación laboral, deben enfocarse a que su principal objetivo es prestar un servicio tanto a los solicitantes como a las empresas, por lo que debe formular propuestas innovadoras que comprometan a los empresarios a otorgar los mismos beneficios al personal contratado por intermediación laboral.

En un mercado laboral, en el que existe un porcentaje alto de competencia; los intermediarios no son necesarios. Sin embargo existen desviaciones del mercado laboral con respecto a un mercado competitivo, lo que genera que estos intermediarios sean necesarios para cierto tipo de negocios.

- **Información Costosa:**

  Según Chanamé, C. (1999). La búsqueda laboral en un mercado competitivo es más costosa de lo que parece, ya que los trabajadores pagan por formar parte de procesos de selección; lo cual genera costos de oportunidad de trabajo.

  Es decir la oportunidad perdida en alguna otra actividad, a fin de participar del proceso de búsqueda y selección que esté de acuerdo a su experiencia laboral.

  Por una parte los trabajadores incurren en gastos, los empleadores incurren en costos relacionados directamente al proceso de reclutamiento de personal y selección del mismo; así como también los costos que origina tener vacantes en espera.

  Este sistema es favorable tanto para los trabajadores como para las empresas ya que ambas están al tanto del recurso humano que busca empleo; así como las vacantes de trabajo que existen en el mercado.

- **Selección adversa:**

  Según Chanamé, C. (1999).El principal problema radica en una información asimétrica, lo que quiere decir que la información acerca de trabajadores y empleadores es incompleta, solo los inmersos en este sistema que tengan un porcentaje mayor de información tiene una ventaja sobre los trabajadores y empresas con menor porcentaje de conocimiento e información.

- **Fallas de la acción colectiva:**

  Según Chanamé, C. (1999) referida a las empresas con información certera y completa, lo que le permite una toma de decisiones eficiente de manera individual con respecto al recurso humano de manera individual, mas no de manera colectiva.

  Según Kübler (1999) Los intermediarios laborales ayudarían a resolver el problema de las desviaciones del mercado laboral, ya que el costo sería más bajo para los trabajadores que necesitan de buscadores de empleo para obtener por medios propios un buen empleo acorde a su experiencia.

Al formar parte de un sistema de intermediación laboral, es más factible que los participantes revelen información relevante que voluntariamente no revelarían en la búsqueda utilizando medios propios.

2.2.3 Tipos de intermediación laboral:

Según Kuhn Y Skuterud (2004) los tipos de intermediación laboral son:

- **Búsqueda por medios propios:**

  Incluye el pago por anunciar en diarios locales, ferias de empleo entre otros.

- **Intermediación de agencias públicas:**

  Incluye la participación del trabajador y empresas en agencias gratuitas de búsqueda de recurso humano. El cual incluye bolsa de trabajo de centros de estudio.

- **Intermediación de agencias privadas:**

  Las agencias en este caso cobran una comisión por los servicios ofrecidos.

2.2.4 Funciones de un intermediador laboral:

Según Chanamé (1999) las funciones de los intermediadores se clasifican de la siguiente manera:

- **Brindar asesoría laboral:**

Orientar la experiencia laboral de los trabajadores, creando un perfil adecuado para una eficiente inserción laboral.

- **Selección de recursos humanos:**

Analizar las características del puesto de trabajo requerido por la empresa, a fin de identificar a los trabajadores apropiados para dicho puesto.

- **Vínculo con empresas:**

Comunicar la oferta laboral de las empresas ligadas al intermediario, así como mantener una comunicación a fin de generar más fuentes de empleo.

2.2.5 Características más comunes de los intermediarios laborales:

Según Singer, Gomez (2006). Los trabajadores mejor calificados no hacen uso de la intermediación, ya que el costo de oportunidad

es alto mientras se encuentra en espera de un puesto de trabajo. Utilizan sistemas más complejos y costosos que les permiten asegurar un buen empleo, cosa que no les ofrece la intermediación.

Hoy en día la intermediación laboral es más un apoyo al trabajador que demanda un empleo acorde a sus capacidades y no lo que realmente significa ser un intermediario, ya que se han centrado en aquellos que presentan un porcentaje mayor de dificultad a la hora de conseguir un empleo, en lugar de ofertar a profesionales con mayores aptitudes para la demanda de las empresas con las que mantienen una relación.

Según Singer, Marcos (2006). La certificación de los trabajadores en cuanto a capacidades y eficiencia por parte de los intermediarios es un aspecto que genera problemas, ya que las vacantes no son dadas de acuerdo a criterios técnicos, sino que se dan para disminuir el porcentaje de personas con desempleo que necesitan conseguir un trabajo con urgencia.

Las colocaciones mediante intermediación laboral se dan mayormente hacia trabajos con plazo fijo, con un promedio de 3 a 4 meses con un salario mínimo.

2.3 Definiciones de Términos

Intermediación laboral

Según análisis propio. Número de estudiantes colocados en puestos de trabajo por el CETPRO EGATUR.

Aprovechamiento eficiente de las ofertas laborales recibidas por el CETPRO EGATUR.

CETPRO:

Según www.minedu.gob.pe Un CETPRO es un Centro de Educación Técnico-Productiva de la Educación Básica Regular, ofrece educación dirigida a adolescentes, jóvenes, adultos y personas con necesidades educativas especiales.

Un CETPRO tiene como objetivo proveer al estudiante las competencias laborales necesarias para el ejercicio de una actividad ocupacional especializada.

Según www.minedu.gob.pe Para estudiar en un CETPRO en el ciclo elemental, no se necesita ningún nivel educativo (Educación Básica Regular: Inicial, Primaria, Secundaria. Educación Básica Alternativa).

Para estudiar en un CETPRO en el ciclo medio, si se necesita haber completado como mínimo la Primaria de la Educación Básica Regular.

2.4 Análisis Crítico:

Si las colocaciones como menciona Singer, Marcos (2006). Generan para el trabajador una oferta laboral de 3 a 4 meses con sueldo mínimo, sería más eficiente que los egresados del CETPRO EGATUR buscarán trabajo por medios propios y tendría así un menor costo de Oportunidad.

Las ofertas de empleo no deben ser cubiertas por un recurso humano no calificado para dicho puesto, aunque ello implique un costo mayor para la empresa intermediaria.

Según lo mencionado por Chanamé (1999). La empresa intermediaria debería tener un sistema que implique cumplir con las principales funciones a fin de lograr la mejor oferta laboral para los trabajadores.

Según Kübler (1999) si bien es cierto que los intermediarios ofrecen un puesto de trabajo por un costo menor, esta oferta debería tener un nivel apropiado para que genere competitividad, así como un mejor servicio al cliente y lograr de esta manera un posicionamiento en las empresas más importantes a nivel nacional como internacional, lo que implicaría mayor rentabilidad para la empresa.

CAPÍTULO 3: MARCO REFERENCIAL

Según investigación de campo en el CETPRO EGATUR

3.1 Reseña Histórica

Fue creada el 16 de mayo del 2005, surge como parte de un proyecto innovador de servicios turísticos en la ciudad de Tacna, apostar por el rescate, desarrollo y fortalecimiento de nuestra exquisita biodiversidad cultural, ecosistemas y el interminable abanico de potajes de nuestra cultura y sus diferentes fusiones

Es la escuela de gastronomía, administración y turismo con mayor éxito en el sur del país, con 10 años formando a los mejores profesionales en cocina y coctelería nacional e internacional y su nueva carrera de pastelería.

El éxito de la gastronomía peruana es una realidad y en EGATUR se apuesta por la enseñanza de la diversidad de potajes de su cultura y sus diferentes fusiones, para poder atender la demanda turística local, nacional e internacional.

Se ofrece la Carrera de Chef Profesional, una de las carreras de mayor reconocimiento, a nivel mundial, así como la carrera de Coctelería y Pastelería.

Cuentan con infraestructura adecuada y de última generación en las ciudades de Tacna y Moquegua. Además de una plana docente conformada por chefs, instructores peruanos y extranjeros de los mejores restaurantes, hoteles nacionales y de diferentes partes del mundo.

EGATUR, cuenta con convenios con la Asociación de Restauradores Gastronómicos de las Américas - AREGALA y la Asociación Iberoamericana de Institutos Educativos de Hotelería, Gastronomía y Turismo, para responder a las necesidades de un mercado que cada año demanda más profesionales preparados y competentes en el área.

Así mismo, cuentan con un Restaurante Escuela, en el cual se desarrolla una práctica vivencial en las áreas de administración, logística, bar, servicio, compras de almacén y atención al cliente.

3.2 Misión

"Formar profesionales técnicos del más alto nivel, con visión empresarial en gastronomía, administración, turismo y bar, que satisfagan los requerimientos del mercado local, nacional e internacional".

3.3 Visión

"Ser conocidos a nivel local, nacional e internacional, como la primera escuela de capacitación y formación de profesionales técnicos emprendedores, creativos, innovadores y competentes en gastronomía, administración, turismo y bar".

3.4 Valores

Respeto a los demás:

Induce a cordialidad, armonía, aceptación e inclusión que deben signos distintivos de las relaciones interpersonales y entre las áreas dentro del ámbito laboral.

Lealtad:

Hace referencia la fidelidad, compromiso, identificación, orgullo, pertenencia, confidencialidad y defensa de intereses que en todo momento debemos demostrar, para y por nuestra empresa.

Excelencia en el logro de los Objetivos

Demanda calidad, esfuerzo, empeño y coraje para lograr resultados exitosos en nuestro trabajo y por consiguiente, en la consecución de los objetivos.

Profesionalismo:

Se refiere a la responsabilidad, seriedad, constancia, involucramiento, entrega, dedicación y esmero que cada integrante del equipo de trabajo debe imprimir a sus funciones y tareas.

Honestidad:

Ser honesto consigo mismo así como con la empresa ya que depende uno del otro.

Pasión:

Es dar todo sin la necesidad de que se te exija y así siempre dar más del 100%.

3.5 Funciones Generales

Formación de profesionales competentes, innovadores y con espíritu empresarial, con el objetivo de posicionar la Cocina Peruana como la más importante en el ámbito Gastronómico Internacional.

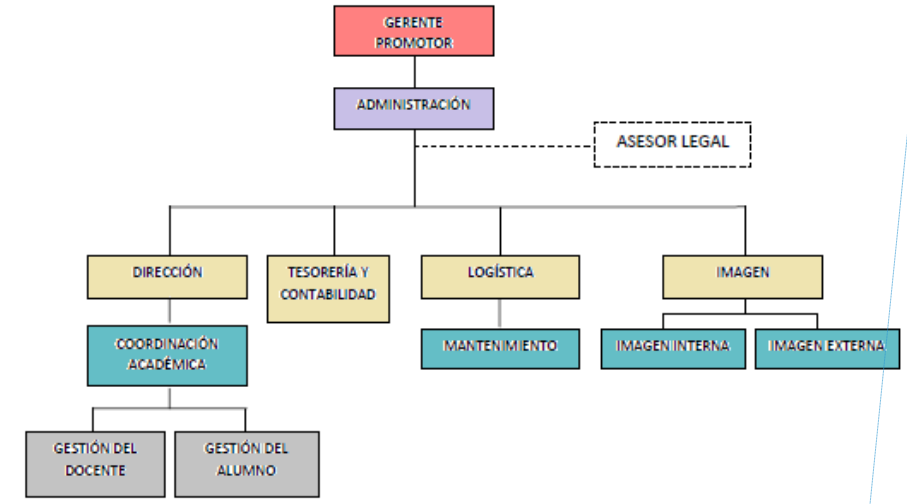
Capacitación relacionada al emprendimiento desarrollo y dirección de una empresa propia.

3.6 Objetivos Generales

- Incremento del valor de la empresa.
- Incremento de la rentabilidad.
- Cumplir con las expectativas de satisfacción del cliente.
- Mejorar la calidad del servicio que ofrecen.
- Lograr un crecimiento sostenido en el largo plazo.

3.7 Organigrama

Gráfico N°1- Organigrama



Comentado [A2]: Fuente:
Elaboración

SI BIEN ES CIERTO, UD LO HAN HECHO EN TEORÍA…

DEBERIA COLOCAR LA FUENTE DE INFORMACIÓN…

Por ejemplo :

"Organigrama tomado de la Empresa XXXX"

Fuente: Organigrama tomado del Instituto de Profesiones Empresariales INTECI.

3.8 Análisis Crítico

Según análisis propio. La institución EGATUR debe mejorar su sistema de intermediación laboral, a fin de que los alumnos tengan mejores oportunidades laborales de acuerdo con el servicio ofrecido.

Como hace mención EGATUR tiene convenios con asociaciones a nivel internacional, que permiten dar una oferta laboral a los alumnos al

término de la carrera, no sólo se debe tener convenios de ese nivel sino también convenios a nivel local y nacional para maximizar el porcentaje de intermediación laboral ofrecida.

Ya que la misión es la satisfacción de requerimientos de mercado local, nacional e internacional, se debe implementar un sistema para que los alumnos con más alto nivel tengan mejores oportunidades de conseguir un buen empleo a nivel nacional o internacional, a fin de que EGATUR se haga conocido internacionalmente, como es su visión a través de la calidad de profesionales demostrada en los diferentes trabajos ofrecidos mediante el sistema de intermediación laboral.

Al mejorar su sistema y posicionar a sus estudiantes en empresas reconocidas se logrará cumplir con expectativas de satisfacción al cliente, así como lograr un crecimiento sostenido a largo plazo a través del posicionamiento en la mente del consumidor.

CAPITULO 4: DESARROLLO DEL TEMA

4.1. IDENTIFICACION DEL ÁREA A MEJORAR :

El CETPRO EGATUR no cuenta con un área de intermediación laboral adecuada para posicionar a sus egresados en puestos de trabajo que tengan características de acuerdo a sus aptitudes y capacidades.

Dicha área recibe en promedio 3 solicitudes diarias para reclutamiento de talento, en las especialidades de gastronomía; bar-coctelería; pastelería y panificación.

Las cuales no reciben una adecuada gestión para un adecuado reclutamiento de profesionales de este CETPRO.

Un factor que influye en esta falencia del sistema, es la intermediación laboral a nivel internacional; dejando de lado el mercado local que podría ofrecer puestos de trabajo con características adecuadas, para desarrollar sus capacidades; así como la experiencia necesaria que algunos puestos con un cargo más alto requieren.

4.2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA:

La ineficiencia relacionada al programa de intermediación laboral no brinda ninguna utilidad para la empresa, ya que al no ocuparse las plazas vigentes no se da una correcta satisfacción del cliente que en este caso es el egresado; el cual espera obtener un puesto de trabajo con una inversión menos a la del mercado, la cual implicaría hacer la búsqueda de manera personal elevando los costos para el alumno muy por encima de sus posibilidades.

La reincidencia de una mala gestión supondrá una disminución en la demanda de reclutamiento de profesionales, ya que la intermediación muy a aparte de no ser gestionada adecuadamente con dichas empresas les genera una pérdida de oportunidades, pudiendo captar RR.HH. de otras empresas que si cuenten con una gestión de calidad.

4.2.1 Análisis FODA

Fortalezas

- ✓ Elementos internos que podrían facilitar la intermediación laboral en el mercado internacional.
- ✓ Ofrece carreras que tiene un alto porcentaje de demanda.

- ✓ Alumnos capacitados para incursionar en el mercado laboral.
- ✓ Clases prácticas que ayudan al alumno a desarrollar sus capacidades.

Oportunidades

- ✓ Cambios tecnológicos que permitan la adecuada gestión de recursos.
- ✓ Apertura de nuevos sectores en los que están involucradas dichas carreras.
- ✓ Perfil demandante de las empresas que requieren RR.HH.
- ✓ Posicionamiento del nombre de la empresa en la mente del consumidor.

Debilidades

- ✓ Ineficiente gestión de solicitudes de intermediación laboral.
- ✓ Disminución de solicitudes de intermediación laboral.
- ✓ Disminución de la utilidad y credibilidad de la empresa.
- ✓ Falta de experiencia en gestión de recursos para la satisfacción del cliente.

Amenazas

- ✓ Disminución de la demanda.
- ✓ Competencia de institutos que ofrecen carreras similares.
- ✓ Oportunidades laborales locales de mayor nivel de expectativa por parte de los usuarios.
- ✓ Mejor atención al cliente (egresados) en cuanto a ofertas laborales.

4.2.2 Matriz EFI-EFE: Matriz De Evaluación De Los Factores Internos Y Externos:

- Se Asigna un peso entre 0.0 (no importante) a 1.0 (muy importante) a cada uno de los factores.

- El peso asignado indica la importancia que tiene para alcanzar el éxito de la empresa.

- El total de todos los pesos debe de sumar 1.0.

- Se asigna una calificación entre 1 y 4 dependiendo si es una fuerza, debilidad, oportunidad o amenaza mayor (4) o menor (1)

- Se multiplica el peso por su calificación para determinar la calificación ponderada.

- Se suman las calificaciones ponderadas para determinar el total ponderado de la empresa.

- El total ponderado puede ir de 1 a un máximo de 4 siendo la calificación promedio de 2.5.

- Los totales ponderados menores a 2.5 indican una organización débil internamente y mayores a 2.5 indican una organización fuerte internamente.

EFI

Cuadro Estadístico N° 2 - Matriz de evaluación de factores internos

Comentado [A3]: Para mi son cuadros estadísticos

LO MISMO, ES UN TABLA …

NO UN GRÁFICO

Matriz de evaluación de factores internos en DEL CETPRO EGATUR TACNA PARA EL año 2015"

	Factores determinantes del Éxito	Peso	Calificación	Peso ponderado
	Fortalezas			
1	Elementos internos que podrían facilitar la intermediación laboral en el mercado internacional.	0.05	3	0.15
2	Ofrece carreras que tiene un alto porcentaje de demanda.	0.05	2	0.1

3	Alumnos capacitados para incursionar en el mercado laboral.	0.05	3	0.15
4	Clases prácticas que ayudan al alumno a desarrollar sus capacidades.	0.08	2	0.16
	Debilidades			
1	Ineficiente gestión de solicitudes de intermediación laboral.	0.16	4	0.64
2	Disminución de solicitudes de intermediación laboral.	0.25	3	0.64

3	Disminución de la utilidad y credibilidad de la empresa.	0.18	4	0.72
4	Falta de experiencia en gestión de recursos para la satisfacción del cliente	0.18	3	0.54
Total		1		3.21

Fuente: elaboración propia.

EFE

Cuadro Estadístico N°3

Matriz de evaluación de factores internos

Comentado [A4]: cuadro

Comentado [A5]: .....

	Factores determinantes del Éxito	Peso	Calificación	Peso ponderado
	Oportunidades			
1	Cambios tecnológicos que permitan la adecuada gestión de recursos.	0.18	4	0.72
2	Apertura de nuevos sectores en los que están involucradas dichas carreras.	0.06	3	0.18
3	Perfil demandante de las empresas que requieren RR.HH.	0.05	4	0.76

4	Posicionamiento del nombre de la empresa en la mente del consumidor.	0.05	2	0.1
	Amenazas			
1	Disminución de la demanda.	0.15	4	0.6
2	Competencia de institutos que ofrecen carreras similares.	0.04	2	0.08
3	Oportunidades laborales locales de mayor nivel de expectativa por parte de los usuarios.	0.18	4	0.72

4	Mejor atención al cliente (egresados) en cuanto a ofertas laborales.	0.15	3	0.45
Total		1		3.61

Fuente: elaboración propia.

Las calificaciones indican el grado de eficacia de las estrategias de la empresa. Dónde:

4 = la respuesta es superior

3 = la respuesta está por encima de la media

2 = la respuesta es la media

1 = la respuesta es mala.

El total ponderado es de 3.41 y se encuentra por encima de la media que es 2.50

Para la gestión de la empresa en cuanto al tema de estudio, sea favorable el peso ponderado de las oportunidades deberá ser mayor al de las amenazas.

En este caso el peso ponderado de las oportunidades es de 1.76 y el de las amenazas es de 1.85, lo que nos indica que la gestión de la empresa relacionada a intermediación laboral no es favorable para los objetivos que se quieren obtener en cuanto a oferta laboral

4.2.3 Sistema de intermediación laboral actual:

MODALIDAD	PRACTICAS PRE-PROFESIONALES
1. Objetivo	- Buscan integrar el conocimiento teórico dado en el CETPRO EGATUR con la práctica en la empresa.
2. Público objetivo	- Estudiantes y egresados del CETPRO EGATUR. No hay límite de edad para participar en el programa.
3. Requisitos y/o incentivos	- No crea derechos laborales. La empresa solamente deberá convenir un seguro que cubra los riesgos de enfermedad y lesiones o asumir el costo de las eventualidades.

4. Restricciones	- La permanencia de las prácticas no es fija. En el caso de egresados, la duración no es mayor a la exigida por el CETPRO EGATUR, como requerimiento para conseguir el grado profesional. - En el caso de ser estudiantes, la duración no debe ser mayor a 36 meses.

Fuente: Área académica del CETPRO EGATUR.

Buenas prácticas:

Falta de estudios, análisis e investigaciones sobre el mercado local para un adecuada planeación de oferta laboral.

Proceso de intermediación:

Ineficiencia en la autoevaluación periódica relacionada a procedimientos, procesos e innovación a fin de una mejor toma de decisiones ante los cambios constantes del mercado.

Conocimiento:

Falta de conocimiento social y económico a nivel local, ineficiente localización de empleo y reconocimiento de tendencias que afectan el mercado local, lo cual requiere de una comunicación adecuada con las empresas involucradas

Misión:

El proceso no está basado en la reputación de la empresa, así como tampoco ésta tiene clara su misión para la implementación de la planeación estratégica en intermediación laboral.

4.3. DISEÑO DEL MODELO DE MEJORA

4.3.1 Descripción del tipo y diseño de la investigación para el nuevo modelo de mejora:

De acuerdo a los objetivos: Causal:

El modelo que se está aplicando en nuestra investigación, es dirigido a las variables que presenta, variable dependiente e independiente.

De acuerdo a la información:

Se conocerá la influencia del sistema de intermediación laboral del área académica del CETPRO EGATUR, obteniendo datos confiables a fin de realizar una investigación con pocas o nulas probabilidades de error.

Técnicas y escalas

- Análisis FODA de la empresa y su sistema de intermediación laboral.
- Análisis con el sistema EFE y EFI.
- Resultados.
- Investigación de campo a través de encuestas.
- Generación de un informe de resultados.
- Plan de acción para el diseño de un sistema de intermediación laboral adecuado.

Técnicas cualitativas:

Análisis FODA

Para establecer la ineficiencia del sistema utilizado a fin de lograr la mejora correspondiente proponiendo un nuevo diseño.

Encuestas

Se realizarán en forma cualitativa estructurada.

Técnicas cuantitativas:

Se utilizará los siguientes instrumentos de recolección de Información.

Nuestra encuesta está dirigida todo el personal que conforma el CETPRO EGATUR en el cual podremos recabar información a conocer las deficiencias que son objeto del nuevo diseño de intermediación laboral.

4.3.2 Determinación de la población y muestra

Población: RR.HH del CETPRO EGATUR, 25 trabajadores.

Muestra: 25 miembros de la empresa, por lo que el trabajo de campo no presenta margen de error.

Entrevista complementaria: Anexo 2 - cuestionario estudiantes

Población: 159 estudiantes

Muestra:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Con un porcentaje de error = 5%

Nivel de confianza = 95%

Porcentaje de distribución= 50%

n = **113 estudiantes**

4.3.3 Diseño de los instrumentos de recopilación de información

Fuente De Datos Primarias

Las fuentes de datos primarias para el desarrollo del presente trabajo serán de tipo cuantitativo, por intermedio de encuestas aplicadas a los miembros del CETPRO EGATUR.

Fuente De Datos Secundarias

Las fuentes de datos secundarias utilizadas serán: la información recopilada sobre el CETPRO EGATUR, así como material bibliográfico y web grafía referente al tema en estudio.

Se utilizarán instrumentos como análisis de resultados del funcionamiento del sistema actual de intermediación laboral, para determinar la causa de su ineficiencia.

Se realizarán encuestas dirigidas al personal de CETPRO EGATUR, para medir los resultados de manera cualitativa

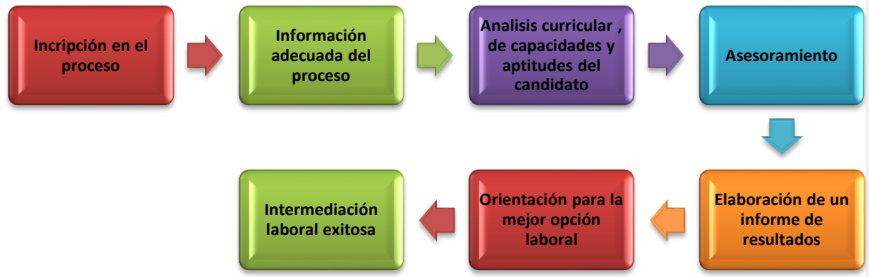
Técnicas y Métodos de recolección de datos

Para efectos de este estudio se utilizará como herramienta un cuestionario (anexo N°1) de recolección de datos, documento estructurado, el cual servirá para recabar la información de una manera sistemática, de acuerdo a la necesidad del trabajo.

El cuestionario aplicado, es un instrumento que permitirá de manera sencilla y transparente, recabar la información necesaria.

4.3.4. DISEÑO DEL MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN LABORAL

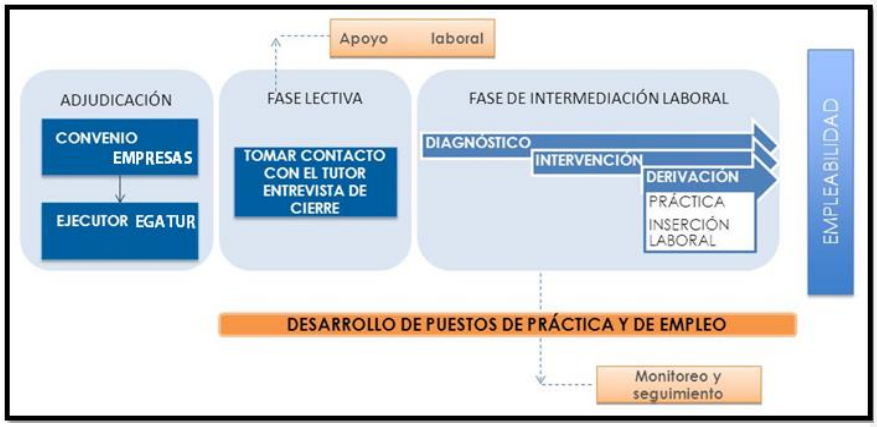
Gráfico N°2 - Mapa de proceso



Fuente: elaboración propia

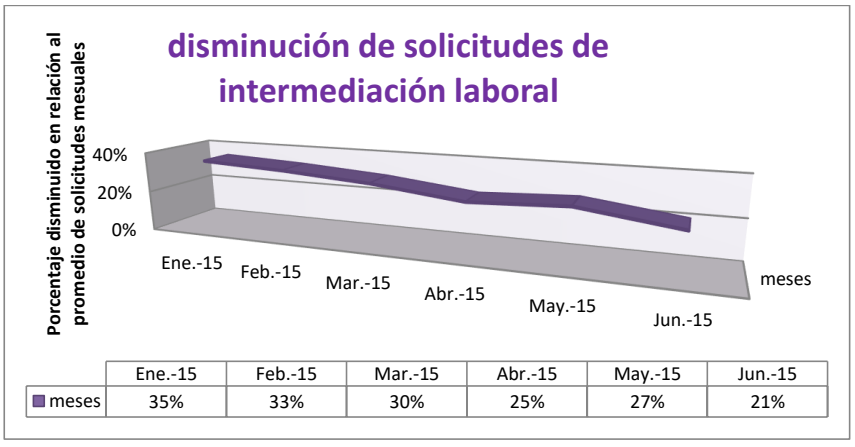
4.4. MODELO DE FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL

Gráfico 3 – Fujograma



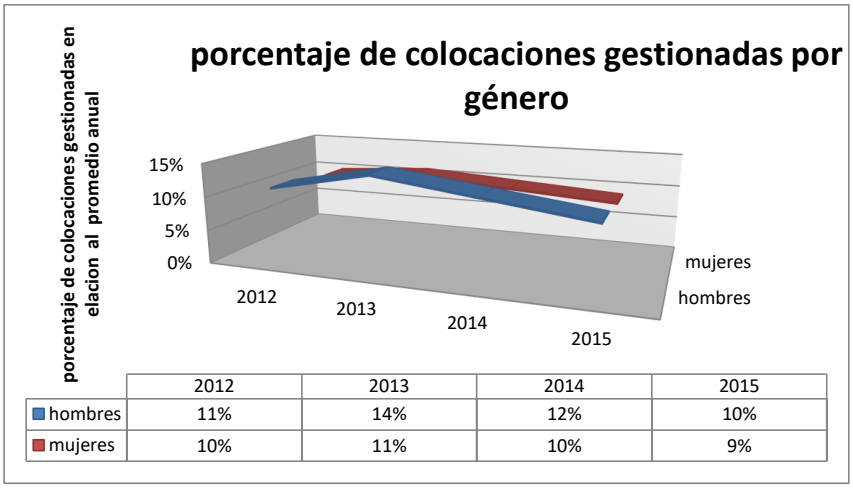
Fuente: elaboración propia – CETPRO EGATUR.

4.4.1. DETERMINACIÓN DE LAS FALENCIAS DEL SISTEMA



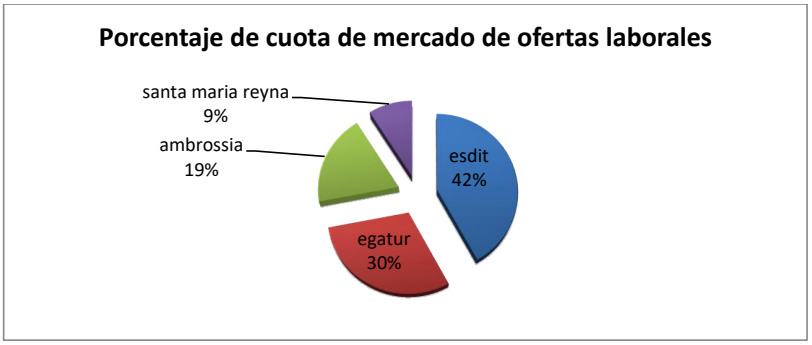
	Ene.-15	Feb.-15	Mar.-15	Abr.-15	May.-15	Jun.-15
meses	35%	33%	30%	25%	27%	21%

Fuente: elaboración propia - CETPRO EGATUR



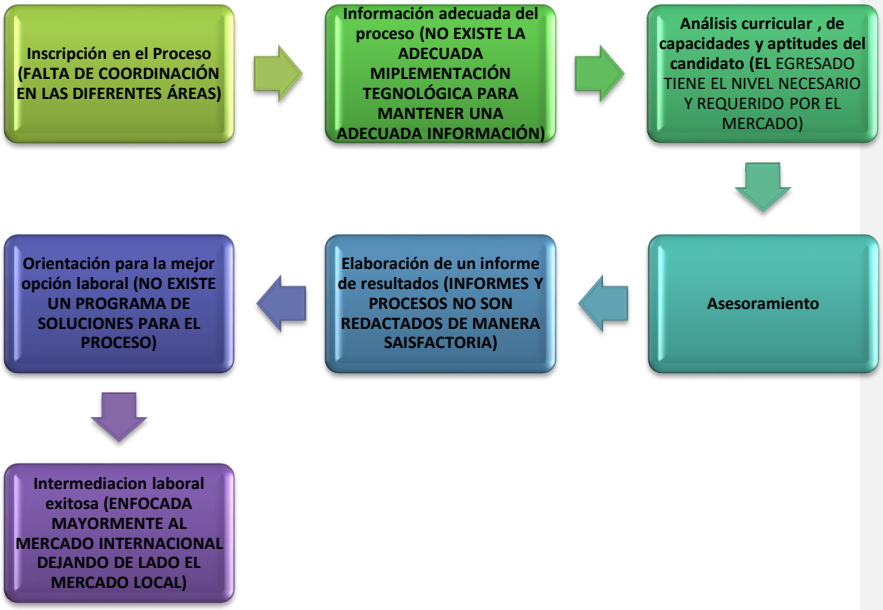
	2012	2013	2014	2015
hombres	11%	14%	12%	10%
mujeres	10%	11%	10%	9%

Fuente: elaboración propia - CETPRO EGATUR



Fuente: elaboración propia

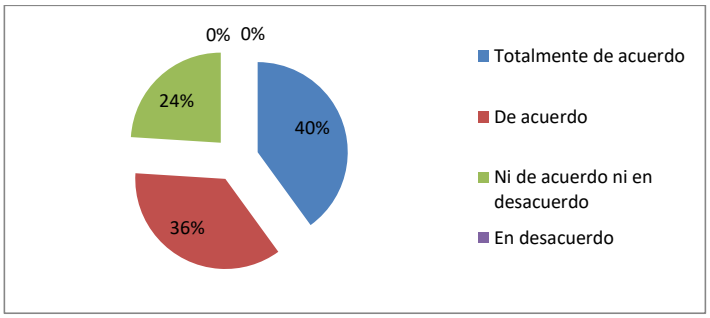
Ineficiente gestión de solicitudes de intermediación laboral



Fuente: elaboración propia

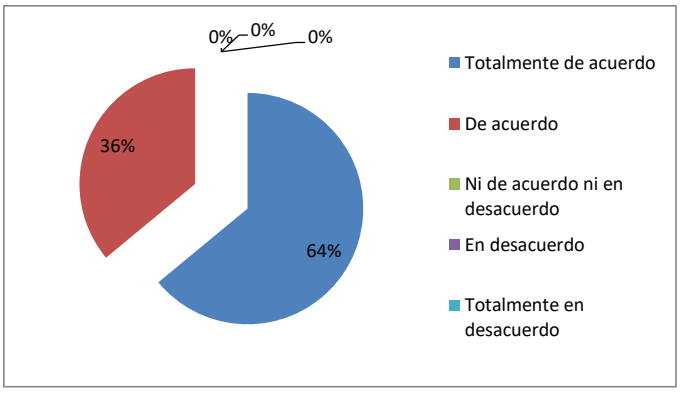
Procesamiento y presentación de los datos – encuesta a los colaboradores del CETPRO EGATUR

Gráfico N° 4- Las actividades referentes a intermediación laboral no tienen la debida coordinación en las diferentes áreas lo que implicaría una mejora tecnológica.



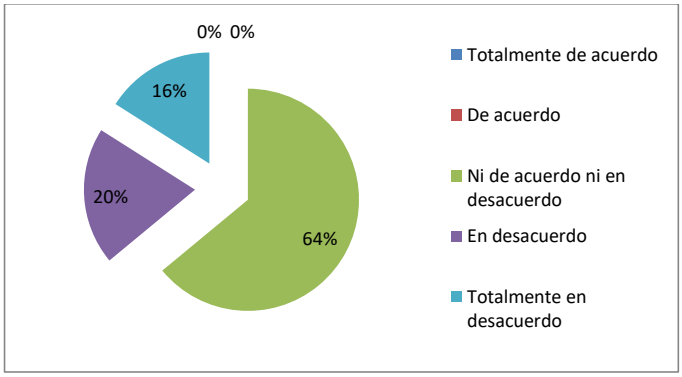
Fuente: elaboración propia- CETPRO EGATUR

Gráfico N° 5 - Existe un alto dominio del área o disciplina al egresar por parte del alumno



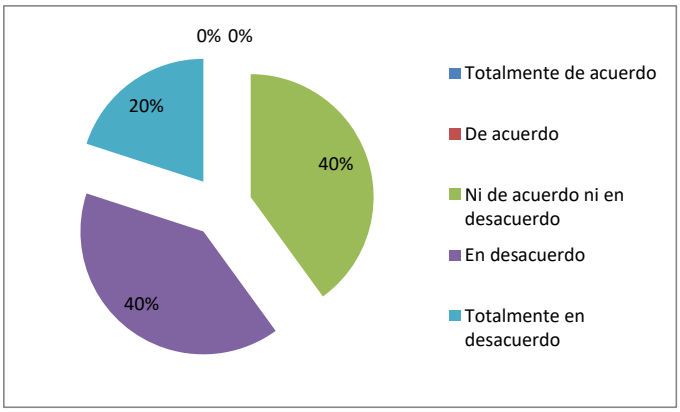
Fuente: elaboración propia - CETPRO EGATUR

Gráfico N°6- existe algún programa para encontrar soluciones en intermediación laboral de acuerdo al mercado local cambiante



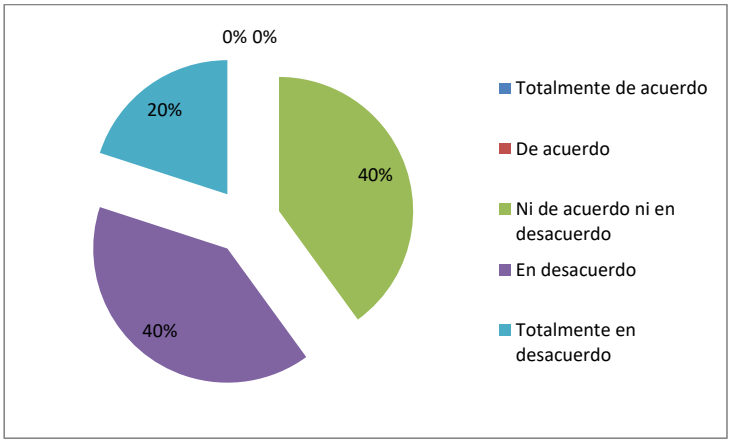
Fuente: elaboración propia - CETPRO EGATUR

Gráfico N° 7- los informes y documentos de proceso de intermediación laboral son redactados de manera satisfactoria



Fuente: elaboración propia - CETPRO EGATUR

Gráfico N° 8 - la intermediación laboral del CETPRO- EGATUR a nivel local es mayor que a nivel internacional



Fuente: elaboración propia - CETPRO EGATUR

Análisis de los resultados de los factores críticos del proceso que presentan problemas en el manejo de la logística:

- Un 76% piensa que las actividades referentes a intermediación laboral, no tienen la debida coordinación en las diferentes áreas; debido a que no existe una implementación tecnológica que la respalde.

- Con un 74% totalmente de acuerdo; y un 36% de acuerdo, se puede decir que las capacidades aptitudes y dominio del área del egresado, tienen el nivel necesario requerido por el mercado.

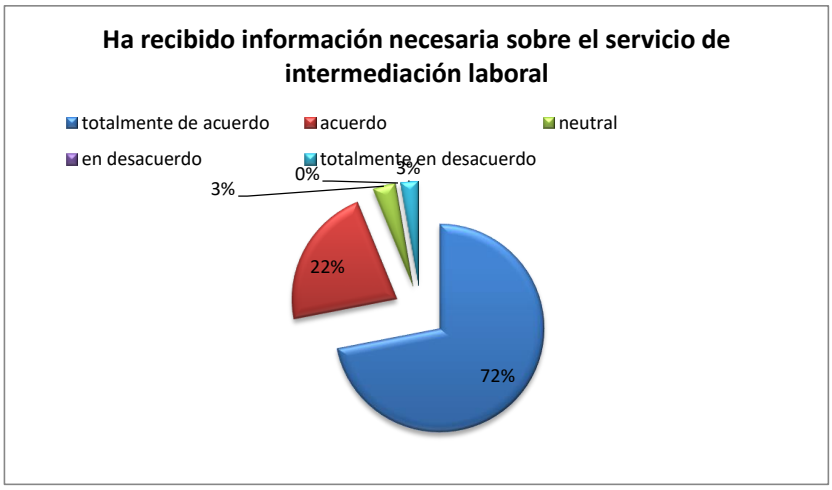
- El 64 % no está de acuerdo ni en desacuerdo en la existencia de un programa que de soluciones para contrarrestar la ineficiente gestión relacionada a la intermediación laboral en el mercado local.

- Un 60% piensa que los informes y documentos de proceso de intermediación laboral no son redactados de manera satisfactoria; y un 40 % no está de acuerdo ni en desacuerdo.

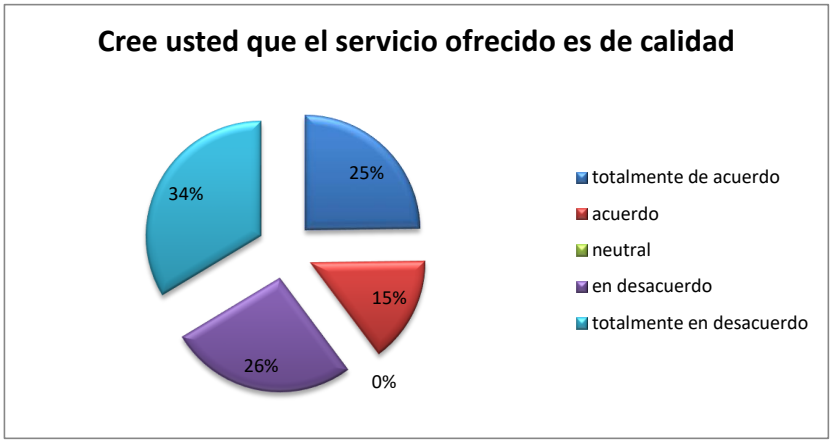
- Con un 40% ni de acuerdo ni en desacuerdo; y un 20% totalmente en desacuerdo, se puede afirmar que la intermediación laboral a nivel local es prácticamente nula, enfocándose solo en el mercado internacional.

Comentado [A6]: Signos de puntuación
CORREGIDO . ,

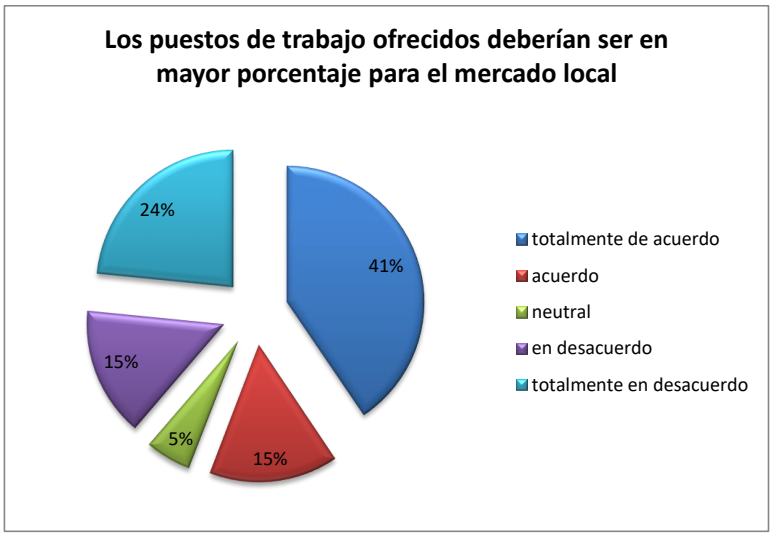
Procesamiento y presentación de los datos – encuesta a los estudiantes del CETPRO EGATUR



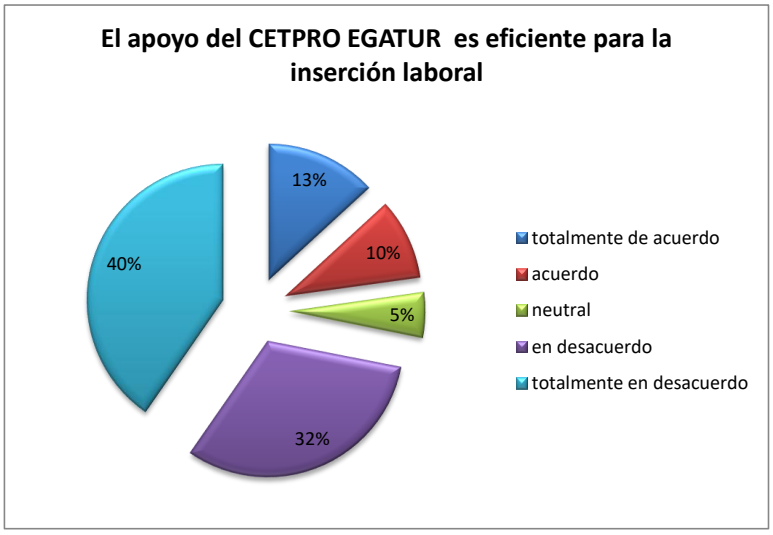
Fuente: elaboración propia - CETPRO EGATUR



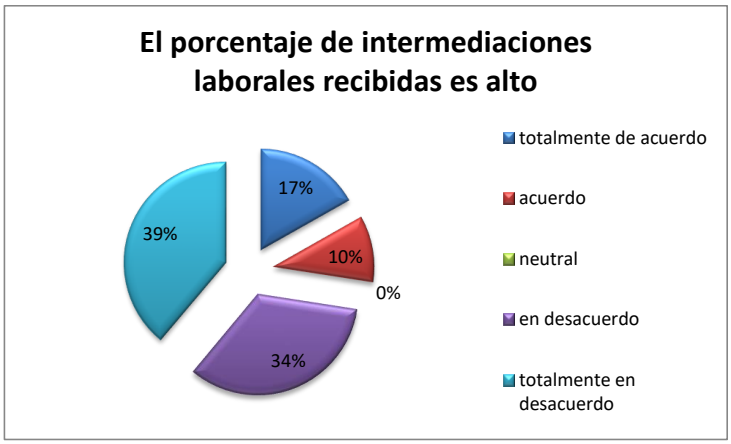
Fuente: elaboración propia - CETPRO EGATUR



Fuente: elaboración propia - CETPRO EGATUR



Fuente: elaboración propia - CETPRO EGATUR



Fuente: elaboración propia - CETPRO EGATUR

Análisis de los resultados de la opinión de los estudiantes respecto al proceso de intermediación:

- El 94 % de los estudiantes entrevistados, ha recibido la información que creen necesaria sobre el proceso de intermediación laboral.

- Un 40 % opina que el servicio de intermediación laboral ofrecido, no es de calidad; frente a un 60% que opina que el servicio, no es de calidad.

- Un 56 % piensa que los puestos ofrecidos en el programa deberían ser en mayor porcentaje a nivel local.

- Solo un 23 % siente que el apoyo dado por el CETPRO EGATUR es eficiente para lograr una inserción laboral adecuada, mientras que un 72% opina que no hay apoyo por parte del CETPRO.

4.4.2 PROPUESTA DE MEJORA

El sistema comprenderá los componentes necesarios para elaborar un proceso eficiente contando con varios elementos que el CETPRO deberá tener en cuenta.

Desarrollar estándares de calidad para informar al participante en la búsqueda del empleo adecuado, a fin de poder cumplir sus proyectos de vida laboral según su visión.

Implementar estrategias para el correcto desarrollo de capacidades de los participantes, en relación a la demanda de trabajo requerida.

Crear metodologías a fin de detectar cambios en el mercado laboral que constantemente se encuentra en proceso de transformación.

Un proceso de intermediación adecuado

Se deberá de poner atención a los métodos y herramientas usadas para completar el proceso de intermediación laboral, como la ficha para la gestión de oferta de trabajo (anexo3) de manera favorable, a través de la investigación de la metodología necesaria en función de los objetivos del sistema.

Se hará una evaluación continua de las herramientas y la metodología a través de prueba y ensayo a fin de adaptarlas a los participantes del proceso de intermediación.

Deberá estar dirigido a incrementar y mejorar las competencias profesionales y facilitar oportunidades de empleo.

Analizar al proveedor de la información necesaria para dicha mejora, así como para encontrar las mejores oportunidades de empleo, donde el participante de la intermediación pueda tener mayores oportunidades.

Se deberá preparar al egresado no sólo con conocimientos sobre la carrera escogida, sino también en la formación de destrezas sociales que le permitan ser competitivo en el mercado local e internacional a través de intercambios o trabajo online con

profesionales del mismo rubro o a través de un coaching eficiente en el mismo CETPRO.

El proceso de intermediación laboral deberá implementar experiencias de trabajos reales, a fin de promoverlas para el logro de destrezas prácticas que apoyen la integración con el mercado laboral.

El proceso de intermediación deberá promover la colaboración online de las diferentes empresas que son parte de este sistema.

El CETPRO EGATUR deberá capacitar al personal para tener RR.HH experto en coaching a fin de apoyar a los participantes durante la etapa en la que se hace la prueba con las empresas solicitantes de colaboradores.

Se mejorará las destrezas sociales, a fin de incrementa la autoestima de los participantes y darles un enfoque realista del trabajo en equipo en un mercado real.

Deberá incrementarse la participación de los participantes en el proceso de intermediación, a fin de que estos sean conscientes del trabajo requerido y lograr buenos resultados.

4.4.3 Definición de mecanismos de control y seguimiento:

Sistema de análisis periódico del sistema de intermediación laboral

Se deberá revisar continuamente el nivel de mejora en la inserción de los egresados al mercado local, así como también la correcta gestión del sistema referido a solicitudes; de esta manera se tendrá un conocimiento permanente para poder solucionar cualquier ineficiencia del sistema. (Anexo 4)

Servicio al cliente (egresados inscritos en el programa de intermediación laboral)

Se deberá aplicar el benchmarking competitivo , qué tan bien se desempeña una empresa o un área de esta comparada a otras empresas y sus respectivas áreas; para mejorar los problemas afines relacionados a intermediación laboral, a fin de que los egresados tengan mayor nivel competitivo

5. CONCLUSIONES

Primera

El CETPRO EGATUR cuenta con una ineficiente gestión de intermediación laboral, debido a la falta de coordinación entre las áreas encargadas de dicha gestión, lo cual se refleja en una disminución de solicitudes entre el 35% y 21% con respecto al promedio mensual que era de 50%.

Segunda

La intermediación laboral se da en mayor porcentaje para las empresas internacionales, dejando de lado el mercado local; lo cual resta competitividad de este CETPRO para posicionarse en empresas locales con características apropiadas para un buen desempeño de características aprendidas.

Tercera

El porcentaje de solicitudes gestionadas por el CETPRO con respecto al promedio anual que solía ser de un 35% es de 10% en el último año para hombres y 9% para mujeres.

Cuarta

El nivel del egresado es lo suficientemente bueno como para conseguir un buen puesto de trabajo, sin necesidad de optar por la intermediación laboral, a excepción de los trabajos a nivel internacional en que deberán evaluar el costo de oportunidad que esto conlleva.

Quinta

El porcentaje de cuota de mercado en ofertas laborales es de 30% en comparación a sus competidores como I.S.T.P. ESDIT con un 42%; Ambrossia con un 19% y Santa María Reyna con un 9%.

6. RECOMENDACIONES:

Primera

De no lograr una adecuada gestión para la intermediación a nivel local, el CETPRO EGATUR perderá posicionamiento a nivel local y nacional así como el posicionamiento en la mente del consumidor.

Segunda

Se podrían realizar reuniones con las empresas que requieren RRHH del rubro, a fin de lograr la motivación de los alumnos del CETPRO para incursionar en el mercado laboral local.

Tercera

Las empresas que solicitan colaboradores a través de la intermediación laboral, deberán ofrecer un puesto de trabajo fijo, a fin de captar más recursos humanos capacitados para trabajar a nivel internacional.

Comentado [A7]: Para comprender mejor la redacción tiene que tener signos de puntuación
CORREGIDO CON SIGNOS DE PUNTUACIÓN.

Referencias

- Gary Stanley Becker.1983). “El Capital Humano”. Alianza Editorial. Universidad de Chicago

- Cesar Chanamé Zapata (1999) “El sistema de intermediación laboral y los servicios públicos”. Universidad de Chile.

- Kübler, D. (1999). “Coexistencia de las agencias de empleos públicos y privados”. Public Choice 101, 85-107.

- Kuhn, Peter and Mikal Skuterud. (2004): “Búsqueda de empleo por Internet y duración del desempleo” American Economic Review 94(1) 218-232.

- Singer & Gómez (2006) “Propuesta de Sistema Público-Privado para la Intermediación Laboral”.

- Singer, Marcos (2006) “La certificación laboral” Journal of Business Research , Elsevier , vol . 59, páginas 387-390, marzo.

Bibliografía:

- Valdivia Vargas, Néstor (2004). Formas y alternativas de inserción laboral de los jóvenes en Perú.
- Banco mundial (2010). El mercado laboral peruano
- Jaramillo, Miguel. Díaz, Juan José (2004). La investigación sobre el mercado laboral peruano: instituciones, capacitación y grupos desfavorecidos.
- Chacaltana, Juan (2004). La inserción laboral de jóvenes en Perú

Webgrafía:

- www.minedu.gob.pe
- http://centrourbal.com/sicat2/documentos/44_200977534_R4P17-02A-dt3-spa.pdf

ANEXOS

Anexo N°1 – Cuestionario

Encuesta de evaluación de la situación actual del sistema de intermediación laboral del CETPRO EGATUR

Fecha de entrevista: _____/_____/_____

Cargo que ocupa el entrevistado: _____

1. Las actividades referentes a intermediación laboral no tienen la debida coordinación en las diferentes áreas lo que implicaría una mejora tecnológica

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

2. Existe un alto dominio del área o disciplina al egresar por parte del alumno

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

3. Existe algún programa para encontrar soluciones en intermediación laboral de acuerdo al mercado local cambiante

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

4. Los informes y documentos de proceso de intermediación laboral son redactados de manera satisfactoria

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
En desacuerdo	

5. La intermediación laboral del CETPRO EGATUR a nivel local es mayor que a nivel internacional

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
En desacuerdo	

Fuente: elaboración propia

Anexo 2 - Cuestionario a estudiantes

Encuesta de evaluación de la satisfacción del sistema intermediación laboral del CETPRO EGATUR por parte de los estudiantes

Fecha de entrevista: _____/_____/_____

1. Ha recibido información necesaria sobre el servicio de intermediación laboral

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

2. Cree usted que el servicio ofrecido es de calidad

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

3. Los puestos de trabajo ofrecidos deberían ser en mayor porcentaje para el mercado local

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

4. El apoyo del CETPRO EGATUR es eficiente para la inserción laboral a nivel local y nacional

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
En desacuerdo	

5. El porcentaje de ofertas laborales recibidas es alto

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
En desacuerdo	

Fuente: elaboración propia

Anexo N°3 – Modelo de ficha para gestión de oferta de trabajo

Código empresa: ……Código de oferta: ……..

Gestión EGATUR
Empresa: Nombre: Persona de referencia:…….Puesto:…….. Modalidad preferente de contacto: ☐ Tel: …… ☐ Fax:…..…… ☐ Correo electrónico:..…… ……..……..…… **Entidad:** o Nombre: ……..……..…….. o Fecha técnico/a: ……..……..…...…... o Nombre del técnico: ……..……..……... o Fecha de cierre: ……..…...…...

Perfil solicitado
Condiciones: o Denominación del puesto de trabajo: ……..……..…... o Funciones y tareas detalladas: ……...……..……..….. ……..……. ..……...……..…… …..……

- Ubicación/Municipio del puesto de trabajo: ……..……..……
- Horario/turno: ……..……..……..……..
- Tipo de contrato y duración: ……..……..……..
- Retribución: ……..……..……..
- Fecha de incorporación: ……..……..……..

Requisitos y preferencias

- Formación: ……..……..
- Experiencia: ……..……..……..……..
- Idiomas: ……..……..……..
- Habilidades personales, técnicas y sociales: ……..……..……..

  ……..…….

  ……..…….

  ……..…….

Resultados esperado con la incorporación de la persona en el puesto de trabajo.

……..……

……..……..……...

Gestión

- Número de candidatos/as propuestos (CV presentados)....……

☐ **No se presentan personas para el puesto**

☐ No se ha encontrado el perfil por falta de formación

☐ No se ha encontrado el perfil por falta de experiencia

☐ No por desacuerdo con las condiciones

☐ No por falta de accesibilidad

☐ Otros (especificar con observaciones): ……..…….

Inserción

- Hombre o mujer: ……..……..
- Tipo de contrato: ……..……..
- Duración del contrato
  - ☐ 6-12m;
  - ☐ >12m;
  - ☐ Indefinido
- Entidad del trabajador/a: ……..…….…….…..

…….……

…….

Acompañamiento post-inserción

- Técnico/a referente empresa: ……..…….…….……
- Tutor trabajador/a: ……..……..…...…….…..
- Otros apoyos:…….……
- Frecuencia de contactos previstos: ……..……..……
- Observaciones: ……..……..…..……

No supera periodo de prueba

- ☐ Por falta de formación
- ☐ Por falta de experiencia
- ☐ Por falta de hábitos
- ☐ Otros (especificar con observaciones): ……..……...

Anexo 4 – Ficha de seguimiento

Código de oferta:…… Nombre de la empresa:……..…

Fecha de envío del CV	Nombre y apellido de la persona	Profesional de referencia /entidad	Teléfono/ email del profesional de referencia	*Resultados	Observaciones

***Resultados:**

1. No, no cumple con el perfil por falta de formación
2. No, no cumple con el perfil por falta de experiencia
3. No, por desacuerdos con las condiciones
4. No, por falta de accesibilidad
5. No, otros motivos (especificar en OBSERVACIONES)
6. En proceso de selección
7. No seleccionado (especificar motivos que argumenta la empresa en las OBSERVACIONES)
8. Contratado (Especificar el tipo de contrato, duración y fecha de alta en las OBSERVACIONES)

Fecha de cierre de la oferta:

……

Resultados del cierre de la oferta

Cubierta por los estudiantes que participan en el programa de intermediación ☐ SI ☐ NO

☐ No cubierta. Motivos:
……
……
……..