

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA
LA MOLINA**

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**



**“ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN DESEMPLEADA CON
EXPERIENCIA LABORAL EN LIMA METROPOLITANA
DISPUESTA A OBTENER CAPACITACIÓN VÍA INTERNET”**

Presentada por:

DORIS ADRIANA ZALDÍVAR PEÑA

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE
MAGISTER SCIENTIAE EN ADMINISTRACIÓN**

Lima – Perú

2019

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA
LA MOLINA**

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**

**“ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN DESEMPLEADA CON
EXPERIENCIA LABORAL EN LIMA METROPOLITANA
DISPUESTA A OBTENER CAPACITACIÓN VÍA
INTERNET”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE
MAGISTER SCIENTIAE**

Presentada por:

DORIS ADRIANA ZALDÍVAR PEÑA

Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Dr. Pedro Quiroz Quezada
PRESIDENTE

Dr. Ampelio Ferrando Perea
PATROCINADOR

Dr. Jimmy Callohuanca Aceituno
MIEMBRO

Dr. Ernesto Altamirano Flores
MIEMBRO

DEDICATORIA

A la memoria de mi padre Ramón Zaldívar Sobrado quien fue siempre mi mejor referente de la pasión por la docencia y la permanente búsqueda del conocimiento.

A mi esposo Carlos, mi hijo Andrés y mi madre Doris por su cariño, su paciencia y sus palabras de aliento.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por acompañarme en este intenso proceso.

**A mi asesor Prof. Ampelio Ferrando, por su siempre acertada y oportuna
orientación.**

ÍNDICE GENERAL

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
II.	REVISIÓN DE LITERATURA	4
	2.1. Antecedentes.....	4
	2.2. Marco teórico.....	8
	2.2.1 Población en el Perú según su condición de actividad	8
	2.2.2 Desempleo en Latinoamérica y Perú	9
	2.2.3 Desempleo en Lima Metropolitana	11
	2.2.4 Demanda ocupacional de empresas formales privadas en Lima Metropolitana	14
	2.2.5 Capacitación vía Internet	17
	2.2.6. Acceso a Internet y telefonía en el Perú y en Lima Metropolitana	26
	2.2.7 Valor empresarial de las competencias laborales	32
	2.2.8 Enseñanza y formación técnica y profesional (EFTP), como generadora de competencias laborales	34
	2.2.9 Políticas de Estado para promover empleabilidad con base en la capacitación y formación laboral.....	36
	2.3. Marco conceptual.	41
III.	MATERIALES Y MÉTODOS.....	43
	3.1. Materiales.	43
	3.2. Métodos.	44
	3.2.1. Tipo de investigación.	44
	3.2.2. Formulación de la hipótesis.....	44
	3.2.3. Identificación de variables.....	45
	3.2.4. Definiciones operacionales.....	46
	3.2.5. Diseño de la investigación.....	47
	3.2.6. Población y muestra.....	47

3.2.7. Instrumentos de colecta de datos.....	48
3.2.8. Procedimientos de análisis de datos.....	50
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	51
4.1. Resultados.....	51
4.1.1. Determinar la conformación de la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana según sexo.....	51
4.1.2. Evaluar la conformación de la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana según rango etario.....	52
4.1.3. Determinar la conformación de la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana según nivel de educación alcanzado.....	53
4.1.4. Determinar la conformación de la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana según su interés en capacitarse vía internet como mecanismo de reinsertión laboral.....	55
4.1.5. Identificar los cursos de capacitación vía internet más demandados por la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana, que desean reinsertarse como trabajadores independientes.....	56
4.1.6. Identificar los cursos de capacitación vía internet más demandados por la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana, que desean reinsertarse como trabajadores dependientes.....	64
4.2. Discusión.....	71
V. CONCLUSIONES.....	77
VI. RECOMENDACIONES.....	79
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	80
VIII. ANEXOS.....	85

ÍNDICE DE TABLAS

Cuadro 1: Principios del nuevo modelo de aprendizaje a lo largo de la vida.....	21
Cuadro 2: Políticas sobre aprendizaje móvil el recomendadas por UNESCO	26
Cuadro 3: Porcentaje de acceso de hogares a telefonía fija y telefonía móvil en Perú según ubicación de residencia.....	28
Cuadro 4: Acceso a Internet a nivel nacional según grupos de edad	30
Cuadro 5: Acceso a telefonía a nivel nacional según nivel educativo	31
Cuadro 6: Acceso a telefonía a nivel nacional según lugar de acceso a Internet	32
Cuadro 7: Objetivos Básicos UNESCO para aprendizaje y educación de adultos	33
Cuadro 8: Definición operacional: Variable independiente	46
Cuadro 9: Definición operacional: Variable dependiente	47
Cuadro 10: Desempleados en Lima Metropolitana según sexo	51
Cuadro 11: Desempleados en Lima Metropolitana según rango etario.....	52
Cuadro 12: Desempleados en Lima Metropolitana según niveles de educación (detallados y agrupados)	54
Cuadro 13: Desempleados en Lima Metropolitana según interés en capacitarse vía Internet como mecanismo para acelerar su re inserción laboral	55
Cuadro 14: Porcentajes de interés en los cursos sugeridos a dictarse por Internet entre los desempleados con experiencia en Lima Metropolitana interesados en reinsertarse laboralmente como independientes	57
Cuadro 15: Porcentajes de interés en los cursos sugeridos a dictarse por Internet entre los desempleados con experiencia en Lima Metropolitana interesados en reinsertarse laboralmente como dependientes.....	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Distribución de grupos poblacionales según condición de actividad	9
Figura 2: Tendencias para pronóstico del mercado laboral peruano	10
Figura 3: Desempleados por rango etario (porcentajes) – Comparativo 2018-2019 - Trimestre móvil mayo-junio-julio	12
Figura 4: Desempleados por sexo (porcentajes) – Comparativo 2018-2019 - Trimestre móvil mayo-junio-julio.....	13
Figura 5: Desempleados por nivel de educación alcanzado (porcentajes) – Comparativo 2018-2019 - Trimestre móvil mayo-junio-julio.....	13
Figura 6: Comparativo de cantidades y porcentajes de participación de los desempleados según su experiencia laboral.....	14
Figura 7: Personal a contratar 2019 según rango etario y sexo	15
Figura 8: Personal a contratar 2019 según nivel educativo	16
Figura 9: Personal a contratar 2019 según cursos de capacitación más demandados	16
Figura 10: Competencias más requeridas en el personal a contratar.....	17
Figura 11: Educación a distancia: aproximaciones teóricas	18
Figura 12: Componentes de la educación a distancia.....	20
Figura 13: Acceso a TIC a nivel nacional, según nivel de educación del jefe del hogar	27
Figura 14: Comparativo primer trimestre 2018-2019 sobre acceso de hogares a telefonía fija y telefonía móvil en Perú según ubicación de residencia.....	28
Figura 15: Acceso a telefonía a nivel nacional.....	29
Figura 16: Ámbito ampliado de Educación 2030.....	35
Figura 17: Desempleados por sexo (Porcentajes).....	52
Figura 18: Desempleados por rango etario (Porcentajes).....	53
Figura 19: Desempleados por nivel de educación (Detalle).....	54
Figura 20: Desempleados por nivel de educación (Porcentajes).....	55
Figura 21: Desempleados Lima Metropolitana según interés en capacitarse vía Internet (Porcentajes).....	56
Figura 22: Porcentaje de interés en cursos vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como independientes	57
Figura 23: Cantidad de Interesados en cursos vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como independientes	58

Figura 24: Interés en cursos vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como independientes según sexo.....	59
Figura 25: Interés en cursos vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como independientes según rango etario.....	60
Figura 26: Interés en cursos vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como independientes según nivel de educación (Detalle).....	61
Figura 27: Interés en cursos vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como independientes según niveles de educación agrupados	62
Figura 28: Interés en cursos vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como independientes según forma preferida de acceso a Internet	63
Figura 29: Porcentaje de interés en cursos vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como dependientes	65
Figura 30: Interés en cursos vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como dependientes	65
Figura 31: Interés en cursos vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como dependientes según sexo.....	66
Figura 32: Interés en cursos vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como dependientes según rango etario.....	67
Figura 33: Interés en cursos vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como dependientes según nivel de educación (Detalle).....	68
Figura 34: Interés en cursos vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como dependientes según niveles de educación agrupados	69
Figura 35: Interés en cursos vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como dependientes según forma preferida de acceso a Internet	70

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario de requerimientos de capacitación vía Internet para desempleados con experiencia laboral.....	86
Anexo 2: Plantilla de distritos de Lima Metropolitana	88
Anexo 3: Información complementaria sobre actividades económicas	89
Anexo 4: Cuestionario de entrevista a funcionarios del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.....	91
Anexo 5: Interés en cursos adicionales a los ofrecidos para capacitación vía Internet.....	92
Anexo 6: Agrupación de cursos adicionales a recibirse vía Internet.....	95
Anexo 7: Preferencia en los cursos sugeridos a dictarse vía Internet entre los desempleados con experiencia en Lima Metropolitana encuestados, interesados en reinsertarse laboralmente como independientes según sexo.....	97
Anexo 8: Preferencia en los cursos sugeridos a dictarse vía Internet entre los desempleados con experiencia en Lima Metropolitana encuestados, interesados en reinsertarse laboralmente como independientes según rango etario.....	98
Anexo 9: Preferencia en los cursos sugeridos a dictarse vía Internet entre los desempleados con experiencia en Lima Metropolitana encuestados, interesados en reinsertarse laboralmente como independientes según nivel de educación alcanzado	99
Anexo 10: Preferencia en los cursos sugeridos a dictarse vía Internet, entre los desempleados con experiencia en Lima Metropolitana encuestados, interesados en reinsertarse laboralmente como independientes según niveles de educación agrupados	100
Anexo 11: Preferencia en los cursos sugeridos a dictarse vía Internet entre los desempleados con experiencia en Lima Metropolitana encuestados, interesados en reinsertarse laboralmente como independientes según forma de acceso a Internet.....	101
Anexo 12: Desempleados con experiencia en Lima Metropolitana interesados en reinsertarse laboralmente como independientes según rango etario y sexo.....	102
Anexo 13: Desempleados con experiencia en Lima Metropolitana interesados en reinsertarse laboralmente como independientes según nivel de educación y sexo.....	104
Anexo 14: Desempleados con experiencia en Lima Metropolitana interesados en reinsertarse laboralmente como independientes según forma de acceso a Internet preferida y sexo ...	108

Anexo 15: Desempleados con experiencia en Lima Metropolitana interesados en reinsertarse laboralmente como independientes según forma de acceso a internet preferida y rango etario	110
Anexo 16: Desempleados con experiencia en Lima Metropolitana interesados en reinsertarse laboralmente como independientes según actividad económica de experiencia previa	111
Anexo 17: Preferencia en los cursos sugeridos a dictarse vía Internet entre los desempleados con experiencia en Lima Metropolitana encuestados, según sexo	113
Anexo 18: Preferencia en los cursos sugeridos a dictarse vía Internet entre los desempleados con experiencia en Lima Metropolitana encuestados, según rango etario	114
Anexo 19: Preferencia en los cursos sugeridos a dictarse vía Internet entre los desempleados con experiencia en Lima Metropolitana encuestados, interesados en reinsertarse laboralmente como dependientes según nivel de educación alcanzado	115
Anexo 20: Preferencia en los cursos sugeridos a dictarse vía Internet entre los desempleados con experiencia en Lima Metropolitana encuestados, interesados en reinsertarse laboralmente como dependientes según niveles de educación agrupados	116
Anexo 21: Preferencia en los cursos sugeridos a dictarse vía Internet entre los desempleados con experiencia en Lima Metropolitana encuestados, interesados en reinsertarse laboralmente como dependientes según forma de acceso a Internet	117
Anexo 22: Desempleados con experiencia en Lima Metropolitana interesados en reinsertarse laboralmente como dependientes según rango etario y sexo.....	118
Anexo 23: Desempleados con experiencia en Lima Metropolitana interesados en reinsertarse laboralmente como dependientes según nivel de educación y sexo.....	120
Anexo 24: Desempleados con experiencia en Lima Metropolitana interesados en reinsertarse laboralmente como dependientes según forma de acceso a Internet preferida y sexo	123
Anexo 25: Desempleados con experiencia en Lima Metropolitana interesados en reinsertarse laboralmente como dependientes según forma de acceso a Internet preferida y rango etario	125
Anexo 26: Desempleados con experiencia en Lima Metropolitana interesados en reinsertarse laboralmente como dependientes según actividad económica de experiencia previa	126
Anexo 27: Propuesta de Capacitación vía Internet para Reinserción laboral como independientes	128
Anexo 28: Propuesta de Capacitación vía Internet para Reinserción laboral como dependientes	139

RESUMEN

El objetivo del trabajo de investigación fue determinar las necesidades de capacitación de la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana que pueden cubrirse vía Internet, como un mecanismo para acelerar su reinserción al mercado laboral. Se trata de una investigación descriptiva de diseño no experimental transversal, pues los datos correspondieron a una única medición. Los instrumentos y técnicas utilizados incluyeron el análisis documental sobre temas de educación, desempleo y uso de las TIC provenientes de fuentes nacionales e internacionales, la aplicación de encuestas a 400 desempleados de Lima Metropolitana y la entrevista a expertos en formación y capacitación para la inserción o reinserción al mercado laboral. El procesamiento de los datos obtenidos permitió determinar que el 88 por ciento de la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana, estuvo interesado en acceder a cursos vía Internet. Asimismo se pudo identificar el interés en cursos específicos según la forma de reinserción laboral deseada. Así, para quienes deseaban hacer emprendimiento propio (reinserción como independientes), los cursos más demandados fueron Elaboración del plan de negocio de una nueva empresa y Técnicas de ventas y para quienes deseaban ser contratados por empresas (reinserción como dependientes), los cursos más demandados fueron Técnicas de liderazgo y comunicación y Seguridad y salud en el trabajo. Para ambos grupos se determinó adicionalmente, cómo estaban distribuidas las preferencias en los cursos bajo diversos criterios, tales como sexo, rango etario, nivel de educación alcanzado y forma preferida de acceso a Internet.

Palabras claves: capacitación vía Internet, reinserción laboral, población desempleada con experiencia, necesidades de capacitación.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the training needs of the unemployed population with work experience in Lima Metropolitana that can be addressed through Internet, as a mechanism to accelerate their outplacement. This is a descriptive investigation with a non-experimental cross-sectional design since data was obtained through a single measurement. The instruments and techniques included documentary analysis on education, unemployment and ICT utilization topics from national and international sources. Also, they included surveys to 400 unemployed people in Lima Metropolitana and interviews with experts in training and education for outplacement. Data processing determined that 88 percent of the unemployed population with work experience in Lima Metropolitana was interested in online training. Likewise, the interest in specific courses has been identified according to the expected way of outplacement. People interested in running their own business (outplacement as entrepreneur), demanded New company business plan and Sales Techniques courses and people interested in being hired by companies (outplacement as employee), demanded Leadership and Communication Techniques and Occupational Health and Safety courses. Preferred courses were determined for both groups according to different criteria, such as sex, age range, education level and preferred Internet access modality.

Keywords: online training, outplacement, unemployed population with experience, training needs.

I. INTRODUCCIÓN

El desempleo afecta el bienestar no solo del individuo y su familia, sino, de manera agregada, de la sociedad en su conjunto, por lo que es prioritario aplicar estrategias que busquen su reducción, no solo en la cantidad de afectados sino en la duración en que los mismos se encuentren en esta situación. Las competencias del individuo lo hacen empleable, por ello la capacitación como mecanismo de actualización permanente, mejora las posibilidades de reinserción de la población con experiencia laboral que se encuentra desempleada. La Encuesta de Demanda Ocupacional (EDO) para la región Lima Metropolitana y Callao al 2019, publicada por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) en marzo del 2019 y realizada de manera virtual, releva información de 11 188 empresas de 20 y más trabajadores y la Encuesta Nacional de Hogares sobre condiciones de vida y pobreza (ENAHO) al 2017, reflejan altos niveles de inadecuación ocupacional, determinando que el 54,7 por ciento de los trabajadores con educación superior, laboran en actividades que no están relacionadas con su formación y que el 63,3 por ciento de trabajadores con educación superior no universitaria completa y el 46,9 por ciento de trabajadores con educación superior universitaria completa se encuentran ocupados inadecuadamente, lo que podría ampliar aún más la brecha de desocupación (MTPE 2019).

El proceso de reinserción de la población desempleada con experiencia laboral exige su capacitación en diversas competencias que demandan las empresas. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), indica que para resolver la informalidad laboral y atenuar los efectos negativos en los trabajadores y la economía, una política fundamental es crear condiciones para facilitar el empleo formal y cerrar la brecha de competencias, promoviendo la educación técnica y oportunidades de formación a trabajadores informales, siendo necesario certificar sus competencias (OCDE 2016).

El Portal de Transparencia de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), publica que el Viceministerio de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral del MTPE cuenta con cuatro programas orientados a sus objetivos. Por su naturaleza, los programas Jóvenes Productivos e Impulsa Perú serían los programas más relacionados al presente trabajo.

Considerando que no siempre resulta sencillo contar con la infraestructura física para la difusión de cursos, y más aún, que los especialistas y capacitadores y los alumnos mismos, pueden estar ubicados en lugares distantes y con diferente disponibilidad horaria, la capacitación vía internet se presenta como una alternativa interesante de solución. Por consiguiente, se pretende determinar el interés en obtener o incrementar conocimientos y competencias a través de la capacitación vía internet, de los desempleados de Lima Metropolitana, hombres y mujeres que cuenten con experiencia laboral previa a su situación de desempleo. Se busca por ello atender al problema general: ¿De qué manera la capacitación vía internet puede ayudar a la reinserción laboral de la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana? Asimismo, se busca responder a los problemas secundarios: (a) ¿Cómo está conformada la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana, según sexo?; (b) ¿Cómo está conformada la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana, según rango etario?; (c) ¿Cómo está conformada la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana, según nivel de educación alcanzado?; (d) ¿Cómo está conformada la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana, según su interés en capacitarse vía Internet como mecanismo de reinserción laboral?; (e) ¿Qué cursos de capacitación vía internet son los más demandados por la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana que desean reinsertarse como trabajadores independientes?; (f) ¿Qué cursos de capacitación vía internet son los más demandados por la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana que desean reinsertarse como trabajadores dependientes?

El permanente crecimiento de la penetración de Internet y la existencia de modalidades de acceso a ella, en formas cada vez más flexibles y portables, está permitiendo un mayor acercamiento de la población al conocimiento, eliminando restricciones de ubicación y tiempo. Esta situación resulta de gran conveniencia a efectos de dar encuentro a las necesidades de capacitación de la población desocupada, en particular a aquellos que contando ya con experiencia laboral, requieren adquirir o actualizar sus conocimientos y competencias como factor clave para lograr su reinserción al mercado laboral, tanto en la modalidad dependiente como independiente. El presente trabajo tiene asimismo una relevancia social, toda vez que busca reducir los niveles de desempleo de la población de Lima Metropolitana con experiencia laboral, haciendo accesible alguna opción de capacitación que incremente sus competencias y mejore su empleabilidad. Dada la experiencia laboral previa de este sector de la población desempleada, la identificación de

necesidades de capacitación y competencias por lograr, suele ser más clara para los interesados. Las conclusiones obtenidas en el trabajo han de permitir la elaboración de estrategias de capacitación más cercanas a las posibilidades de acceso de los desempleados con experiencia. Considerando que el acceso a Internet está cada vez más difundido a través de diversos dispositivos, en particular los móviles, se facilita mucho la utilización de estos medios. Por otra parte, se puede focalizar mejor los esfuerzos de las instituciones y organismos ligados a la capacitación y formación, hacia ocupaciones que sean demandadas por el mercado.

Se incluyen teorías o principios asociados a la capacitación vía Internet, lo que ha de permitir espacios de reflexión para la creación de mecanismos de capacitación que cubran las necesidades de formación de la población desempleada con experiencia laboral. Debe considerarse asimismo que el diseño metodológico que se plantea puede usarse, replicarse o adaptarse en nuevas investigaciones realizadas en otras zonas geográficas, teniendo en cuenta los instrumentos utilizados.

El objetivo general del presente trabajo es determinar las necesidades de capacitación de la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana que pueden ser cubiertas vía internet, como mecanismo para acelerar su reinserción al mercado laboral. Asimismo se tienen los siguientes objetivos específicos: (a) Determinar la conformación de la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana según sexo; (b) Evaluar la conformación de la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana según rango etario; (c) Determinar la conformación de la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana según nivel de educación alcanzado; (d) Determinar la conformación de la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana según su interés en capacitarse vía Internet como mecanismo de reinserción laboral; (e) Identificar los cursos de capacitación vía Internet más demandados por la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana, que desean reinsertarse como trabajadores independientes; (f) Identificar los cursos de capacitación vía Internet más demandados por la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana, que desean reinsertarse como trabajadores dependientes.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes.

Se han considerado como antecedentes para esta investigación, la información de tres tesis doctorales y una de tesis de maestría:

Gabarda (2017) indicó en su tesis doctoral: La contribución de la innovación y las tecnologías de la información y comunicación en el progreso económico y social, que su investigación tenía dos propósitos: a) El análisis de la contribución de la innovación en ciertos indicadores claves ligados al desarrollo económico y social y b) El análisis del impacto en empleabilidad, adquisición de competencias, destrezas y habilidades logrados en la Poble de Vallbona (Valencia, España) como resultado de una política pública de realización de acciones formativas y de empleo en materias TIC llevadas a cabo durante una década por el Ayuntamiento de Vallbona.

En los últimos años la creciente innovación en el desarrollo de las TIC (nuevos teléfonos móviles, internet y sistemas digitales de alta velocidad) ocasionó cambios dramáticos, generando gratas expectativas, pero también alguna preocupación. Los artículos 179 y 180 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea han mencionado que la UE debía fomentar el desarrollo y difusión de las TIC con normas que garanticen el acceso a las redes y servicios asociados. Asimismo, la Agenda Digital para Europa, que ha buscado la optimización de beneficios asociados a las tecnologías digitales, ha sido una iniciativa emblemática de Europa 2020, en su búsqueda de un crecimiento sostenible, inteligente e inclusivo (Gabarda 2017).

Gabarda (2017) indicó que la metodología utilizada para cumplir los propósitos de la investigación, incluyó la encuesta on-line, luego de la cual se aplicó el muestreo de bola de nieve para obtener opiniones de encuestados. Para ello ha considerado a personas que han recibido formación en TIC como parte del programa de empleo y formación del Ayuntamiento de La Poble de Vallbona. Asimismo, obtuvo opiniones de expertos de Europa y Asia, en educación, investigación e industria (correspondientes al denominado triángulo

del conocimiento), así como de trabajadores de entidades públicas de algunos países europeos.

Como resultado del primer propósito de la investigación, los 70 expertos de España, Europa y Asia concordaron bastante con el pensamiento estratégico de la UE, en especial con la estrategia Europa 2020, considerando que las tres principales claves para el desarrollo económico y social eran la innovación, la transferencia del conocimiento y la creatividad. Como resultado del segundo propósito de la investigación, se ha comprobado que las acciones formativas realizadas por los beneficiarios del programa en Vallbona les han proporcionado destrezas, habilidades y conocimientos útiles para su vida profesional y personal, toda vez que un 70 por ciento de los encuestados así lo declaró, mientras que solo un 4,3 por ciento afirmaron no haber conseguido ninguna mejora (Gabarda 2017).

Gabarda (2017) concluyó que las TIC y la innovación son ejes de la economía del conocimiento y representaron en las economías modernas cerca de la mitad del crecimiento de la productividad, pudiendo aportar soluciones importantes a desafíos sociales y económicos como el empleo y la energía. Asimismo, indicó que desde un enfoque local, se concluyó que las acciones formativas en el ámbito de las TIC han permitido una mejora en el empleo y la vida personal de los encuestados.

López (2013), en su tesis doctoral: Participación en la Formación a través de Internet - Una propuesta de Blended Learning Dialógico desde colectivos normalmente excluidos de la virtualidad, incluyó entre sus objetivos, la recolección de información sobre los esfuerzos de inclusión de los colectivos excluidos de la virtualidad (CNEV), analizando la participación de los agentes (docentes, participantes, técnicos, etc.) en proyectos de investigación relacionados, así como la determinación del incremento en participación e inclusión de estas personas, buscando finalmente definir un modelo Blended orientado a este sector.

La autora utilizó como fuentes, información del trabajo de campo y resultados de los proyectos ABE Campus: Virtual Adult Basic Education Communities in Europe. Programa Sócrates y APADISs – Generación de un entorno virtual de aprendizaje accesible para personas mayores. El aprendizaje abierto y a distancia en la educación formal y del tiempo libre para personas mayores. Asimismo, utilizó documentos de entidades basadas en el Modelo Social de Educación Democrática de Personas Adultas. Estos proyectos utilizaron herramientas como el Test automático de usabilidad y los grupos de discusión comunicativa (López 2013).

López (2013), mencionó dentro de las principales aportaciones, la evidencia de que la propia ciudadanía solicitaba la apertura del e-learning, en particular las personas adultas, indicando que el BLD (blended learning) respondía a esa necesidad de apertura y para ello se alineaba a las reivindicaciones del Modelo Social de Educación Democrática de Personas Adultas.

Como conclusión se indicó que a pesar de que el e-learning era una necesidad reclamada por los CNEV, la atención a esta demanda era minoritaria, pues se centraba en élites culturales y por ende la formación mediada por la tecnología era la llamada a asumir un rol transformador y articulador que supere las barreras (López 2013).

Vigo (2013), en su tesis doctoral: El empleo sistemático del internet y la gestión del conocimiento – El caso de las entidades de capacitación en telecomunicaciones de Lima, planteó como objetivo general de su investigación, la demostración de la forma en que el empleo sistemático de internet y la gestión del conocimiento, mejoraban el nivel de efectividad en la gestión de las entidades de capacitación en telecomunicaciones de Lima. En relación a la metodología utilizada, se trató de una investigación prospectiva de tipo transversal y se indicó que el análisis o alcance de los resultados fueron de tipo explicativo-causal.

Vigo (2013), indicó que la población considerada en su investigación estaba conformada por las personas que realizaban actividades (académicas y/o administrativas) y los alumnos de las 14 entidades de capacitación en telecomunicaciones, habiendo considerado como muestra a tres entidades seleccionadas. El autor utilizó tres técnicas de recolección de datos: observación directa, entrevista estructurada y observación indirecta por cuestionario. Asimismo, utilizó como instrumentos para dicha recolección, una ficha de observación, un protocolo de entrevistas y un cuestionario.

Los resultados obtenidos permitieron afirmar la alta relación entre la gestión del conocimiento (generación y transferencia) y la generación de programas de capacitación en las entidades seleccionadas. También la alta relación entre la flexibilidad de la organización mediante el uso de herramientas tecnológicas de sus profesionales y profesores con la transferencia del conocimiento y la alta relación entre el uso de internet y las herramientas tecnológicas con el desempeño profesional de los egresados. Finalmente, el autor concluyó que el uso sistemático del internet y la gestión del conocimiento mejoraban significativamente la efectividad en la gestión de las actividades de capacitación en las entidades de comunicación en Lima (Vigo 2013).

Julcahuanga (2013) indicó en su tesis de magister: Evaluación de las estrategias de capacitación del programa de capacitación laboral juvenil PROJOVEN, para la inserción laboral de jóvenes entre 16 a 24 años en la ciudad de Piura que el objetivo de su investigación fue determinar el grado en que incidían el proceso de selección de las entidades de capacitación (ECAPs), las estrategias de capacitación y el currículo del Programa PROJOVEN en la ciudad de Piura, en la inserción laboral de jóvenes con edades entre 16 y 24 años, y aportar alternativas para incrementar esta inserción (Julcahuanga 2013).

Julcahuanga (2013) mencionó que la investigación permitió un estudio cualitativo en la región Piura mediante contacto directo con empresarios, estudiantes, docentes y autoridades de las ECAPs. El autor trabajó tres unidades de análisis: las estrategias de capacitación de las ECAPs según el marco del convenio PROjoven-ECAP, los procedimientos y mecanismos de selección de ECAPs y el currículo de formación del programa PROjoven.

La metodología utilizada incluyó como técnicas para la recolección de información, entrevistas y encuestas a 30 jóvenes beneficiarios de ECAPs. Para las entrevistas a docentes y autoridades de las ECAPS se usó una guía semi-estructurada. Las encuestas se realizaron a 30 jóvenes beneficiarios de las diferentes ECAPS. Para la entrevista con las autoridades (5) y profesores (10) de las ECAPs también se utilizó un formato semi-estructurado y en cuanto a los funcionarios de PROjoven (2) se incluyó la entrevista a la coordinadora regional de Piura. En relación a las empresas (5), se realizaron entrevistas a los dueños, gerentes generales o de producción en las instalaciones de las mismas. Finalmente, la revisión documentaria incluyó convenios, documentos formales, informes de supervisión del programa, fichas de vinculación empresarial, planillas, entre otros documentos (Julcahuanga 2013).

El autor consignó dentro de los resultados del análisis de encuestas y entrevistas en cuanto a la selección de las ECAPs, en Piura, que las seleccionadas eran de gran prestigio y que la infraestructura, mobiliario y equipos apoyaban al proceso de capacitación laboral, pero los insumos y materiales para la propuesta técnica de los cursos eran insuficientes para garantizar el poder cubrir la parte práctica de los mismos. Ello se debía a retrasos en los desembolsos del programa hacia las ECAPs. En cuanto al currículo de formación del programa, los resultados del análisis de sílabos evidenciaban que si bien los contenidos eran de tipo conceptual y procedimental, no había énfasis en contenidos de tipo actitudinal. En relación a las estrategias de capacitación utilizadas en el marco del convenio PROjoven-

ECAPs, el autor expuso que si bien los jóvenes beneficiarios reconocían el alto nivel de capacitación de los docentes, la mayoría de ellos tenía dificultades para trabajar con jóvenes, lo que dificultaba el proceso de formación (Julcahuanga 2013).

Julcahuanga (2013) incluyó dentro de sus conclusiones que las estrategias de capacitación, la selección de las ECAPs y el currículo del Programa PROJOVEN en Piura, incidieron positivamente en el nivel de inserción laboral de los jóvenes beneficiarios. Hizo hincapié sin embargo, en que considerando que la mayor demanda empresarial se alineaba a cursos de operaciones, había falencias en la inserción de los jóvenes toda vez que los empresarios no brindaban las prácticas laborales a los jóvenes en la medida que ello se requería.

2.2. Marco teórico.

2.2.1 Población en el Perú según su condición de actividad

El INEI, en su publicación Perú: Evolución de los indicadores de empleo e ingreso por departamento 2007-2018, publicado en Agosto 2019, expone la composición de la población total en el Perú en dos subgrupos diferenciados por rango etario: los individuos con edad menor a 14 años y los que tienen edad igual o mayor a 14 años, correspondiendo este segundo grupo a la Población en Edad de Trabajar (PET) (INEI, 2019).

En INEI (2019) se expone que la PET está conformada por las personas que están en la capacidad de ejercer funciones productivas. Cabe mencionar que en los países de América Latina y el Caribe, la edad mínima para pertenecer a la PET depende de las características del mercado laboral de cada país. En el Perú la edad mínima es 14 años, no existiendo una edad máxima. La PET se subdivide en dos grupos: la Población Económicamente Activa (PEA) y la Población Económicamente Inactiva (PEI).

La PEA incluye a todos los individuos que ofrecen laborar en la producción de bienes y/o servicios durante un período específico. A esta población también se la conoce bajo el término de Fuerza Laboral y se subdivide en dos subtipos: los Ocupados, que son las personas que en ese período están efectivamente trabajando y los Desocupados Abiertos que son los que están buscando empleo activamente (INEI, 2019).

La PEI por su parte, se descompone en dos subgrupos: los Desocupados Ocultos, que tienen deseos de trabajar pero no buscan empleo y los Inactivos Plenos que son los que no tienen deseo de trabajar (INEI, 2019).

Finalmente en esta misma publicación, INEI (2019), se explica en relación al grupo de desocupados abiertos, que atendiendo a su experiencia laboral pueden diferenciarse dos grupos: los aspirantes, que corresponden a la población desempleada que no han trabajado antes y están buscando trabajo por primera vez, y los cesantes, que son los desempleados que han trabajado con anterioridad y por tanto cuentan con experiencia laboral.

El presente trabajo está orientado al análisis de este último grupo en particular: los cesantes.

La figura 1 permite apreciar la composición de la población según su condición de actividad.

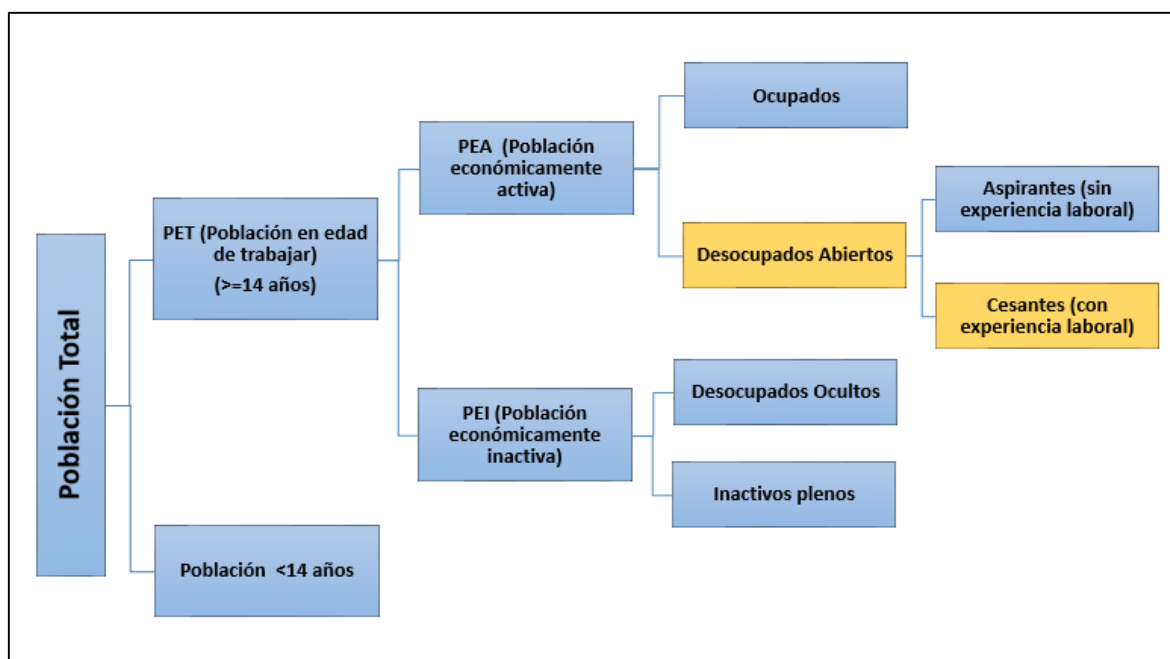


Figura 1: Distribución de grupos poblacionales según condición de actividad
Fuente: Adaptado de INEI 2019.

2.2.2 Desempleo en Latinoamérica y Perú

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), han publicado en mayo 2019 el informe Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe - El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe: antiguas y nuevas formas de empleo y los desafíos para la regulación laboral, en el que indican, que a diferencia del deterioro en las condiciones del mercado laboral de la región ocurrido entre 2015 y 2017, se había tenido mejores expectativas para el 2018 en relación al crecimiento económico y a la mayor demanda laboral. Sin embargo, en términos reales en dicho año se produjo tan solo un mínimo aumento de la tasa de ocupación correspondiente a 0,1 puntos porcentuales, el cual no corresponde a la generación de empleo asalariado. Este pequeño

incremento es contrarrestado por un valor similar en el incremento de la oferta laboral, con lo que la tasa de desocupación urbana de la región se mantiene en 9,3 por ciento (CEPAL 2019).

En CEPAL (2019), también se hace mención al efecto sobre los resultados regionales correspondientes al mercado laboral brasileño, cuya tasa de ocupación tiene un incremento en 0,2 puntos porcentuales, por lo que los valores a nivel regional de años anteriores con deterioro atribuible al efecto Brasil, en esta ocasión generan un impacto opuesto que contrarresta los resultados del resto de países. Se cuenta con información de la tasa de desocupación de 19 países de la región. En 10 de ellos (Argentina, Chile, Bahamas, Colombia, Guatemala, Costa Rica, Panamá, Nicaragua, Uruguay y Paraguay), la tasa aumenta más de 0,1 puntos porcentuales. En 6 de ellos (México, Perú, Brasil, Jamaica, Ecuador y Honduras) la tasa baja en un valor similar. En 3 de ellos la tasa se mantiene sin variaciones (Belice, Barbados y República Dominicana).

El caso peruano debe considerarse en relación a lo expresado por Chacaltana y Ruiz (2017), quien indica que en Perú existen tres elementos relevantes que pueden entenderse como tendencias válidas para pronosticar el comportamiento del mercado laboral peruano, como se aprecia en la figura 2.



Figura 2: Tendencias para pronóstico del mercado laboral peruano
Fuente: Adaptado de Chacaltana y Ruiz 2017.

- **Tendencias demográficas:** se menciona que debido a la drástica reducción de la tasa de natalidad producido a fines de la década de 1980 y la década de 1990, se producirá una recomposición demográfica, según la cual la proporción de jóvenes irá declinando

llegando al 20 por ciento hacia el 2050¹ mientras que la proporción de adultos mayores (más de 65 años) subirá a 16 por ciento¹. Se indica que una de las consecuencias más importantes de tal variación es que los sistemas de educación y de capacitación deberán considerar la existencia de menos jóvenes (Chacaltana y Ruíz 2017).

- **Tendencias económicas:** Chacaltana y Ruíz (2017) mencionan que el patrón de crecimiento y acumulación suele concentrar la producción en los estratos más productivos, mientras que el empleo se concentra más en los estratos de más baja productividad. Así, los mejores empleos, desde el punto de vista de la formalidad y la remuneración están fundamentalmente en los sectores de mayor productividad, que no son en los que se presenta la mayor parte de los empleos.
- **Progreso tecnológico:** Marcado por las TIC, que se ha producido en cuatro etapas: (a) uso de las computadoras, que en el Perú se inicia a fines de la década de 1980, (b) uso de Internet y TIC, que se añade a las computadoras desde inicios de la década de 1990, (c) uso de la telefonía móvil, que inicia en la segunda mitad de la década de 1990 y continúa en nuestros días, (d) uso de la automatización, aún no lograda pero asociada a la cuarta revolución industrial (Chacaltana y Ruíz 2017).

Estas tres tendencias han de impactar en el futuro del mercado laboral peruano y en las formas en que se debe asegurar la competitividad de la fuerza laboral, como mecanismos para minimizar los niveles de desempleo.

2.2.3 Desempleo en Lima Metropolitana

Según el Informe Técnico No 8 Agosto 2019 de INEI sobre la Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana correspondiente al trimestre móvil Mayo-Junio-Julio 2019, la PET en Lima Metropolitana es de 7 millones 807 mil 600 personas, conformada en un 66,9 por ciento por la PEA lo que corresponde a 5 millones 221 mil 700 personas. La PEA en Lima Metropolitana, a su vez está conformada por 4 millones 908 mil 200 personas con empleo, correspondientes a la PEA ocupada (94,0 por ciento de la PEA) y por la PEA desocupada

¹ Según boletín INEI Abril-Mayo-Junio 2019 Situación de la Población Adulta Mayor, la población peruana menor a 15 años representa el 25 por ciento y la población peruana mayor a 60 años representa el 12,4 por ciento de la población total. (INEI, 2019)

que busca activamente la inserción o reinserción laboral (6,0 por ciento de la PEA) que corresponde a 313 mil 500 personas (INEI 2019).

Según INEI (2019) en el Cuadro No 38 relativo a la población desempleada de Lima Metropolitana por sexo y grupos de edad, con información por trimestres móviles, entre los trimestres Mayo-Junio-Julio del 2018 y del 2019 hay una reducción de 14 puntos porcentuales en los desempleados del rango 14 a 24 años, pero un incremento en los otros dos rangos. En Mayo-Junio-Julio 2019 se registran, expresados en miles, 123,1 (14 - 24 años), 146,2 (25-44 años) y 44,2 (45 a más años). La figura 3 muestra la composición de ambos periodos y la variación porcentual asociada.

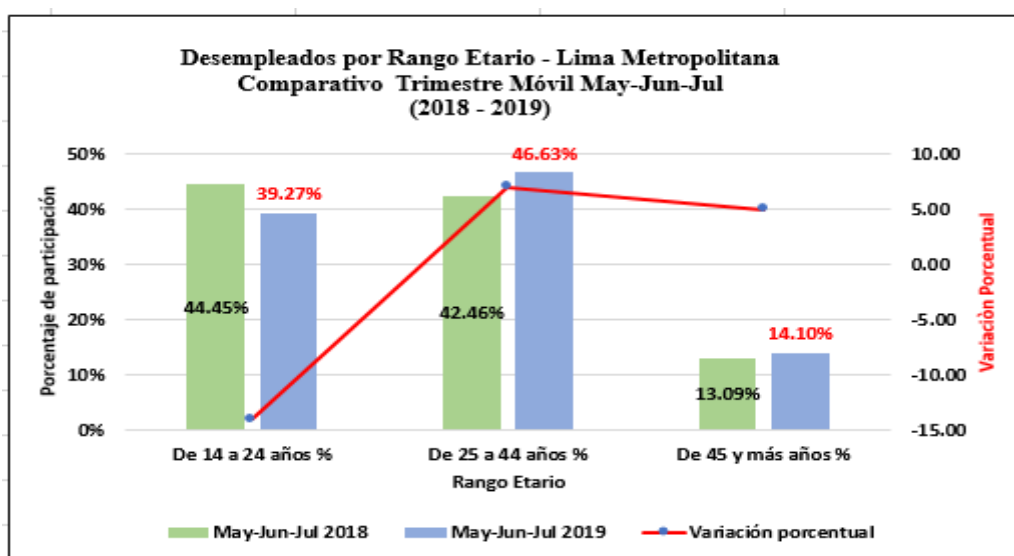


Figura 3: Desempleados por rango etario (porcentajes) – Comparativo 2018-2019 - Trimestre móvil mayo-junio-julio
Fuente: Adaptado de INEI 2019.

Asimismo, en el mismo periodo, la cantidad (expresada en miles de personas) de desempleados hombres aumenta de 137,9 a 152,9, mientras que en el caso de las mujeres se reduce de 183,8 a 160,6 miles. Expresado en porcentajes, en el trimestre móvil Mayo-Junio-Julio 2019 el 48, 8 por ciento de los desocupados en Lima Metropolitana son hombres mientras que el 51, 2 por ciento son mujeres (INEI 2019). La figura 4 muestra el comparativo entre ambos períodos en evaluación.

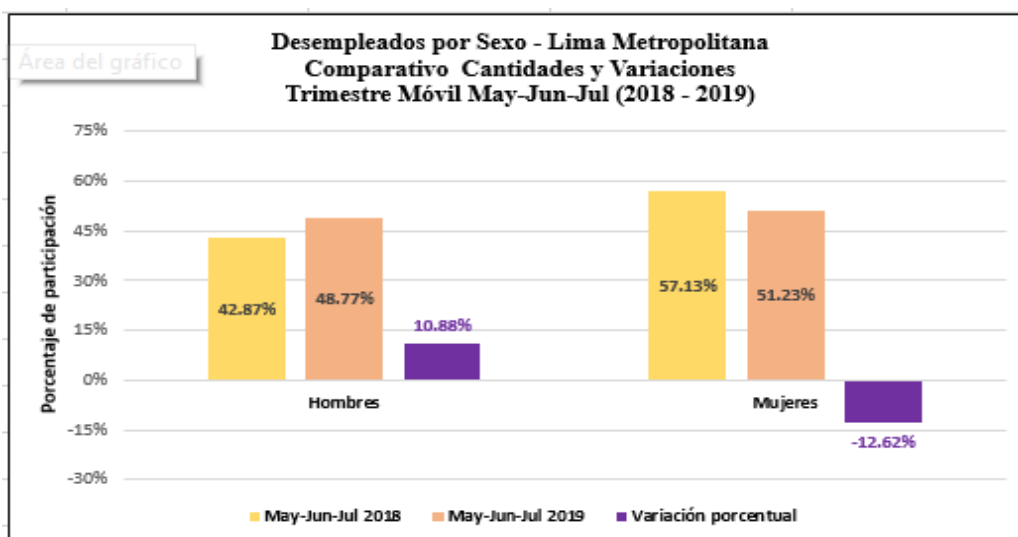


Figura 4: Desempleados por sexo (porcentajes) – Comparativo 2018-2019 - Trimestre móvil mayo-junio-julio

Fuente: Adaptado de INEI 2019.

Considerando el nivel de educación alcanzado por los desempleados, INEI (2019) muestra en el Cuadro No 42 que el grupo correspondiente a educación superior no universitaria es quien más varía, creciendo de manera significativa (en 20 puntos porcentuales), seguido del grupo de educación primaria que crece en 7,3 puntos porcentuales. Los otros dos grupos se reducen: educación secundaria en 3,9 puntos porcentuales y educación superior universitaria en 13, 1 puntos porcentuales. La figura 5 ilustra los resultados por nivel de educación alcanzado por los desempleados.

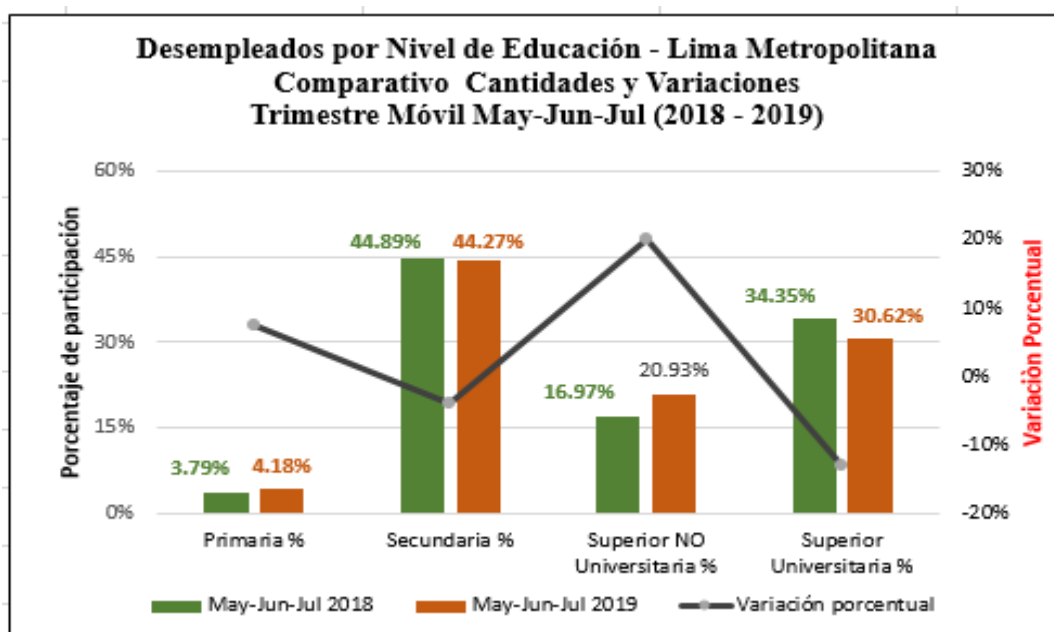


Figura 5: Desempleados por nivel de educación alcanzado (porcentajes) – Comparativo 2018-2019 - Trimestre móvil mayo-junio-julio

Fuente: Adaptado de INEI 2019.

El Cuadro No 41 del Informe Técnico No 8 Agosto 2019 de INEI sobre la situación del mercado laboral en Lima Metropolitana resulta de particular interés en la investigación porque discrimina la cantidad de los desocupados según su experiencia previa.

Ello permite la diferenciación entre los aspirantes y los cesantes, éstos últimos corresponden al grupo en estudio sobre el cual se desea analizar la composición e intereses de capacitación.

La figura 6 muestra la variación de la composición de la población desempleada, en miles de personas y en porcentaje, atendiendo a su experiencia laboral previa.

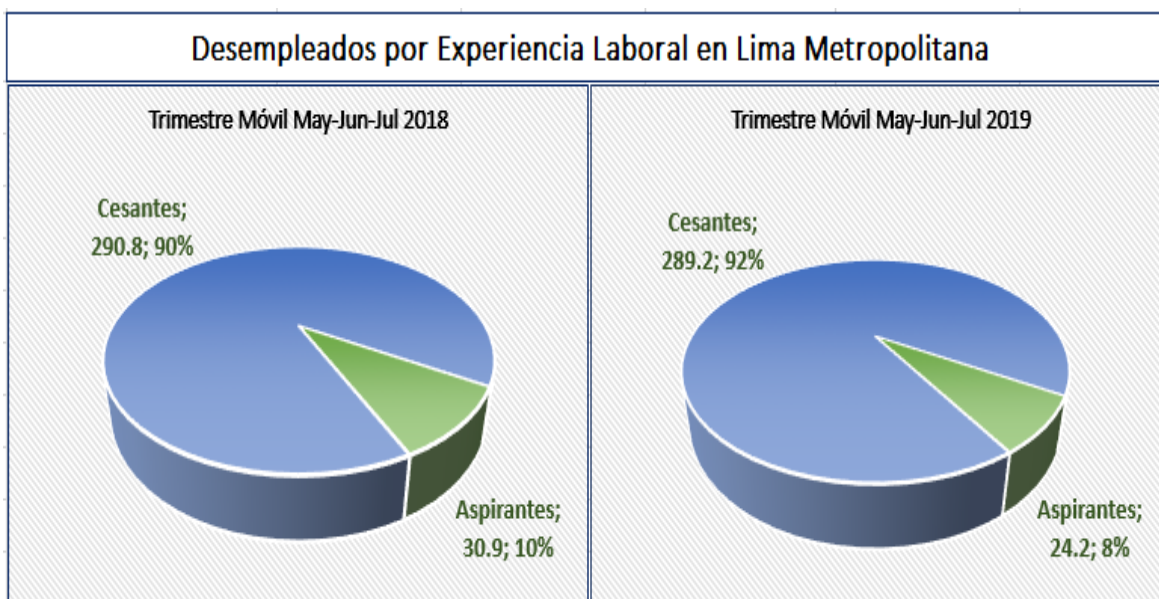


Figura 6: Comparativo de cantidades y porcentajes de participación de los desempleados según su experiencia laboral

Fuente: Adaptado de INEI 2019.

2.2.4 Demanda ocupacional de empresas formales privadas en Lima Metropolitana

La Encuesta de Demanda Ocupacional (EDO) para la región Lima Metropolitana y Callao al 2019 busca conocer las ocupaciones que han de ser más solicitadas por empresas formales privadas de sectores dinámicos, con 20 o más trabajadores en 2019 e identificar las calificaciones necesarias para cubrirlas, así como proporcionar orientación para el establecimiento o ajuste de políticas de capacitación (MTPE 2019).

Este informe emitido por la Dirección General de Promoción del Empleo del MTPE indica que el 2019 tales empresas han de requerir 46 646 trabajadores adicionales, distribuidos en diferentes sectores económicos, con preponderancia al sector servicios prestados a terceros

y sector comercio. La ocupación más demandada en ese período corresponde a personal para desempeñarse: en centros de llamadas (7 181). Le siguen en importancia los agentes técnicos de ventas y representantes que corresponden a 3 745 personas, empleados para servicios de seguridad (2 722), vendedores al por menor (2 570) y personal para aprovisionamiento y almacenaje (2 014) (MTPE 2019).

El informe EDO al 2019 muestra la distribución del personal a contratar por las empresas en estudio, según edad y sexo, en valores absolutos y en porcentajes. La edad del personal es un factor irrelevante para la contratación en el 40,4 por ciento de los casos, mientras que para el resto de los casos, si se considera un requisito el rango etario al que pertenece la persona a ser contratada. Analizando la distribución por sexo, solo el 21,8 por ciento lo ha establecido como requisito, y mayoritariamente corresponde a los hombres. La información de ambas distribuciones se muestra en la figura 7.

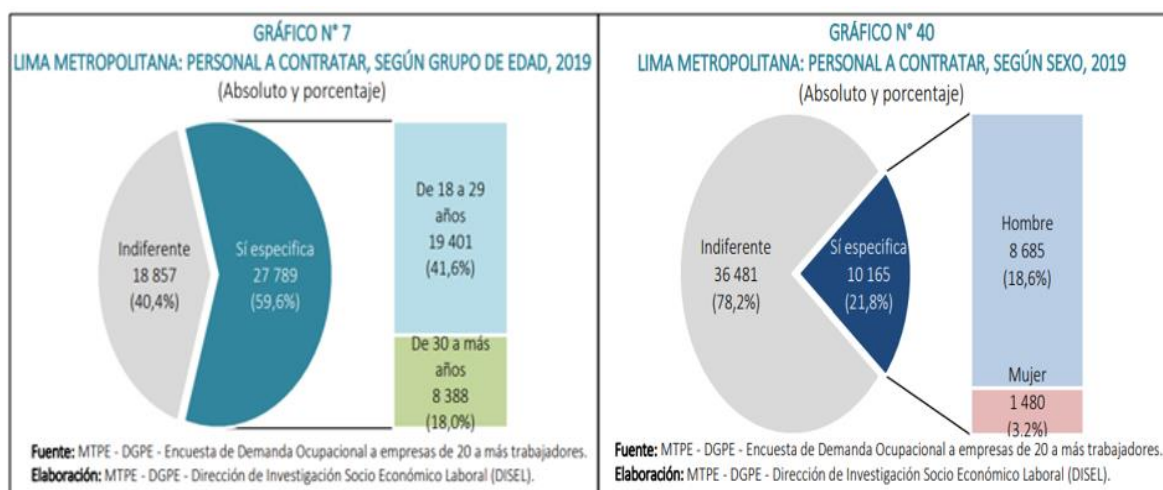


Figura 7: Personal a contratar 2019 según rango etario y sexo
Fuente: Tomado de MTPE 2019:11 y 29.

En relación al nivel educativo, el informe EDO al 2019 señala que el 64,1 por ciento del personal a contratar por estas empresas pertenece al grupo de educación básica (primaria y secundaria). La distribución se aprecia en la figura 8.

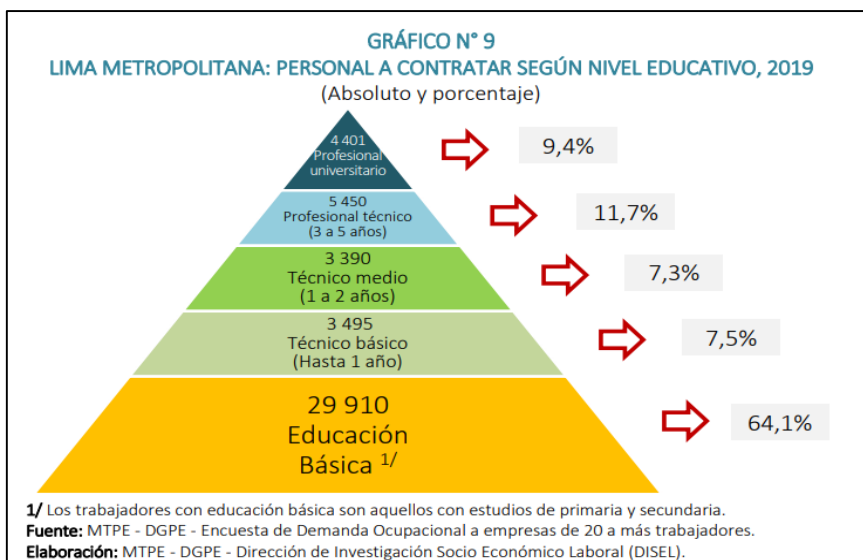


Figura 8: Personal a contratar 2019 según nivel educativo
Fuente: Tomado de MTPE 2019:12.

Las empresas formales privadas de 20 a más trabajadores en Lima Metropolitana consideran que para la contratación de personal adicional los candidatos deben haber llevado determinados cursos de capacitación (MTPE, 2019). La figura 9 muestra en términos absolutos, los cursos más solicitados.



Figura 9: Personal a contratar 2019 según cursos de capacitación más demandados
Fuente: Tomado de MTPE 2019:29.

En EDO 2019, también se informa sobre las competencias más demandadas en los trabajadores a contratar. La figura 10 muestra esta información.

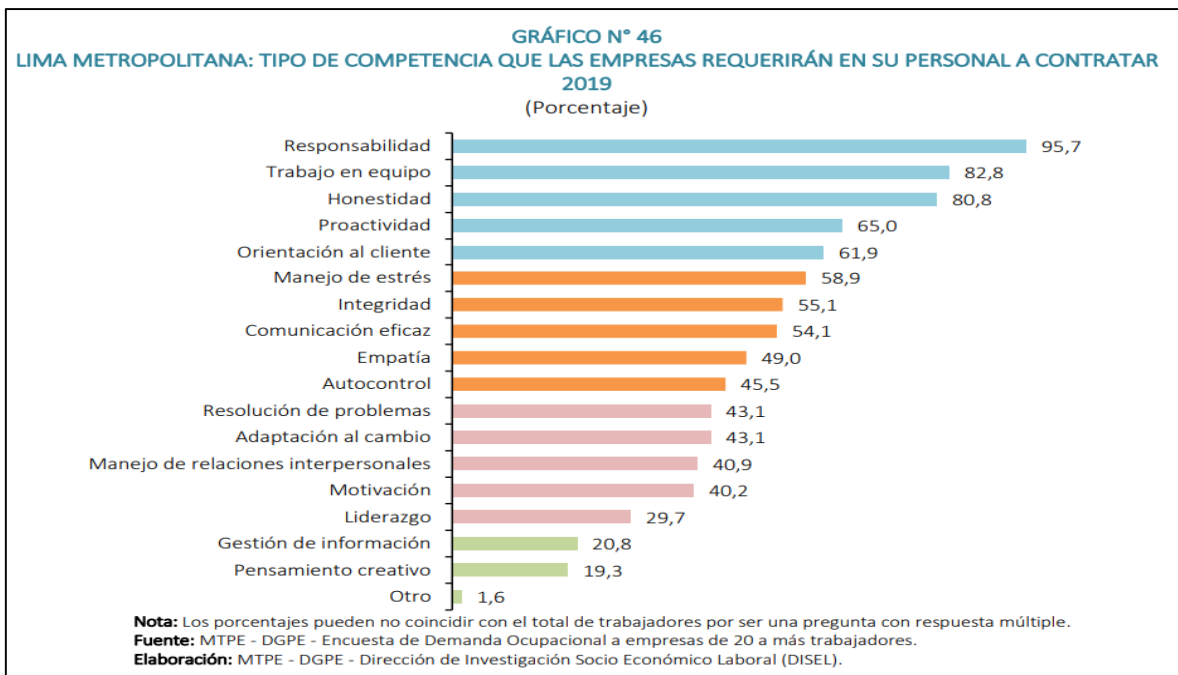


Figura 10: Competencias más requeridas en el personal a contratar
Fuente: Tomado de MTPE 2019:32.

2.2.5 Capacitación vía Internet

La educación es un proceso perfectivo y permanente en el que cada educando busca el desarrollo de una capacidad, competencia o valor. Es necesario sin embargo que la educación cuente con la intervención de un agente externo que planifique, inicie, motive y guíe al educando en la tarea formativa. Teniendo en cuenta que la distancia habla de la separación de los actores, la educación a distancia era, en sus inicios, opuesta a la educación presencial, habiendo sido considerada de menor nivel que ésta última, la cual ofrecía la ventaja de la interacción física. Sin embargo esta condición se ha modificado en el tiempo (García *et al.* 2007).

Educación a distancia

Del Mastro (2003) indica que la educación a distancia presenta ventajas geográficas (ubicación de residencia frente a ubicación de centro de estudio), temporales (incompatibilidad de horarios de centros de estudio con obligaciones laborales u otras), personales o sociales (temas de salud u obligaciones familiares o del hogar) y económicas (evitar gastos de transporte o pérdida de ingresos por inasistencia a trabajo).

El ámbito académico también se renueva gracias a las TIC, planteando modalidades de educación a distancia que reducen costos y no tienen limitaciones geográficas, traspasando

incluso las fronteras nacionales en entornos cada vez más flexibles e instantáneos que sean un espacio a la educación permanente en el que el estudiante se actualice en función a sus intereses y expectativas personales o laborales (Martí Arias, 2010).

En Del Mastro (2003), se indica que existen tres aproximaciones teóricas relevantes sobre la educación a distancia, como se aprecia en la figura 11.

- **La teoría de la industrialización de la enseñanza (Petters 1993)** orientada a la optimización de todos los procesos asociados a la enseñanza, incluyendo aspectos de planificación, evaluación, división del trabajo, control de calidad y automatización.
- **La teoría de la independencia y autonomía en el estudio (Wedemeyer 1981)** que propugna la enseñanza individualizada en la que el aprendizaje se produce a un ritmo que es responsabilidad del estudiante.
- **La teoría de la interacción y comunicación (Holdemberg 1989,1995)** que se ha visto fuertemente impulsada por las tecnologías de la información y que se orienta a las interacciones didácticas de contenidos y medios, los cuales incluyen soportes motivacionales al aprendizaje.

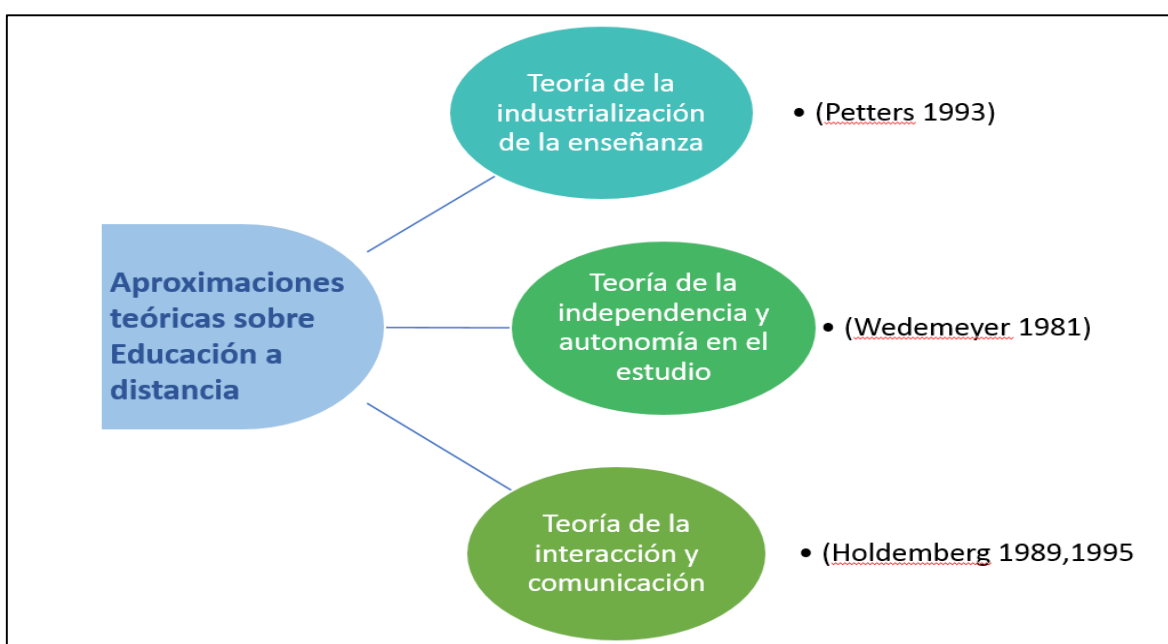


Figura 11: Educación a distancia: aproximaciones teóricas

Fuente: Adaptado de Del Mastro 2003.

En García *et al.* (2007) se menciona la confluencia de tres factores que generaron un cambio radical en la percepción sobre la jerarquía de los tipos de educación. Estos fueron:

- la afirmación de que la educación es permanente.
- la convicción de que toda interacción humana es en sí misma un escenario para la educación.
- la consolidación y empuje de las TIC como recursos didácticos y de comunicación.

La educación a distancia se ha visto fuertemente impulsada por el acceso a Internet, ya que las personas que no pueden ceñirse a los horarios de las entidades educativas, tienen la alternativa de capacitarse vía Internet desde cualquier lugar con acceso a ésta. Se ha venido utilizando en varios países una opción semipresencial, conocida como blended en la que se imparten las clases teóricas vía Internet y se complementa la capacitación con talleres presenciales. Las prestaciones cada vez mayores de servicios a través de Internet y el incremento en las velocidades de transmisión han potenciado estas alternativas de capacitación a distancia (Vigo 2013).

Las TIC poseen un altísimo potencial para apoyar a los adultos en sus aspiraciones de inclusión, equidad y aprendizaje continuo, al ofrecer opciones diferentes a los esquemas clásicos de educación, facilitando asimismo un aprendizaje individualizado. La calidad del aprendizaje y educación de adultos debe fomentar la utilización de la lengua materna y el uso de las TIC, con base en opciones flexibles que sean validadas y acreditadas para garantizar una educación permanente y acceso al mercado laboral (UNESCO 2016).

Del Mastro (2003) menciona que existen cuatro componentes principales involucrados en la educación a distancia, según lo mostrado en la figura 12.

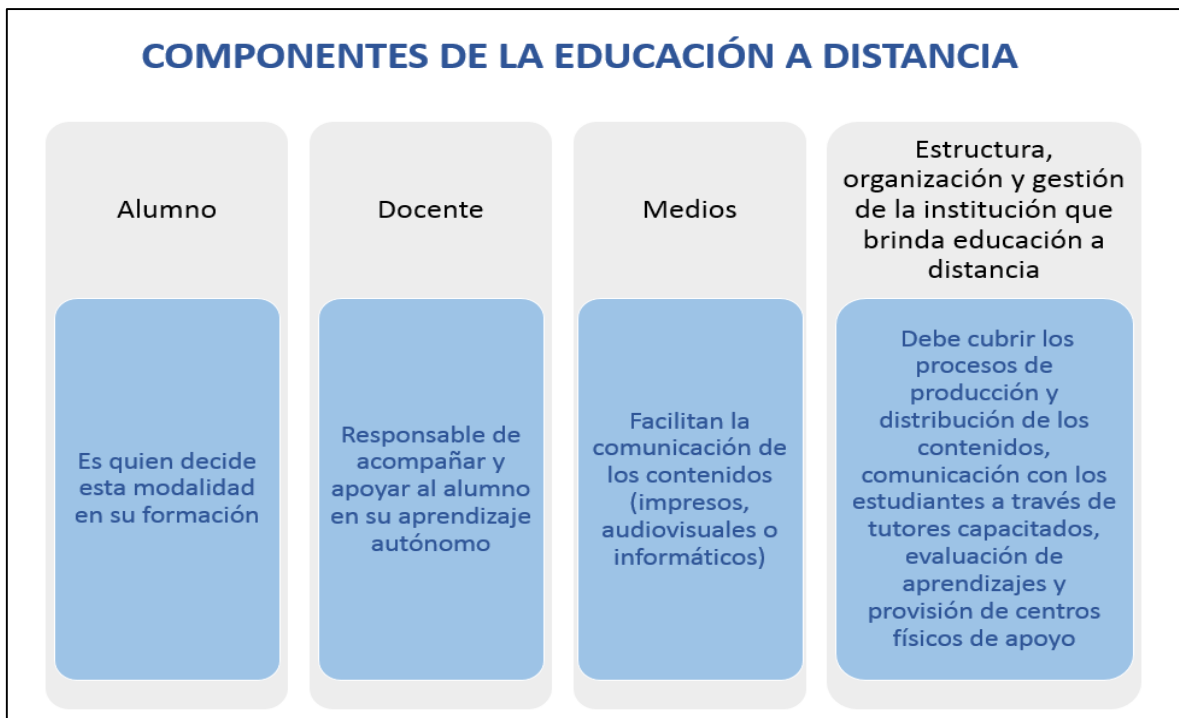


Figura 12: Componentes de la educación a distancia
Fuente: Adaptado de Del Mastro 2003.

Modelos de aprendizaje apoyados en las TIC

García *et al.* (2007) señalan que mientras la vida humana se alarga, el ciclo de los conocimientos se acorta. Ante la certeza de que el conocimiento es la principal fuente de riqueza, y de que existe el apoyo de las TIC, se espera una constante actualización de los saberes en los individuos.

Arbúes y Tarín (2000), plantean que las exigencias sociales y laborales de nuestros días han demandado un modelo de aprendizaje continuo a lo largo de la vida, el cual, gracias al avasallante crecimiento de las herramientas TIC promueve la adopción de un aprendizaje mucho más poderoso y cita a (Tapscott 1998) en cuanto a los ocho principios de este modelo, que se muestran en el cuadro 1 adjunto.

Cuadro 1: Principios del nuevo modelo de aprendizaje a lo largo de la vida

No	MODELO ANTERIOR	NUEVO MODELO
1	Aprendizaje lineal	Aprendizaje interactivo con hipermedia
2	Instrucción	Construcción del aprendizaje y descubrimiento del saber
3	Aprender centrado en el experto profesor	Aprender centrado en la persona que aprende.
4	Absorber contenidos y conocimientos	Aprendizaje de cómo aprender y navegar
5	Aprendizaje masivo	Aprender personalizado
6	Aprendizaje aburrido por falta de actividad	Aprendizaje divertido y desafiante
7	Aprender que define al profesor como una transmisor	Aprender que tiene al profesor como facilitador.
8	Aprender interactuando solamente con materiales didácticos	Aprender interactuando también con otras personas conectadas a la red de forma sincrónica o asincrónica.

Fuente: Adaptado de Arbúes y Tarín 2000.

Del Mastro (2003) señala que la educación a distancia es más que una entrega de información al estudiante para su aprendizaje; se requieren interacciones de construcción y retroalimentación con el docente y con otros estudiantes. Deben considerarse por ello tres fuentes relevantes: el contenido, las acciones del tutor y el trabajo individual y colaborativo. La comunicación entre el tutor y el estudiante busca motivar y acompañar a este último contrarrestando cualquier sensación de desorientación o desánimo.

Existen diferentes modalidades dependiendo de la modalidad de enseñanza a distancia utilizada: presencial, postal, telefónica y virtual. La modalidad presencial, que puede proporcionarse de forma individual o grupal se orienta a aclarar dudas y/o consolidar los conocimientos previamente distribuidos y se da en frecuencias variadas. En el caso de ser grupales, deberán utilizarse predominantemente dinámicas participativas. La modalidad virtual (o telemática) está construida utilizando las TIC, por lo que se requiere que todos los participantes tengan acceso y conocimiento en el uso de las mismas. Algunas opciones son asíncronas y otras son síncronas. El correo electrónico (para envíos individuales o por listas de distribución), por ejemplo, es una opción asíncrona que facilita las preguntas y respuestas

en tiempos diferentes. Otra opción serían los teledebates a través de foros sobre un tema determinado, que suelen ser muy eficaces en la construcción del conocimiento basado en argumentaciones de los participantes, las páginas web y la conferencia electrónica. La teleconferencia, por su parte, es una opción síncrona en la que se transmite sonido e imágenes en movimiento (Del Mastro 2003).

García *et al.* (2007), mencionan que existen diversos modelos de educación a distancia. Si se considera una clasificación según el modelo institucional se tienen los unimodales y los bimodales. En los unimodales o autónomos los centros únicamente imparten educación a distancia y pueden trabajar bajo formas asíncronas y síncronas y de manera total o parcialmente virtualizada. En los modelos duales o bimodales, los centros manejan opciones mixtas o combinadas entre el esquema presencial y el esquema a distancia, tales como:

- Estudios presenciales y a distancia. Los mismos programas o cursos en ambas modalidades
- Estudios semipresenciales. También conocidos como blended learning, en los que hay un porcentaje del programa del tiempo lectivo en modo presencial y el remanente en modo a distancia.
- Algunos cursos del programa totalmente a distancia y los demás de forma presencial.

Las modalidades unimodal y dual no son exclusivas del ambiente universitario, sino que abarcan otras instituciones públicas u organismos. Estos programas suelen orientarse a una población adulta que desea actualizarse para mejorar su desempeño laboral o está desempleada y desea capacitarse para lograr su reinserción al mercado laboral. También existe, claro está, la opción de capacitación a empleados por parte de la misma empresa (García *et al.* 2007).

Debe considerarse por otra parte, que la mayoría de alumnos interesados en formación no presencial son adultos que desean reciclarse, ampliar conocimientos o adquirir título reconocido y que no es tan relevante el hecho de vivir lejos de un centro de formación, sino la imposibilidad de cubrir los horarios de clases regulares. Además, si el interesado es alguien que dispone de poco tiempo, no deben utilizarse sofisticadas o abundantes interfaces multimedia sino incluir contenidos de manera dosificada y alineada al objetivo de aprendizaje privilegiando más bien la facilidad de acceso, navegación sencilla, exposición clara y directa y énfasis en los procesos de interacción, toda vez que ellos son muy efectivos en el logro de aprendizajes (Duart 2000).

Del Mastro (2003) indica, en relación a la interacción con el tutor, que debe tenerse en cuenta que su rol es diferente al de un docente presencial clásico, siendo más bien un facilitador y orientador del proceso de aprendizaje autónomo del estudiante sobre los materiales que previamente le han sido alcanzados. El tutor debe tener las habilidades suficientes para haber estructurado de manera didáctica y dosificada los contenidos que deban ser asimilados y debe ser percibido como una fuente de consulta y asesoría accesible y clara.

En relación a la interacción entre participantes, la educación a distancia debe facilitar el aprendizaje por interacciones entre los estudiantes de manera voluntaria o pre-diseñada, teniendo en cuenta que, al tenerse objetivos comunes, se logran mejores rendimientos utilizando modelos cooperativos en vez de modelos competitivos o individualistas. Las TIC permiten estas interacciones bajo modalidades síncronas, como el chat y asincrónicas, como el correo electrónico o los foros (Del Mastro 2003).

Considerando el modelo tecnológico a aplicar, se ha presentado una evolución significativa, en la que la Internet ha ido permitiendo un mayor acercamiento y flexibilidad para los estudiantes. En ese sentido, el aprendizaje basado en la Web incluye una serie de funcionalidades para la distribución de contenidos y la interacción entre los participantes. La gestión del conocimiento, aunada a estas posibilidades a través de la Web, genera lo que se conoce como e-learning, que es un sistema de aprendizaje mediante redes digitales, que ha dado cabida a algunos modelos particulares: m-learning y b-learning (García *et al.* 2007).

En relación a la interacción con el contenido, a fin de lograr la adquisición de conocimientos, Del Mastro (2003) indica que los contenidos a impartir deben estar alineados al contexto que rodea al estudiante (familiar, social, cultural o laboral) y deben ser presentados en una secuencia lógica, de tal manera que sean complementados con la evocación a experiencias concretas y la evaluación de conocimientos previos relacionados, lo que fomenta la revisión y discusión que forma parte de la construcción propia de los contenidos. Asimismo, para el desarrollo de las habilidades y actitudes, debe fomentarse una conexión personal y emocional a través de un lenguaje cercano que motive a la curiosidad por investigar sobre los contenidos, brindando información sobre su aplicación al mundo laboral.

B-Learning y M-Learning

En relación al B-learning, éste tiene más bien un enfoque en el contacto presencial entre el docente y el estudiante pues combina las tecnologías para la parte virtual con el encuentro presencial entre el docente y el estudiante buscando las fortalezas de ambos acercamientos.

El b-learning es una modalidad de educación a distancia que utiliza métodos semi-presenciales y semi-virtuales que maximiza sus beneficios si se tiene buenos diseños pedagógicos de la materia a impartir, porque la proporción entre presencial y no presencial depende de los objetivos de aprendizaje. Se trata de un modelo de enseñanza y aprendizaje integrados, en el que los componentes presenciales y no presenciales no guardan una proporción fija, ni tampoco están siempre orientados a los mismos fines. Así en algunos casos, el componente presencial es mayor que en otros y los fines a cubrirse también difieren, pudiendo ser para las evaluaciones, las asesorías, las actividades prácticas, o cualquier combinación de ellas (García *et al.* 2007).

García Aretio (2012), menciona que esta enseñanza y aprendizaje integrados, más que corresponder a la intersección de modelos presenciales con modelos a distancia, lo que busca es armonizar y complementar tecnologías, metodologías, estrategias, recursos, actividades y técnicas para cubrir necesidades de aprendizaje concretas, persiguiendo el equilibrio de estos elementos. De esta forma se pretende aprovechar los beneficios del aprendizaje presencial complementándolos con los del aprendizaje a distancia, armonizando las ventajas del aprendizaje independiente y autónomo con las ventajas de un aprendizaje de tipo colaborativo. Por otra parte debe darse un adecuado equilibrio entre las modalidades de comunicación asincrónicas y sincrónicas, así como entre los aprendizajes basados en grupos o los basados en los individuos.

Por otro lado, en relación al M-learning, UNESCO (2013) indica que hay un explosivo desarrollo de las tecnologías móviles que incluyen dispositivos diversos como tablets, celulares, consolas de juego manuales, lectores electrónicos, reproductores de sonido portátiles, etc. y continuamente la lista de equipos se va modificando. Estos dispositivos digitales tienen acceso a Internet y prestaciones multimedia que facilitan una variedad de tareas, entre las que pueden incluirse las relacionadas con la educación a través del aprendizaje móvil. Esta modalidad de aprendizaje aprovecha la portabilidad asociada, la variedad de formatos posibles y el menor costo total de propiedad en comparación con equipos de mayor envergadura y proporciona la ventaja de una mejor personalización que

otras tecnologías fijas. Las tendencias actuales permiten prever que en el futuro las modalidades de enseñanza aprendizaje serán cada vez más personalizadas, en particular en relación a los intereses, ritmos y estilos de aprendizaje.

M-learning es una de las propuestas más recientes de la educación a distancia. Se trata de llevar al e-learning a un esquema mucho más cercano. M-learning significa Mobile learning (aprendizaje móvil), es decir, aprovechando el desarrollo de los dispositivos móviles, la conectividad de internet y las posibilidades de interacción que proveen, puede aplicarse el e-learning de manera absolutamente ubicua y portátil. El impulso que ha tenido el m-learning se debe por una parte a las facilidades de conectividad ofrecidas por el protocolo Internet para los dispositivos móviles de tamaño reducido y variedad de prestaciones y por otra parte a la incursión de modelos pedagógicos más focalizados en necesidades específicas, lo que da mucha flexibilidad en cuanto a la entrega de contenidos dosificados en porciones pequeñas pero especializadas. En el mundo empresarial se aprovecha para capacitaciones cortas (para necesidades muy concretas) denominadas de microformación a los empleados. Suelen ser elemento complementario a cursos e-learning clásicos o presenciales y más bien se usan como refuerzo, para ejercicios o evaluaciones cortas. Este tipo de modelo se apoya en agentes inteligentes que acompañan al estudiante y aseguran la incorporación dosificada de los aprendizajes deseados, los cuales se dan en base a módulos formativos cortos utilizando formatos multimedia para maximizar el interés y retención de los contenidos mostrados (García *et al.* 2007).

En UNESCO (2013) se sostiene que el incremento de las capacidades de computación y almacenamiento a través del cloud-computing apoyan a los propósitos de este tipo de enseñanza, toda vez que incrementan los recursos disponibles para un aprendizaje permanente, al margen de la ubicación y el tipo de dispositivo utilizado, para acceder a la información almacenada y procesada en potentes servidores remotos, teniendo como único requisito la conectividad a Internet para acceder a ellos. Incluso se han desarrollado aplicaciones que, aprovechando las características de la memoria de corto y largo plazo, utilizan algoritmos que optimizan el momento del refuerzo de conocimientos ya entregados, lo cual no sería posible si el equipo no estuviera siempre con el usuario. Por ello UNESCO plantea diez recomendaciones a los responsables de establecer políticas en las naciones en relación al aprovechamiento de las ventajas del aprendizaje móvil, según lo mostrado en el cuadro 2.

Cuadro 2: Políticas sobre aprendizaje móvil recomendadas por UNESCO

No	RECOMENDACIÓN UNESCO
1	Crear políticas relacionadas con el aprendizaje móvil o actualizar las ya existentes.
2	Capacitar a los docentes para que impulsen el aprendizaje con tecnologías móviles.
3	Proporcionar apoyo y capacitación a los docentes mediante tecnologías móviles.
4	Crear contenidos pedagógicos para utilizarlos en dispositivos móviles y optimizar los ya existentes.
5	Velar por la igualdad de género de los educandos.
6	Ampliar y mejorar las opciones de conectividad garantizando la equidad.
7	Elaborar estrategias para proporcionar acceso en condiciones de igualdad para todos.
8	Promover el uso seguro, responsable y saludable de las tecnologías móviles.
9	Utilizar la tecnología móvil para mejorar la gestión de la comunicación y la educación.
10	Aumentar la conciencia sobre el aprendizaje móvil mediante actividades de promoción, liderazgo y diálogo.

Fuente: Adaptado de UNESCO 2013.

2.2.6. Acceso a Internet y telefonía en el Perú y en Lima Metropolitana

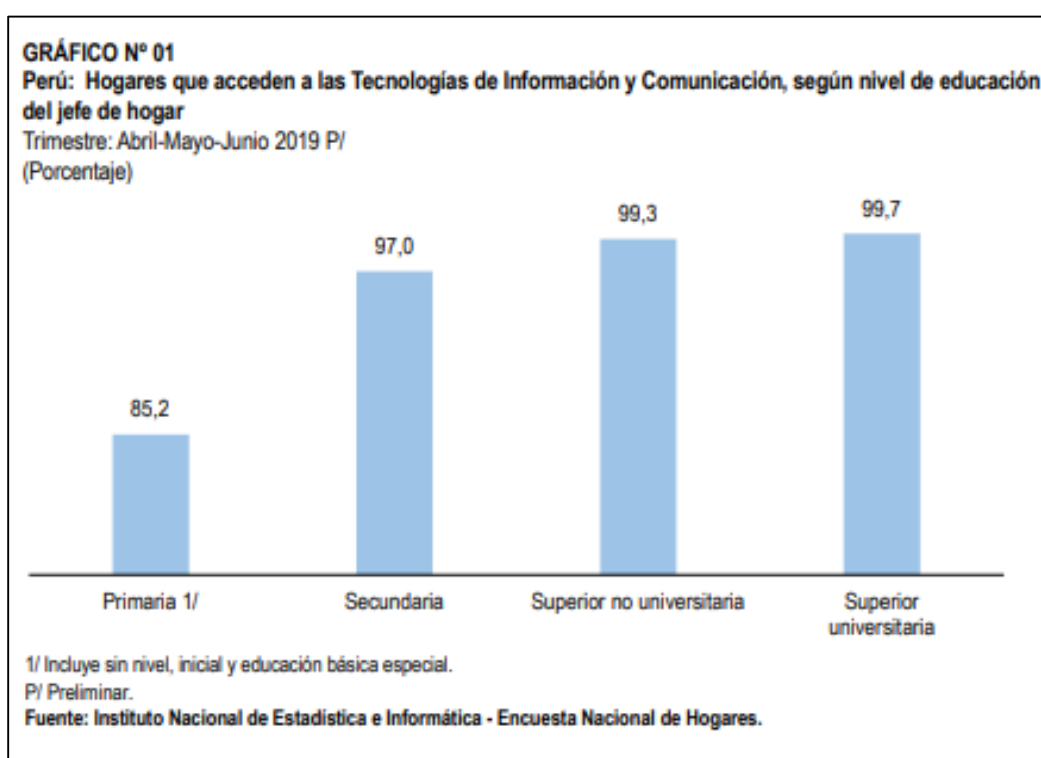
El Informe Técnico Nro 3, Trimestre: Abril-Mayo-Junio 2019, publicado por INEI, considerando los resultados de ENAHO para ese trimestre, contiene estadísticas de las tecnologías de información y comunicación en los hogares incluyendo indicadores basados en normas y definiciones internacionales, exponiendo modalidad y lugar de acceso y uso de las TIC, tanto de las personas como de los hogares. Las TIC consideradas en el informe son: telefonía fija, telefonía móvil, televisión por cable, computadora e internet, televisor y radio (INEI 2019).

a. Acceso a telefonía fija y móvil

El mismo informe, compara a nivel nacional, el trimestre Abril-Mayo-Junio 2019 con el mismo trimestre del 2018 y expone:

- En relación a la tenencia de TIC en el hogar (al menos una), a nivel nacional, el porcentaje ha crecido en un punto porcentual, ubicándose en 93,8 por ciento, según el cuadro Nro. 1.1 de tal informe.
- Considerando el nivel de educación del jefe de hogar, se aprecia que crece de manera más marcada en el nivel de Primaria (2,2 por ciento). El gráfico Nro. 1 de tal informe indica que en el trimestre en evaluación, en el nivel Superior Universitaria y Superior No Universitaria el acceso es casi total. Se adjunta tal gráfico en la figura 13 mostrada a continuación.

Figura 13: Acceso a TIC a nivel nacional, según nivel de educación del jefe del hogar



Fuente: Tomado de INEI 2019:2.

- En relación al acceso en Perú a los servicios de telefonía (tanto fija como móvil) los cuadros 1.3 y 1.4 del informe técnico nro. 3 mencionado, arrojan datos comparativos al segundo trimestre de 2018 y de 2019 apreciándose que mientras la telefonía fija disminuye en los tres tipos de ubicación de residencia (Lima Metropolitana, resto urbano y área rural), la telefonía móvil continua aumentando. Ver el cuadro 3 y la figura 14.

Cuadro 3: Porcentaje de acceso de hogares a telefonía fija y telefonía móvil en Perú según ubicación de residencia

Ubicación de residencia	Abr-May-Jun 2018 - Telefonía Fija	Abr-May-Jun 2019 P/ Telefonía Fija	Abr-May-Jun 2018 - Telefonía Móvil	Abr-May-Jun 2019 P/ Telefonía Móvil
Lima Metropolitana	47,7%	46,0%	95,9%	98,0%
Resto urbano	18,7%	18,0%	93,6%	94,7%
Area rural	0,7%	0,5%	79,1%	80,5%

Fuente: Adaptado de INEI 2019.

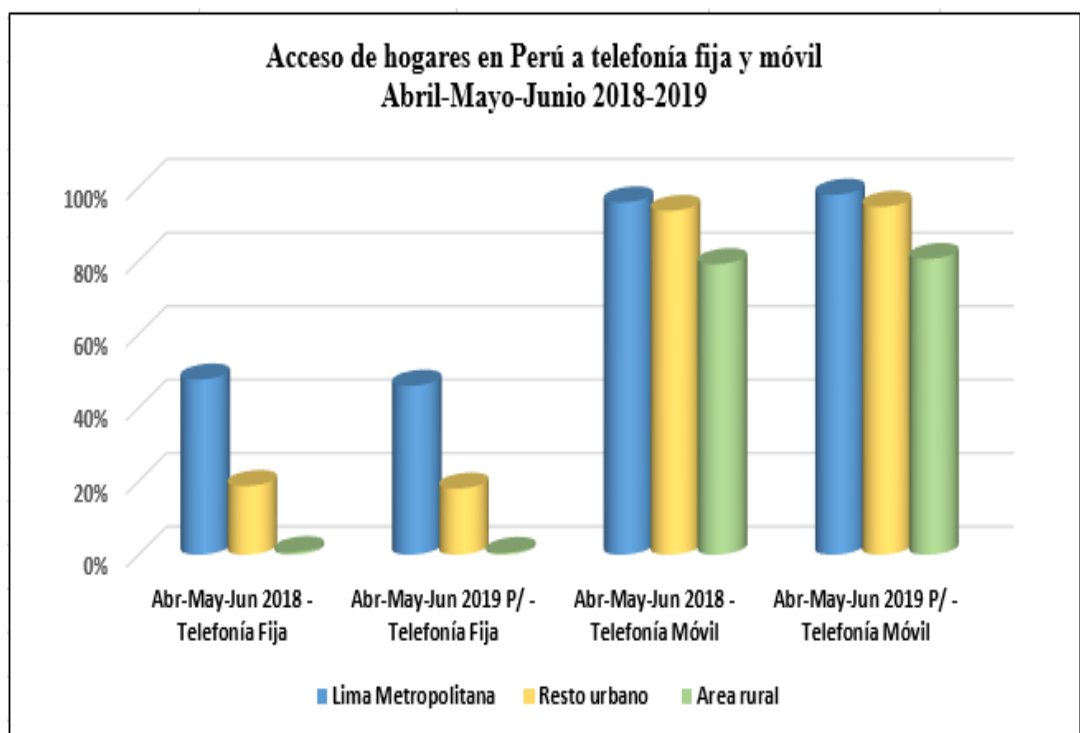


Figura 14: Comparativo primer trimestre 2018-2019 sobre acceso de hogares a telefonía fija y telefonía móvil en Perú según ubicación de residencia

Fuente: Adaptado de INEI 2019.

Como dato importante se recoge del mismo Informe Técnico Nro. 3, que la comparación para ambos trimestres en evaluación, confirma un crecimiento de la telefonía móvil como único medio de acceso telefónico (70,4 por ciento). No obstante, si bien viene reduciéndose, aún existe un 6,7 por ciento de la población nacional que no cuenta con ninguno de los dos medios de acceso a telefonía. La figura 15 muestra esta situación.

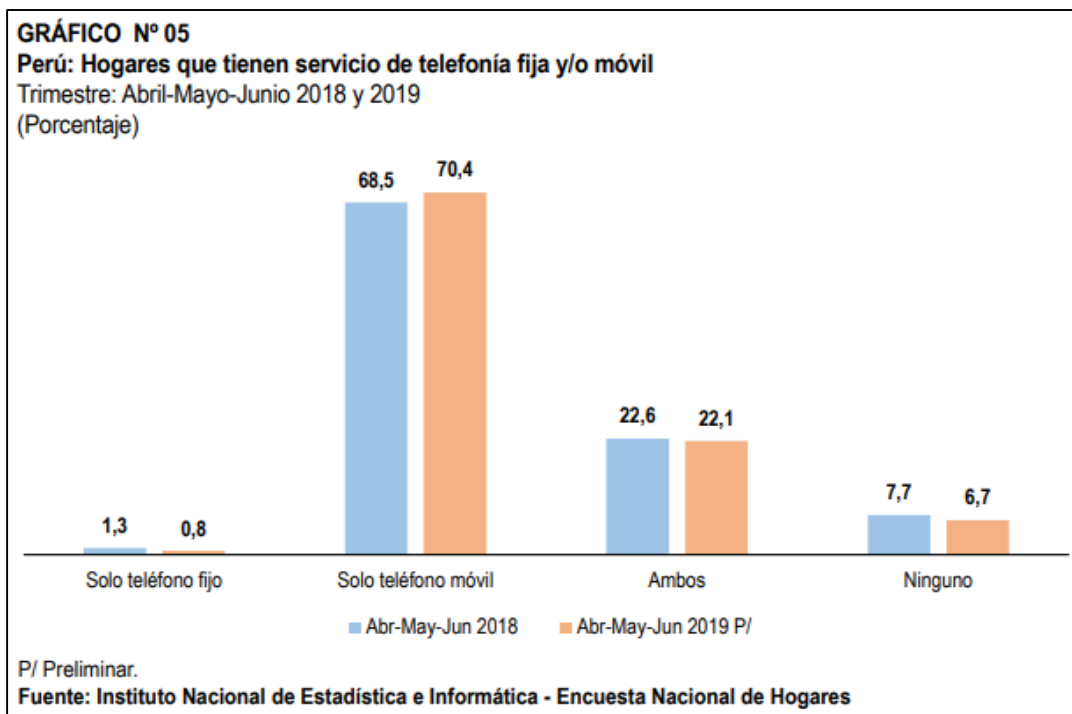


Figura 15: Acceso a telefonía a nivel nacional
Fuente: Adaptado de INEI 2019.

b. Preferencias de acceso a Internet en el Perú y en Lima Metropolitana

El acceso a Internet se analiza en el informe técnico Nro. 3 sobre TIC de INEI, que compara los trimestres Abril-Mayo-Junio del 2018 frente al mismo trimestre del 2019 desde diversos enfoques. Resultan de particular interés los relacionados a la distribución por rango etario, por nivel de educación y por modalidad de acceso a Internet. A continuación los aspectos más relevantes por cada una de estas distribuciones:

- Los rangos etarios considerados incluyen seis grupos de edad: (a) de 6 a 11 años; (b) de 12 a 18 años; (c) de 19 a 24 años; (d) de 25 a 40 años; (e) de 41 a 59 años; (f) de 60 años a más. Este informe indica que los grupos que presentan mayor crecimiento se dan entre los 25 y los 59 años. En cuanto al porcentaje de penetración en el período de evaluación, los porcentajes más altos son alcanzados en el grupo de 19 a 24 años (85,3), el grupo de 12 a 18 años (75,8 por ciento) y el de 25 a 40 años (73,2 por ciento). El grupo con menor penetración ha sido el de 60 a más años (21,6 por ciento), pero ha tenido un crecimiento de 2,4 puntos porcentuales. El cuadro 4 mostrado a continuación presenta la información del cuadro 2.2 de ese informe en que se expone esta comparación de manera distribuida.

Cuadro 4: Acceso a Internet a nivel nacional según grupos de edad

CUADRO N° 2.2
Perú: Población de 6 años y más que hace uso de Internet, según grupos de edad
 Trimestre: Abril-Mayo-Junio 2018 y 2019
 (Porcentaje del total de población de 6 años y más de cada grupo de edad)

Grupos de edad	Abr-May-Jun 2018	Abr-May-Jun 2019 P/	Variación (Puntos porcentuales)
Total	55,4	58,8	3,4 ***
6 a 11 años	36,8	36,7	-0,1
12 a 18 años	73,1	75,8	2,7 ***
19 a 24 años	83,0	85,3	2,3 ***
25 a 40 años	67,5	73,2	5,7 ***
41 a 59 años	44,5	50,4	5,9 ***
60 y más	19,2	21,6	2,4 ***

* Existe diferencia significativa, con un nivel de confianza del 90%.
 ** La diferencia es altamente significativa, con un nivel de confianza del 95%.
 *** La diferencia es muy altamente significativa, con un nivel de confianza del 99%.
 P/ Preliminar.
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Hogares.

Fuente: Tomado de INEI 2019:9.

- En los cuatro niveles educativos que considera el Informe técnico Nro. 3 (primaria, secundaria, superior no universitaria y superior universitaria) se ha producido un crecimiento en el último año, siendo el grupo de secundaria el que más crece (en 5,4 puntos porcentuales), seguido del nivel correspondiente a superior no universitaria, que crece 3,9 puntos porcentuales, mientras que el grupo de primaria es el que menos crece (1,9 puntos porcentuales). El nivel educativo superior universitaria tiene el porcentaje más alto en el uso de Internet (95,0 por ciento), mientras que el nivel educativo correspondiente a primaria presenta el menor porcentaje de penetración (23,9 por ciento). El cuadro 5 adjunto muestra la información del cuadro 2.3 de ese informe en el que se expone esta comparación según la distribución del nivel educativo.

Cuadro 5: Acceso a telefonía a nivel nacional según nivel educativo

CUADRO N° 2.3			
Perú: Población de 6 años y más que hace uso de Internet, según nivel educativo			
Trimestre: Abril-Mayo-Junio 2018 y 2019			
(Porcentaje del total de población de 6 años y más de edad de cada nivel educativo)			
Nivel educativo	Abr-May-Jun 2018	Abr-May-Jun 2019 P/	Variación (Puntos porcentuales)
Total	55,4	58,8	3,4 ***
Primaria 1/	22,0	23,9	1,9 ***
Secundaria	59,3	64,7	5,4 ***
Superior no universitaria	81,9	85,8	3,9 ***
Superior universitaria	92,8	95,0	2,2 ***

* Existe diferencia significativa, con un nivel de confianza del 90%.
 ** La diferencia es altamente significativa, con un nivel de confianza del 95%.
 *** La diferencia es muy altamente significativa, con un nivel de confianza del 99%.
 1/ Incluye sin nivel, inicial y educación básica especial.
 P/ Preliminar.
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Hogares.

Fuente: Tomado de INEI 2019:10.

- Las modalidades de acceso consideradas en el Informe Técnico Nro. 3 de INEI en relación al lugar de acceso a Internet incluyen 10 modalidades: (a) Solo por teléfono móvil; (b) En el hogar y teléfono móvil; (c) Sólo en el hogar; (d) En el hogar, trabajo y teléfono móvil; (e) Solo en cabina pública; (f) Solo en casa de otra persona; (g) Solo en el trabajo; (h) Solo en establecimiento educativo; (i) Solo en otro lugar; (j) En dos o más lugares. El cuadro 2.4 de este informe muestra que la única modalidad que crece es la de Solo por teléfono móvil, que expone un crecimiento de 9,0 puntos porcentuales, teniendo en el último trimestre en evaluación una participación de 44,8 por ciento. La modalidad Solo en otro lugar permanece sin variaciones pero apenas con una participación del 0,2 por ciento. En todos los demás casos la participación se ha reducido. El cuadro 6 mostrado a continuación presenta lo correspondiente al cuadro Nro. 2.4 del informe técnico mencionado.

Cuadro 6: Acceso a telefonía a nivel nacional según lugar de acceso a Internet

CUADRO N° 2.4
Perú: Población de 6 años y más de edad, según lugar de acceso a Internet
 Trimestre: Abril-Mayo-Junio 2018 y 2019
 (Porcentaje sobre el total de población de 6 años y más usuaria de Internet)

Lugar de acceso	Abr-May-Jun 2018	Abr-May-Jun 2019 P/	Variación (Puntos porcentuales)
Total	100,0	100,0	
. Solo por teléfono móvil	35,8	44,8	9,0 ***
. En el hogar y teléfono móvil	17,7	16,2	-1,5 ***
. Solo en el hogar	8,4	7,0	-1,4 ***
. En el hogar, trabajo y teléfono móvil	8,6	6,7	-1,9 ***
. Solo en cabina pública	6,7	4,9	-1,8 ***
. Solo en casa de otra persona	1,0	0,9	-0,1
. Solo en el trabajo	0,8	0,6	-0,2
. Solo en establecimiento educativo	1,1	0,9	-0,2
. Solo en otro lugar	0,2	0,2	0,0
. En dos o más lugares 1/	19,7	17,8	-1,9 ***

* Existe diferencia significativa, con un nivel de confianza del 90%.
 ** La diferencia es altamente significativa, con un nivel de confianza del 95%.
 *** La diferencia es muy altamente significativa, con un nivel de confianza del 99%.
 1/ Comprende a los usuarios que accedieron a internet en dos o más lugares, excepto hogar y teléfono móvil; hogar, trabajo y teléfono móvil.
 P/ Preliminar.
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Hogares.

Fuente: Tomado de INEI 2019:10.

2.2.7 Valor empresarial de las competencias laborales

En UNESCO (2016) se indica que los estados miembros de la UNESCO deberían garantizar que el aprendizaje y la educación de adultos permitan un acceso equitativo que facilite una participación permanente y que fomente una cultura del aprendizaje a lo largo de toda la vida. El aprendizaje y la educación de adultos involucra a todas las formas de educación y aprendizaje que permitan la inserción de estos individuos a la sociedad y al mercado laboral en constante evolución y esta formación debe ser permanente, para garantizarles los conocimientos, aptitudes y competencias necesarias. UNESCO ha emitido el 2015, en particular, La Recomendación relativa a la Enseñanza y Formación Técnica y Profesional – ETFP.

La obsolescencia de las habilidades de los empleados reduce su competitividad y los hará vulnerables al despido, por ello las empresas bien organizadas promueven la capacitación de su personal bajo un enfoque de aprendizaje continuo, bajo alternativas diversas que incluyen

la retroalimentación entre áreas, la asignación de labores desafiantes y la retribución a estos esfuerzos mediante inscripción a conferencias, cursos, talleres o suscripciones a revistas especializadas, sea de forma gratuita o subvencionada. La empresa a su vez se ve beneficiada por la mayor adaptabilidad de los empleados a las exigencias del entorno cada vez más competitivo y demandante de innovación (Fernández 2002).

Teniendo en cuenta el Objetivo de Desarrollo Sostenible 4 de la ONU: *“garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos”*, UNESCO (2016) plantea un aprendizaje y educación a adultos considerando tres ejes principales (a) alfabetización y competencias básicas, (b) educación permanente y competencias profesionales y (c) educación comunitaria, popular o liberal y competencias para la ciudadanía.

Para el aprendizaje y la educación de adultos, en UNESCO (2016) se plantean seis objetivos básicos mostrados en el cuadro 7 adjunto:

Cuadro 7: Objetivos Básicos UNESCO para aprendizaje y educación de adultos

No	OBJETIVOS BASICOS UNESCO
1	Desarrollar la capacidad de pensar críticamente y actuar con autonomía y responsabilidad
2	Reforzar la capacidad de afrontar y configurar los cambios en la economía y el mundo laboral
3	Contribuir a crear una sociedad basada en el aprendizaje, conformada por individuos con oportunidad de aprender y participar plenamente en procesos de desarrollo sostenible, así como aumentar la solidaridad de personas y comunidades
4	Promover los derechos humanos y la coexistencia pacífica
5	Fomentar la resiliencia en adultos jóvenes y mayores
6	Sensibilizar a la opinión pública en la protección del medio ambiente.

Fuente: Adaptado de UNESCO 2016.

Fernández (2002), menciona la relevancia de favorecer la formación técnica a los empleados para que los mismos sean polivalentes y puedan desarrollarse en diferentes puestos al interior de la organización, evitando que éstos busquen alternativas de recolocación. Este

enriquecimiento en su formación, motiva a los empleados y los fideliza, promoviendo la generación de aportes que generen valor a las empresas. Concluye por ello que este esfuerzo de desarrollo permanente es fundamental tanto para el empleado como para la empresa y debe realizarse de forma planificada y colaborativa.

2.2.8 Enseñanza y formación técnica y profesional (EFTP), como generadora de competencias laborales

Los individuos solo pueden insertarse en una sociedad con demandas laborales muy centradas en el conocimiento, apoyándose en una formación integral y permanente, que no termina en la educación superior clásica y en la cual no existen límites de edad. De forma cada vez más marcada, la creación de riqueza de las naciones depende de los niveles de capacitación de su población y su habilidad para la aplicación de conocimientos que sostengan su competitividad y liderazgo. El desarrollo de la ciencia y la tecnología, y en particular el de Internet que facilita una interconexión en tiempo real, inciden fuertemente en la cantidad y velocidad en que se produce el conocimiento (Martí Arias 2010).

El documento UNESCO Recomendación relativa a la enseñanza y formación técnica y profesional (EFTP), declara que ésta incluye la enseñanza, formación y adquisición de destrezas de diversos sectores ocupacionales, actividades productivas, servicios y formas de subsistencia. Como parte del enfoque de aprendizaje a lo largo de toda la vida, puede impartirse a nivel secundario o superior, incluyéndose el aprendizaje en el trabajo y la formación permanente y desarrollo profesional conducentes a certificaciones. Se consideran además diversas opciones de adquisición de destrezas en función a sus contextos geográficos (UNESCO 2016).

UNESCO (2016), indica que la EFTP busca apoyar al desarrollo económico inclusivo y sostenible, toda vez que aporta a la eficacia y competitividad de las empresas y al desarrollo de las comunidades. Se orienta al mercado laboral, facilitando la incorporación de cambios en las formas de trabajo, inclusive las relacionadas a nuevos giros o a avances tecnológicos. Asimismo favorece el trabajo independiente.

En la 70ª Asamblea general de la Asamblea general de la ONU realizada en setiembre 2015, se plantean 17 objetivos de desarrollo sostenibles (ODS). La Declaración de Incheon, encomienda a la UNESCO la labor de liderar y coordinar la agenda de la educación, en relación al ODS4: *“Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover*

oportunidades de aprendizaje permanente para todos”. El marco de acción Educación 2030 ofrece orientación a los gobiernos y socios para llevar a la acción los compromisos adoptados. Educación 2030 plantea un alcance mayor a los intentos anteriores estableciendo un ámbito ampliado, según lo mostrado en la figura 16.

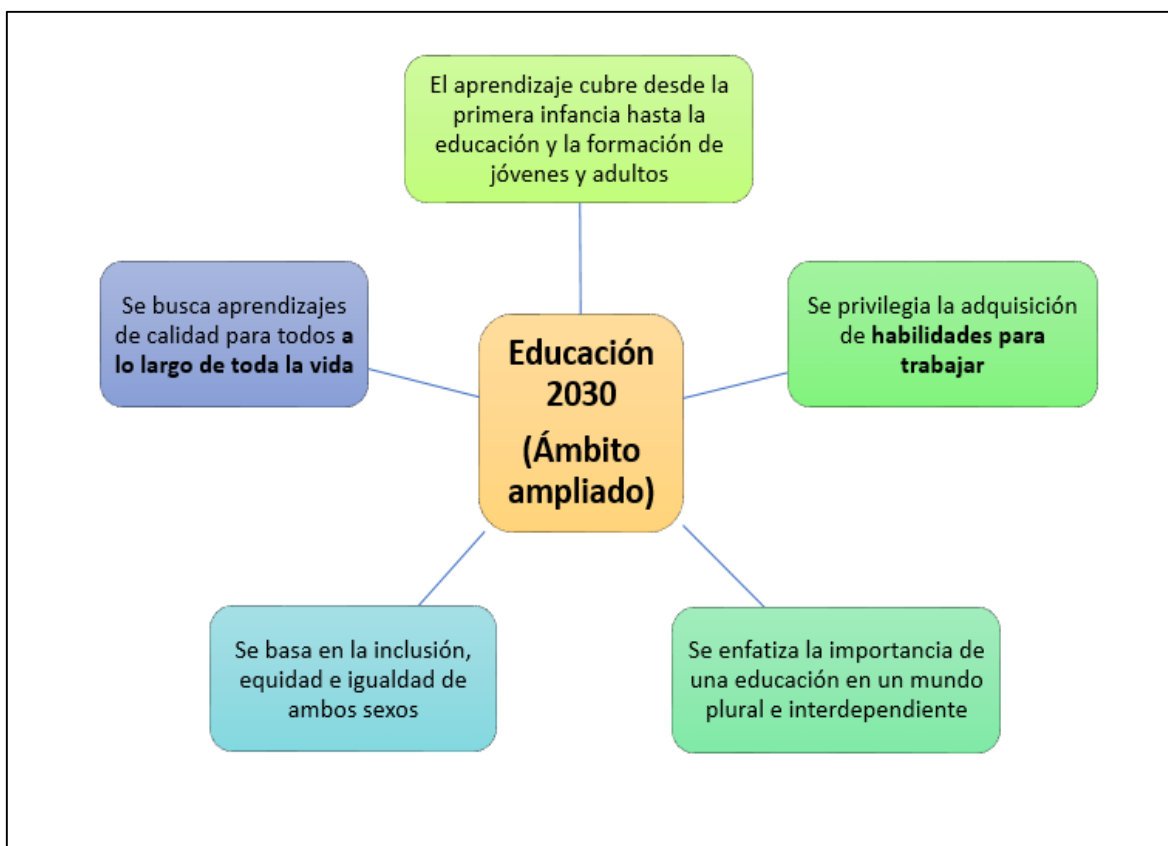


Figura 16: Ámbito ampliado de Educación 2030

Fuente: Adaptado de UNESCO 2015.

La meta 4.3 del ODS4 plantea hacia el 2030 *“asegurar el acceso en condiciones de igualdad para todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria”*, por lo que es prioritario reducir obstáculos al desarrollo de aptitudes, y dar acceso a la EFTP, a partir de la secundaria, y a la educación terciaria, incluida la universidad, ofreciendo posibilidades de aprendizaje a lo largo de la vida a jóvenes y adultos, indicando que la educación terciaria debe aprovechar recursos educativos de libre acceso, tecnología, y educación a distancia, pues ello reduce las brechas entre su formación y las demandas del mercado. Asimismo recomienda la elaboración de políticas y programas que garanticen una educación terciaria a distancia de calidad, con financiación suficiente y aprovechamiento de la tecnología, incluyendo Internet, cursos abiertos online y otras formas que faciliten el acceso (UNESCO 2015).

En el mismo documento se plantea como meta 4.4 hacia el 2030 *“aumentar sustancialmente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento”*. Se hace mención al contexto laboral cambiante con desempleo importante, especialmente juvenil y en algunos casos envejecimiento de población activa, lo que aunado a los avances tecnológicos y la migración, demanda a los países tomar acciones para utilizar modalidades educativas y de formación variadas que puedan aumentar las oportunidades de aprendizaje para ser competitivos laboralmente. Resalta que los sistemas de EFTP deben valorar aptitudes logradas por la experiencia o a través de entornos formales e informales, en especial los logrados en el trabajo y por Internet (UNESCO 2015).

2.2.9 Políticas de Estado para promover empleabilidad con base en la capacitación y formación laboral

a. Marco legal

La Ley N° 28518 promulgada el 23 de mayo del 2005 es la Ley sobre Modalidades Formativas Laborales indica como uno de sus principios que todas las personas tienen el derecho a la formación profesional y que las modalidades formativas que se aprueben deben apoyarlo en la mejora de su empleabilidad. Por ello los objetivos de esta ley buscan facilitar la interconexión entre oferta formativa y demanda laboral, promover la formación y capacitación laboral a fin de mejorar la empleabilidad y productividad laboral en procesos tanto productivos como de servicios y brindar formación para el desarrollo de capacidades laborales que faciliten la adaptación de las personas a diversos entornos laborales (Congreso de la República 2005).

Las modalidades formativas consideradas en el artículo 2 de esta ley, incluyen:

- Aprendizaje (en la empresa o el centro de formación)
- Práctica profesional,
- Capacitación laboral juvenil,
- Pasantía (en la empresa o para docentes y catedráticos)
- Actualización para la reinserción laboral.

Los centros de formación profesional son definidos en el artículo 4 de la Ley 28518 como entidades especializadas autorizadas por el Ministerio de Educación, Servicios Sectoriales de Formación Profesionales y otros con fines similares autorizados por la Ley.

Las diferentes modalidades cubiertas en diversos capítulos de la ley, apuntan a sectores específicos para los cuales existen requisitos concretos según la modalidad, que pueden estar relacionados a rangos etarios específicos, condición de experiencia laboral previa, limitaciones en las labores a cubrir, entre otros aspectos.

En particular, el capítulo V de la Ley 28518 es el referido a la Actualización para la Reinserción Laboral, definiéndola en su artículo 29 como:

“La actualización para la reinserción laboral es una modalidad formativa que se caracteriza por realizar el proceso de actualización para la reinserción en las unidades productivas de las empresas, permitiendo a los beneficiarios la recalificación, ejercitando su desempeño en una situación real de trabajo, complementada con el acceso a servicios de formación y de orientación para la inserción en el mercado laboral” (Congreso de la República 2005).

La finalidad de esta modalidad se expresa en el artículo 30 de esta misma ley, según el cual se pretende facilitar la reinserción de desempleados del sector tanto privado como público, y en general mejorar la empleabilidad de los trabajadores con edades entre 45 y 65 años, con 12 o más meses continuos en situación de desempleo y que hayan trabajado anteriormente como obreros o empleados. Según el artículo 31 de la ley, la empresa y el beneficiario deben firmar un convenio de actualización para la reinserción laboral que considere un plan de entrenamiento y actualización. La empresa debe encargarse de la planificación y diseño de los programas; asimismo de la dirección, administración, evaluación y certificación de las actividades formativas cubriendo los costos asociados a todas estas actividades. Por su parte el beneficiario se obliga al cumplimiento de las tareas productivas de la empresa según su reglamentación y normatividad.

La ley establece también algunos límites en los servicios de formación y actualización para esta modalidad, estableciendo en sus artículos 32 y 33 los porcentajes y cantidades permitidos de beneficiarios en relación al total de personal del área y/o de la empresa y las pautas y precisiones sobre los beneficiarios, según: a) los beneficiarios no pueden haber trabajado ni prestado servicios personales, al menos un año antes; b) los beneficiarios deben ser desempleados, por lo que no pueden aplicar a esta modalidad los trabajadores independientes sean o no formales, ni los que hayan sido trabajadores dependientes; c) las empresas están prohibidas de coaccionar a sus empleados para que se acojan a esta modalidad.

Según se establece en los artículos 35 y 36 de la Ley 28518, el Plan de Entrenamiento y Actualización debe considerar al menos lo siguiente: a) identificación del puesto; b) al menos 1700 horas de entrenamiento; c) al menos 300 horas de formación y evaluación periódica correspondientes a un programa complementario de servicios de formación y actualización; d) plazos para entrenamiento y actualización; e) requisitos para lograr el certificado orientado a su reinserción laboral; f) capacidades evidenciadas por la empresa en cuanto a las capacidades logradas; g) calificaciones a acceder al culminar el proceso. Es importante mencionar que los servicios complementarios (de formación y orientación) pueden ser proporcionados en la empresa o en combinación con terceros, siempre y cuando estén orientados a la consecución, actualización y/o mejoras en competencias y calificaciones laborales relacionadas.

b. Servicios del MTPE orientados a la capacitación para la inserción o reinserción laboral

Los trámites y servicios ofrecidos por el MTPE incluyen la orientación gratuita en la búsqueda de empleo. Ello abarca, entre otros, el servicio de intermediación a través de la bolsa de trabajo, el certificado único laboral para jóvenes, la capacitación laboral, la certificación de competencias laborales, la orientación y capacitación para el emprendimiento, la orientación vocacional, la orientación al migrante, información del mercado de trabajo (Plataforma Digital Única del Estado Peruano 2019).

El Portal de Transparencia de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), publica que el Viceministerio de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral del MTPE cuenta con cuatro programas orientados a sus objetivos: Programa para la Generación de Empleo Social Inclusivo “Trabaja Perú”, Programa Nacional de Empleo Juvenil “Jóvenes Productivos”, Programa “Perú Responsable” y Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales “Impulsa Perú” (PCM s.f).

Los organismos adscritos al MTPE, que por su orientación están más relacionados al presente trabajo son: Jóvenes Productivos e Impulsa Perú.

- **Jóvenes Productivos:** Es un programa del MTPE a nivel nacional, que a través de la capacitación, orientación técnica e intermediación laboral, busca la inserción de jóvenes al mercado laboral. Pueden participar los jóvenes desempleados de 15 a 29 años, prioritariamente los que están en situación de pobreza. El programa está orientado hacia

áreas rurales como urbanas. En este último caso, la capacitación técnica y la inserción laboral se orientan tanto a empleados dependientes e independientes incluyendo los emprendimientos. Proporciona capacitación gratuita a través de entidades educativas seleccionadas en oficios técnicos que tengan gran demanda en el mercado laboral, tales como servicios, construcción, comercio, almacenamiento, comunicaciones, transporte, entre otros (MTPE-Jóvenes Productivos 2015).

- **Impulsa Perú:** Programa cuyos servicios se orientan a ex trabajadores dependientes del sector privado que a) perdieron el empleo a partir del 01 de abril del 2010, b) trabajadores dependientes cuya última ocupación fue hace 5 años. Asimismo a ex trabajadores (independientes o dependientes) que hayan laborado en el extranjero y hayan regresado al Perú a partir del 01 de abril del 2010, trabajadores en riesgo de desempleo y trabajadores independientes que en los últimos tres meses han visto reducidos sus ingresos. Para ser beneficiario de este programa, el desempleado o subempleado debe ser mayor de edad y acreditar experiencia laboral previa, así como haber percibido como última remuneración un monto no mayor a 1 700 soles (MTPE 2017-2019).

El programa Impulsa Perú ofrece tres servicios: capacitación para la inserción laboral, certificación de competencias laborales, capacitación y asistencia técnica para el autoempleo.

- **Capacitación para la inserción laboral.**

Se brindan cursos gratuitamente, en convenio con las entidades de capacitación especializadas públicas o privadas (ECAP), para desarrollar las competencias de los beneficiarios, a fin de mejorar su empleabilidad. El programa está orientado a ciudadanos de 30 años a más, desempleados y subempleados, trabajadores que hayan disminuido sus ingresos y trabajadores que estén en riesgo de desempleo.

Las capacitaciones están orientadas a los sectores de mayor demanda laboral que incluyen: administración y comercio, logística, agroindustria, textil y confecciones, construcción – acabados, telecomunicaciones, cueros y calzado, electrotecnia, industrias alimentarias finanzas y gastronomía. El Área de Capacitación de la Unidad Gerencial de Capacitación para la Inserción Laboral y Certificación de Competencias Laborales evalúa las propuestas técnicas y económicas que presentan las ECAPs a las convocatorias. Una vez aprobadas se suscribe el convenio o contrato respectivo para la apertura de cursos (MTPE 2017-2019).

- **Certificación de competencias laborales.**

Proporciona el reconocimiento documentado de las competencias laborales del beneficiario en relación a un determinado perfil ocupacional, que le faciliten el acceso al empleo. El servicio está orientado a personas mayores de 18 años que posean desde primaria incompleta hasta superior incompleta y que tengan al menos un año de experiencia documentada en el perfil ocupacional que se evaluará de manera teórica y práctica.

Los perfiles ocupacionales que pueden certificarse a través de este servicio son: cocina, servicio de limpieza, evaluación y aplicación fitosanitaria, instalador electricista, caja en establecimientos, albañilería, representante de ventas, recepcionista de hotel/hostal, cosecha y recolección de hortalizas, costura de prendas de vestir, corte de piezas para confección de prendas de vestir, bordado para confecciones textil, maestro de obras en edificaciones, housekeeping² y fierriería de edificaciones (MTPE 2017-2019).

- **Capacitación y asistencia técnica para el autoempleo.**

La Unidad Gerencial de Emprendimiento del programa Impulsa Perú proporciona gratuitamente este servicio orientado a emprendedores que desean incursionar o fortalecer emprendimientos, capacitándolos en habilidades blandas, apoyándolos en la identificación y validación de modelos o ideas de negocio, así como en la asistencia técnica para la implementarlos. El servicio está orientado a las personas de 30 años a más, desempleadas con alguna idea de negocio o independientes con un negocio en curso, que tengan educación entre primaria incompleta y superior incompleta. Los beneficiarios deben ser pobres o presentar alguna vulnerabilidad y con ingresos no mayores a 2 RMV (remuneración mínima vital) (MTPE 2017-2019).

Únicamente el primero y tercero de estos servicios están referidos a capacitación.

² El objetivo general del housekeeping en un hotel es el de mantener disponibles para su oferta o uso inmediatos las habitaciones y las áreas públicas del establecimiento. Esto conlleva la organización general del estado de las habitaciones, áreas públicas, higiene, limpieza y mantenimiento, lavandería, etc.

2.3. Marco conceptual.

Actividad económica: Es la producción de bienes y servicios. Abarca toda la producción del mercado y algunos tipos de producción de no-mercado (tareas o actividades voluntarias y en general las labores domésticas, es decir, actividades no remuneradas), incluyendo la producción y elaboración de productos primarios para autoconsumo, la construcción por cuenta propia y otras producciones de activos fijos para uso propio. Excluye las actividades no remuneradas, como las tareas domésticas no retribuidas y los servicios voluntarios a la comunidad (INEI 2014).

Aspirantes: Están conformados por las personas de 14 años y más que en el periodo de referencia estaban desocupados y por primera vez buscan empleo (MTPE 2012).

Blended learning: Programas semipresenciales en los que un determinado porcentaje de tiempo lectivo se realiza en presencia y el resto a distancia (García *et al.* 2007).

Capacitación: Formación destinada a dotar conocimientos teóricos y prácticos, a fin de aumentar la versatilidad y la movilidad ocupacionales de un trabajador o mejorar su desempeño en el puesto de trabajo (MTPE 2019).

Cesantes: Está conformada por las personas de 14 años y más que en el periodo de referencia estaban desocupados y que en periodos anteriores han estado ocupados (MTPE 2012).

Centro de Formación Profesional: (CFP) Instituciones educativas públicas y privadas, que brindan servicios de Educación Técnico Productiva o de Educación Superior como universidades, centros, institutos, escuelas, servicios sectoriales de formación profesional u otros que se creen con igual finalidad; otras instituciones que brinden servicios de Formación Profesional debidamente autorizados por el sector de competencia, y a los que su ley de creación les otorgue tales atribuciones (Congreso de la República 2005).

Certificación Ocupacional: Reconocimiento formal, otorgado por entidades autorizadas por la AAT, de los conocimientos adquiridos por el beneficiario de la actualización para la Reinserción Laboral y reconocidos por la empresa a través del certificado de entrenamiento y actualización para la Reinserción Laboral (Congreso de la República 2005).

Desempleado: Persona que en el período de referencia no trabajó, pero se encontraba buscando activamente una ocupación (INEI 2014).

EFTP: Educación y formación técnica y profesional, es aquella parte de la educación que se ocupa de impartir conocimientos y destrezas o capacidades para el mundo del trabajo. (UNESCO-UNEVOC 1995-2019).

Enseñanza a distancia: Sistema tecnológico de comunicación bidireccional (o multidireccional), que puede ser masivo, basado en la acción sistemática y conjunta de recursos didácticos y el apoyo de una organización y tutoría, que, separados físicamente de los estudiantes, propician en éstos un aprendizaje independiente (cooperativo) (García 2001).

Habilitación Laboral Técnica: Refrendo que realiza el MINEDU al certificado de capacitación laboral y al certificado de actualización para la Reinserción Laboral otorgado por la empresa que permita la convalidación de los aprendizajes en los niveles de Educación Técnico Productiva y Educación Superior (Congreso de la República 2005).

Habilitación Ocupacional: Refrendo que realiza la Autoridad Administrativa de Trabajo respaldando una certificación ocupacional (Congreso de la República 2005).

M-learning: También denominado mobile learning es un modelo de enseñanza a distancia basado en el uso de servicios móviles o inalámbricos para el aprendizaje en movimiento (García *et al.* 2007).

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Materiales.

Los materiales que se utilizaron para desarrollar el presente trabajo fueron:

- Documentos impresos
 - Libros
 - Tesis
- Documentos electrónicos
 - Libros
 - Informes, boletines y publicaciones de organismos nacionales
 - Informes, boletines y publicaciones de organismos internacionales
 - Tesis de repositorios académicos
- Equipos de cómputo y comunicaciones:
 - Estaciones desktop
 - Laptop
 - Impresora
 - Celular
 - Teléfono
- Suministros y útiles de oficina:
 - Papel bond
 - Papel bulky
 - Cartucho de tóner
 - Cartuchos de tinta a color
 - USB
 - Folders
 - Archivadores de palanca
 - Cuadernos
 - Blocks de apuntes
 - Marcadores
 - Lapiceros negros, azules, rojos

- Software:
 - Microsoft Office 2013 (Word, Excel)
 - Navegadores web (Google e Internet Explorer)
 - Correo electrónico (gmail)

3.2. Métodos.

3.2.1. Tipo de investigación.

La investigación fue descriptiva, toda vez que buscó especificar las características, propiedades y perfiles de grupos humanos, procesos, objetos o cualquier fenómeno sujeto de análisis (Hernández *et al.* 2014).

3.2.2. Formulación de la hipótesis.

- **Hipótesis general**

La población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana, tiene interés en la capacitación vía internet, como mecanismo para acelerar su reinserción al mercado laboral.

- **Hipótesis secundarias**

- La población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana está conformada entre 48 y 55 por ciento de hombres y entre 45 y 52 por ciento de mujeres.
- La población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana está conformada entre 37 y 43 por ciento por personas en el rango etario de 14 a 24 años, entre 44 y 49 por ciento por personas en el rango etario de 25 a 44 años y entre 12 y 15 por ciento por personas en el rango etario mayor de 45 años.
- La población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana está conformada entre 3 y 5 por ciento por personas con primaria completa o incompleta, entre 33 y 40 por ciento por personas con secundaria completa o incompleta, entre 23 y 29 por ciento por personas con educación superior no universitaria completa o

incompleta y entre 33 y 38 por ciento por personas con educación superior universitaria completa o incompleta.

- La población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana está conformada entre 80 y 90 por ciento por personas que desean capacitarse vía Internet como mecanismo de reinserción laboral.
- La población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana interesada en capacitarse vía Internet como mecanismo para reinsertarse al mercado laboral como independiente prefiere los cursos de Elaboración del plan de negocio de una nueva empresa y de Técnicas de ventas.
- La población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana interesada en capacitarse vía Internet como mecanismo para reinsertarse al mercado laboral como dependiente prefiere los cursos de Técnicas de liderazgo y comunicación y de Seguridad y salud en el trabajo.

3.2.3. Identificación de variables.

- **Variable independiente**

La variable independiente X es: “Población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana”

- **3.2.3.2 Variable dependiente**

La variable dependiente Y es: “Interés en la capacitación vía internet, como mecanismo para acelerar su reinserción al mercado laboral”.

3.2.4. Definiciones operacionales.

- **Variable independiente**

Cuadro 8: Definición operacional: Variable independiente

Variable independiente	Concepto	Indicador	Item en la encuesta
Población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana	<p>La población desempleada con experiencia laboral es la población económicamente activa desocupada de 14 años y más, que en el periodo de referencia no tenían trabajo, buscaron activamente trabajo durante la semana de referencia y no lo encontraron.</p> <p>Los cesantes son un subgrupo de esta población, conformada por quienes en periodos anteriores han estado ocupados (MTPE 2012).</p>	Actividad económica previa	1
		Edad	2
		Modalidad de reinserción laboral preferida	3
		Nivel de educación alcanzado	8
		Sexo	9
		Distrito de residencia	10

- **Variable dependiente**

Cuadro 9: Definición operacional: Variable dependiente

Variable dependiente	Concepto	Indicador	Item en la encuesta
Interés en la capacitación vía internet, como mecanismo para acelerar su reinserción al mercado laboral	El interés en la capacitación vía internet es la motivación por lograr el aprendizaje que estimula y guía las situaciones de interacción entre el hombre y el ordenador en un proceso de formación no presencial (Duart 2000), en la intención de reinsertarse en el mercado laboral como trabajador dependiente o independiente.	Interés en capacitación por Internet	4
		Modalidad de acceso a Internet para la capacitación	5
		Curso preferido para re inserción laboral como independiente	6 y 7
		Curso preferido para re inserción laboral como dependiente	6 y 7

3.2.5. Diseño de la investigación.

La investigación fue no experimental, de diseño transversal, dado que se concentró en los datos actuales en una sola medición estática.

3.2.6. Población y muestra.

La población estuvo conformada por toda la población desocupada de Lima Metropolitana mayor de 14 años que posee experiencia laboral (cesantes). Esta población, según el Informe Técnico Nro 8 – Situación del mercado laboral en Lima Metropolitana para el trimestre mayo-junio-julio 2019, fue de 289,2 (miles) de personas.

Siendo este valor superior a 100,000, se consideró infinito. Por ende, la determinación del tamaño de la muestra para las encuestas se estableció según la fórmula:

$$n = \frac{z^2 \times p \times q}{e^2}$$

donde:

- $p = 50\%$ → Probabilidad de ocurrencia del fenómeno en la población
- $q = 50\%$ → Probabilidad de No-ocurrencia del fenómeno (1-p)
- $e = 5\%$ → Margen de error
- $z = 1.96$ → Para un intervalo de confianza de 95%

Entonces:

$$\frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2}$$

$n = 400$ encuestas

3.2.7. Instrumentos de colecta de datos.

Se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos:

A) Análisis documental

Se relevaron informes y estudios publicados por:

- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE)
- Instituto nacional de Estadística e Informática (INEI)
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)
- Organización Internacional del Trabajo (OIT)
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO)
- Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTTEL)

Se accedió electrónicamente a los repositorios de tesis doctorales y de maestría y a publicaciones de universidades nacionales y extranjeras, en particular de España y Latinoamérica.

B) Encuesta

En total fueron 400 encuestas realizadas entre febrero y marzo del 2019 en la sede principal del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, tanto en la bolsa de trabajo como en un taller de capacitación a emprendedores. Asimismo se encuestó a inscritos en cursos de capacitación para emprendimiento en la Universidad de Lima.

La encuesta incorporó preguntas orientadas a:

- Determinar la composición de la población desempleada con experiencia laboral de Lima Metropolitana bajo diferentes criterios de clasificación (sexo, rango etario, nivel de educación).
- Determinar su interés en capacitarse vía Internet, identificando las modalidades de acceso y los cursos preferidos según la modalidad de reinserción laboral que se persigue.

El cuestionario de la encuesta elaborada consta de 10 preguntas y su contenido se expone en el Anexo 1. A fin de responder a la pregunta 10 se indicó a los encuestados utilizar una plantilla de distritos de Lima Metropolitana (incluyendo los distritos correspondientes al Callao), misma que se expone en el Anexo 2. Asimismo, en los casos en que los encuestados solicitaban alguna orientación en la pregunta 1, sobre la actividad económica relacionada a la empresa o institución en la que tuvieron su última labor remunerada, se les proporcionó el detalle mostrado en el Anexo 3.

C) Entrevista a expertos

Como medio complementario se consideró entrevistar a expertos en el tema de trabajo y desempleo considerándose conveniente entrevistar a funcionarios del MTPE encargados de los servicios de capacitación a la población desempleada o subempleada, por lo que se cursó carta a dicho ministerio para la autorización de entrevistas y atención al cuestionario.

Los programas ofrecidos por el MTPE más relacionados al presente trabajo son Jóvenes Productivos e Impulsa Perú.

La entrevista se realizó el 03 de setiembre del 2019 en las oficinas de Jóvenes Productivos del MTPE a la Jefe del Área de Calificación y Selección de Entidades de Capacitación (ACSEC) de Jóvenes Productivos y a la Especialista de Gestión y Coordinación Técnica de la Unidad Gerencial de Capacitación (UGC) de Jóvenes Productivos.

El cuestionario a expertos fue atendido el 10 de setiembre del 2019 por la Responsable del Área Funcional de Capacitación Laboral de la UGCC del Programa Impulsa Perú y el 23 de setiembre del 2019 por la Responsable del Área de Intermediación Laboral del programa Impulsa Perú.

El cuestionario de la entrevista elaborada consta de 8 preguntas y su contenido se expone en el Anexo 4.

3.2.8. Procedimientos de análisis de datos.

- Se revisaron los datos recolectados mediante las encuestas, eliminando aquellas que estuvieran incompletas o presenten información ambigua.
- Se ingresaron al Excel los datos recabados en las encuestas, registrando la información según valores codificados y su equivalencia en etiquetas de detalle, utilizando funciones de búsqueda en tablas, para facilitar el análisis posterior. Para el caso de la pregunta de respuestas múltiples se registró la información como variables dicotómicas 1-0 para su posterior procesamiento.
- Se elaboraron los cuadros y gráficos correspondientes a las preguntas de las encuestas y las variables en estudio.
- Se procesaron estadísticamente los resultados, con el apoyo de las funcionalidades de tablas dinámicas, filtros avanzados y funciones condicionales múltiples, a fin de elaborar los indicadores convenientes para la prueba de las hipótesis.
- Se realizó la entrevista abierta y la solicitud de atención al cuestionario a través de expertos en el tema.
- Se analizaron los resultados obtenidos en las encuestas y se complementaron con la información recabada en las entrevistas.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

4.1. Resultados.

A fin de contar con información para el presente trabajo se realizó la encuesta únicamente a las personas de 14 años o más que estando desempleadas, manifiesten que han tenido experiencia laboral previa, haciendo énfasis en la preservación del anonimato.

Entre los encuestados se incluyó tanto a quienes desean reinsertarse en el mercado laboral como dependientes (contratados por alguna empresa), como a los que desean hacerlo como independientes (emprendimiento).

Asimismo, se ha registrado el distrito de residencia del encuestado en la intención de asegurar que corresponde a población de Lima Metropolitana.

4.1.1. Determinar la conformación de la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana según sexo

La pregunta 9 de la encuesta permitió el registro del sexo del encuestado. Los datos procesados arrojaron un porcentaje mayoritario de hombres 56.75% correspondientes a 227 de los 400 individuos encuestados.

El cuadro 10 muestra la composición de los datos de todos los desempleados encuestados considerando su sexo, tanto en cantidades como en porcentajes.

Cuadro 10: Desempleados en Lima Metropolitana según sexo

Sexo	Cantidad	Porcentaje
Hombre	227	56,75%
Mujer	173	43,25%
Total general	400	100,00%

La figura 17 muestra gráficamente la composición porcentual.

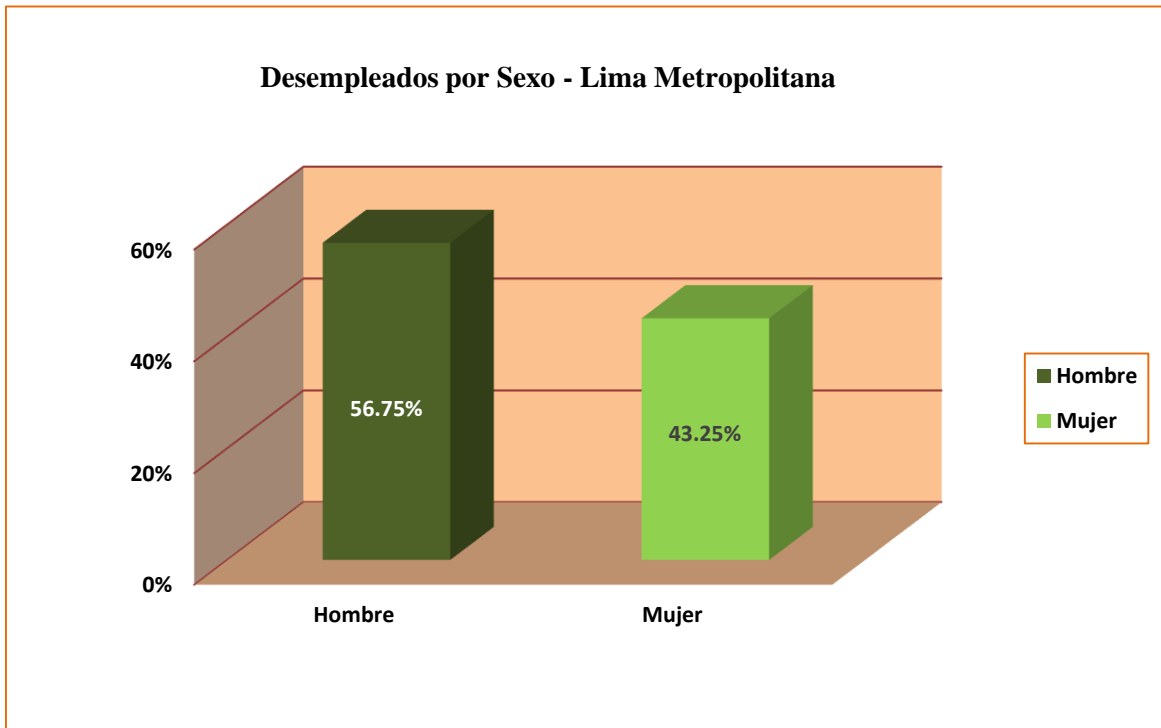


Figura 17: Desempleados por sexo (Porcentajes)

4.1.2. Evaluar la conformación de la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana según rango etario

La pregunta 2 de la encuesta permitió el registro del rango etario del encuestado, distribuido en tres bloques. De 14 a 24 años, de 25 a 44 años y de 45 a más años. Los datos procesados arrojaron altos porcentajes a los primeros dos rangos, cubriendo entre ambos más del 87% del total de encuestados.

El cuadro 11 muestra la composición de los datos de todos los desempleados encuestados considerando su rango etario, tanto en cantidades como en porcentajes.

Cuadro 11: Desempleados en Lima Metropolitana según rango etario

Rango Etario	Cantidad	Porcentaje
De 14 a 24 años	161	40,25%
De 25 a 44 años	189	47,25%
De 45 o más años	50	12,50%
Total general	400	100,00%

La figura 18 muestra gráficamente la composición porcentual.

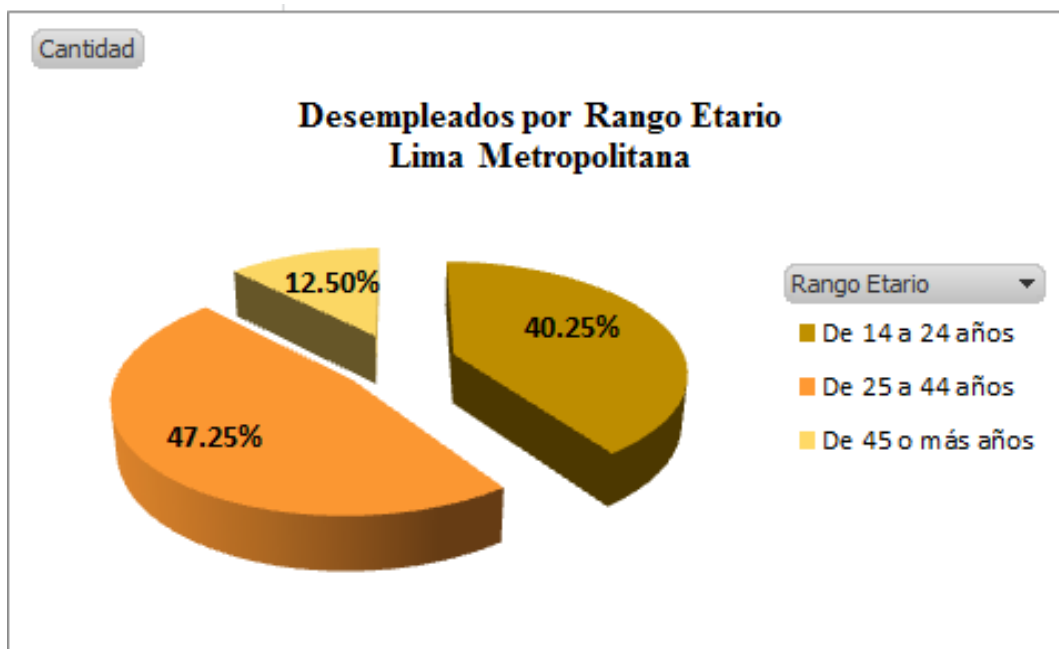


Figura 18: Desempleados por rango etario (Porcentajes)

4.1.3. Determinar la conformación de la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana según nivel de educación alcanzado

La pregunta 8 de la encuesta permitió el registro del nivel de educación del encuestado en uno de ocho bloques que fueron desde primaria incompleta hasta superior completa. Para fines de análisis se procedió también a agrupar la información en cuatro bloques básicos: primaria, secundaria, superior no universitaria y superior universitaria considerando en cada bloque la suma de las que estuvieran completas e incompletas. Los datos procesados arrojaron con el mayor porcentaje (41%) al grupo superior universitaria y con el menor porcentaje (1.5%) al grupo primaria.

Los resultados mostrados en el cuadro 12 y figura 19 correspondientes a los niveles de educación a ocho bloques (detallando los completos e incompletos por cada grupo) muestran que los niveles más altos se lograron en superior universitaria completa (103 encuestados) y en secundaria completa (98 encuestados), mientras que el nivel más bajo fue el de primaria incompleta (solo 2 encuestados).

La distribución agrupada en cuatro niveles (completa e incompleta en cada uno) se aprecia en la figura 20, en la que si bien la educación superior universitaria alcanzó el mayor porcentaje (41 por ciento) marcadamente superior a los demás, los niveles de secundaria y

superior no universitaria son muy cercanos entre sí (29,75 y 27,75 por ciento respectivamente).

En el cuadro 12 puede apreciarse la composición de todos los desempleados encuestados considerando sus niveles de educación.

Cuadro 12: Desempleados en Lima Metropolitana según niveles de educación (detallados y agrupados)

Nivel de educación	Cantidad	Nivel Agrupado	Porcentaje
Primaria completa	4		
Primaria incompleta	2	6	1,50%
Secundaria completa	98		
Secundaria incompleta	21	119	29,75%
Superior No Universitaria completa	61		
Superior No Universitaria incompleta	50	111	27,75%
Superior Universitaria completa	103		
Superior Universitaria incompleta	61	164	41,00%
Total general	400	400	100,00%

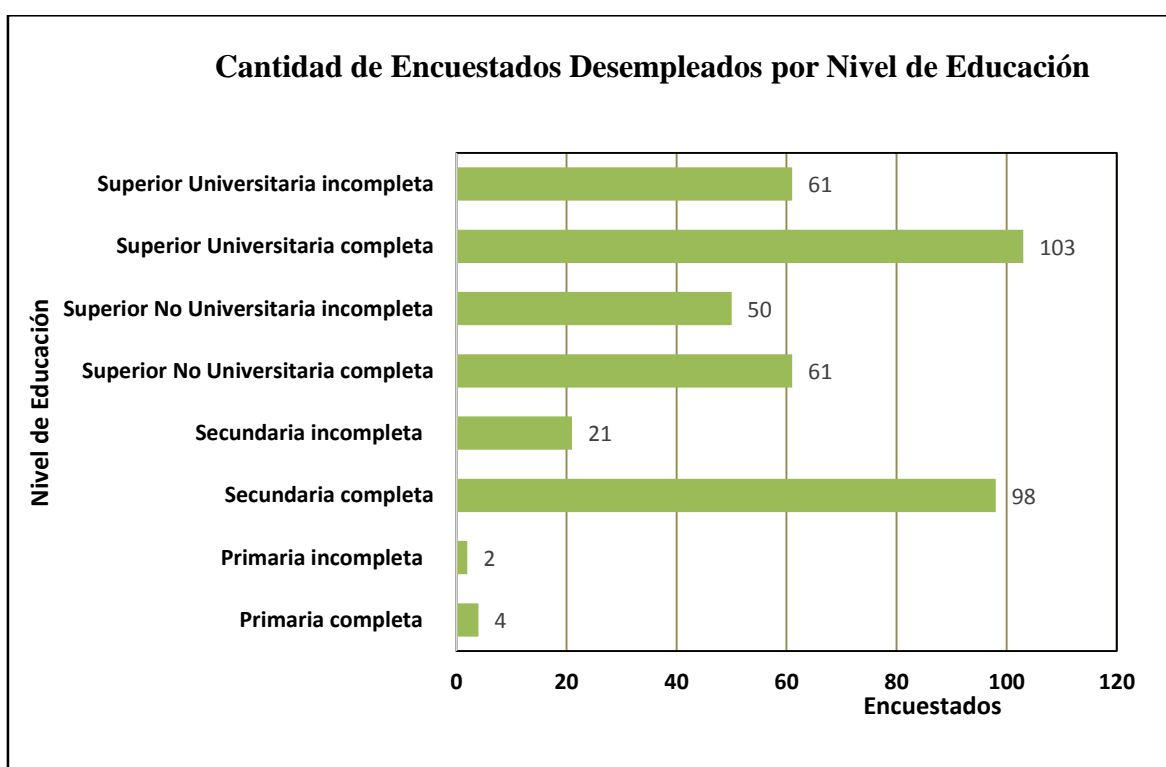


Figura 19: Desempleados por nivel de educación (Detalle)

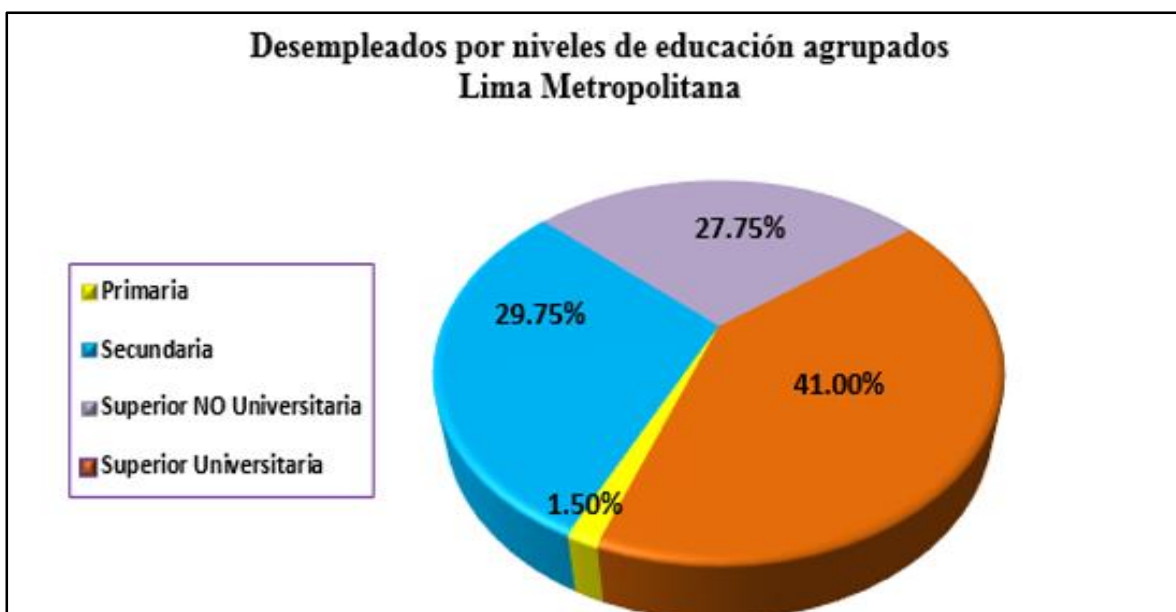


Figura 20: Desempleados por nivel de educación (Porcentajes)

4.1.4. Determinar la conformación de la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana según su interés en capacitarse vía internet como mecanismo de reinserción laboral

La pregunta 4 de la encuesta solicitó a los encuestados que manifiesten si estaban o no interesados en la capacitación vía internet como un mecanismo para acelerar su reinserción laboral como dependiente o independiente. Ello permitió enfocarse más adelante en el análisis específico de características y preferencias únicamente de los que habían expresado interés en tal modalidad de capacitación.

La mayoría de los encuestados, en este caso 352 de los 400, que representaron el 88,0 por ciento del total, respondió afirmativamente a esta pregunta. Solo 48 de los 400 encuestados manifestaron no tener interés en esta modalidad para capacitarse.

El cuadro 13 y la figura 21 muestran estos resultados.

Cuadro 13: Desempleados en Lima Metropolitana según interés en capacitarse vía Internet como mecanismo para acelerar su reinserción laboral

Interés en capacitación via Internet	Cantidad	Porcentaje
Si	352	88,0%
No	48	12,0%
Total general	400	100,0%

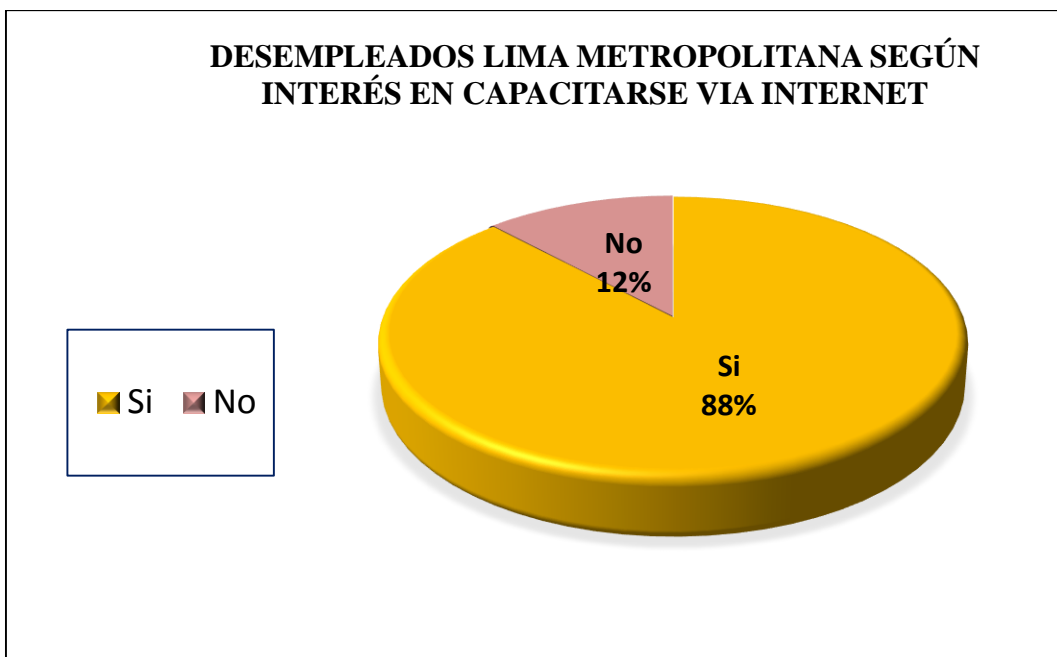


Figura 21: Desempleados Lima Metropolitana según interés en capacitarse vía Internet (Porcentajes)

4.1.5. Identificar los cursos de capacitación vía internet más demandados por la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana, que desean reinsertarse como trabajadores independientes

La pregunta 3 solicitó a los encuestados indicar la modalidad de reinsertión laboral que deseaban:

- Ser empleado de alguna empresa (dependiente)
- Formar una empresa propia (independiente)

Considerando el interés de los desempleados que desearon reinsertarse como independientes, en los cursos sugeridos en la encuesta, la pregunta 6 les solicitó elegir hasta 3 cursos de la lista propuesta, buscando identificar los más importantes para cada encuestado.

Los resultados del cuadro 14 muestran que el más solicitado (48,72 por ciento), es decir, casi la mitad de estos encuestados, eligieron al curso Elaboración del plan de negocio de una nueva empresa, como uno de los cursos de su interés.

Cuadro 14: Porcentajes de interés en los cursos sugeridos a dictarse por Internet entre los desempleados con experiencia en Lima Metropolitana interesados en reinserirse laboralmente como independientes

Cursos vía Internet sugeridos	Porcentaje de interesados
Seguridad y Salud en el trabajo	25.64%
Técnicas de atención al cliente	24.36%
Técnicas de ventas	33.33%
Manejo de bases de datos	11.54%
Costos y presupuestos	20.51%
Formas de financiamiento a empresas	19.23%
Uso de hojas de cálculo Excel a nivel intermedio	16.67%
Diseño de páginas web	30.77%
Control de inventarios y almacenes	11.54%
Aseguramiento de la calidad	7.69%
Técnicas de trabajo colaborativo	6.41%
Técnicas de liderazgo y comunicación	33.33%
Elaboración del plan de negocio de una nueva empresa	48.72%
Ninguno	1.28%

Solo el 1,28 por ciento de este grupo de encuestados manifestaron no tener interés en ninguno de los cursos sugeridos. La figura 22 muestra gráficamente los porcentajes de interés y la figura 23 muestra las cantidades obtenidas para cada curso ofrecido en este grupo de encuestados.

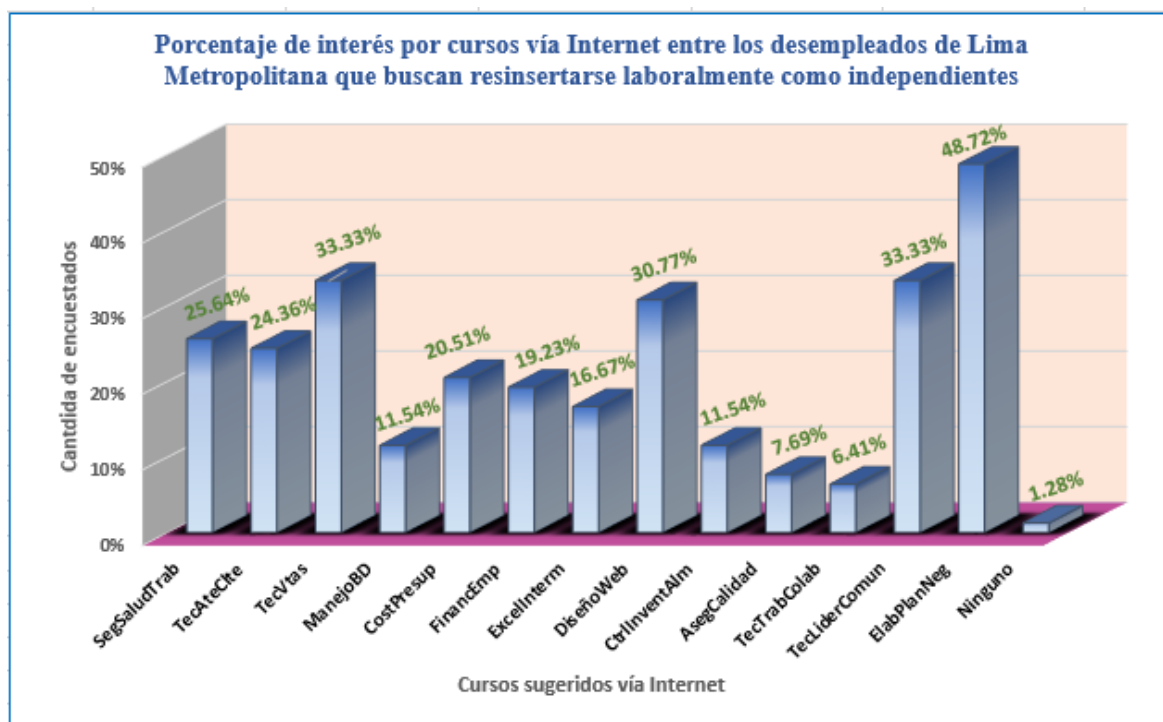


Figura 22: Porcentaje de interés en cursos vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como independientes

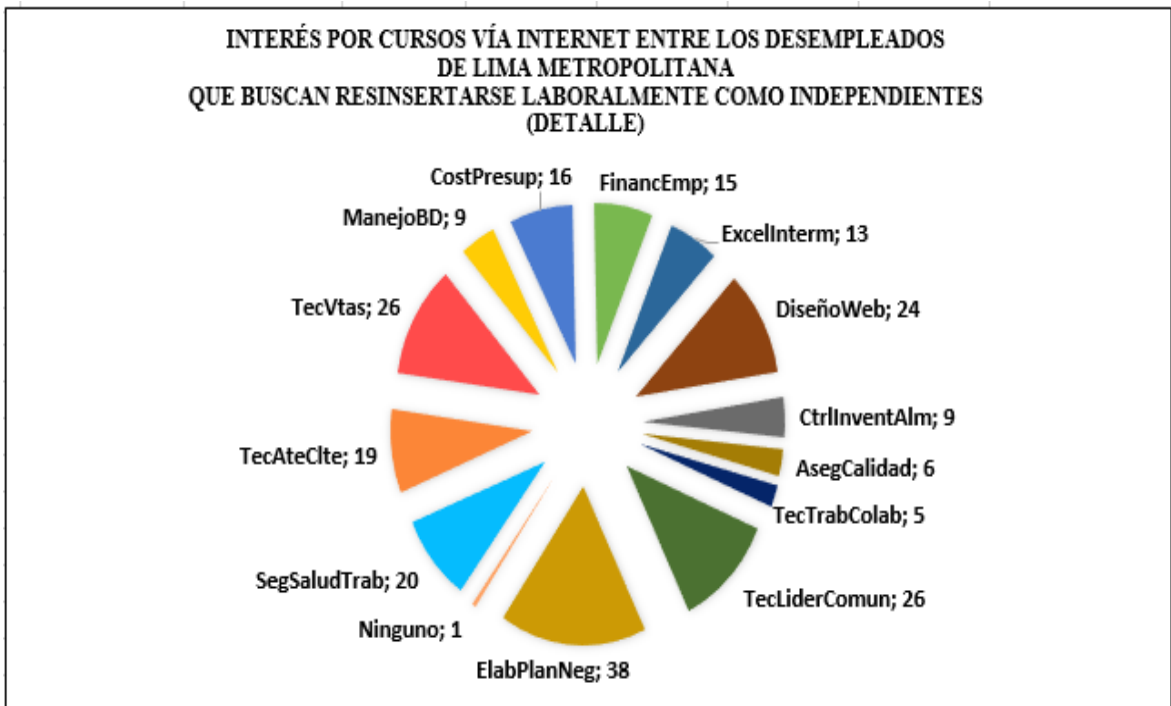


Figura 23: Cantidad de Interesados en cursos vía Internet como mecanismo para la reinsertión laboral como independientes

El Anexo 7 muestra la distribución del interés en los cursos sugeridos en la encuesta atendiendo al sexo de los encuestados obtenido en la pregunta 9, observándose que para el curso más solicitado: Elaboración del plan de negocio de una nueva empresa, el 19,26 por ciento de los hombres estuvo interesado, mientras que en el caso de las mujeres el 13,04 por ciento lo ha considerado de interés.

Las mujeres mostraron más interés en Técnicas de ventas (14,13 por ciento), mientras que en ese curso, el 9,63 por ciento de los hombres de este grupo eligió el curso.

Dos cursos demandados que generaron porcentajes similares entre hombres y mujeres fueron Técnicas de liderazgo y comunicación y Diseño de páginas Web.

Los cursos Aseguramiento de la calidad y Técnicas de trabajo colaborativo no fueron demandados para recibirse en capacitación vía Internet por los desempleados con interés en ser independientes.

La figura 24 muestra la cantidad de encuestados que expresaron interés en cada uno de los cursos sugeridos, diferenciándolos por sexo.

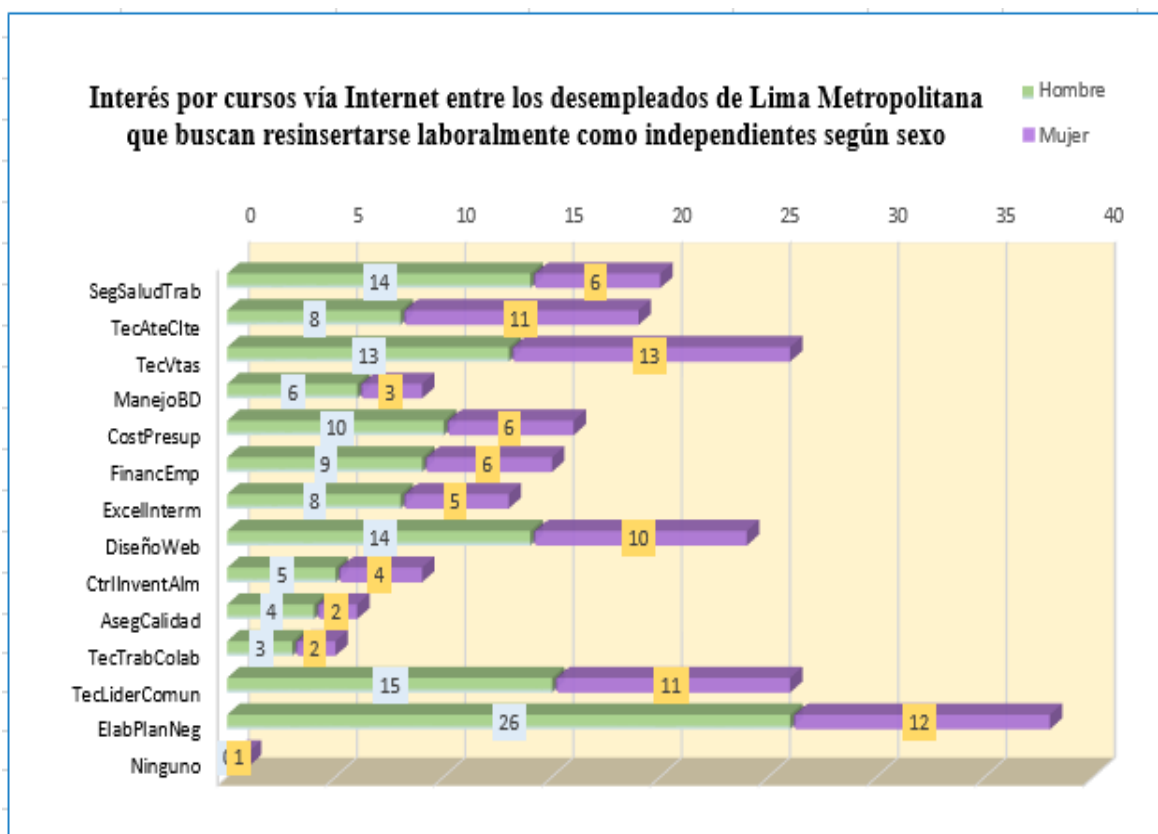


Figura 24: Interés en cursos vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como independientes según sexo

Los desempleados que deseaban ser independientes se muestran en el Anexo 8, en cantidad y porcentajes, diferenciados según el rango etario al que pertenecían, obtenido en la pregunta 2, para cada uno de los cursos sugeridos en la encuesta, notándose que en el curso Elaboración del plan de negocio de una nueva empresa, el grupo de 44 años a más lo consideraron bastante más importante que el resto de cursos, toda vez que del total de todas las respuestas de este rango etario, el 22,22 por ciento lo eligió. En el rango etario de 25 a 44 años, aun cuando fue el curso más demandado, fue elegido por el 17,54 por ciento, y en el rango etario de 14 a 24 años lo hizo el 11,76 por ciento, por debajo de otros cursos como Seguridad y salud en el trabajo y Técnicas de ventas.

En el rango etario de 45 años a más, ningún encuestado que deseaba ser independiente consideró de interés para capacitarse vía Internet, a los cursos Financiamiento de empresas y Técnicas de trabajo colaborativo.

La figura 25 muestra la cantidad de interesados en cada curso sugerido en la encuesta, según el rango etario de quienes las eligieron como prioritarias.

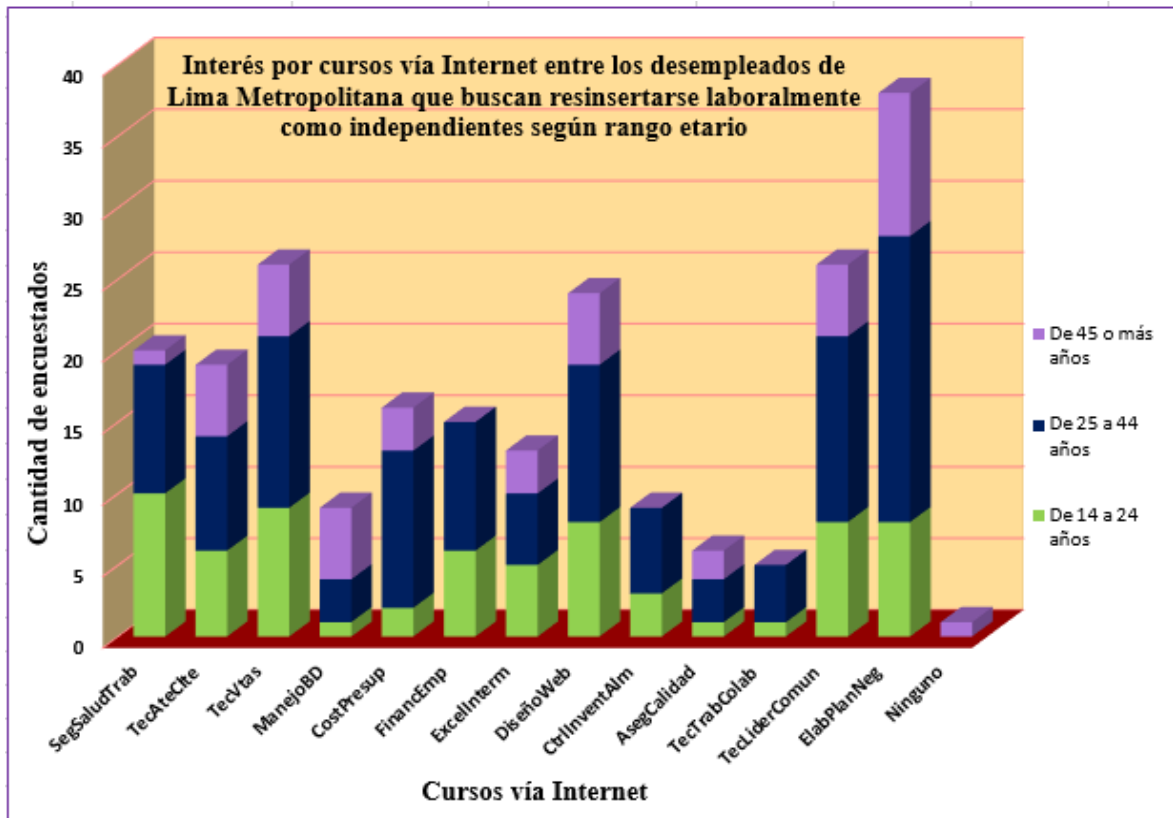


Figura 25: Interés en cursos vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como independientes según rango etario

En lo relativo a la composición de la preferencia para cada curso según el nivel de educación obtenido en la pregunta 8, entre los desempleados con interés en reinserción laboralmente como independientes, se observó que para el curso más demandado que fue Elaboración del plan de negocio de una nueva empresa, el nivel de educación que está más presente es el de superior universitaria completa. En dicho nivel es que se ha obtenido mayor acogida a los cursos en general. Se aprecia asimismo que en el nivel primaria completa no hubo interés por ninguno de los cursos sugeridos.

El Anexo 9 y la figura 26 muestran la distribución de la preferencia por cursos para cada uno de los ocho niveles de educación considerados en la encuesta.

El Anexo 10 permite apreciar la distribución según niveles de educación agrupados tanto en cantidad de encuestados como en porcentajes de interés en el curso dentro de cada nivel de educación, notándose que el curso Elaboración del plan de negocio de una nueva empresa fue el más demandado para recibirse vía Internet por los desempleados que deseaban ser independientes y tienen nivel educativo correspondiente a superior universitaria (completa o incompleta), representando el 19,66 por ciento de este nivel agrupado.

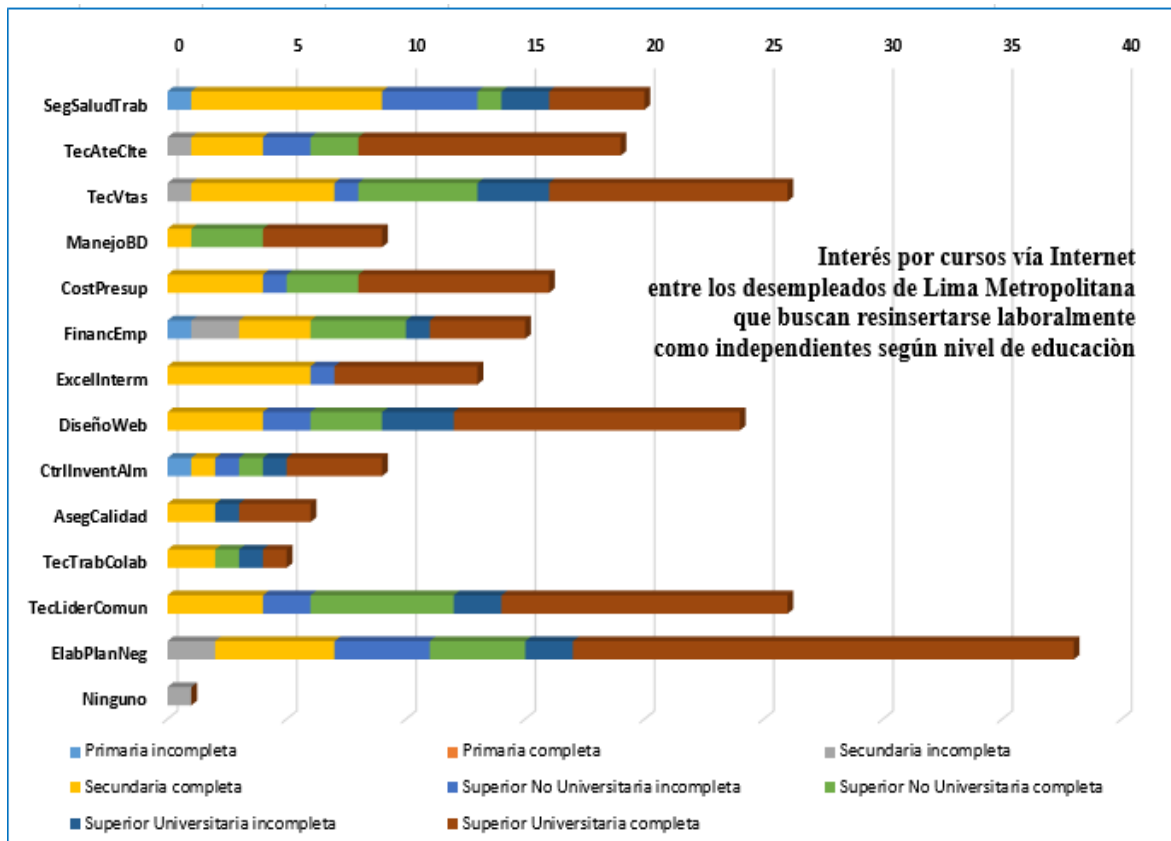


Figura 26: Interés en cursos vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como independientes según nivel de educación (Detalle)

Para el nivel superior no universitaria (completa o incompleta), este curso también fue el más demandado pero de manera menos marcada (15,60 por ciento). Para el nivel secundaria (completa o incompleta), este curso fue de interés para el 12,50 por ciento, pero ocupó el segundo lugar de las preferencias, pues Seguridad y salud en el trabajo fue considerado más importante (14,29 por ciento).

La figura 27 muestra para cada curso, la cantidad de personas interesadas diferenciadas por su nivel de educación agrupado.

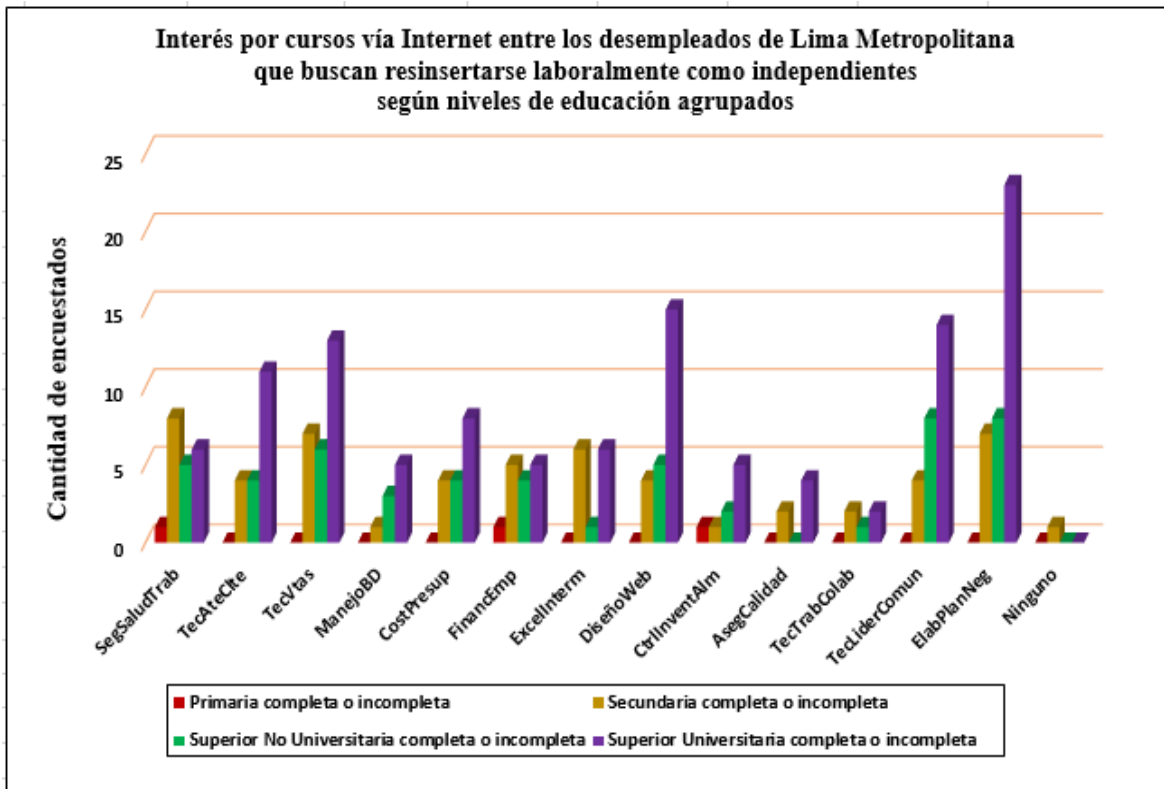


Figura 27: Interés en cursos vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como independientes según niveles de educación agrupados

Procesando la información sobre los cursos preferidos entre los desempleados que desearon reinsertarse como independientes, la preferencia en la forma de acceder a Internet obtenida en la pregunta 5 muestra que para casi todos los cursos fue En el Hogar con Internet fijo, seguida de la modalidad Por celular o Smartphone, salvo en el caso de los cursos: Técnicas de atención al cliente, Técnicas de trabajo colaborativo, Técnicas de liderazgo y comunicación y Elaboración de plan de negocio de una nueva empresa en que la preferencia fue a la inversa, pero con valores muy cercanos. Se aprecia asimismo muy escaso interés en hacerlo a través de cabinas públicas. El Anexo 11 y la figura 28 muestran la distribución de preferencias mencionada según el curso.

La pregunta 7 de la encuesta es una pregunta opcional para los interesados en capacitarse vía Internet, que solicitó indicar cursos adicionales a los sugeridos. El Anexo 5 muestra la relación total de estos cursos ordenados alfabéticamente indicando si fueron requeridos por personas que desean reinsertarse laboralmente como independientes o como dependientes. Al ser una pregunta de respuesta libre hubo gran cantidad de cursos solicitados por lo que se ha realizado una agrupación por temas similares, lográndose las siguientes agrupaciones principales, que pueden observarse en el Anexo 6.

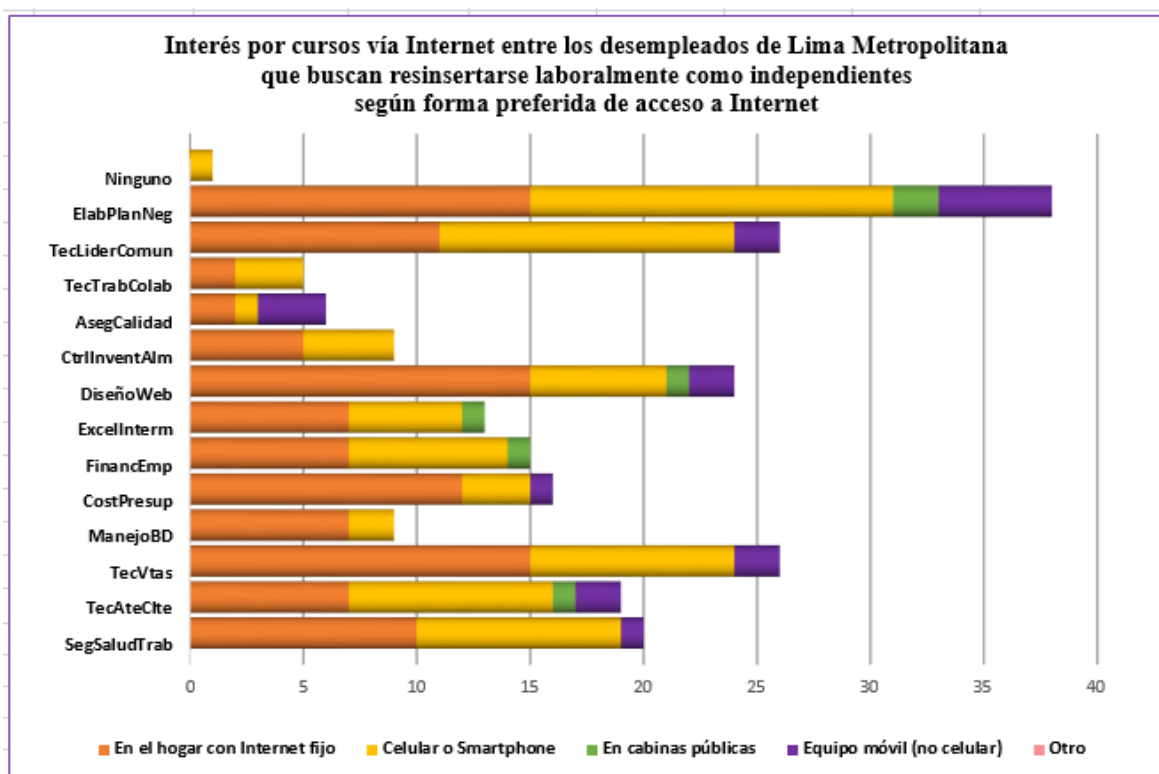


Figura 28: Interés en cursos vía Internet como mecanismo para la reinscripción laboral como independientes según forma preferida de acceso a Internet

Como resultado del procesamiento de datos de las encuestas se obtuvo adicionalmente información clasificada por criterios combinados aplicados a los desempleados de Lima Metropolitana con interés en capacitación vía Internet y que deseaban resinsertarse como independientes. La exposición de tal información y un breve análisis de los resultados obtenidos para ellos en cuadros y gráficos se presentan en los anexos del presente trabajo.

El Anexo 12 muestra información para este grupo según su rango etario y sexo.

El Anexo 13 expone lo relativo a este grupo según su nivel de educación y sexo, tanto para los niveles detallados como para las agrupaciones (completa e incompleta).

El Anexo 14 desarrolla la información de este grupo según su forma preferida de acceso a Internet y sexo.

En el Anexo 15 se informa lo correspondiente al grupo según su forma preferida de acceso a Internet y rango etario.

En el Anexo 16, se muestra la información del grupo según la actividad económica de la última empresa o institución en la que se desempeñó laboralmente.

4.1.6. Identificar los cursos de capacitación vía internet más demandados por la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana, que desean reinsertarse como trabajadores dependientes.

La pregunta 3 identificó a los encuestados según su preferencia en la modalidad de reinsertión laboral que buscaban: ser empleado de alguna empresa (dependiente) o formar una empresa propia (independiente). La pregunta 6 de la encuesta solicitó a los encuestados elegir los 3 cursos que consideraban más importantes para recibirse por Internet. La información de los desempleados que desean reinsertarse como dependientes en los cursos sugeridos en la encuesta mostrada en el cuadro 15 permite identificar varios cursos que resultaron de interés a este grupo.

Los tres cursos más demandados fueron Seguridad y salud en el trabajo (29,93 por ciento), Técnicas de atención al cliente (28,83 por ciento) y Técnicas de liderazgo y comunicación (28,83 por ciento). El curso menos demandado fue Aseguramiento de la calidad (7,66 por ciento). El 2,19 por ciento consideró que ninguno de los cursos vía Internet sugeridos en la encuesta era de su interés, por lo que en la mayoría de los casos consignaron algún curso adicional a través de la pregunta 7 que fue opcional para todos los interesados en capacitarse vía Internet. El cuadro 15 muestra esta información.

Cuadro 15: Porcentajes de interés en los cursos sugeridos a dictarse por Internet entre los desempleados con experiencia en Lima Metropolitana interesados en reinsertarse laboralmente como dependientes

Cursos vía Internet sugeridos	Porcentaje de interesados
Seguridad y Salud en el trabajo	29.93%
Técnicas de atención al cliente	28.83%
Técnicas de ventas	25.18%
Manejo de bases de datos	22.63%
Costos y presupuestos	18.61%
Formas de financiamiento a empresas	18.25%
Uso de hojas de cálculo Excel a nivel intermedio	24.82%
Diseño de páginas web	19.71%
Control de inventarios y almacenes	21.90%
Aseguramiento de la calidad	7.66%
Técnicas de trabajo colaborativo	12.04%
Técnicas de liderazgo y comunicación	28.83%
Elaboración del plan de negocio de una nueva empresa	22.26%
Ninguno	2.19%

La figura 29 y la figura 30 muestran las preferencias en cada curso sugerido para los 274 desempleados que deseaban ser dependientes y que estaban interesados en capacitarse vía Internet. Las figuras muestran los resultados en porcentajes y cantidades absolutas.

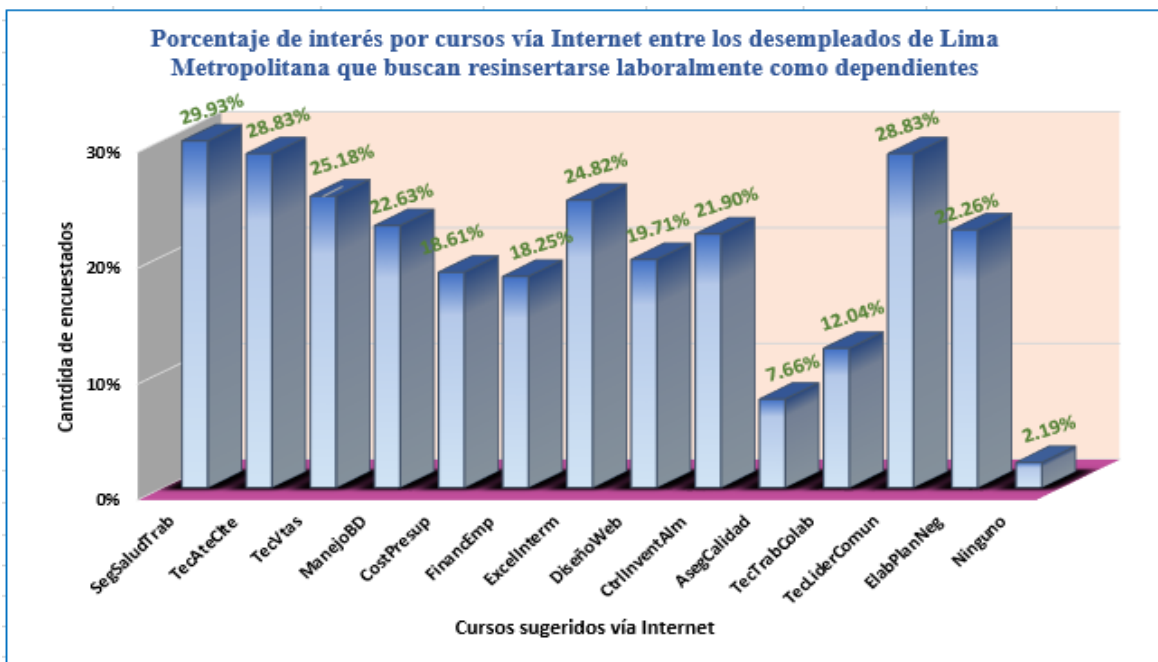


Figura 29: Porcentaje de interés en cursos vía Internet como mecanismo para la reinsertión laboral como dependientes

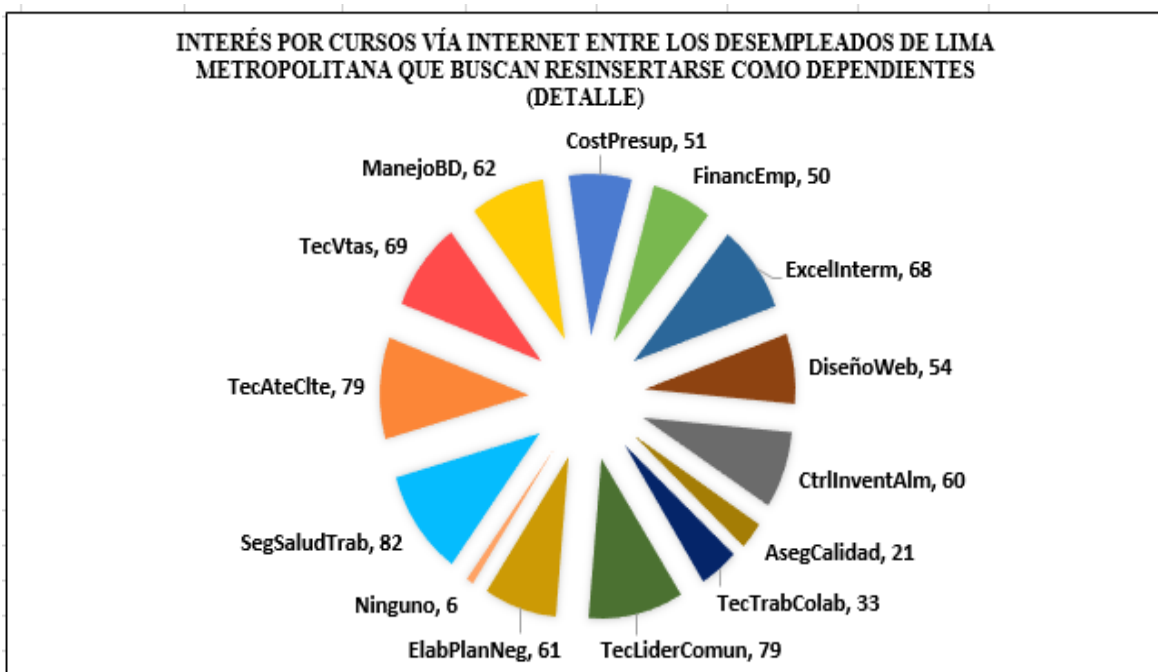


Figura 30: Interés en cursos vía Internet como mecanismo para la reinsertión laboral como dependientes

Se muestra en el Anexo 17, en cantidades y en porcentajes, el interés en los cursos sugeridos en la encuesta a través de la pregunta 6, según el sexo de los desempleados con interés en capacitarse vía Internet que desean insertarse laboralmente como dependientes que se obtuvo en la pregunta 9, observándose que para el curso más solicitado: Seguridad y salud en el trabajo, el 11,06 por ciento de los hombres, lo consideraron de interés, pero en el caso de las mujeres el interés alcanzado fue un porcentaje menor (9,94 por ciento). Por otro parte, los siguientes dos cursos más demandados a nivel general que fueron Técnicas de atención al cliente y Técnicas de liderazgo y comunicación alcanzaron esta ubicación fundamentalmente por el interés de las mujeres, pues en ambos casos el 12,35 por ciento de ellas los priorizó, incluso por encima del curso de Seguridad y salud en el trabajo. En los dos cursos mencionados, el 8,58 por ciento de los hombres los consideró de interés. Por otro lado, 1,51 por ciento de las mujeres han registrado no considerar de su interés ninguno de los cursos sugeridos en la encuesta. En el caso de los hombres esto ocurrió solamente en el 0,23 por ciento de los casos. Los cursos Aseguramiento de la calidad (2,03 por ciento de los hombres y 3,61 por ciento de las mujeres) y Técnicas de trabajo colaborativo (4,51 por ciento de los hombres y 3,92 por ciento de las mujeres) fueron poco demandados para recibirse en capacitación vía Internet por los desempleados con interés en ser independientes.

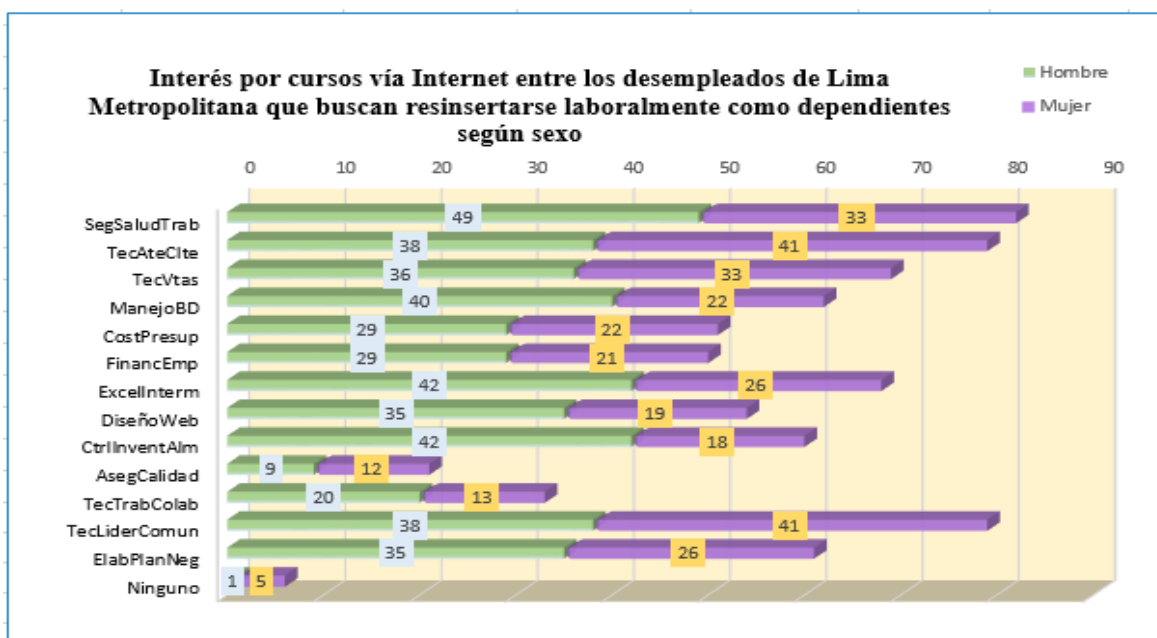


Figura 31: Interés en cursos vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como dependientes según sexo

La figura 31 muestra gráficamente la cantidad de veces que cada curso sugerido fue elegido, diferenciándolo por el sexo del encuestado.

El Anexo 18 presenta la preferencia de los cursos obtenida en la pregunta 6 en cada rango etario obtenido en la pregunta 2, expresada en cantidad de ocurrencias y en porcentajes dentro de cada grupo etario. Los encuestados presentaron intereses diferentes. Así los que están entre 14 y 24 años que deseaban ser dependientes prefirieron los cursos vía Internet de Técnicas de atención al Cliente, Técnicas de ventas y Técnicas de liderazgo y comunicación, habiéndolos seleccionado en un 11,01 por ciento de las veces. En el caso del rango etario de 45 a más años, el interés fue fundamentalmente hacia cursos de Diseño de página web (12,86 por ciento), mientras que en los otros dos grupos este curso fue demandado solo por cerca del 6,4 por ciento.

La figura 32 muestra la composición por curso a seguirse vía Internet, considerando el interés obtenido según rango etario. La figura muestra la cantidad de personas que eligieron cada opción. Bajo esta otra forma de visualizar los datos, se aprecia que el interés mayoritario de los encuestados que desearon reinsertarse como dependientes y les interesaba capacitarse vía Internet, corresponde a los primeros dos grupos de edad.

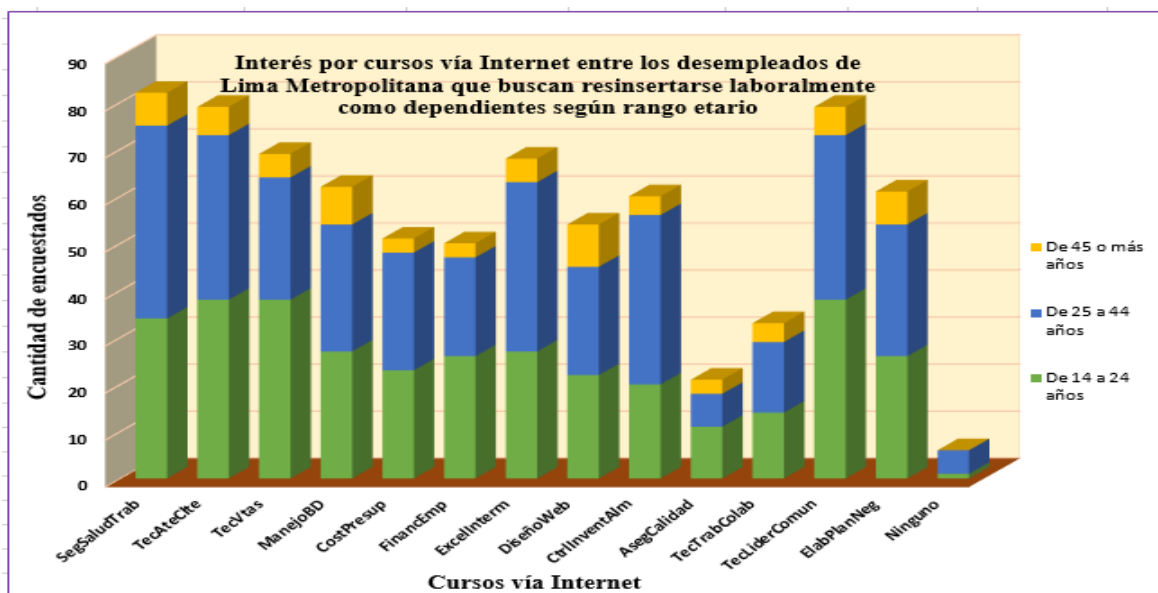


Figura 32: Interés en cursos vía Internet como mecanismo para la reinsertación laboral como dependientes según rango etario

El Anexo 19 y la figura 33 muestran las cantidades de encuestados por curso sugerido que deseaban ser dependientes según el nivel de educación (detallado) obtenido a través de la pregunta 8.

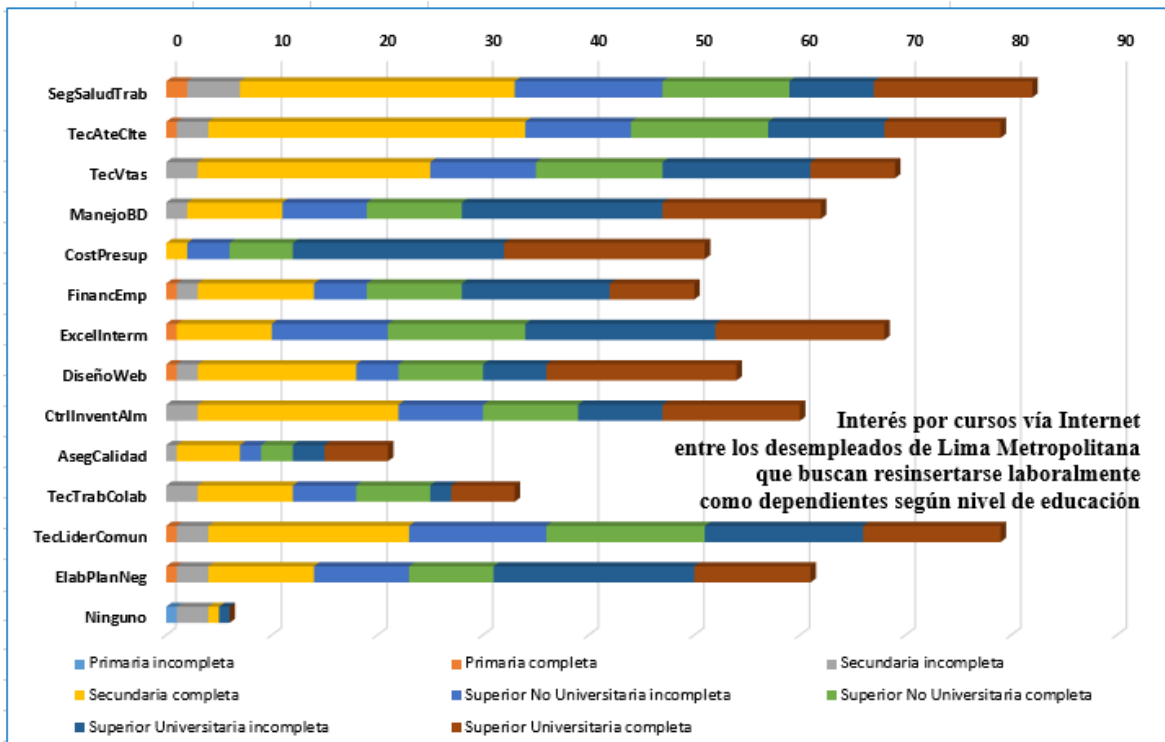


Figura 33: Interés en cursos vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como dependientes según nivel de educación (Detalle)

En el Anexo 20 se aprecia la distribución para los cuatro niveles de educación agrupados (completo o incompleto), según la cantidad de encuestados y el porcentajes de interés que se obtuvo por curso dentro de cada nivel de educación.

Para el nivel educativo de primaria, el curso más importante fue Seguridad y salud en el trabajo que fue marcado por el 22,22 por ciento de los encuestados de este nivel educativo, en el que, por otro parte, hubo seis cursos sugeridos que no generaron ningún interés. En el nivel educativo de secundaria los encuestados priorizaron los cursos de Técnicas de atención al cliente y Seguridad y salud en el trabajo de manera bastante similar (14,93 y 14,03 por ciento respectivamente). Para el grupo de superior no universitaria, el curso más demandado fue el de Técnicas de liderazgo y comunicación (12,28 por ciento de los encuestados). Para el nivel educativo agrupado de superior universitaria, el curso más demandado fue el de Costos y presupuestos (12,30 por ciento de este nivel), ocupando el segundo lugar de las preferencias de este nivel los cursos Manejo de bases de datos y Uso de hojas de cálculo Excel a nivel Intermedio, en cada uno de los cuales el 10,73 por ciento de las encuestados del grupo lo consideró de interés. La figura 34 muestra para cada curso, la cantidad de personas interesadas diferenciadas por su nivel de educación agrupado.

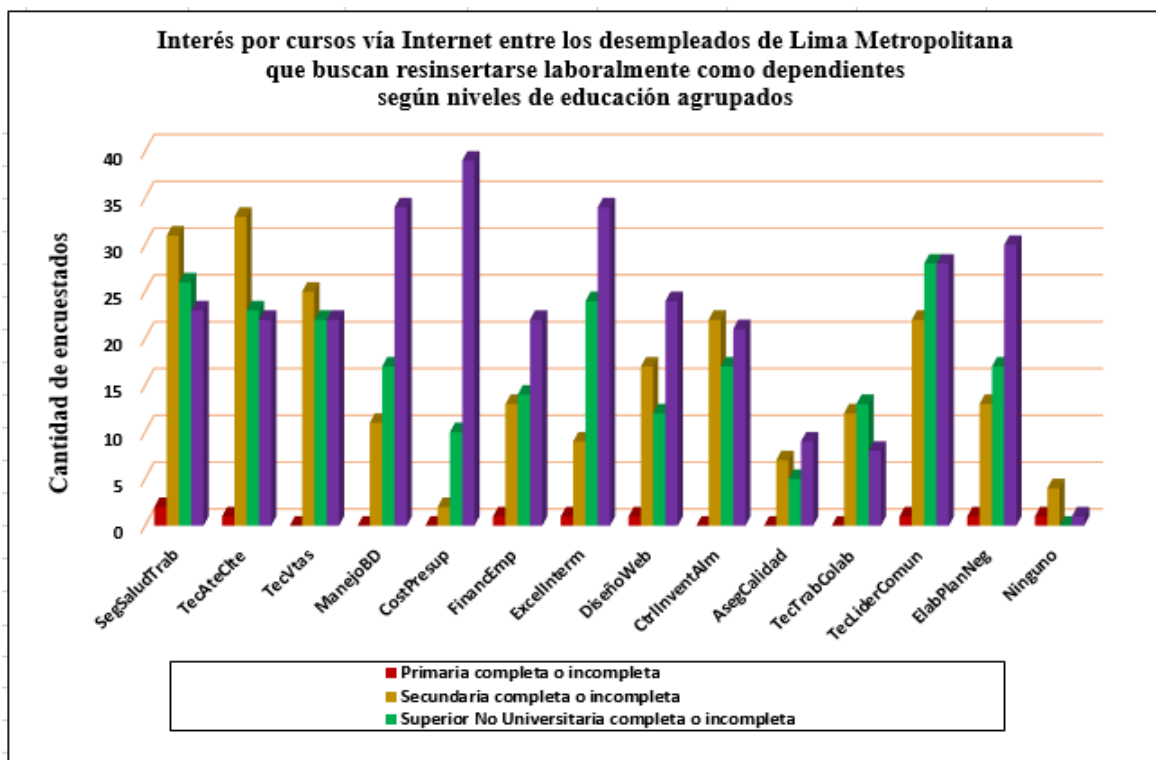


Figura 34: Interés en cursos vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como dependientes según niveles de educación agrupados

La pregunta 5 registró las preferencias en la forma de acceso a Internet para la capacitación por este medio, encontrándose que las dos modalidades elegidas fueron Celular o Smartphone y En el hogar con internet fijo.

Para la mayoría de los cursos sugeridos, la forma preferida fue por Celular o Smartphone pero hubo tres casos en que los encuestados de este grupo, consideraron que el acceso a Internet debía ser en el Hogar con Internet fijo. Fue el caso de los cursos de Manejo de bases de datos, Uso de hojas de cálculo (Excel) a nivel intermedio y; Diseño de páginas web. Se observa que hay dos cursos en los que las dos modalidades preferidas tuvieron participaciones muy similares; es el caso de Costos y presupuestos y Elaboración del plan de negocio de una nueva empresa.

El Anexo 21 y la figura 34 permiten apreciar cómo se distribuyeron las preferencias en cuanto a las modalidades de acceso según los cursos sugeridos que fueron escogidos por los encuestados que deseaban resinsertarse como dependientes.

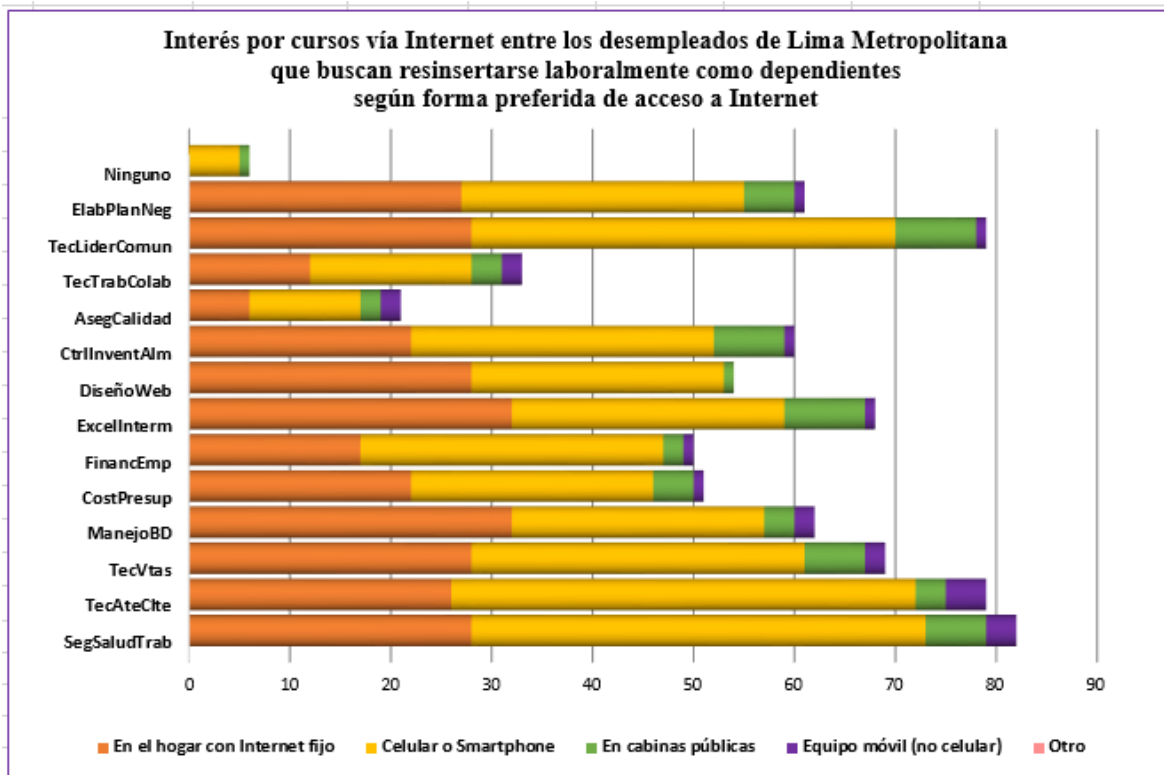


Figura 35: Interés en cursos vía Internet como mecanismo para la reinsertión laboral como dependientes según forma preferida de acceso a Internet

Complementariamente a la elección entre los cursos sugeridos, se planteó una pregunta opcional en la encuesta para los interesados en capacitarse vía Internet. La pregunta 7 solicitó indicar cursos adicionales a los sugeridos. En el Anexo 5 se exponen todos estos cursos ordenados alfabéticamente indicando si fueron requeridos por desempleados que buscaban la reinsertión laboral como independientes o como dependientes. Considerando la variedad de respuestas, el Anexo 6 permite ver agrupaciones por cursos similares o ligados a un mismo tema.

De manera complementaria, y considerando los resultados del procesamiento de datos de las encuestas, se ha obtenido información clasificada por criterios combinados aplicados a 274 encuestados correspondientes a los desempleados de Lima Metropolitana con interés en capacitación vía Internet y que deseaban reinsertarse como dependientes. Esta información clasificada y consolidada utilizando cuadros y gráficos, así como un breve análisis de lo obtenido, se exponen en los anexos del presente trabajo.

En el Anexo 22 se muestra información para este grupo según su rango etario y sexo.

El Anexo 23 presenta información sobre este grupo según su nivel de educación y sexo, tanto para los niveles detallados como para las agrupaciones (completa e incompleta).

El Anexo 24 expone la información de este grupo según su forma preferida de acceso a Internet y sexo.

En el Anexo 25 se informa lo correspondiente al grupo, según su forma preferida de acceso a Internet y rango etario.

El Anexo 26 muestra la información del grupo según la actividad económica de la última empresa o institución en la que se desempeñó laboralmente.

Asimismo, en relación a los cursos más demandados se propone el desarrollo de un programa piloto para la capacitación y formación de los desempleados con experiencia que desean reinsertarse como independientes y como dependientes. En el Anexo 27 se presenta este planteamiento para los independientes y en el Anexo 28 para los dependientes.

4.2. Discusión.

La primera hipótesis secundaria del presente trabajo plantea la composición por género de la población desempleada con experiencia de Lima Metropolitana, en intervalos de 48 a 55 por ciento para hombres y 45 a 52 por ciento para mujeres. Según los cuadros de INEI (2019) por trimestre móvil Mayo-Junio-Julio 2019 esta composición es de 48,77 y 51,23 por ciento para hombres y mujeres respectivamente. Haciendo un seguimiento a varios trimestres móviles se aprecia un comportamiento variable en el que la brecha entre los porcentajes de participación entre hombres y mujeres crece y decrece con facilidad, aunque en la mayoría de los casos las mujeres tienen mayor participación en el desempleo. Sin embargo la información de INEI corresponde a toda la población desempleada, no solo a los que tienen experiencia. Debe considerarse asimismo que EDO 2019 informa que las empresas privadas formales con 20 o más trabajadores demandarán personal sin requisito de sexo en un 78,2 por ciento, sin embargo en caso el sexo del candidato a contratar sea un requisito, las empresas mayoritariamente solicitarán hombres (MTPE 2019). Esto evidencia una desventaja para las mujeres en su intención de reinsertarse laboralmente bajo la modalidad de dependientes. Los resultados obtenidos no correspondieron a los planteados en la hipótesis, toda vez que se obtuvo 56,75 por ciento para hombres y 43,25 por ciento para

mujeres. Una explicación para los resultados obtenidos podría ser que los desempleados hombres de Lima Metropolitana que cuenten con experiencia laboral sean más proclives a buscar su reinserción laboral utilizando la intermediación de la bolsa de trabajo o los talleres de emprendimiento del MTPE, lugar en el que se realizaron la mayoría de las encuestas.

La segunda hipótesis secundaria del presente trabajo plantea la siguiente composición por rangos etarios en la población desempleada con experiencia de Lima Metropolitana: entre 37 y 43 por ciento tienen edades entre 14 y 24 años; entre 44 y 49 por ciento tienen edades entre 25 y 44 años y entre 12 y 15 por ciento tienen 45 años o más. La información guarda relación con la composición establecida por INEI (2019) que arroja valores de 39,27 por ciento, 46,63 por ciento y 14,1 por ciento para tales rangos etarios. Por otra parte debe considerarse que EDO 2019 informa que las empresas privadas formales con 20 o más trabajadores demandarán personal sin requisito de rango etario en un 40,4 por ciento de los casos, pero en el 41,6 por ciento de los casos se contratará personal de 18 a 29 años, lo cual está evidenciando desventajas para la población adulta en su interés de reinsertarse como dependientes. Debe tenerse en cuenta, no obstante que, según Chacaltana y Ruíz (2017), las tendencias demográficas en Perú han de mostrar un paulatina pero sostenida reducción en la proporción de jóvenes por lo que será necesario considerar esquemas de educación y capacitación orientados a esta nueva distribución, con menor presencia de jóvenes. Los resultados obtenidos confirmaron la hipótesis, toda vez que para el primer rango (14 a 24 años) se obtiene 40,25 por ciento, para el segundo rango (25 a 49 años) se obtiene 47,25 por ciento y para el tercer rango (45 años a más) se obtiene 12,5 por ciento.

La tercera hipótesis secundaria del presente trabajo plantea la composición de desempleados con experiencia de Lima Metropolitana para cuatro bloques agrupados: entre 3 y 5 por ciento para primaria (completa o incompleta); entre 33 y 40 por ciento para secundaria (completa o incompleta); entre 23 y 29 por ciento para superior no universitaria (completa o incompleta) y entre 33 y 38 por ciento para superior universitaria (completa o incompleta). Considerando la información de los cuadros en INEI (2019) sobre la población desempleada en Lima Metropolitana, se aprecia que existe diferencia con la composición porcentual obtenida en el presente trabajo, toda vez que INEI tiene valores superiores para los grupos de primaria y secundaria y valores inferiores para los grupos superior universitaria y no universitaria, sin embargo debe acotarse que esta información corresponde al comportamiento de toda la población desempleada, sin diferenciar el comportamiento de los desempleados con experiencia. Los resultados obtenidos coincidieron para el grupo superior

no universitaria completa o incompleta (27,75 por ciento). En el caso del grupo superior universitaria completa o incompleta se obtuvo 41,0 por ciento, valor superior al intervalo de porcentajes previsto. Los valores obtenidos para los grupos primaria completa o incompleta (1,5 por ciento) y secundaria completa o incompleta (29,75 por ciento), fueron inferiores al intervalo de porcentajes previsto. La razón de esta diferencia puede deberse a que los desempleados de Lima Metropolitana con experiencia que tienen educación superior perciben que los servicios de intermediación laboral del MTPE, que fue el principal lugar de realización de las encuestas, les resultan efectivos para conseguir empleo o realizar un emprendimiento, por cuanto con el nivel de educación que poseen les resulta más probable cubrir los requisitos necesarios, mientras que los desempleados con experiencia que corresponden a primaria y secundaria prefieren otros medios para reinsertarse laboralmente.

La cuarta hipótesis secundaria del presente trabajo plantea que los interesados en la modalidad de capacitación vía Internet como mecanismo de reinserción laboral, llegan a representar entre el 80 y 90 por ciento de los desempleados de Lima Metropolitana con experiencia laboral. El porcentaje obtenido de la tabulación de los datos permite confirmar tal planteamiento. Este interés es consistente con lo expresado por Vigo (2013) que en su tesis doctoral *El empleo sistemático del internet y la gestión del conocimiento – El caso de las entidades de capacitación en telecomunicaciones de Lima*, en la que concluye que el uso sistemático del Internet y la gestión del conocimiento mejoran de manera significativa la efectividad lograda en la gestión de las actividades de capacitación en las entidades de comunicación en Lima. Por otra parte López (2013) en su tesis doctoral *Participación en la Formación a través de Internet: Una propuesta de Blended Learning Dialógico desde colectivos normalmente excluidos de la virtualidad*, concluye que a pesar de que el e-learning es una necesidad reclamada por tales colectivos, se atiende mayoritariamente a élites culturales por lo que la formación apoyada en TIC debe ser el eje que transforme y articule esfuerzos para superar estas barreras. Asimismo considerando la información recabada de la responsable del Área Funcional de Capacitación Laboral de la UGCC en el programa *Impulsa Perú* del MTPE, a la fecha no se tienen implementados cursos de capacitación en la modalidad a distancia o semi-presencial (blended) pero se espera incluirlas en un futuro cercano. Esta funcionaria indica que uno de los problemas que se presentan en los cursos actuales (bajo modalidad presencial), es que estando orientados a personas de 30 años a más, la urgencia por reinsertarse laboralmente suele ser mayor y con alguna frecuencia los beneficiarios desertan de los cursos. Teniendo en cuenta esto último,

los resultados obtenidos sobre el interés en capacitación vía Internet podrían interpretarse debido al reconocimiento de las ventajas de una capacitación más flexible a sus horarios y desplazamientos gracias a su ubicuidad y manejo asincrónico del acceso a sus contenidos. Aunado a ello debe mencionarse que ODS4 de Naciones Unidas, plantea en su meta 4.3 que debe garantizarse acceso igualitario a la formación técnica, profesional y superior y por ello dar acceso a la EFTP desde la secundaria aprovechando recursos de libre acceso, tecnología y educación a distancia y en su meta 4.4 hacia el 2030 aumentar la cantidad de jóvenes y adultos con las competencias técnicas y profesionales que les permitan tener un trabajo decente o realizar emprendimientos, para lo cual las EFTP deben privilegiar la experiencia y los entornos formales e informales conseguidos en el trabajo y por Internet. (UNESCO 2015). Los resultados obtenidos confirmaron la hipótesis, toda vez que el porcentaje alcanzado es de 88 por ciento de interesados en capacitarse vía Internet como mecanismo para facilitar la reinserción laboral.

La quinta hipótesis secundaria del presente trabajo plantea que los interesados en capacitarse vía Internet como mecanismo de reinserción laboral en la modalidad de independientes (emprendimiento propio), prefieren los cursos de Elaboración del plan de negocio de una nueva empresa y de Técnicas de ventas. Los resultados obtenidos en las encuestas confirmaron este planteamiento, toda vez que de la totalidad de veces que se eligió entre los cursos sugeridos, el 48,72 por ciento y el 33,3 por ciento respectivamente, correspondieron a estos cursos. No obstante debe mencionarse que el curso Técnicas de Liderazgo y Comunicación también obtuvo el 33,3 por ciento de las preferencias y que el curso Diseño de páginas Web obtuvo el 30,77 por ciento de las preferencias, lo que puede explicarse considerando que todo emprendimiento, sin importar el giro de negocios asociado, requiere un conjunto de habilidades para liderar y coordinar equipos de trabajo y que el lanzamiento de una empresa y su crecimiento en nuestros días, requiere marcada presencia en Internet a través del diseño de páginas Web atractivas y claras que generen interés en los posibles clientes de las mismas. Teniendo en consideración el interés del Estado en la promoción del empleo debe mencionarse que el MTPE para este grupo de desempleados cuenta con los programas Jóvenes Productivos e Impulsa Perú. Este último en particular ofrece el servicio de capacitación en habilidades blandas, apoyo en la creación y revisión de modelos o ideas de negocio, y asistencia técnica para llevarlos a cabo. (MTPE 2017-2019). Los resultados obtenidos confirmaron la hipótesis, ya que en los cursos de Elaboración del plan de negocio

de una nueva empresa y de Técnicas de ventas se obtuvieron los porcentajes más altos en la elección de los desempleados que desean reinsertarse como independientes.

La sexta hipótesis secundaria del presente trabajo plantea que los interesados en capacitarse vía Internet como mecanismo de re inserción laboral en la modalidad de dependientes (ser empleado de alguna empresa), prefieren los cursos de Técnicas de liderazgo y comunicación y de Seguridad y salud en el trabajo. Los resultados obtenidos en las encuestas confirmaron este planteamiento, puesto que de la totalidad de veces en que los diferentes cursos sugeridos fueron seleccionados, el 28,83 por ciento y el 29,93 por ciento respectivamente correspondieron a tales cursos. Los resultados, sin embargo, también indicaron que el curso Técnicas de atención al cliente fue altamente demandado en este grupo (28,83 por ciento de las preferencias) y que el curso Técnicas de ventas también tuvo alta demanda, a través del 25,18 por ciento de las preferencias. Estos resultados resultan importantes, ya que evidencian que la percepción de necesidades de capacitación de los desempleados de Lima Metropolitana que buscan ser contratados por empresas, coincide con los requisitos que la EDO 2019 ha determinado como más requeridos en el personal a contratar. EDO 2019 establece como los cuatro cursos más importantes: Técnicas de atención al cliente, Técnicas de Ventas, Seguridad en obras de construcción y Seguridad y salud ocupacional (MTPE 2019). Debe señalarse asimismo que en este grupo, el 22,22 por ciento de encuestados mostró interés en el curso Elaboración del plan de negocio de una nueva empresa. Esto puede explicarse considerando que, si bien buena parte de las encuestas fueron aplicadas en la Bolsa de Trabajo de la sede principal del MTPE, un grupo de desempleados de Lima Metropolitana con experiencia laboral, indicaron haber seleccionado la opción de requerir reinsertarse como dependientes en ese momento, pero tener aspiraciones a crear la empresa propia más adelante. Los resultados obtenidos confirmaron la hipótesis, ya que los cursos Técnicas de liderazgo y comunicación y de Seguridad y salud en el trabajo obtuvieron los porcentajes más altos en la elección de los desempleados que desean reinsertarse como dependientes.

La hipótesis general plantea que la población desempleada con experiencia laboral de Lima Metropolitana tiene interés en capacitarse vía Internet, considerando que esta modalidad aceleraría su re inserción al mercado laboral. Este interés es consistente con lo expresado por Gabarda (2017) en su tesis doctoral: La contribución de la innovación y las tecnologías de la información y comunicación en el progreso económico y social, cuyos resultados arrojan que el 77,8 por ciento de los encuestados del Ayuntamiento de Vallbona (Valencia,

España) que fueron beneficiarios de políticas públicas para acciones formativas en materias TIC durante una década, declaran que las destrezas, habilidades y conocimientos obtenidos les permitieron encontrar empleo. Si bien la formación impartida en este ayuntamiento corresponde a cursos ligados a las TIC, las características y fortalezas del Internet permiten utilizarla para una gran cantidad de contenidos. Se confirma la hipótesis general.

V. CONCLUSIONES

- 1) Las necesidades de capacitación de la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana que pueden ser atendidas vía Internet, han sido determinadas considerando la diferenciación de la modalidad de reinserción al mercado preferida (dependientes o independientes).
- 2) La conformación de la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana según sexo, arroja como resultado 164 121 hombres (56,75 por ciento) y 125 079 mujeres (43,25 por ciento).
- 3) La conformación de la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana según rango etario tiene la siguiente estructura: 116 403 tienen edades entre 14 y 24 años (40,25 por ciento); 136 647 tienen edades entre 25 y 44 años (47,25 por ciento) y 36 150 tienen 45 o más años (12,5 por ciento)..
- 4) La conformación de la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana según el nivel de educación alcanzado (en los cuatro niveles agrupados) es de 4 338 (1,5 por ciento) para los de educación primaria completa o incompleta; 86 037 (29,75 por ciento) para los de educación secundaria completa o incompleta; 80 253 (27,75 por ciento) para los de educación superior no universitaria completa o incompleta y 118 572 (41,0 por ciento) para los de educación superior universitaria completa o incompleta.
- 5) La conformación de la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana, según su interés en capacitarse vía internet como mecanismo de reinserción laboral, es de 88,0 por ciento para los que manifiestan interés en esta modalidad. Solo el 12,0 por ciento no lo considera una alternativa atractiva.

- 6) Los cursos de capacitación vía internet más demandados por la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana, que desea reinsertarse como trabajadores independientes son: Elaboración del plan de negocio de una nueva empresa (48,72 por ciento), Técnicas de ventas (33,33 por ciento), Técnicas de liderazgo y comunicación (33,33 por ciento) y Diseño de páginas Web (30,77 por ciento).

- 7) Los cursos de capacitación vía internet más demandados por la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana, que desea reinsertarse como trabajadores dependientes son: Seguridad y salud en el trabajo (29,93 por ciento), Técnicas de atención al cliente (28,83 por ciento), Técnicas de liderazgo y comunicación (28,83 por ciento) y Técnicas de ventas (25,18 por ciento).

VI. RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda realizar investigaciones similares en otras locaciones del país, para confirmar que fuera de Lima Metropolitana se tengan intereses similares en los cursos de capacitación vía Internet, diferenciando si el desempleado con experiencia desea reinsertarse como dependiente o independiente.
- 2) Considerando la naturaleza de los conocimientos y capacidades asociados, algunos cursos serían más apropiados en modalidad semi-presencial (blended), que exclusivamente de manera virtual. Se recomienda investigar las preferencias entre ambas opciones de educación a distancia según los cursos elegidos por los encuestados.
- 3) Considerando la relación de cursos adicionales a los sugeridos en la encuesta, que de manera opcional fueron consignados por los encuestados, se evidencia que hay interés en cursos por esta modalidad que estén relacionados a las denominadas habilidades blandas, por lo que se recomienda incluir algunos en la lista de cursos sugeridos para selección, tal es el caso de Coworking, Desarrollo personal e Inteligencia emocional.
- 4) Teniendo en cuenta que los cursos vía Internet de Técnicas de ventas y de Técnicas de liderazgo y comunicación son demandados tanto por los desempleados con experiencia que desean reinsertarse como dependientes y como independientes, se recomienda al MTPE realizar un prototipo de tales cursos en modalidad blended.
- 5) Se recomienda investigar qué cursos en modalidad semi-presencial o exclusivamente virtual podrán ser de interés específico para la población con discapacidad, considerando que estas modalidades facilitan el acceso a la formación y capacitación al minimizar o eliminar desplazamientos físicos.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arbués, M. y Tarín, L. 2000. Aprender a lo largo de la vida y las nuevas tecnologías. En: Aprender en la Virtualidad. Primera ed. Barcelona: Gedisa, pp. 51-60.
- Chacaltana, J. y Ruíz, C. 2017. El mercado laboral peruano y el futuro del trabajo. Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo, Volumen 5(1) - 1-35.p
- CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe). 2019. Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe - El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe: Antiguas y nuevas formas de empleo y los desafíos para la regulación laboral. (en línea). 45 p. Informe CEPAL n.o. 20. Consultado 31 08 2019. Disponible en https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44604/1/S1900309_es.pdf.
- Congreso de la República, 2005. Archivo Digital de la Legislación del Perú - Ley 28518 - Ley sobre Modalidades Formativas Laborales. (en línea). 36p. Consultado 01 09 2019. Disponible en http://www.leyes.congreso.gob.pe/DetLeyNume_1p.aspx?xNorma=6&xNumero=28518&xTipoNorma=0
- Congreso de la República, 2005. Reglamento de la Ley sobre Modalidades Formativas Laborales. (en línea). Consultado 27 12 2017. Disponible en <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/Reglamentos/28518-RE.pdf>
- Del Mastro, C., 2003. El aprendizaje estratégico en la educación a distancia. Primera ed. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú/Fondo Editorial 2003 - Centro de Investigaciones y Servicios Educativos. 55 p.
- Duart, J. 2000. La motivación como interacción entre el hombre y el ordenador en los procesos de formación no presencial. En: Aprender en la Virtualidad. Primera ed. Barcelona: Gedisa, pp. 87-111.

- Fernández, N. 2002. El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas. En: Cuadernos de Gestión. La Rioja: s.n., pp. 65-90.
- Gabarda, J. 2017. La contribución de la innovación y las tecnologías de la información y comunicación en el progreso económico y social. (en línea). Tesis Ph.D. Madrid, España, UCM. Consultado 31 ago. 2019. Disponible en <https://eprints.ucm.es/41609/1/T38530.pdf>
- García, L. 2001. La Educación a Distancia - De la teoría a la práctica. Barcelona, España, Ariel. 328 p.
- García, L.; Ruiz, M; Dominguez, D. 2007. De la educación a distancia a la educación virtual. 1ra ed. Barcelona: Ariel. 303 p.
- García Aretio, L., 2012. Blended, ¿mezcla o integración?. (en línea). Consultado 16 10 2019. Disponible en http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:UNESCO-contextosuniversitariosmediados-12_7/Documento.pdf
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. 2014. Metodología de la Investigación. Sexta ed. México : McGraw Hill. 600 p.
- INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática). 2014. Compendio Estadístico - Glosario de Términos. (en línea). Consultado 03 09 2017. Disponible en https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1268/Glosario.pdf .
- INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática). 2019. Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares. (en línea). 55p. Informe Técnico Nro 3. Consultado 30 09 2019. Disponible en https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/03-informe-tecnico-n03_tecnologias-de-informacion-abr-may-jun019.pdf
- INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática). 2019. Evolución de los Indicadores de Empleo e Ingreso por Departamento 2007-2018. (en línea). Consultado 24 09 2019. Disponible en https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1678/libro.pdf

- INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática). 2019. Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana correspondiente al trimestre móvil Mayo-Junio-Julio 2019 (en línea). 79 p. Informe Técnico INEI no 8. Consultado 31 08 2019. Disponible en https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe_tecnico_mercado_laboral_limametro.pdf
- INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática). 2019. Situación de la población adulta mayor Abril-Mayo-Junio 2019. (en línea). Consultado 15 10 2019. Disponible en https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/03-informe-tecnico-n03_adulto-abr-may-jun2019.pdf
- Julcahuanga, J. 2013. Evaluación de las estrategias de capacitación del programa de capacitación laboral juvenil PROJOVEN, para la inserción laboral de jóvenes entre 16 a 24 años en la ciudad de Piura. (en línea). Tesis Mag. Gcia. Soc. Lima, Perú, PUCP. Consultado 25 jul. 2018. Disponible en http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4992/JULCAHUANGA_DOMINGUEZ_JUAN_EVALUACION_PIURA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, L. 2013. Participación de la Formación a través de Internet - Una propuesta de Blended Learning Dialógico desde colectivos normalmente excluidos de la virtualidad (en línea). Tesis Ph.D. Barcelona, España, UB. Consultado 22 jul. 2018. Disponible en http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/66837/1/LLC_TESIS.pdf
- Martí Arias, J., 2010. Educación y tecnologías. Primera edición ed. Cadiz: Servicio de publicaciones de la Universidad de Cadiz.
- MTPE (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo). 2012. Glosario de términos de temas de empleo. (en línea). Consultado 07 08 2019. Disponible en <https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/estadisticas/terminologia.pdf>
- MTPE (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo). 2019. Demanda de Ocupaciones en la Región Lima Metropolitana y Callao al 2019 - EDO. (en línea). Consultado 28 08 2019. Disponible en https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/303306/EDO_2018_Lima_Metropolitana-vf.pdf

- MTPE - Jóvenes Productivos, 2015. ¿Qué es Jóvenes Productivos?. (en línea). Consultado 02 09 2019. Disponible en <http://www.jovenesproductivos.gob.pe/institucional/que-es>
- MTPE - Jóvenes Productivos, 2015. ¿Quiénes pueden participar?. (en línea). Consultado 02 09 2019. Disponible en <http://www.jovenesproductivos.gob.pe/institucional/participar>
- MTPE - Portal Impulsa Perú, 2017-2019. (en línea). Consultado 15 09 2019. Disponible en <http://www.impulsaperu.gob.pe/portal/>
- OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos). 2016. Estudio multidimensional del Perú Volumen 2. Análisis detallado y recomendaciones. (en línea). Consultado 16 12 2017. Disponible en https://www.oecd.org/dev/americas/RESUMEN_EJECUTIVO_MDCR_Peru.pdf .
- PCM (Presidencia del Consejo de Ministros). s.f. Portal de Transparencia Estándar - MTPE (en línea). Consultado 28 08 2019. Disponible en http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/transparencia/2014/II_TRIMESTRE/PLANEAMIENTO/ORGANIGRAMA_MTPE_2014.pdf
- Plataforma Digital Unica del Estado Peruano. 2019. Obtener orientación sobre la búsqueda de empleo gratuita. (en línea). Consultado 10 09 2019. Disponible en <https://www.gob.pe/572-obtener-orientacion-sobre-la-busqueda-de-empleo-gratuita>].
- Tapscott, D. 1998. Creciendo en un entorno digital. Madrid: McGraw Hill.
- UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura). 2013. Directrices para las políticas de aprendizaje móvil. (en línea). Consultado 21 02 2018. Disponible en <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002196/219662S.pdf>
- UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura). 2015. Liderar la agenda mundial Educación 2030. (En línea) Consultado 17 12 2017. Disponible en <https://es.unesco.org/themes/liderar-agenda-mundial-educacion-2030>
- UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura). 2016. Recomendación relativa a la enseñanza y formación técnica y profesional (EFTP).

(en línea). Consultado 02 01 2018. Disponible en <http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002451/245118M.pdf#page=24> .

UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura). 2016. Recomendación sobre el aprendizaje y la educación de adultos 2015. (en línea). Consultado 12 03 2018. Disponible en <http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002451/245179s.pdf>

UNESCO-UNEVOC (International Centre for Technical and Vocational Education and Training of the United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization). 1995-2019. ¿Qué es la EFTP?. (en línea). Consultado 06 10 2019. Disponible en <https://unevoc.unesco.org/go.php?q=Que+es+la+EFTP>

Vigo, E. 2013. El empleo sistemático del Internet en la Gestión del Conocimiento - El caso de las entidades de capacitación en telecomunicaciones de Lima. Primera ed. Lima: Cepredim. 163 p.

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario de requerimientos de capacitación vía Internet para desempleados con experiencia laboral

Con el fin de obtener información para proponer alternativas de capacitación vía internet, le solicitamos responder a la siguiente encuesta ANONIMA con la mayor exactitud posible.

Muchas gracias por su colaboración.

1) ¿En qué actividad económica realizó su último trabajo?

Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	<input type="checkbox"/>
Pesca y acuicultura	<input type="checkbox"/>
Extracción de petróleo, gas, minerales y servicios conexos	<input type="checkbox"/>
Manufactura	<input type="checkbox"/>
Electricidad, gas y agua	<input type="checkbox"/>
Construcción	<input type="checkbox"/>
Comercio, mantenimiento y reparación de vehículos automotores y motocicletas	<input type="checkbox"/>
Transporte, almacenamiento, correo y mensajería	<input type="checkbox"/>
Alojamiento y restaurantes	<input type="checkbox"/>
Telecomunicaciones y otros servicios de información	<input type="checkbox"/>
Servicios financieros, seguros y pensiones	<input type="checkbox"/>
Servicios prestados a empresas	<input type="checkbox"/>
Administración pública y defensa	<input type="checkbox"/>
Otros servicios	<input type="checkbox"/>

2) ¿En qué rango de edad se encuentra?

De 14 a 24 años

De 25 a 44 años

De 45 o más años

3) ¿Qué modalidad de trabajo está buscando?

- Ser empleado de alguna empresa (Dependiente)

- Formar una empresa propia (Independiente)

4) ¿Le interesaría recibir capacitación por Internet, como mecanismo para acelerar su ingreso a la modalidad de trabajo deseada?

- Si

- No (Si su respuesta es NO, Favor pasar a la pregunta 8)

5) ¿De qué forma accedería a Internet para esa capacitación?

- | | | | |
|---------------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| - En el hogar con Internet fijo | <input type="checkbox"/> | - En cabinas públicas | <input type="checkbox"/> |
| - Celular o Smartphone | <input type="checkbox"/> | - Equipo móvil (no celular) | <input type="checkbox"/> |
| - Otro: Especifique: _____ | | | |

6) ¿Cuáles son los 3 cursos más importantes que Ud. elegiría para recibir capacitación vía Internet? (Lea todas antes de marcar)

- | | | | |
|--|--------------------------|--|--------------------------|
| - Seguridad y salud en el trabajo | <input type="checkbox"/> | - Diseño de páginas Web | <input type="checkbox"/> |
| - Técnicas de atención al cliente | <input type="checkbox"/> | - Control de inventarios y almacenes | <input type="checkbox"/> |
| - Técnicas de ventas | <input type="checkbox"/> | - Aseguramiento de la calidad | <input type="checkbox"/> |
| - Manejo de bases de datos | <input type="checkbox"/> | - Técnicas de trabajo colaborativo | <input type="checkbox"/> |
| - Costos y presupuestos | <input type="checkbox"/> | - Técnicas de liderazgo y comunicación | <input type="checkbox"/> |
| - Formas de financiamiento a empresas | <input type="checkbox"/> | - Elaboración del plan de negocio de una nueva empresa | <input type="checkbox"/> |
| - Uso de hojas de cálculo (Excel) a nivel intermedio | <input type="checkbox"/> | - Ninguno | <input type="checkbox"/> |

7) PREGUNTA OPCIONAL. Indique algún otro tema sobre el cual le sería útil recibir capacitación vía Internet.

Especifique: _____

8) ¿Cuál es el último año o grado de estudios y nivel que aprobó? (Relacionada a INEI-P109)

- | | | | |
|--|--------------------------|---|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> Primaria incompleta | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Superior No Universitaria incompleta | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Primaria completa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Superior No Universitaria completa | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Secundaria incompleta | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Superior Universitaria incompleta | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Secundaria completa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Superior Universitaria completa | <input type="checkbox"/> |

9) Marcar sexo :- Hombre - Mujer

10) Indicar distrito de Lima Metropolitana (se incluye Callao) donde vive (Ver Plantilla):

Fecha de encuesta: ____/____/____

Nuevamente, Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 2: Plantilla de distritos de Lima Metropolitana

Ancón	1	Mi Perú (Callao)	26
Ate	2	Miraflores	27
Barranco	3	Pachacámac	28
Bellavista	4	Pucusana	29
Breña	5	Pueblo Libre	30
Callao	6	Puente Piedra	31
Carabaylo	7	Punta Hermosa	32
Carmen de La Legua-Reynoso	8	Punta Negra	33
Chaclacayo	9	Rímac	34
Chorrillos	10	San Bartolo	35
Cieneguilla	11	San Borja	36
Comas	12	San Isidro	37
El Agustino	13	San Juan de Lurigancho	38
Independencia	14	San Juan de Miraflores	39
Jesús María	15	San Luis	40
La Molina	16	San Martín de Porres	41
La Perla	17	San Miguel	42
La Punta	18	Santa Anita	43
La Victoria	19	Santa María del Mar	44
Lima	20	Santa Rosa	45
Lince	21	Santiago de Surco	46
Los Olivos	22	Surquillo	47
Lurigancho-Chosica	23	Ventanilla	48
Lurín	24	Villa El Salvador	49
Magdalena del Mar	25	Villa María del Triunfo	50

Anexo 3: Información complementaria sobre actividades económicas

MANUFACTURA:

- Industria alimenticia
- Industria textil y del cuero
- Industria de madera y muebles (de madera, de metal, de plástico, etc.)
- Industria del papel, impresión y reproducción de grabaciones
- Industria química
- Fabricación de productos minerales no metálicos
- Industrias metálicas básicas
- Fabricación de productos metálicos
- Otras Industrias manufactureras (joyas, bijouterie, juguetes, artículos escolares, etc.)

COMERCIO

Incluye **COMERCIO** al por mayor y menor:

Por ejemplo: Prendas de vestir, calzado, combustibles, maquinaria, ferretería y artículos de construcción, alimentos, bebidas, tabaco, etc.

TELECOMUNICACIONES Y OTROS SERVICIOS DE INFORMACIÓN

- Servicios de telefonía móvil
- Servicios de internet
- Servicios de televisión por cable
- Servicios de transmisión de datos
- Servicios de telefonía fija.
- Servicio de radio y televisión
- Tecnología informática
- Producción, distribución y exhibición de películas.

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEFENSA

- Servicios de operaciones de defensa nacional
- Patrullaje por distrito
- Operaciones policiales para reducir los delitos y faltas
- Gestión de población penitenciaria
- Defensa
- Ministerios
- Gobiernos Regionales

SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS

- Agencias de viaje y operadores turísticos;
- Alquiler de vehículos;
- Servicios de protección y seguridad,
- Servicios profesionales, científicos y técnicos,
- Servicios de otros alquileres y arrendamiento.

OTROS SERVICIOS

- Servicios de salud (pública y privada)
- Servicios de educación (pública y privada)
- Servicios de alquiler de vivienda
- Servicios inmobiliarios

Anexo 4: Cuestionario de entrevista a funcionarios del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

Nombres y Apellidos: _____

Cargo: _____

Fecha: _____

1. Comparando los programas Jóvenes Productivos e Impulsa Perú, ¿en cuál se tiene más acogida y a qué lo atribuye?
2. ¿Cuáles son los problemas principales que tienen los cesantes para reinsertarse en el mercado laboral, en particular en Lima Metropolitana?
3. ¿Se tiene un registro del nivel de reinserción laboral de los cesantes que siguieron cursos en las modalidades de capacitación?
4. ¿Cuáles son los cursos que tradicionalmente han tenido más acogida entre los desempleados de Lima Metropolitana?
5. ¿Cuáles son los principales problemas que se han presentado en la impartición de los cursos?
6. ¿En alguna de las instituciones con las que se tiene convenio de capacitación para los programa Jóvenes Productivos o Impulsa Perú, se ha dictado cursos bajo la modalidad a distancia o semipresencial (blended)?
7. ¿Conoce de alguna experiencia exitosa en países de la región en los que se esté brindando capacitación a distancia o semipresencial a los cesantes como parte de su política de Estado de promoción del empleo?
8. Agregue comentarios y/o recomendaciones

Anexo 5: Interés en cursos adicionales a los ofrecidos para capacitación vía Internet

Curso Adicional solicitado	Independientes	Dependientes	Total
<u>Curso</u>			
Administración empresarial	0	1	1
Administración pública	0	1	1
Asesor de deportes	1	0	1
Asesoría	1	0	1
Auditoría financiera	0	1	1
Automatización de procesos industriales	0	1	1
Barista	0	1	1
Beneficios (sociales) del empleado	0	1	1
Buenas prácticas de almacenamiento	0	1	1
Capacitación de acuerdo a la carrera	1	1	2
Clima laboral	0	2	2
Comercio exterior	0	2	2
Compañerismo y ayuda en el trabajo	1	0	1
Computación	1	1	2
Contabilidad	0	2	2
Convivencia	0	1	1
Costura	0	1	1
Coworking	1	0	1
Cuidado de personas mayores, Cocina	1	0	1
Cursos de radio	0	1	1
Derecho administrativo	0	1	1
Desarrollo personal	0	1	1
Desarrollo web	0	1	1
Despacho en aduanas	0	1	1
Despacho y almacenamiento	0	1	1
Dibujo técnico	0	1	1
Diseño gráfico	0	3	3
Divulgación información y cultura	1	0	1
Docencia	1	0	1
Educación financiera	0	1	1
Electrónica industrial	0	1	1
Emprendimiento	0	1	1
ERP	1	0	1
Estudio bíblico	1	0	1
Evaluación de desempeño y Clima laboral	0	1	1
Finanzas	1	1	2
Formación de un negocio	1	0	1

Curso Adicional solicitado	Independientes	Dependientes	Total
Fotografía	0	1	1
Gastronomía	0	1	1
Gestión de información	1	0	1
Gestión documental en el sector público	0	1	1
Gestión empresarial	0	1	1
Gestión pública	0	3	3
Habilidades blandas	1	1	2
Herramientas de ofimática	0	1	1
Idiomas	0	2	2
Importaciones	1	0	1
Inglés	0	1	1
Inspector	1	0	1
Instalaciones eléctricas	0	1	1
Inteligencia artificial	0	1	1
Inteligencia emocional	1	0	1
Manejo de reclamos	0	1	1
Manejo de vehículos industriales	0	1	1
Marketing	1	3	4
Marketing digital	2	4	6
Marketing electrónico	0	1	1
Marketing empresarial	1	0	1
Mecánica industrial	0	1	1
Microfinanzas	1	0	1
Microsoft Word	1	0	1
Mix Marketing-Neurociencia	1	0	1
Modalidades de emprendimiento	0	1	1
Neurociencia	1	0	1
Neurociencias aplicadas a las ventas	0	1	1
Personal	0	1	1
Primeros auxilios	0	1	1
Programación de computadoras	0	1	1
Programación y certificación en PMP-Agile-JCT	0	1	1
Proyectos propios	1	0	1
Publicidad y marketing	1	0	1
Redes sociales	1	0	1
Redes sociales y comercio electrónico	1	0	1
Respeto, compañerismo	0	1	1

Curso Adicional solicitado	Independientes	Dependientes	Total
Salud mental	0	1	1
SAP	0	2	2
Seguridad	0	1	1
Sistema CONCAR	0	1	1
Técnicas de costura	0	1	1
Técnicas de trabajo específico	0	1	1
Técnico Operario de máquinas industriales	0	1	1
Tecnologías de información	0	1	1
Textil en lanas	0	1	1
Uso de Redes sociales y Marketing digital	1	0	1
Uso de tecnología	0	1	1
Venta (Marketing digital)	1	0	1
<u>Ningún curso adicional solicitado</u>			
No	46	199	245
TOTAL	78	274	352

Anexo 6: Agrupación de cursos adicionales a recibirse vía Internet

- Grupo de cursos relacionados a las TIC

Computación
Desarrollo web
Tecnologías de información
Programación de computadoras
Programación y certificación en PMP-Agile-JCT
Uso de tecnología
Herramientas de ofimática
Microsoft Word
ERP
SAP-ERP
Sistema CONCAR
Redes sociales y comercio electrónico

- Grupo de cursos relacionados a Marketing

Marketing
Marketing digital
Marketing electrónico
Marketing empresarial
Mix Marketing-Neurociencia
Neurociencia
Neurociencias aplicadas a las ventas
Publicidad y marketing
Uso de Redes sociales y Marketing digital
Venta (Marketing digital)

- Grupo de cursos relacionados a finanzas

Auditoría financiera
Educación financiera
Finanzas
Microfinanzas

- Grupo de cursos relacionados a negocios internacionales

Comercio exterior

Despacho en aduanas

Importaciones

- Grupo de cursos relacionados a habilidades blandas

Compañerismo y ayuda en el trabajo

Coworking

Convivencia

Desarrollo personal

Habilidades blandas

Inteligencia emocional

Respeto, compañerismo

Anexo 7: Preferencia en los cursos sugeridos a dictarse vía Internet entre los desempleados con experiencia en Lima Metropolitana encuestados, interesados en reinsertarse laboralmente como independientes según sexo

Cursos via Internet sugeridos	Hombre	Mujer	% Hombre	% Mujer
SegSaludTrab	14	6	10.37%	6.52%
TecAteClte	8	11	5.93%	11.96%
TecVtas	13	13	9.63%	14.13%
ManejoBD	6	3	4.44%	3.26%
CostPresup	10	6	7.41%	6.52%
FinancEmp	9	6	6.67%	6.52%
ExcellInterm	8	5	5.93%	5.43%
DiseñoWeb	14	10	10.37%	10.87%
CtrlInventAlm	5	4	3.70%	4.35%
AsegCalidad	4	2	2.96%	2.17%
TecTrabColab	3	2	2.22%	2.17%
TecLiderComun	15	11	11.11%	11.96%
ElabPlanNeg	26	12	19.26%	13.04%
Ninguno	0	1	0.00%	1.09%
Totales	135	92	100.00%	100.00%

Anexo 8: Preferencia en los cursos sugeridos a dictarse vía Internet entre los desempleados con experiencia en Lima Metropolitana encuestados, interesados en reinsertarse laboralmente como independientes según rango etario

Cursos via Internet sugeridos	De 14 a 24 años	De 25 a 44 años	De 45 o más años	% De 14 a 24 años	%De 25 a 44 años	%De 45 o más años
SegSaludTrab	10	9	1	14.71%	7.89%	2.22%
TecAteClte	6	8	5	8.82%	7.02%	11.11%
TecVtas	9	12	5	13.24%	10.53%	11.11%
ManejoBD	1	3	5	1.47%	2.63%	11.11%
CostPresup	2	11	3	2.94%	9.65%	6.67%
FinancEmp	6	9	0	8.82%	7.89%	0.00%
ExcellInterm	5	5	3	7.35%	4.39%	6.67%
DiseñoWeb	8	11	5	11.76%	9.65%	11.11%
CtrlInventAlm	3	6	0	4.41%	5.26%	0.00%
AsegCalidad	1	3	2	1.47%	2.63%	4.44%
TecTrabColab	1	4	0	1.47%	3.51%	0.00%
TecLiderComun	8	13	5	11.76%	11.40%	11.11%
ElabPlanNeg	8	20	10	11.76%	17.54%	22.22%
Ninguno	0	0	1	0.00%	0.00%	2.22%
Totales	68	114	45	100.00%	100.00%	100.00%

Anexo 9: Preferencia en los cursos sugeridos a dictarse vía Internet entre los desempleados con experiencia en Lima Metropolitana encuestados, interesados en reinsertarse laboralmente como independientes según nivel de educación alcanzado

Cursos via Internet sugeridos	Primaria incompleta	Primaria completa	Secundaria incompleta	Secundaria completa	Superior No Universitaria incompleta	Superior No Universitaria completa	Superior Universitaria incompleta	Superior Universitaria completa	Total por curso
SegSaludTrab	1	0	0	8	4	1	2	4	20
TecAteClte	0	0	1	3	2	2	0	11	19
TecVtas	0	0	1	6	1	5	3	10	26
ManejoBD	0	0	0	1	0	3	0	5	9
CostPresup	0	0	0	4	1	3	0	8	16
FinancEmp	1	0	2	3	0	4	1	4	15
ExcelInterm	0	0	0	6	1	0	0	6	13
DiseñoWeb	0	0	0	4	2	3	3	12	24
CtrlInventAlm	1	0	0	1	1	1	1	4	9
AsegCalidad	0	0	0	2	0	0	1	3	6
TecTrabColab	0	0	0	2	0	1	1	1	5
TecLiderComun	0	0	0	4	2	6	2	12	26
ElabPlanNeg	0	0	2	5	4	4	2	21	38
Ninguno	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Total	3	0	7	49	18	33	16	101	227

Anexo 10: Preferencia en los cursos sugeridos a dictarse vía Internet, entre los desempleados con experiencia en Lima Metropolitana encuestados, interesados en reinsertarse laboralmente como independientes según niveles de educación agrupados

Cursos via Internet sugeridos	Primaria completa o incompleta	Secundaria completa o incompleta	Superior No Universitaria completa o incompleta	Superior Universitaria completa o incompleta	Porcentajes en Primaria completa o incompleta	Porcentajes en Secundaria completa o incompleta	Porcentajes en Superior No Universitaria completa o incompleta	Porcentajes en Superior Universitaria completa o incompleta
SegSaludTrab	1	8	5	6	33.33%	14.29%	9.80%	5.13%
TecAteClte	0	4	4	11	0.00%	7.14%	7.84%	9.40%
TecVtas	0	7	6	13	0.00%	12.50%	11.76%	11.11%
ManejoBD	0	1	3	5	0.00%	1.79%	5.88%	4.27%
CostPresup	0	4	4	8	0.00%	7.14%	7.84%	6.84%
FinancEmp	1	5	4	5	33.33%	8.93%	7.84%	4.27%
ExcellIntern	0	6	1	6	0.00%	10.71%	1.96%	5.13%
DiseñoWeb	0	4	5	15	0.00%	7.14%	9.80%	12.82%
CtrlInventAlm	1	1	2	5	33.33%	1.79%	3.92%	4.27%
AsegCalidad	0	2	0	4	0.00%	3.57%	0.00%	3.42%
TecTrabColab	0	2	1	2	0.00%	3.57%	1.96%	1.71%
TecLiderComun	0	4	8	14	0.00%	7.14%	15.69%	11.97%
ElabPlanNeg	0	7	8	23	0.00%	12.50%	15.69%	19.66%
Ninguno	0	1	0	0	0.00%	1.79%	0.00%	0.00%
Total	3	56	51	117	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

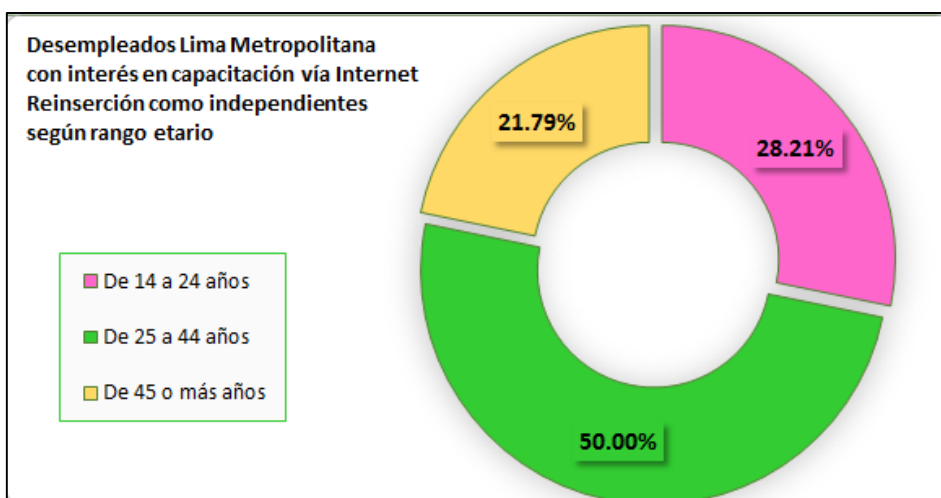
Anexo 11: Preferencia en los cursos sugeridos a dictarse vía Internet entre los desempleados con experiencia en Lima Metropolitana encuestados, interesados en reinsertarse laboralmente como independientes según forma de acceso a Internet

Cursos vía Internet sugeridos	En el hogar con Internet fijo	Celular o Smartphone	En cabinas públicas	Equipo móvil (no celular)	Otro
SegSaludTrab	10	9	0	1	0
TecAteClte	7	9	1	2	0
TecVtas	15	9	0	2	0
ManejoBD	7	2	0	0	0
CostPresup	12	3	0	1	0
FinancEmp	7	7	1	0	0
ExcelInterm	7	5	1	0	0
DiseñoWeb	15	6	1	2	0
CtrlInventAlm	5	4	0	0	0
AsegCalidad	2	1	0	3	0
TecTrabColab	2	3	0	0	0
TecLiderComun	11	13	0	2	0
ElabPlanNeg	15	16	2	5	0
Ninguno	0	1	0	0	0
Total	115	88	6	18	0

Anexo 12: Desempleados con experiencia en Lima Metropolitana interesados en reinsertarse laboralmente como independientes según rango etario y sexo

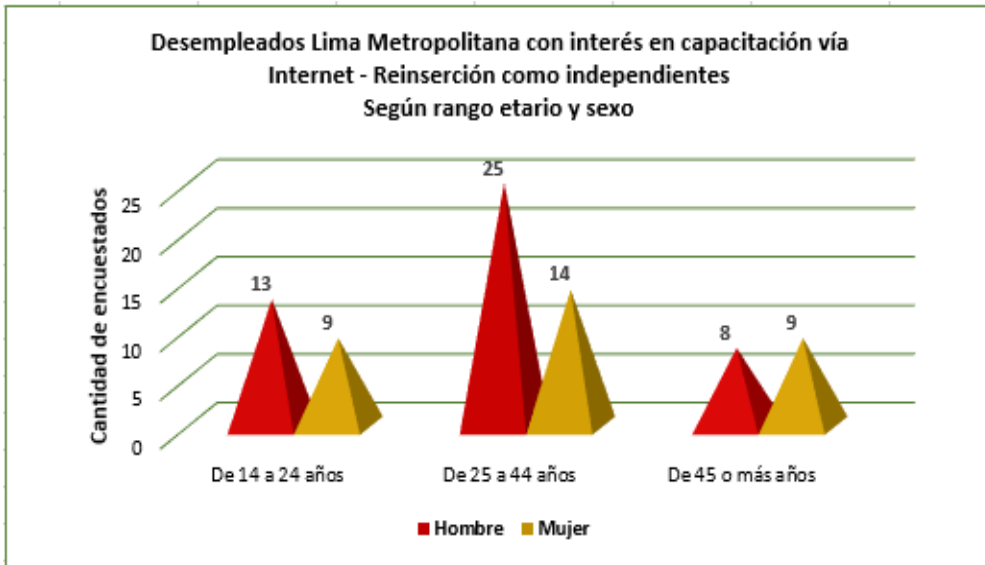
La pregunta 2 de la encuesta identificó el rango etario y la pregunta 9 identificó el sexo. El procesamiento de las encuestas muestra que la mitad de los desempleados con interés en reinsertarse laboralmente como independientes tuvo edades entre 25 y 44 años. El rango etario de las personas más jóvenes (14 a 24 años) cubrió casi el 30 por ciento y el resto estuvo en el rango etario de los desocupados de mayor edad, que superaron el 20 por ciento. La tabla y el gráfico adjuntos ofrecen el resultado de la tabulación de datos correspondiente.

Rango Etario	Cantidad	Porcentaje	Hombre	Mujer
De 14 a 24 años	22	28.21%	13	9
De 25 a 44 años	39	50.00%	25	14
De 45 o más años	17	21.79%	8	9
TOTAL -->	78	100.00%	46	32



Desempleados Lima Metropolitana encuestados con interés en capacitarse vía Internet como mecanismo para la reinsertión laboral como independientes según rango etario (Porcentajes)

La tabla muestra asimismo como estuvo compuesto cada rango etario según el sexo de los encuestados, notándose que los hombres tuvieron mayor presencia, salvo en el último rango etario, aunque por valores muy cercanos. La figura siguiente muestra esta composición entre los encuestados que deseaban reinsertarse laboralmente como independientes.



Desempleados Lima Metropolitana encuestados con interés en capacitarse vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como independientes según rango etario y sexo (Detalle)

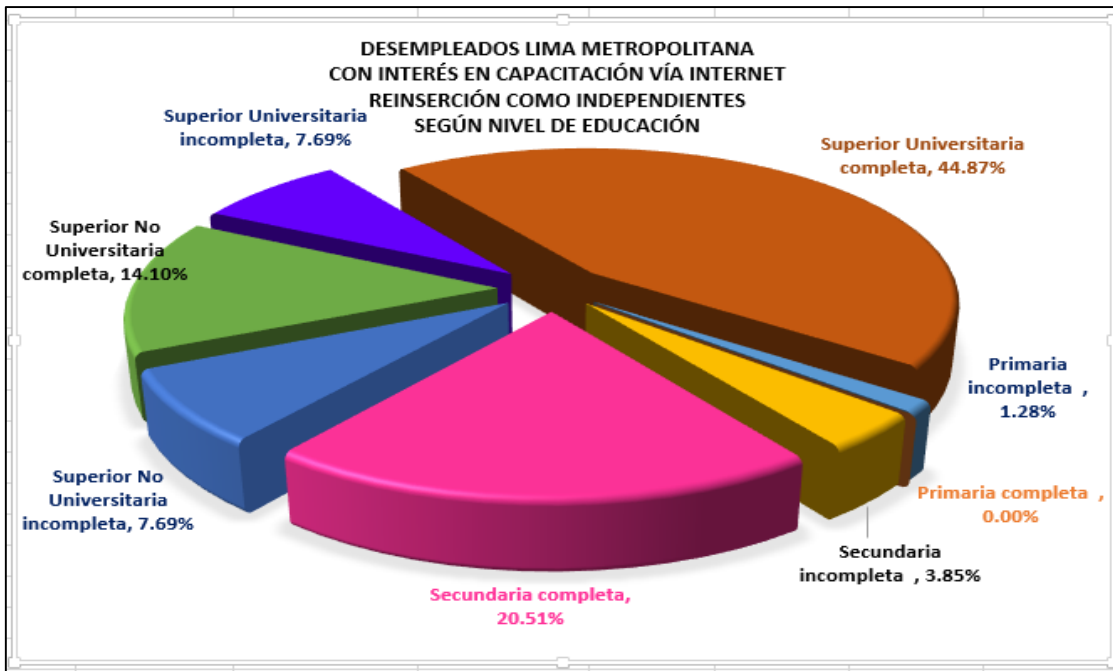
Anexo 13: Desempleados con experiencia en Lima Metropolitana interesados en reinsertarse laboralmente como independientes según nivel de educación y sexo

La pregunta 8 de la encuesta solicitó ingresar el nivel educativo considerando a cuál de ellos pertenecía el último grado de estudios del encuestado y la pregunta 9 identificó el sexo. Según la información registrada se aprecia que de los 78 encuestados que deseaban ser independientes, 35 de ellos tenían estudios superiores universitarios completos y 16 de ellos educación completa. En este grupo solo un encuestado tenía primaria incompleta y no hubo ninguno con primaria completa. La tabla adjunta muestra los datos por nivel educativo y según sexo.

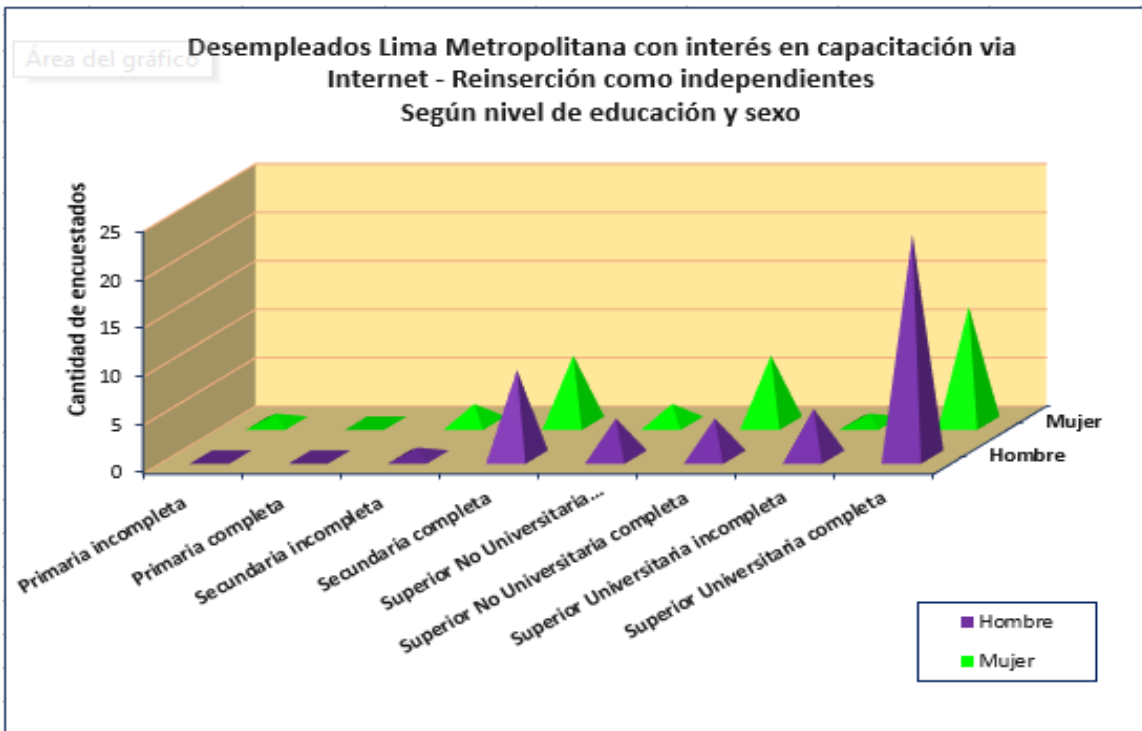
Nivel de educación	Cantidad	Porcentaje	Hombre	Mujer
Primaria incompleta	1	1.28%	0	1
Primaria completa	0	0.00%	0	0
Secundaria incompleta	3	3.85%	1	2
Secundaria completa	16	20.51%	9	7
Superior No Universitaria incompleta	6	7.69%	4	2
Superior No Universitaria completa	11	14.10%	4	7
Superior Universitaria incompleta	6	7.69%	5	1
Superior Universitaria completa	35	44.87%	23	12
TOTAL -->	78	100.00%	46	32

La primera figura muestra con detalle la participación por porcentajes de cada uno de los ocho niveles de educación entre los encuestados con interés en ser independientes. Se aprecia que los encuestados pertenecientes a Superior Universitaria Completa fueron el nivel educativo con mayor presencia (44,87 por ciento). En segundo lugar, los de Secundaria Completa participaron con 20,51 por ciento y en tercer lugar los de Superior No Universitaria Completa, con 14, 10 por ciento. Los demás niveles no tuvieron participaciones mayores a 8 por ciento.

La tabla superior y la segunda figura permiten apreciar asimismo la composición de estos niveles de educación según sexo, notándose que en la mayoría de niveles la cantidad de hombres superó a la de las mujeres, presentándose únicamente dos excepciones, que correspondieron a los niveles de primaria completa y en secundaria incompleta, en que hubo más mujeres que hombres.



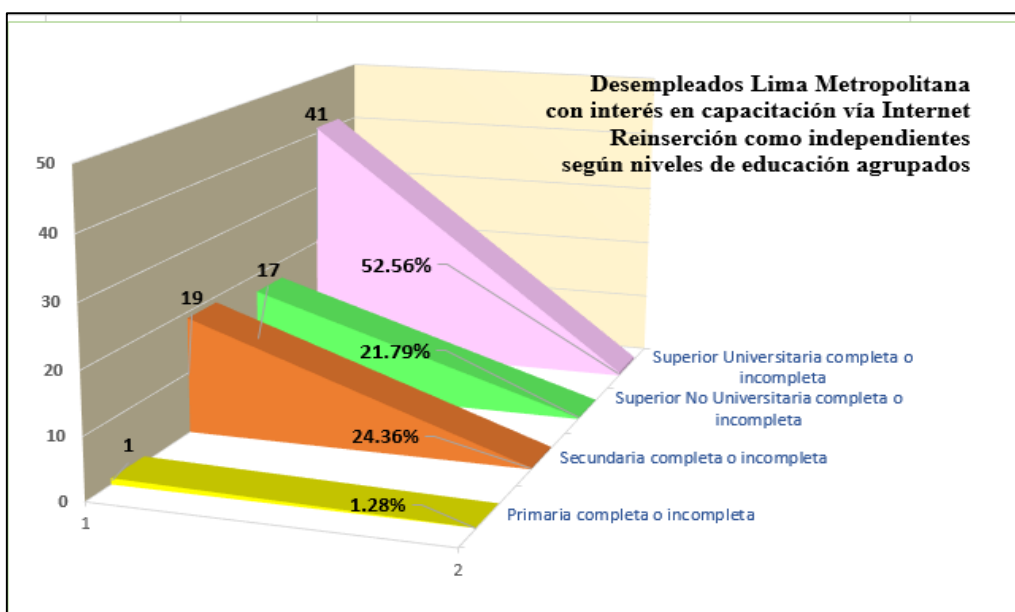
Desempleados Lima Metropolitana encuestados con interés en capacitarse vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como independientes según nivel de educación (Porcentajes)



Desempleados Lima Metropolitana encuestados con interés en capacitarse vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como independientes según nivel de educación y sexo (Detalle)

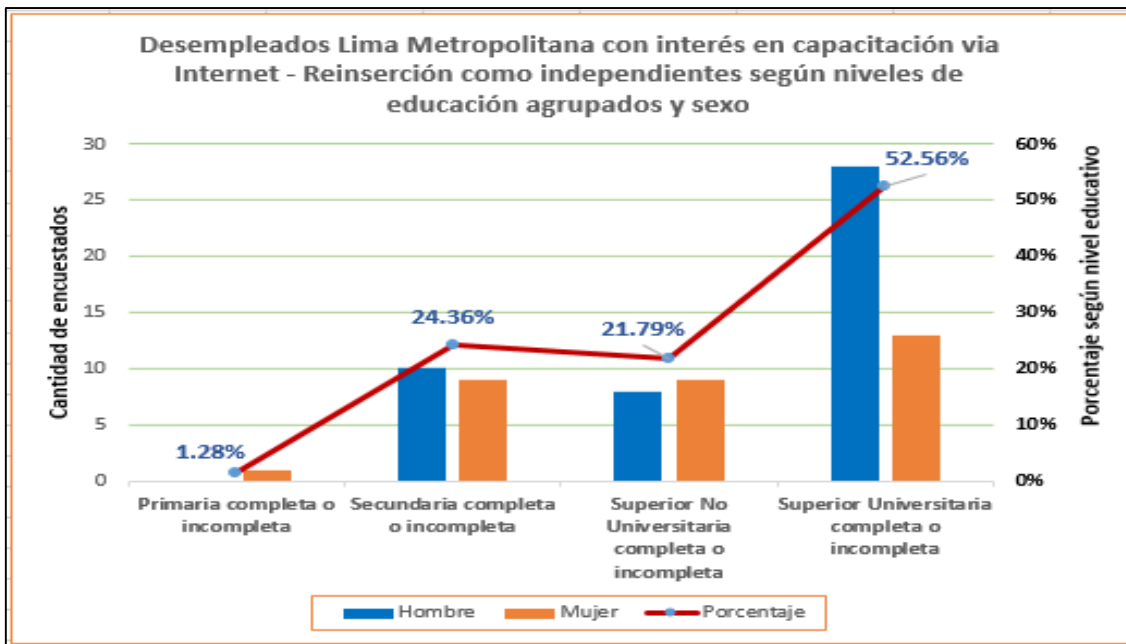
Con el fin de analizar los niveles de educación también de forma agrupada, de manera similar a lo consignado en la información estadística del INEI para Lima Metropolitana y lo planteado como forma de agrupación en la tercera hipótesis secundaria del presente trabajo, la tabla y figura siguientes muestran estos mismos datos pero agrupados en 4 niveles: primaria, secundaria, superior no universitaria y superior universitaria, hayan sido completados o no. Se aprecia que el último rango (Superior Universitaria completa o incompleta) alcanzó a 52,56 por ciento del total.

Nivel de educación (agrupados)	Cantidad	Porcentaje	Hombre	Mujer
Primaria completa o incompleta	1	1.28%	0	1
Secundaria completa o incompleta	19	24.36%	10	9
Superior No Universitaria completa o incompleta	17	21.79%	8	9
Superior Universitaria completa o incompleta	41	52.56%	28	13
TOTAL -->	78	100.00%	46	32



Desempleados Lima Metropolitana encuestados con interés en capacitarse vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como independientes según niveles de educación agrupados

En la figura mostrada a continuación se tiene un gráfico que permite apreciar la distribución según sexo para cada nivel agrupado. Asimismo puede verse en el eje vertical secundario el porcentaje de participación alcanzado por cada grupo.

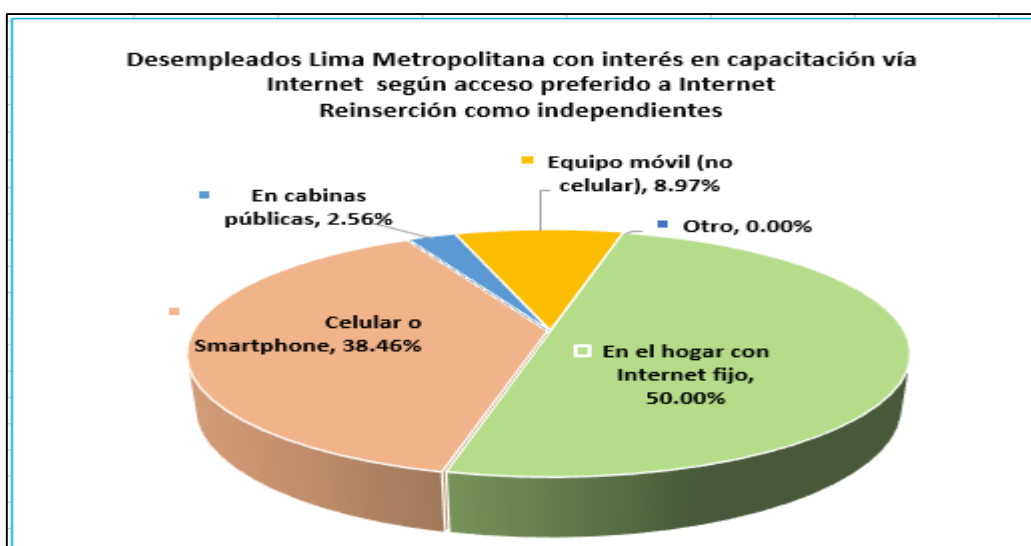


Desempleados Lima Metropolitana encuestados con interés en capacitarse vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como independientes según niveles de educación agrupados y sexo (Detalle)

Anexo 14: Desempleados con experiencia en Lima Metropolitana interesados en reinsertarse laboralmente como independientes según forma de acceso a Internet preferida y sexo

En cuanto a la forma preferida de acceso a Internet para seguir los cursos de capacitación, la pregunta 5 consideró 5 posibilidades: (a) En el Hogar con Internet Fijo; (b) Celular o Smartphone; (c) En cabinas públicas; (d) Equipo móvil (no celular); (e) Otro. Considerando que se trata de utilizar este medio para fines de capacitación, 39 de los encuestados prefirieron hacerlo En el hogar con Internet fijo y 30 de ellos con Celular o Smartphone. El resto de opciones no tuvo mayor acogida. La tabla y figura siguientes muestran esta distribución.

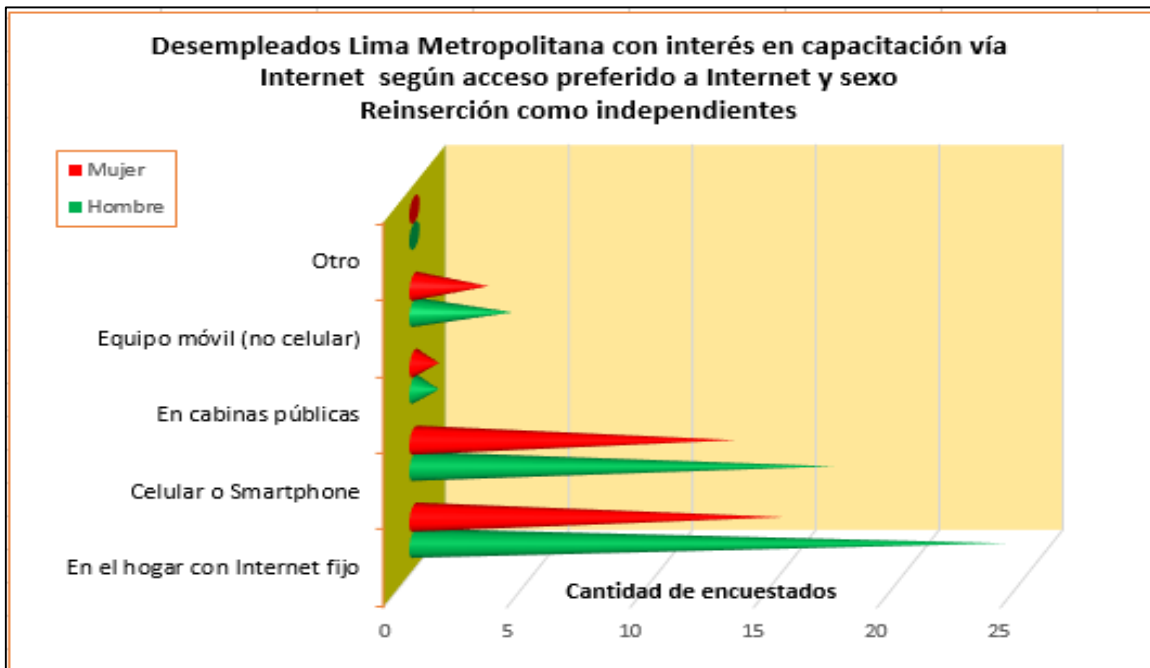
Acceso a Internet	Cantidad	Porcentaje	Hombre	Mujer
En el hogar con Internet fijo	39	50.00%	24	15
Celular o Smartphone	30	38.46%	17	13
En cabinas públicas	2	2.56%	1	1
Equipo móvil (no celular)	7	8.97%	4	3
Otro	0	0.00%	0	0
TOTAL -->	78	100.00%	46	32



Desempleados Lima Metropolitana encuestados con interés en capacitarse vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como independientes según acceso preferido a Internet

Si se considera el sexo del encuestado obtenido de la pregunta 9, por cada modalidad de acceso a Internet, en todos los casos los hombres tuvieron mayor presencia. Solo en el caso de Cabinas Públicas hubo la misma cantidad, pero esta es una modalidad muy poco

significativa. La figura siguiente muestra la composición por forma de acceso preferida y sexo.

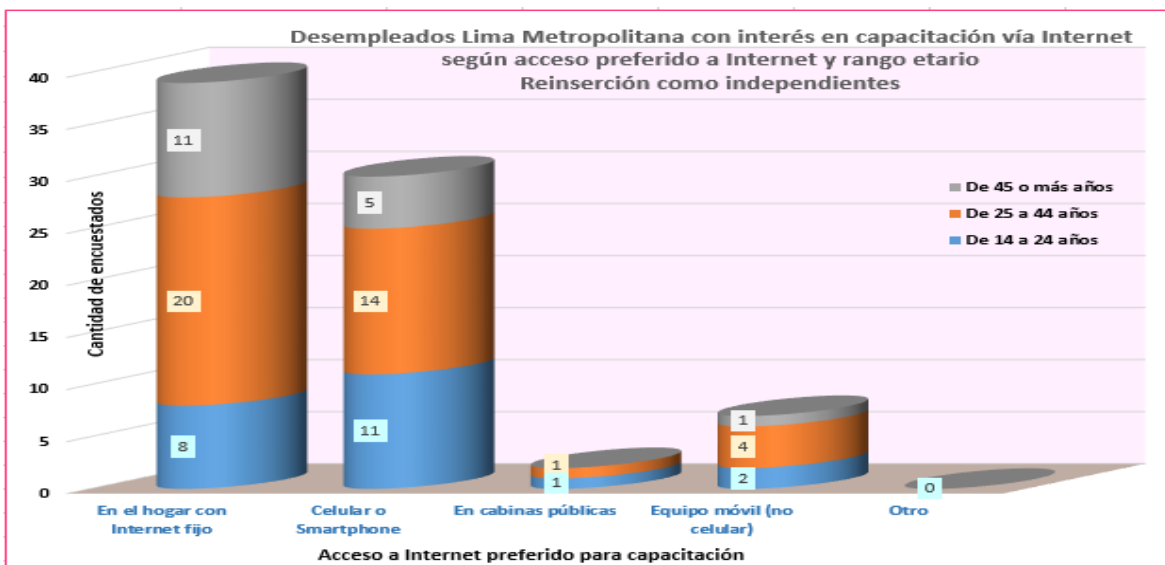


Desempleados Lima Metropolitana encuestados con interés en capacitarse vía Internet como mecanismo para la re inserción laboral como independientes según acceso preferido a Internet y sexo

Anexo 15: Desempleados con experiencia en Lima Metropolitana interesados en reinsertarse laboralmente como independientes según forma de acceso a internet preferida y rango etario

Si se tiene en cuenta las preferencias en la modalidad de acceso a Internet como medio para acceder a la capacitación por esta vía de acuerdo al rango etario del encuestado obtenido en la pregunta 2 de la encuesta, se observa que los grupos de 25 a 44 años y de 44 a más años, consideraron más adecuado el acceso En el hogar con Internet fijo. Por otro lado, en cuanto a la utilización del Celular o Smartphone para este uso, los grupos de 14 a 24 años y los de 25 a 44 años lo prefirieron. Hubo poco interés en utilizar otro medio móvil, como las tablets/laptops (8,97 por ciento), como equipo de acceso a Internet y menos interés aun, en hacerlo a través de cabinas públicas (2,56 por ciento). La tabla y la figura siguientes muestran la distribución del interés por rango etario para las diferentes modalidades de acceso a Internet.

Acceso a Internet	Cantidad	Porcentaje	De 14 a 24 años	De 25 a 44 años	De 45 o más años
En el hogar con Internet fijo	39	50.00%	8	20	11
Celular o Smartphone	30	38.46%	11	14	5
En cabinas públicas	2	2.56%	1	1	0
Equipo móvil (no celular)	7	8.97%	2	4	1
Otro	0	0.00%	0	0	0
TOTAL -->	78	100.00%	22	39	17



Desempleados Lima Metropolitana encuestados con interés en capacitarse vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como independientes según acceso preferido a Internet y rango etario

Anexo 16: Desempleados con experiencia en Lima Metropolitana interesados en reinsertarse laboralmente como independientes según actividad económica de experiencia previa

La pregunta 1 de la encuesta identificó la actividad económica correspondiente a la última empresa o institución en la que el desempleado estuvo laborando. Se utilizó la clasificación planteada por INEI en su publicación digital Panorama de la Economía Peruana 1950-2016, la cual los clasifica en: (a) Agricultura, ganadería, caza y silvicultura; (b) Pesca y acuicultura ; (c) Extracción de petróleo, gas y minerales; (d) Manufactura; (e) Electricidad, gas y agua; (f) Construcción; (g) Comercio, , mantenimiento y reparación de vehículos automotores y motocicletas; (h) Transporte, almacenamiento, correo y mensajería; (i) Alojamiento y restaurantes; (j) Telecomunicaciones y otros servicios de información; (k) Servicios financieros, seguros y pensiones; (l) Servicios prestados a empresas; (m) Administración pública y defensa; (n) Otros servicios. A fin de aclarar el alcance de algunas actividades económicas, en caso lo requiriesen, se orientó a los encuestados a través de la plantilla mostrada en el Anexo 3. (INEI - Publicaciones Digitales, 2017). La tabla adjunta ofrece el resultado de la tabulación de datos.

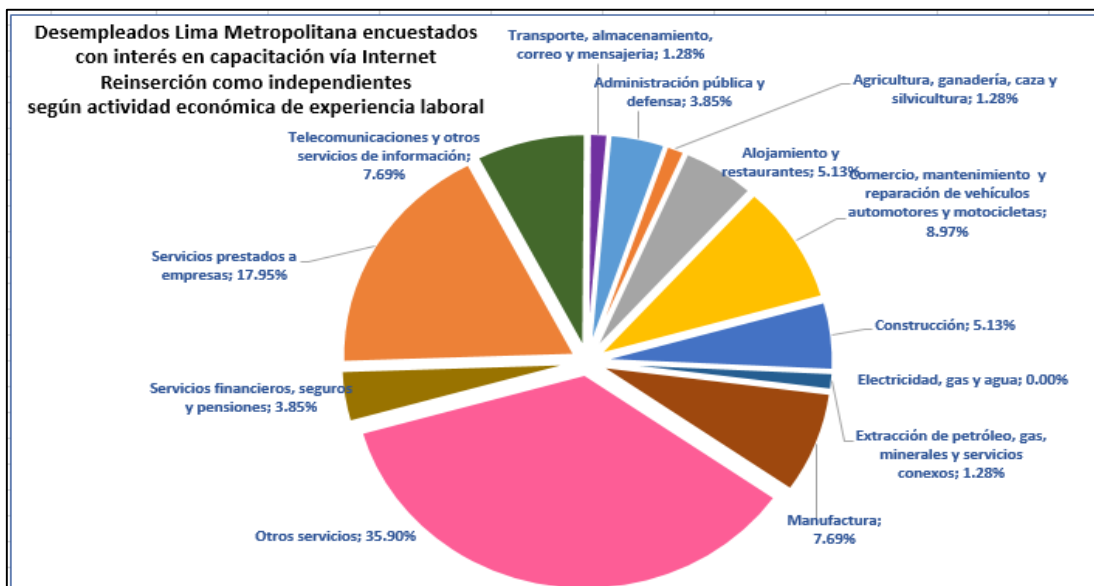
Actividad Económica	Cantidad	Porcentaje
Administración pública y defensa	3	3.85%
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	1	1.28%
Alojamiento y restaurantes	4	5.13%
Comercio, mantenimiento y reparación de vehículos automotores y motocicletas	7	8.97%
Construcción	4	5.13%
Extracción de petróleo, gas, minerales y servicios conexos	1	1.28%
Manufactura	6	7.69%
Otros servicios	28	35.90%
Servicios financieros, seguros y pensiones	3	3.85%
Servicios prestados a empresas	14	17.95%
Telecomunicaciones y otros servicios de información	6	7.69%
Transporte, almacenamiento, correo y mensajería	1	1.28%
TOTAL -->	78	100.00%

De los 78 encuestados que manifestaron desear insertarse laboralmente a través de la empresa propia, 28 de ellos tuvieron su último periodo de actividad laboral en la actividad económica Otros Servicios y 14 de ellos en la actividad económica Servicios prestados a empresas. Le siguieron a estas dos actividades en frecuencia: Comercio, Mantenimiento y reparación de vehículos automotores y motocicletas (7 personas); Manufactura (6 personas);

Telecomunicaciones y otros servicios de información (6 personas). El resto de actividades no tuvo mayor representación.



Desempleados Lima Metropolitana encuestados con interés en capacitarse vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como independientes según actividad económica de experiencia laboral (Detalle)



Desempleados Lima Metropolitana encuestados con interés en capacitarse vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como independientes según actividad económica de experiencia laboral (Porcentajes)

Anexo 17: Preferencia en los cursos sugeridos a dictarse vía Internet entre los desempleados con experiencia en Lima Metropolitana encuestados, según sexo

Cursos vía Internet sugeridos	Hombre	Mujer	% Hombre	% Mujer
SegSaludTrab	49	33	11.06%	9.94%
TecAteClte	38	41	8.58%	12.35%
TecVtas	36	33	8.13%	9.94%
ManejoBD	40	22	9.03%	6.63%
CostPresup	29	22	6.55%	6.63%
FinancEmp	29	21	6.55%	6.33%
ExcelInterm	42	26	9.48%	7.83%
DiseñoWeb	35	19	7.90%	5.72%
CtrlInventAlm	42	18	9.48%	5.42%
AsegCalidad	9	12	2.03%	3.61%
TecTrabColab	20	13	4.51%	3.92%
TecLiderComun	38	41	8.58%	12.35%
ElabPlanNeg	35	26	7.90%	7.83%
Ninguno	1	5	0.23%	1.51%
Totales	443	332	100.00%	100.00%

Anexo 18: Preferencia en los cursos sugeridos a dictarse vía Internet entre los desempleados con experiencia en Lima Metropolitana encuestados, según rango etario

Cursos vía Internet sugeridos	De 14 a 24 años	De 25 a 44 años	De 45 o más años	% De 14 a 24 años	%De 25 a 44 años	%De 45 o más años
SegSaludTrab	34	41	7	9.86%	11.39%	10.00%
TecAteCíte	38	35	6	11.01%	9.72%	8.57%
TecVtas	38	26	5	11.01%	7.22%	7.14%
ManejoBD	27	27	8	7.83%	7.50%	11.43%
CostPresup	23	25	3	6.67%	6.94%	4.29%
FinancEmp	26	21	3	7.54%	5.83%	4.29%
ExcellInterm	27	36	5	7.83%	10.00%	7.14%
DiseñoWeb	22	23	9	6.38%	6.39%	12.86%
CtrlInventAlm	20	36	4	5.80%	10.00%	5.71%
AsegCalidad	11	7	3	3.19%	1.94%	4.29%
TecTrabColab	14	15	4	4.06%	4.17%	5.71%
TecLiderComun	38	35	6	11.01%	9.72%	8.57%
ElabPlanNeg	26	28	7	7.54%	7.78%	10.00%
Ninguno	1	5	0	0.29%	1.39%	0.00%
Totales	345	360	70	100.00%	100.00%	100.00%

Anexo 19: Preferencia en los cursos sugeridos a dictarse vía Internet entre los desempleados con experiencia en Lima Metropolitana encuestados, interesados en reinserirse laboralmente como dependientes según nivel de educación alcanzado

Cursos via Internet sugeridos	Primaria incompleta	Primaria completa	Secundaria incompleta	Secundaria completa	Superior No Universitaria incompleta	Superior No Universitaria completa	Superior Universitaria incompleta	Superior Universitaria completa	Total por curso
SegSaludTrab	0	2	5	26	14	12	8	15	82
TecAteCite	0	1	3	30	10	13	11	11	79
TecVtas	0	0	3	22	10	12	14	8	69
ManejoBD	0	0	2	9	8	9	19	15	62
CostPresup	0	0	0	2	4	6	20	19	51
FinancEmp	0	1	2	11	5	9	14	8	50
ExcellInterm	0	1	0	9	11	13	18	16	68
DiseñoWeb	0	1	2	15	4	8	6	18	54
CtrInventAlm	0	0	3	19	8	9	8	13	60
AsegCalidad	0	0	1	6	2	3	3	6	21
TecTrabColab	0	0	3	9	6	7	2	6	33
TecLiderComun	0	1	3	19	13	15	15	13	79
ElabPlanNeg	0	1	3	10	9	8	19	11	61
Ninguno	1	0	3	1	0	0	1	0	6
Total	1	8	33	188	104	124	158	159	775

Anexo 20: Preferencia en los cursos sugeridos a dictarse vía Internet entre los desempleados con experiencia en Lima Metropolitana encuestados, interesados en reinsertarse laboralmente como dependientes según niveles de educación agrupados

Cursos via Internet sugeridos	Primaria completa o incompleta	Secundaria completa o incompleta	Superior No Universitaria completa o incompleta	Superior Universitaria completa o incompleta	Porcentajes en Primaria completa o incompleta	Porcentajes en Secundaria completa o incompleta	Porcentajes en Superior No Universitaria completa o incompleta	Porcentajes en Superior Universitaria completa o incompleta
SegSaludTrab	2	31	26	23	22.22%	14.03%	11.40%	7.26%
TecAteClte	1	33	23	22	11.11%	14.93%	10.09%	6.94%
TecVtas	0	25	22	22	0.00%	11.31%	9.65%	6.94%
ManejoBD	0	11	17	34	0.00%	4.98%	7.46%	10.73%
CostPresup	0	2	10	39	0.00%	0.90%	4.39%	12.30%
FinancEmp	1	13	14	22	11.11%	5.88%	6.14%	6.94%
ExcellIntern	1	9	24	34	11.11%	4.07%	10.53%	10.73%
DiseñoWeb	1	17	12	24	11.11%	7.69%	5.26%	7.57%
CtrlInventAlm	0	22	17	21	0.00%	9.95%	7.46%	6.62%
AsegCalidad	0	7	5	9	0.00%	3.17%	2.19%	2.84%
TecTrabColab	0	12	13	8	0.00%	5.43%	5.70%	2.52%
TecLiderComm	1	22	28	28	11.11%	9.95%	12.28%	8.83%
ElabPlanNeg	1	13	17	30	11.11%	5.88%	7.46%	9.46%
Ninguno	1	4	0	1	11.11%	1.81%	0.00%	0.32%
Total	9	221	228	317	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

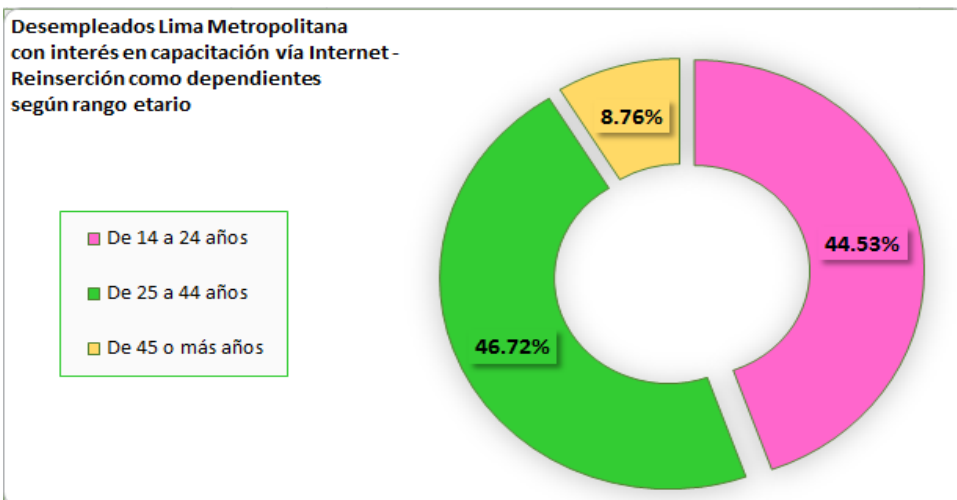
Anexo 21: Preferencia en los cursos sugeridos a dictarse vía Internet entre los desempleados con experiencia en Lima Metropolitana encuestados, interesados en reinsertarse laboralmente como dependientes según forma de acceso a Internet

Cursos vía Internet sugeridos	En el hogar con Internet fijo	Celular o Smartphone	En cabinas públicas	Equipo móvil (no celular)	Otro
SegSaludTrab	28	45	6	3	0
TecAteClte	26	46	3	4	0
TecVtas	28	33	6	2	0
ManejoBD	32	25	3	2	0
CostPresup	22	24	4	1	0
FinancEmp	17	30	2	1	0
ExcelInterm	32	27	8	1	0
DiseñoWeb	28	25	1	0	0
CtrlInventAlm	22	30	7	1	0
AsegCalidad	6	11	2	2	0
TecTrabColab	12	16	3	2	0
TecLiderComun	28	42	8	1	0
ElabPlanNeg	27	28	5	1	0
Ninguno	0	5	1	0	0
Total	308	387	59	21	0

Anexo 22: Desempleados con experiencia en Lima Metropolitana interesados en reinsertarse laboralmente como dependientes según rango etario y sexo

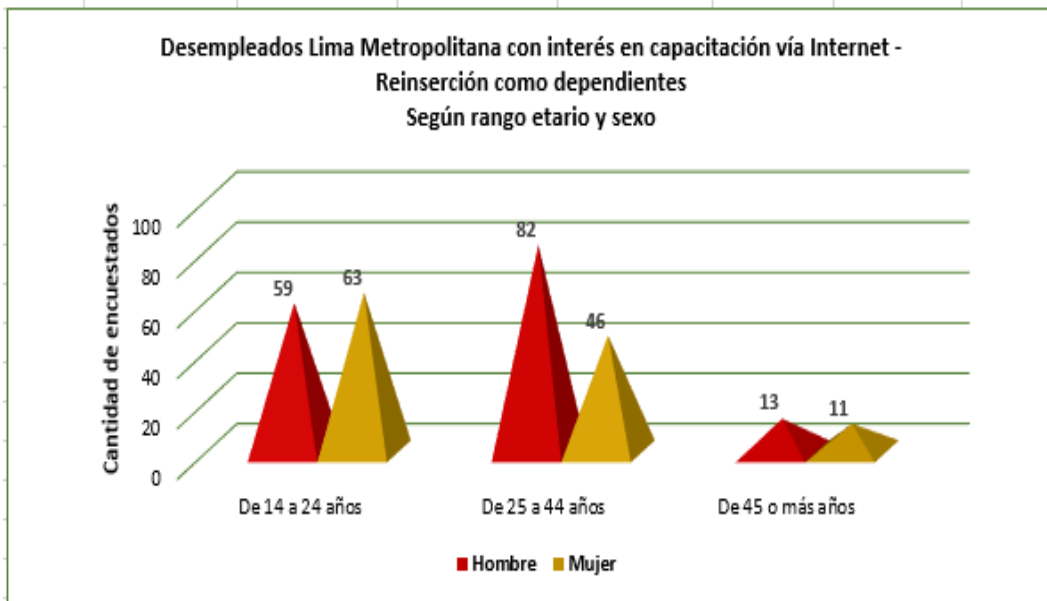
Los datos correspondientes a la distribución del grupo de encuestados que deseaban ser dependientes, según el rango etario obtenido en la pregunta 2 y el sexo obtenido en la pregunta 9, muestran que los dos primeros rangos etarios tuvieron participaciones similares: De 14 a 24 años 44,53 por ciento y de 25 a 44 años 46,72 por ciento. La participación fue sustancialmente menor en el rango etario de 45 años a más. La tabla y la figura presentados a continuación muestran esta composición.

Rango Etario	Cantidad	Porcentaje	Hombre	Mujer
De 14 a 24 años	122	44.53%	59	63
De 25 a 44 años	128	46.72%	82	46
De 45 o más años	24	8.76%	13	11
TOTAL -->	274	100.00%	154	120



Desempleados Lima Metropolitana encuestados con interés en capacitarse vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como dependientes según rango etario (Porcentajes)

Se observa asimismo que salvo en el rango de 24 a 44 años en que los dos sexos difirieron mucho (82 hombres y 46 mujeres), en los otros dos la participación fue bastante similar para ambos sexos. La siguiente figura permite apreciar esta distribución.

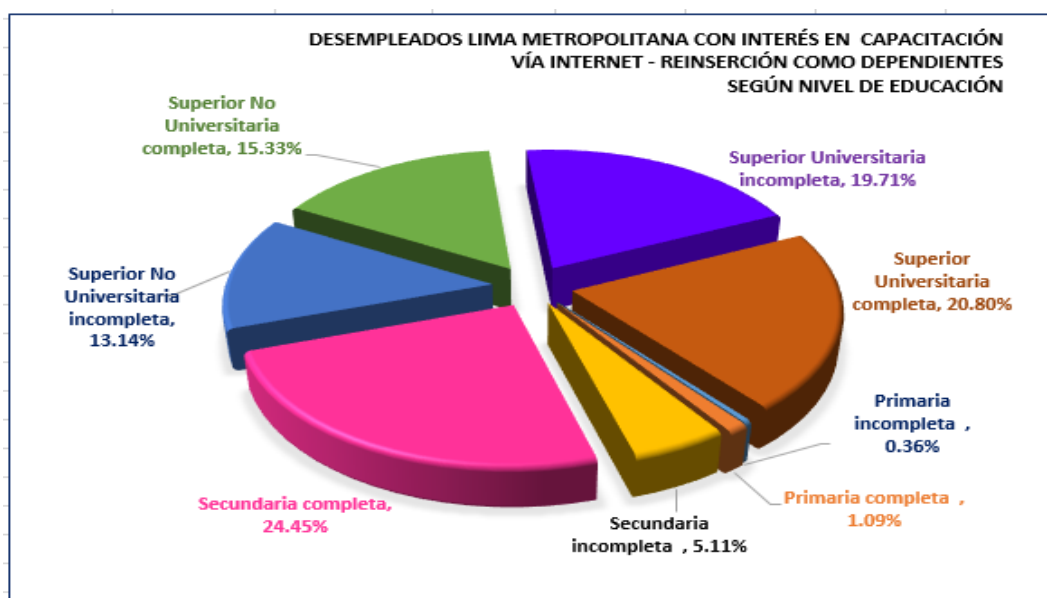


Desempleados Lima Metropolitana encuestados con interés en capacitarse vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como dependientes según rango etario y sexo (Detalle)

Anexo 23: Desempleados con experiencia en Lima Metropolitana interesados en reinsertarse laboralmente como dependientes según nivel de educación y sexo

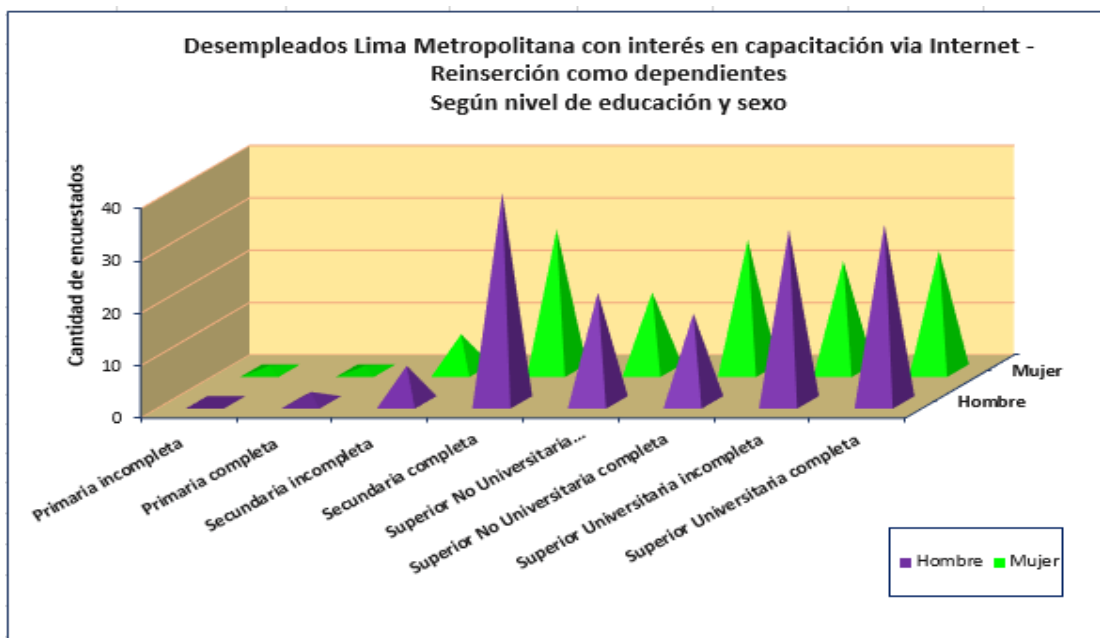
La información recabada en las encuestas permitió identificar la distribución de los encuestados interesados en reinsertarse como dependientes, considerando el nivel de educación obtenido en la pregunta 8 y el sexo obtenido en la pregunta 9. La tabla y figura adjuntas muestran que el grupo mayoritario correspondió a los encuestados de Secundaria completa (24,45 por ciento) y el de menor participación fue el de primaria incompleta (0,36 por ciento).

Nivel de educación	Cantidad	Porcentaje	Hombre	Mujer
Primaria incompleta	1	0.36%	0	1
Primaria completa	3	1.09%	2	1
Secundaria incompleta	14	5.11%	7	7
Secundaria completa	67	24.45%	40	27
Superior No Universitaria incompleta	36	13.14%	21	15
Superior No Universitaria completa	42	15.33%	17	25
Superior Universitaria incompleta	54	19.71%	33	21
Superior Universitaria completa	57	20.80%	34	23
TOTAL -->	274	100.00%	154	120



Desempleados Lima Metropolitana encuestados con interés en capacitarse vía Internet como mecanismo para la reinsertión laboral como dependientes según nivel de educación (Porcentajes)

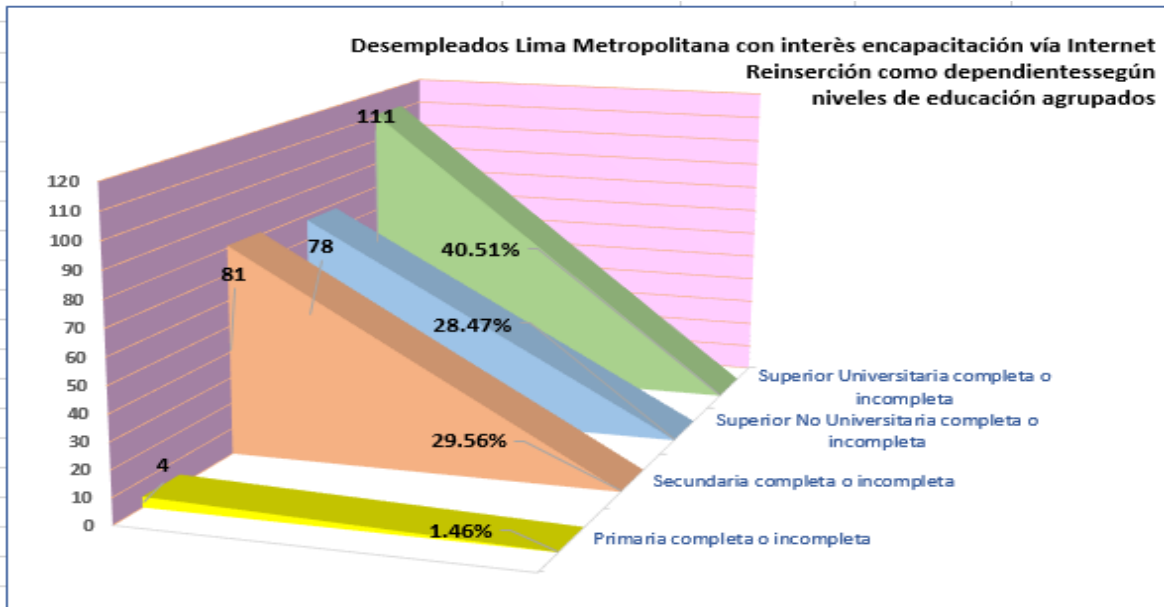
La siguiente figura a su vez, permite ver que en casi todos los niveles de educación detallados la cantidad de hombres superó de manera importante a la de las mujeres, salvo en el nivel de Superior No Universitaria completa, en que se presentó el comportamiento opuesto.



Desempleados Lima Metropolitana encuestados con interés en capacitarse vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como dependientes según nivel de educación y sexo (Detalle)

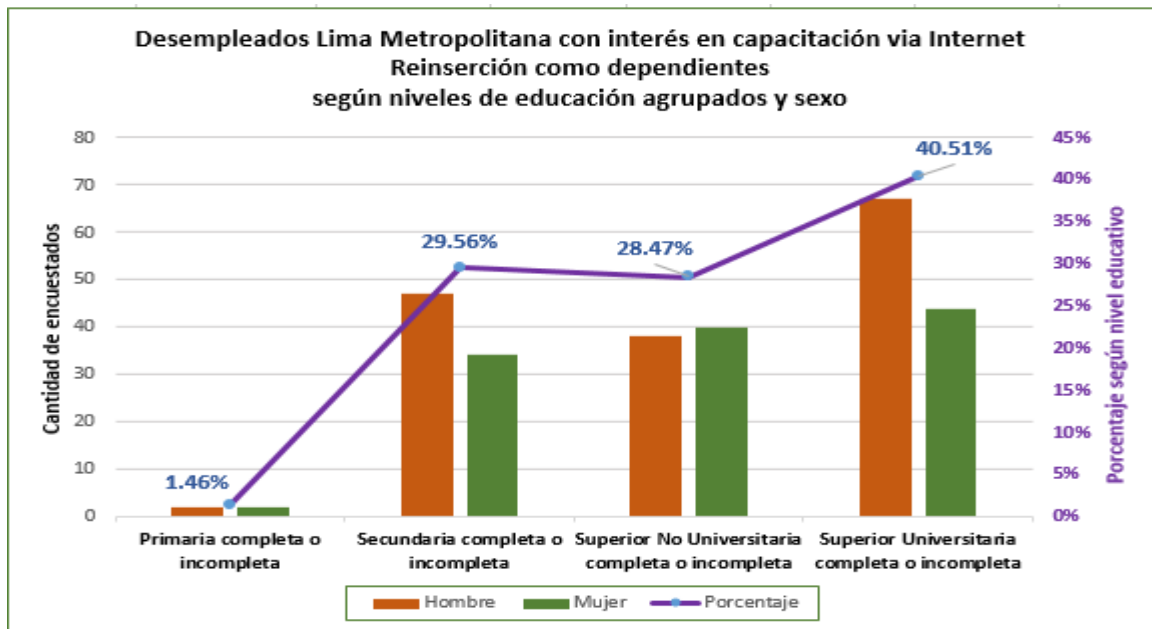
La información conseguida para la agrupación en cuatro niveles educativos (incluyendo cada uno la situación de completa o incompleta), similar a la utilizada por el INEI para Lima Metropolitana, indicó que el nivel educativo mayoritario entre los desempleados que deseaban insertarse laboralmente como dependientes fue el de Superior Universitaria (completa o incompleta), correspondiente a 111 encuestados. En la siguiente tabla y figura puede observarse esta información.

Nivel de educación (agrupados)	Cantidad	Porcentaje	Hombre	Mujer
Primaria completa o incompleta	4	1.46%	2	2
Secundaria completa o incompleta	81	29.56%	47	34
Superior No Universitaria completa o incompleta	78	28.47%	38	40
Superior Universitaria completa o incompleta	111	40.51%	67	44
TOTAL -->	274	100.00%	154	120



Desempleados Lima Metropolitana encuestados con interés en capacitarse vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como dependientes según niveles de educación agrupados

La última figura permite apreciar la distribución por sexo obtenido en la pregunta 9, para cada uno de estos cuatro niveles de educación agrupados. En casi todos los grupos la cantidad de hombres superó a la de las mujeres.

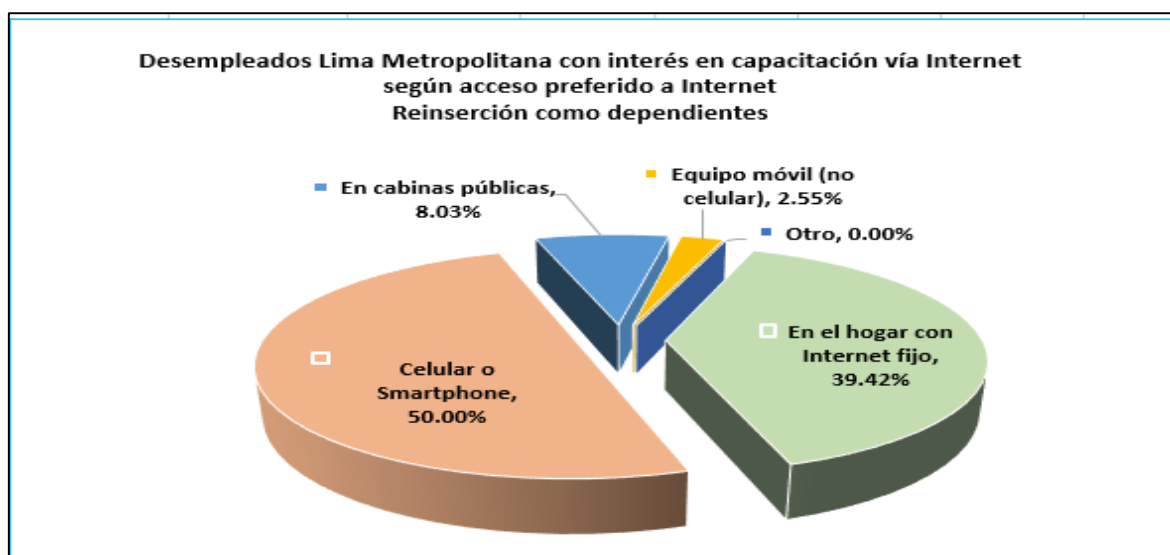


Desempleados Lima Metropolitana encuestados con interés en capacitarse vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como independientes según niveles de educación agrupados y sexo (Detalle)

Anexo 24: Desempleados con experiencia en Lima Metropolitana interesados en reinsertarse laboralmente como dependientes según forma de acceso a Internet preferida y sexo

La pregunta 5 de la encuesta referida a la forma de acceso a Internet que los desempleados que desean reinsertarse laboralmente como dependientes preferirían para recibir la capacitación vía Internet y la pregunta 9 que recogió el sexo del encuestado, muestran que la mitad prefirió hacerlo por Celular o Smartphone (137 encuestados). Una cantidad importante consignó como preferencia a la opción En el hogar con Internet fijo (108 encuestados). Las otras opciones no fueron muy aceptadas. Véase la siguiente tabla y la siguiente figura que muestran estas preferencias.

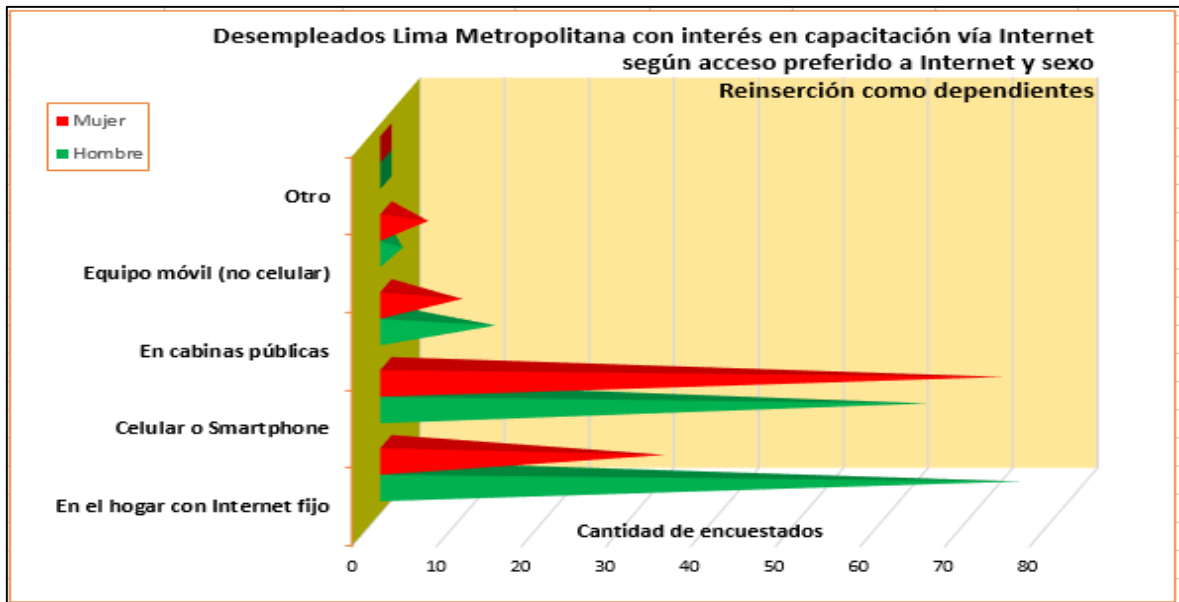
Acceso a Internet	Cantidad	Porcentaje	Hombre	Mujer
En el hogar con Internet fijo	108	39.42%	75	33
Celular o Smartphone	137	50.00%	64	73
En cabinas públicas	22	8.03%	13	9
Equipo móvil (no celular)	7	2.55%	2	5
Otro	0	0.00%	0	0
TOTAL -->	274	100.00%	154	120



Desempleados Lima Metropolitana encuestados con interés en capacitarse vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como dependientes según acceso preferido a Internet

La última figura permite apreciar las preferencia en el acceso a Internet de los desempleados que buscaban ser dependientes obtenida en la pregunta 5, diferenciándola según sexo

obtenido en la pregunta 9, notándose que si bien en el interés por acceder con Celular o Smartphone las mujeres superó ligeramente a los hombres (73 mujeres, 64 hombres), en el caso de preferir el acceso en el Hogar con Internet Fijo los hombres participaron de forma mucho más marcada (75 hombres, 33 mujeres).

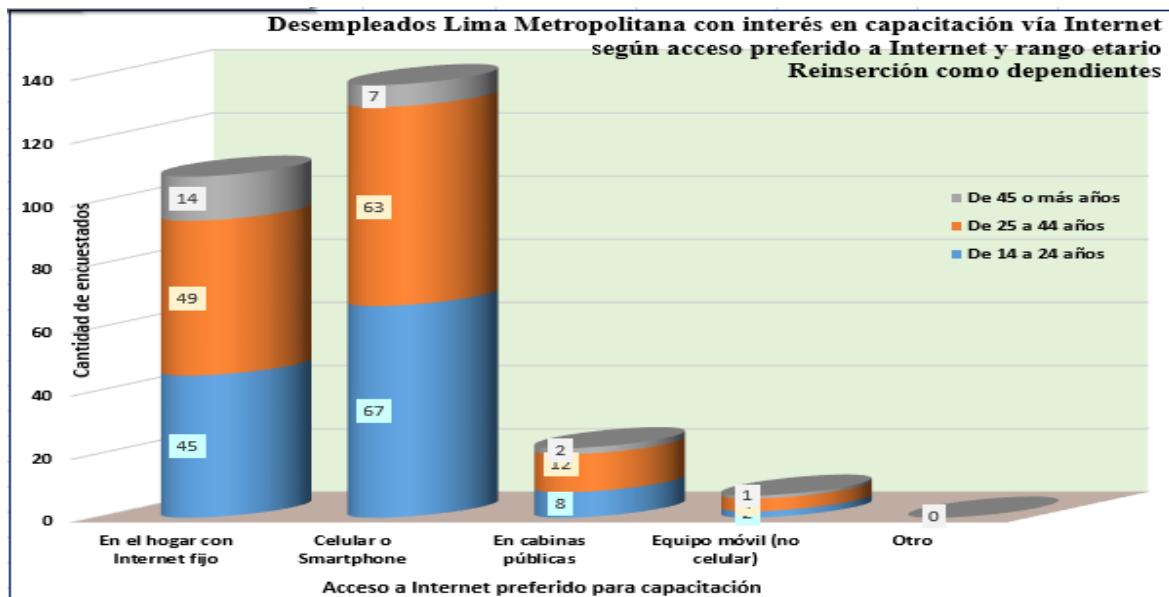


Desempleados Lima Metropolitana encuestados con interés en capacitarse vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como dependientes según acceso preferido a Internet y sexo

Anexo 25: Desempleados con experiencia en Lima Metropolitana interesados en reinsertarse laboralmente como dependientes según forma de acceso a Internet preferida y rango etario

Las preferencias en la modalidad de acceso a Internet como medio para acceder a la capacitación por esta vía de acuerdo al rango etario del encuestado obtenido en la pregunta 2, se observan en la tabla adjunta que muestra que en los grupos de 14 a 24 años y de 25 a 44 años la preferencia se dio por usar Celular o Smartphone, mientras que en el grupo de 45 años a más, la preferencia se dio en la opción de En el hogar con Internet Fijo. La tabla y figura presentadas a continuación muestran la distribución del interés por rango etario para las diferentes modalidades de acceso a Internet.

Acceso a Internet	Cantidad	Porcentaje	De 14 a 24 años	De 25 a 44 años	De 45 o más años
En el hogar con Internet fijo	108	39.42%	45	49	14
Celular o Smartphone	137	50.00%	67	63	7
En cabinas públicas	22	8.03%	8	12	2
Equipo móvil (no celular)	7	2.55%	2	4	1
Otro	0	0.00%	0	0	0
TOTAL -->	274	100.00%	122	128	24



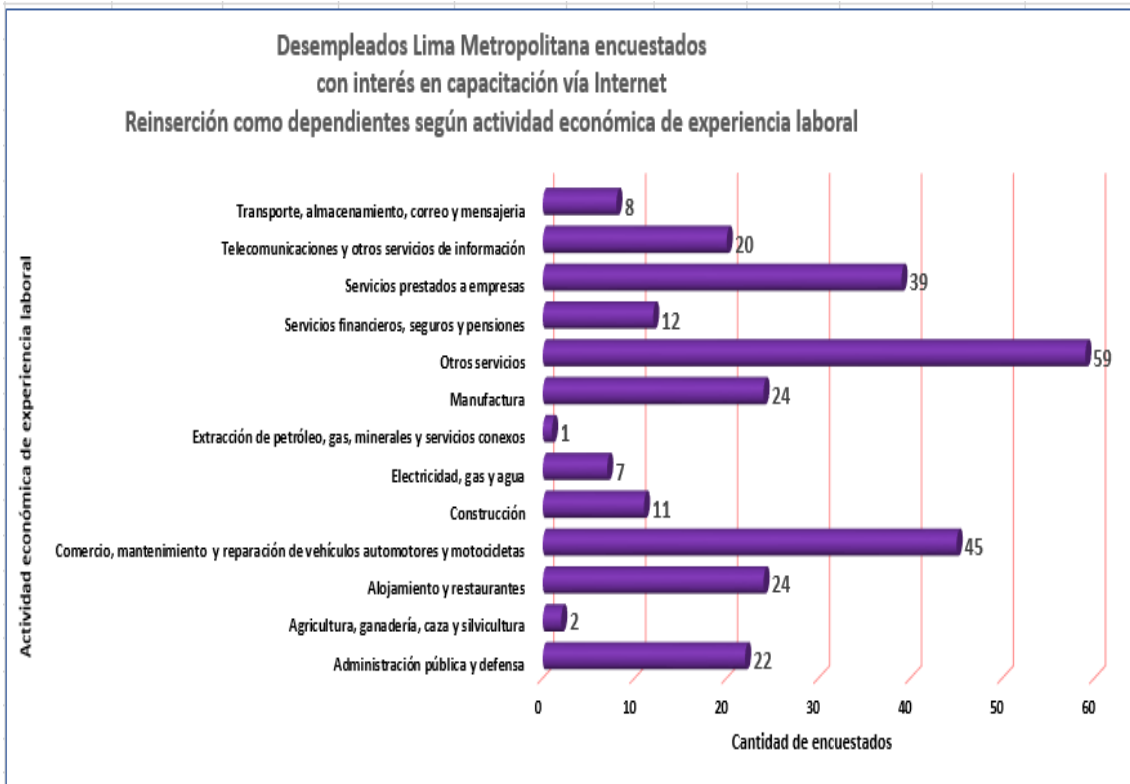
Desempleados Lima Metropolitana encuestados con interés en capacitarse vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como dependientes según acceso preferido a Internet y rango etario

Anexo 26: Desempleados con experiencia en Lima Metropolitana interesados en reinsertarse laboralmente como dependientes según actividad económica de experiencia previa

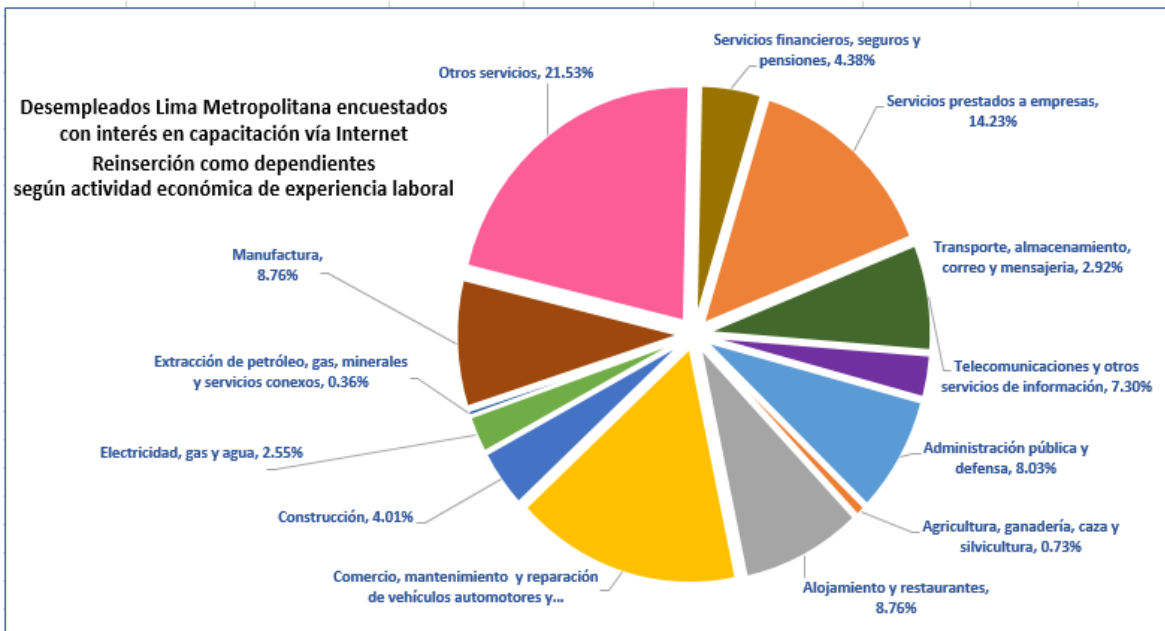
La pregunta 1 utilizó la clasificación de actividades económicas planteada por INEI en su publicación digital Panorama de la Economía Peruana 1950-2016. La cantidad y porcentaje de participación según la actividad económica de la última empresa o institución en la que laboraron los encuestados del grupo, se muestra en la tabla siguiente, en la cual se aprecia que 59 encuestados provenían de empresas relacionadas a Otros Servicios. Esta actividad está compuesta por: (a) Servicios de salud (pública y privada); (b) Servicios de educación (pública y privada); (c) Servicios de alquiler de vivienda; (d) Servicios inmobiliarios.

Actividad Económica	Cantidad	Porcentaje
Administración pública y defensa	22	8.03%
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	2	0.73%
Alojamiento y restaurantes	24	8.76%
Comercio, mantenimiento y reparación de vehículos automotores y motocicletas	45	16.42%
Construcción	11	4.01%
Electricidad, gas y agua	7	2.55%
Extracción de petróleo, gas, minerales y servicios conexos	1	0.36%
Manufactura	24	8.76%
Otros servicios	59	21.53%
Servicios financieros, seguros y pensiones	12	4.38%
Servicios prestados a empresas	39	14.23%
Telecomunicaciones y otros servicios de información	20	7.30%
Transporte, almacenamiento, correo y mensajería	8	2.92%
TOTAL -->	274	100.00%

En segundo lugar se ubicó la actividad Comercio, Mantenimiento y reparación de vehículos automotores y motocicletas. Este rubro incluye el comercio al por mayor y menor. Las dos figuras presentadas a continuación, permiten ver gráficamente esta composición, tanto en cantidad como en su porcentaje de participación.



Desempleados Lima Metropolitana encuestados con interés en capacitarse vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como dependientes según actividad económica de experiencia laboral (Detalle)



Desempleados Lima Metropolitana encuestados con interés en capacitarse vía Internet como mecanismo para la reinserción laboral como dependientes según actividad económica de experiencia laboral (Porcentajes)

Anexo 27: Propuesta de Capacitación vía Internet para Reinserción laboral como independientes

Finalidad:

Plantear un programa de cursos-base de actualización de conocimientos y capacidades a la población desempleada con experiencia que desea reinsertarse laboralmente como independiente a través de modalidades total o parcialmente brindadas vía Internet.

Alcance:

Los cursos a incluir en el programa que corresponden a los cursos seleccionados como de mayor interés entre la población objetivo son: Elaboración del Plan de negocio de una nueva empresa; Técnicas de ventas; Técnicas de liderazgo y comunicación; Diseño de páginas Web.

Estructura del programa:

La capacitación se apoya mayoritariamente en modalidades asíncronas de comunicación, a fin de ofrecer flexibilidad en el acceso a los cursos.

- **Componentes teóricos:** Exclusivamente de manera virtual. Dependiendo del curso se utilizarán videos, presentaciones, contenidos bajo modalidad de microformación, audios, etc.
- **Componentes prácticos:** Dependiendo de la asignatura pueden ser exclusivamente de manera virtual o bajo la modalidad blended (semi-presencial).
- **Evaluaciones:** Requieren la participación de un tutor, sea en modalidad virtual o sea en modalidad semipresencial.

Los cursos para el plan piloto están previstos para cubrirse en tiempos cortos, de 8 sesiones cada uno, toda vez que los inscritos tienen interés en reinsertarse laboralmente a la brevedad.

El cuadro adjunto presenta el Programa Piloto para los interesados en la reinserción como independientes (negocio propio) y a continuación se expone el desglose de cada curso.

Cursos del Programa Piloto – Reinserción laboral como Independientes	Modalidad	Nro. de sesiones	Vacantes sugeridas
Elaboración de plan de negocio de una nueva empresa	Virtual	8	30
Técnicas de ventas	Semi-presencial	8	30
Técnicas de liderazgo y comunicación	Semi-presencial	8	30
Diseño de páginas web	Virtual	8	30

CURSO: ELABORACIÓN DE PLAN DE NEGOCIO DE UNA NUEVA EMPRESA

Lineamientos del curso:

- Desde el punto de vista técnico no existiría límite en la cantidad de vacantes. Sin embargo cada unidad temática requiere la entrega de un trabajo aplicado a su propia idea de negocio que deberá ser revisada y validada por un tutor, y dependiendo de la aprobación de éste, el alumno podrá continuar a la siguiente unidad temática por lo que por cada grupo de 30 alumnos tendría que asignarse a un tutor.
- El alumno deberá dedicar tiempo adicional a las sesiones para el estudio de la teoría y el desarrollo de sus avances a su idea de negocio particular.
- El alumno debe registrar su conformidad a la lectura de los lineamientos para el curso y aceptar ser el responsable del tiempo que le tome lograr el certificado final, toda vez que es el mismo alumno quien va llevando el curso a su propio ritmo. Se le recomienda plantearse algún horario personal para mantener un nivel de avance conveniente a sus intereses de capacitación para reinserción.

- Para todas las sesiones se pone a disposición del alumno, videos tutoriales y presentaciones que deben ser revisados y estudiados con antelación. Una vez asimilados los aspectos teóricos el alumno rinde online una prueba de preguntas objetivas (prueba de entrada), que de ser aprobada por el sistema, le permita realizar el caso correspondiente a cada sesión.
- Existirá un foro asincrónico donde podrá solicitar apoyo del tutor y/o de los demás alumnos inscritos. Una vez registrado el envío de su solución, el sistema le mostrará la solución sugerida al mismo para retroalimentar sus propios aportes.
- Luego de cada unidad temática, el alumno deberá elaborar en horario adicional a las sesiones, el avance del plan de negocio correspondiente a su idea de negocio.
- El tutor le hará llegar comentarios u observaciones para que el alumno vaya afinando su plan de negocio.
- El alumno realizará tales ajustes y reenviará su plan mejorado con lo que el tutor aprueba el avance y en el sistema se habilita la siguiente unidad temática.
- Al concluir exitosamente las ocho unidades temáticas se imprime el certificado correspondiente. Las unidades temáticas para el curso se muestran a continuación:

Unidades temáticas	Número de sesiones	Objetivo de la sesión	Entregable para aprobar unidad
- Aspectos iniciales (Nombre de la empresa, Misión, Visión, Valores empresariales)	1 sesión	Aprobación prueba de entrada. Desarrollo y envío de caso resuelto. Solución sugerida	Avance del plan de negocio correspondiente a la unidad temática aplicada a la idea de negocio del alumno.
- Entorno empresarial (Análisis FODA)	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Avance del plan de negocio correspondiente a la unidad temática aplicada a la idea

		Desarrollo y envío de caso resuelto. Solución sugerida	de negocio del alumno.
- Segmento objetivo - Fuerzas competitivas (Porter)	1 sesión	Aprobación prueba de entrada. Desarrollo y envío de caso resuelto. Solución sugerida	Avance del plan de negocio correspondiente a la unidad temática aplicada a la idea de negocio del alumno.
- Estrategias de marketing (Determinación de las 4P)	1 sesión	Aprobación prueba de entrada. Desarrollo y envío de caso resuelto. Solución sugerida	Avance del plan de negocio correspondiente a la unidad temática aplicada a la idea de negocio del alumno.
- Organización empresarial (Procesos centrales, organigrama y distribución de funciones)	1 sesión	Aprobación prueba de entrada. Desarrollo y envío de caso resuelto. Solución sugerida	Avance del plan de negocio correspondiente a la unidad temática aplicada a la idea de negocio del alumno.
- Aspectos Financieros – Parte1 (Flujo de Caja proyectado)	1 sesión	Aprobación prueba de entrada. Desarrollo y envío de caso resuelto. Solución sugerida	Avance del plan de negocio correspondiente a la unidad temática aplicada a la idea de negocio del alumno.
- Aspectos Financieros – Parte2 (Estado de Resultados proyectado, Balance proyectado)	1 sesión	Aprobación prueba de entrada. Desarrollo y envío de caso resuelto. Solución sugerida	Avance del plan de negocio correspondiente a la unidad temática aplicada a la idea de negocio del alumno.

- Aspectos Financieros – Parte3 (Punto de equilibrio, Valor actual neto, Análisis de sensibilidad)	1 sesión	Aprobación prueba de entrada. Desarrollo y envío de caso resuelto. Solución sugerida	Culminación del plan de negocio correspondiente a la idea de negocio del alumno.
---	----------	---	--

CURSO: TÉCNICAS DE VENTAS

Lineamientos del curso:

- El curso se da en modalidad semipresencial (blended)
 - o 75 por ciento en modalidad virtual
 - o 25 por ciento en modalidad presencial.

- El alumno deberá dedicar tiempo adicional previo a las sesiones para el estudio de la teoría y tiempo adicional posterior a las sesiones en el caso de las evaluaciones finales que se realizan en las sesiones 7 y 8 que son presenciales.

- El alumno debe registrar su conformidad a la lectura de los lineamientos para el curso y aceptar ser el responsable del tiempo que le tome lograr el certificado final, toda vez que es el mismo alumno quien va llevando el curso a su propio ritmo. Se le recomienda plantearse algún horario personal para mantener un nivel de avance conveniente a sus intereses de capacitación para reinserción.

- Para todas las sesiones se pone a disposición del alumno, videos tutoriales y presentaciones que deben ser revisados y estudiados con antelación. Una vez asimilados los aspectos teóricos el alumno rinde online una prueba de preguntas objetivas (prueba de entrada) que de ser aprobada por el sistema, le permite tener acceso al caso correspondiente a cada sesión y posteriormente al solucionario sugerido, para retroalimentar y/o corregir sus planteamientos.

- Se requerirá un tutor para la revisión y evaluación de los entregables correspondientes a las dos evaluaciones presenciales que se realizarán en las últimas dos sesiones del curso. Dependiendo de la aprobación del tutor al caso real “dramatizado” de la séptima sesión, se podrá continuar con el curso. En esta evaluación se observa al alumno en sus argumentaciones y actitudes frente a un caso en el que deba cerrar una venta “cara a cara” (lenguaje verbal y lenguaje corporal). Se estima un tutor por cada grupo de 30 alumnos.
- Al aprobar la presentación final que se realiza de forma presencial en la octava sesión, el tutor registra tal situación en el sistema, con lo cual se puede imprimir el certificado correspondiente. Las unidades temáticas para el curso se muestran a continuación:

Unidades temáticas	Número de sesiones	Requisito para inicio de sesión	Contenidos de la sesión
<ul style="list-style-type: none"> - Identificación del cliente real - Clasificación o Segmentación de clientes - Formas de pago de los clientes aceptadas por la empresa - Fuerza de ventas 	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Desarrollo y envío de caso resuelto. Solución sugerida
<ul style="list-style-type: none"> - Tipos de producto/servicio a ofrecer. - Identificación de logística de apoyo asociada a la oferta del producto/servicio. 	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Desarrollo y envío de caso resuelto. Solución sugerida
<ul style="list-style-type: none"> - Ciclo ETFS de la relación con los clientes. - Técnicas para las fases Engage, Transact y Service 	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Desarrollo y envío de caso resuelto. Solución sugerida
<ul style="list-style-type: none"> - Ventas presenciales (Tipos de producto/servicio a ofrecer, perfil del vendedor, tipos de clientes principales) 	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Desarrollo y envío de caso resuelto. Solución sugerida

- Ventas online (Tipos de producto/servicio a ofrecer, Call Center, Correo electrónico, Redes sociales)	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Desarrollo y envío de caso resuelto. Solución sugerida
- Técnicas de negociación y cierre. Argumentación. - Reacciones más frecuentes de los clientes y formas de afrontarlas - Seguimiento a fuerza de ventas	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Desarrollo y envío de caso resuelto. Solución sugerida
- Evaluación de habilidades en venta cara a cara	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Dramatización presencial para afrontar caso de ventas planteado
- Evaluación integral del plan de ventas	1 sesión	Aprobación dramatización sesión previa.	Exposición ejecutiva de la organización y plan de ventas para su idea de negocio

CURSO: TÉCNICAS DE LIDERAZGO Y COMUNICACIÓN

Lineamientos del curso:

- El curso se da en modalidad semipresencial (blended)
 - o 75 por ciento en modalidad virtual
 - o 25 por ciento en modalidad presencial.

- El alumno deberá dedicar tiempo adicional previo a las sesiones para el estudio de la teoría y tiempo adicional posterior a las sesiones en el caso de las evaluaciones parcial y final del curso que son presenciales.

- El alumno debe registrar su conformidad a la lectura de los lineamientos para el curso y aceptar ser el responsable del tiempo que le tome lograr el certificado final, toda vez que es el mismo alumno quien va llevando el curso a su propio ritmo. Se le recomienda

plantearse algún horario personal para mantener un nivel de avance conveniente a sus intereses de capacitación para reinserción.

- Para todas las sesiones se pone a disposición del alumno, videos tutoriales y presentaciones que deben ser revisados y estudiados con antelación. Una vez asimilados los aspectos teóricos el alumno rinde online una prueba de preguntas objetivas (prueba de entrada) que de ser aprobada por el sistema, le permite tener acceso al caso correspondiente a cada sesión y posteriormente al solucionario sugerido, para retroalimentar y/o corregir sus planteamientos.
- Se requerirá un tutor para la revisión y evaluación de los entregables correspondientes a las dos evaluaciones presenciales que se realizarán en la cuarta y octava sesiones del curso. Dependiendo de la aprobación del tutor a los casos reales “dramatizados” de dichas sesiones, se podrá continuar con el curso o imprimir el certificado final según sea el caso. En estas evaluaciones se observa al alumno en sus habilidades de liderazgo y comunicación frente a casos problemáticos de origen interno y externo a la empresa. Se estima un tutor por cada grupo de 30 alumnos.
- Al aprobar la presentación final que se realiza de forma presencial en la octava sesión, el tutor registra tal situación en el sistema, con lo cual se puede imprimir el certificado correspondiente.
- Las unidades temáticas para el curso se muestran a continuación:

Unidades temáticas	Número de sesiones	Requisito para inicio de sesión	Contenidos de la sesión
<ul style="list-style-type: none"> - Estilos de liderazgo - Influencia .vs. Poder - Ética 	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Desarrollo y envío de caso resuelto. Solución sugerida
<ul style="list-style-type: none"> - Orientación a metas y afán de logro. - Gestión de tiempos. - Indicadores de cumplimiento 	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Desarrollo y envío de caso resuelto. Solución sugerida

- Empatía - Resolución de conflictos	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Desarrollo y envío de caso resuelto. Solución sugerida
- Dramatización presencial para afrontar caso de conflicto interno (entre empleados de la empresa)	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Evaluación de habilidades empáticas, conservando la orientación al logro de los objetivos empresariales
- Habilidades de comunicación – Parte1 (Formas orales, formas escritas, formas corporales)	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Desarrollo y envío de caso resuelto. Solución sugerida
- Habilidades de comunicación - Parte2 (Teorías de motivación, Coaching)	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Desarrollo y envío de caso resuelto. Solución sugerida
- Habilidades de comunicación – Parte3 (Gestión de las redes de apoyo formales y sociales)	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Desarrollo y envío de caso resuelto. Solución sugerida
- Dramatización presencial para afrontar caso de riesgo empresarial (situación de mercado)	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Evaluación de habilidades coaching y gestión de redes de apoyo, conservando la orientación al logro de los objetivos empresariales

CURSO: DISEÑO DE PÁGINAS WEB (NIVEL BÁSICO)

Lineamientos del curso:

- Desde el punto de vista técnico no existiría límite en la cantidad de vacantes. Sin embargo la evaluación al final de cada unidad temática requiere la participación de un docente que debe revisar la cobertura exitosa o no de los entregables de los alumnos, por lo que por cada grupo de 30 alumnos tendría que asignarse a un tutor.
- El alumno debe registrar su conformidad a la lectura de los lineamientos para el curso y aceptar ser el responsable del tiempo que le tome lograr el certificado final, toda vez que es el mismo alumno quien va llevando el curso a su propio ritmo. Se le recomienda plantearse algún horario personal para mantener un nivel de avance conveniente a sus intereses de capacitación para reinserción.
- Para todas las sesiones se pone a disposición del alumno, videos tutoriales y presentaciones que deben ser revisados y estudiados con antelación. Una vez asimilados los aspectos teóricos el alumno rinde online una prueba que confirme el conocimiento suficiente para poder dar inicio a los ejercicios sobre los temas teórico.
- El ejercicio de la primera sesión de cada unidad temática es guiado a través de un video. El ejercicio de la segunda sesión de cada unidad temática debe ser cubierto por el alumno directamente y sin guía.
- La realización exitosa del segundo ejercicio, revisado y evaluado por el tutor, habilita los contenidos de la siguiente unidad temática. De no lograrlo, el alumno debe repasar los contenidos previos y volver a realizar el ejercicio guiado 1 para poder intentar nuevamente el ejercicio 2.
- Al concluir exitosamente las cuatro unidades temáticas se imprime el certificado correspondiente. Las unidades temáticas para el curso se muestran a continuación:

Unidades temáticas	Número de sesiones	Sesión 1	Sesión 2
	2 sesiones	Ejercicio guiado	Ejercicio sin guía. Evaluación

HTML (aspectos iniciales-textos)			
HTML (enlaces-imágenes)	2 sesiones	Ejercicio guiado	Ejercicio sin guía. Evaluación
CSS (aplicación de formatos)	2 sesiones	Ejercicio guiado	Ejercicio sin guía. Evaluación
JavaScript (básico)	2 sesiones	Ejercicio guiado	Ejercicio sin guía. Evaluación

Anexo 28: Propuesta de Capacitación vía Internet para Reinserción laboral como dependientes

Finalidad:

Plantear un programa de cursos-base de actualización de conocimientos y capacidades a la población desempleada con experiencia que desea reinsertarse laboralmente como dependiente a través de modalidades total o parcialmente brindadas vía Internet.

Alcance:

Los cursos a incluir en el programa que corresponden a los cursos seleccionados como de mayor interés entre la población objetivo son: Seguridad y salud en el trabajo, Técnicas de atención al cliente, Técnicas de liderazgo y comunicación; Técnicas de ventas.

Estructura del programa:

La capacitación se apoya mayoritariamente en modalidades asíncronas de comunicación, a fin de ofrecer flexibilidad en el acceso a los cursos.

- **Componentes teóricos:** Exclusivamente de manera virtual. Dependiendo del curso se utilizarán videos, presentaciones, contenidos bajo modalidad de microformación, audios, etc.
- **Componentes prácticos:** Dependiendo de la asignatura pueden ser exclusivamente de manera virtual o bajo la modalidad blended (semi-presencial).
- **Evaluaciones:** Requieren la participación de un tutor, sea en modalidad virtual o sea en modalidad semipresencial

Los cursos para el plan piloto están previstos para cubrirse en tiempos cortos (8 sesiones), toda vez que los inscritos tienen interés en reinsertarse laboralmente a la brevedad.

El cuadro adjunto presenta el Programa Piloto para los interesados en la reinserción como dependientes (ser contratados por una empresa, institución u organismo) y a continuación se expone el desglose de cada curso.

Cursos del Programa Piloto – Reinserción laboral como Dependientes	Modalidad	Nro. de sesiones	Vacantes sugeridas
Seguridad y salud en el trabajo	Virtual	8	30
Técnicas de atención al cliente	Semi-presencial	8	30
Técnicas de liderazgo y comunicación	Semi-presencial	8	30
Técnicas de ventas	Semi-presencial	8	30

CURSO: SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Lineamientos del curso:

- Desde el punto de vista técnico no existiría límite en la cantidad de vacantes. Sin embargo la evaluación final a través de un caso integrador en la octava sesión requiere la participación de un tutor que debe revisar la cobertura exitosa o no de los conocimientos y habilidades de los alumnos, por lo que por cada grupo de 30 alumnos tendría que asignarse a un tutor.
- El alumno debe registrar su conformidad a la lectura de los lineamientos para el curso y aceptar ser el responsable del tiempo que le tome lograr el certificado final, toda vez que es el mismo alumno quien va llevando el curso a su propio ritmo. Se le recomienda plantearse algún horario personal para mantener un nivel de avance conveniente a sus intereses de capacitación para reinserción.
- Para todas las sesiones se pone a disposición del alumno, videos tutoriales y presentaciones que deben ser revisados e interiorizados durante la sesión. Se contará con un foro de colaboración asincrónico con el tutor y/u otros alumnos inscritos en el curso.

- Una vez asimilados los aspectos teóricos, el alumno rinde online una prueba de salida con preguntas objetivas, que confirme el conocimiento suficiente sobre el tema que permita continuar con la siguiente unidad temática. El sistema realizará la habilitación automática de aprobarse la prueba de salida.
- En la octava sesión se planteará un caso integrador de los diferentes contenidos del curso que el alumno deberá solucionar y enviar al tutor para la calificación respectiva. De estar aprobado puede imprimirse el certificado correspondiente. Las unidades temáticas para el curso se muestran a continuación:

Unidades temáticas	Número de sesiones	Objetivo de la sesión	Entregable para aprobar unidad
<ul style="list-style-type: none"> - Condiciones subestándar - Actos subestándar 	1 sesión	<p>Exposición de videos/presentaciones/contenidos de microformación relativos a la unidad temática</p> <p>Evaluación online de 20 preguntas objetivas asociadas a la unidad temática</p>	Prueba online con nota igual o superior a 18
<ul style="list-style-type: none"> - Incidentes - Accidentes 	1 sesión	<p>Exposición de videos/presentaciones/contenidos de microformación relativos a la unidad temática</p> <p>Evaluación online de 20 preguntas objetivas asociadas a la unidad temática</p>	Prueba online con nota igual o superior a 18
<ul style="list-style-type: none"> - Higiene ocupacional - Enfermedad ocupacional 	1 sesión	<p>Exposición de videos/presentaciones/contenidos de microformación relativos a la unidad temática</p> <p>Evaluación online de 20 preguntas objetivas asociadas a la unidad temática</p>	Prueba online con nota igual o superior a 18
<ul style="list-style-type: none"> - Ergonomía - Señalización 	1 sesión	<p>Exposición de videos/presentaciones/contenidos</p>	Prueba online con nota igual o superior a 18

		de microformación relativos a la unidad temática Evaluación online de 20 preguntas objetivas asociadas a la unidad temática	
- Tipos de fuego - Protección contra incendios - Uso de extintores	1 sesión	Exposición de videos/presentaciones/contenidos de microformación relativos a la unidad temática Evaluación online de 20 preguntas objetivas asociadas a la unidad temática	Prueba online con nota igual o superior a 18
- Ley de seguridad y salud en el trabajo Ley 29783	1 sesión	Exposición de videos/presentaciones/contenidos de microformación relativos a la unidad temática Evaluación online de 20 preguntas objetivas asociadas a la unidad temática	Prueba online con nota igual o superior a 18
- SGSST -. Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.	1 sesión	Exposición de videos/presentaciones/contenidos de microformación relativos a la unidad temática Evaluación online de 20 preguntas objetivas asociadas a la unidad temática	Prueba online con nota igual o superior a 18
- Caso final	1 sesión	Confirmación de asimilación de contenidos y habilidades para la detección y/o actuación en situaciones relacionadas a la seguridad y salud en el trabajo	Caso integrador resuelto durante la sesión y enviado al tutor para calificación

CURSO: TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Lineamientos del curso:

- El curso se da en modalidad semipresencial (blended)
 - o 75 por ciento en modalidad virtual
 - o 25 por ciento en modalidad presencial.

- El alumno deberá dedicar tiempo adicional previo a las sesiones para el estudio de la teoría y tiempo adicional posterior a las sesiones en el caso de las evaluaciones parcial y final del curso que son presenciales.

- El alumno debe registrar su conformidad a la lectura de los lineamientos para el curso y aceptar ser el responsable del tiempo que le tome lograr el certificado final, toda vez que es el mismo alumno quien va llevando el curso a su propio ritmo. Se le recomienda plantearse algún horario personal para mantener un nivel de avance conveniente a sus intereses de capacitación para reinserción.

- Para todas las sesiones se pone a disposición del alumno, videos tutoriales y presentaciones que deben ser revisados y estudiados con antelación. Una vez asimilados los aspectos teóricos el alumno rinde online una prueba de preguntas objetivas (prueba de entrada) que de ser aprobada, le permite tener acceso al caso correspondiente a cada sesión y posteriormente al solucionario sugerido, para retroalimentar y/o corregir sus planteamientos.

- Se requerirá un tutor para la revisión y evaluación de los entregables correspondientes a las dos evaluaciones presenciales que se realizarán en la cuarta y octava sesiones del curso. Dependiendo de la aprobación del tutor a los casos reales “dramatizados” de dichas sesiones, se podrá continuar con el curso o imprimir el certificado final según sea el caso. En estas evaluaciones se observa al alumno en sus habilidades frente al cliente y en su dominio del producto/servicio correspondiente al caso presentado. Se estima un tutor por cada grupo de 30 alumnos.

- Al aprobar la presentación final que se realiza de forma presencial en la octava sesión, el tutor registra tal situación en el sistema, con lo cual se puede imprimir el certificado correspondiente. Las unidades temáticas para el curso se muestran a continuación:

Unidades temáticas	Número de sesiones	Requisito para inicio de sesión	Contenidos de la sesión
- Puntos de contacto con el cliente - Técnica del Customer Journey Map	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Desarrollo y envío de caso resuelto. Solución sugerida
- Tipos de atención al cliente (presencial y no presencial)	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Desarrollo y envío de caso resuelto. Solución sugerida
- Perfil del personal de atención al cliente – Parte 1 (Habilidades de escucha y atención, Conocimiento del producto/servicio)	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Desarrollo y envío de caso resuelto. Solución sugerida
- Dramatización presencial para afrontar caso de atención a un cliente por consulta u solicitando orientación	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Evaluación de nivel de atención y comprensión del caso e identificación de los puntos del Customer Journey Map a favor y en contra.
- Perfil del personal de atención al cliente – Parte 2 (Carisma, empatía, expresión verbal, no verbal y escrita, Técnicas de cierre o conclusión)	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Desarrollo y envío de caso resuelto. Solución sugerida
- Perfil del personal de atención al cliente – Parte 3	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Desarrollo y envío de caso resuelto. Solución sugerida

(Control de emociones, gestión del tiempo, manejo del stress)			
- Perfil del personal de atención al cliente – Parte 4 (Técnicas de cierre o conclusión a la comunicación, Medición del NPS – Net Promote Score)	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Desarrollo y envío de caso resuelto. Solución sugerida
- Dramatización presencial para afrontar caso de atención a un cliente por reiteración a reclamo previo aún pendiente de solución	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Evaluación de nivel de habilidades empáticas, control de emociones, cierre satisfactorio a la comunicación del cliente.

CURSO: TÉCNICAS DE LIDERAZGO Y COMUNICACIÓN

Lineamientos del curso:

- El curso se da en modalidad semipresencial (blended)
 - o 75 por ciento en modalidad virtual
 - o 25 por ciento en modalidad presencial.

- El alumno deberá dedicar tiempo adicional previo a las sesiones para el estudio de la teoría y tiempo adicional posterior a las sesiones en el caso de las evaluaciones parcial y final del curso que son presenciales.

- El alumno debe registrar su conformidad a la lectura de los lineamientos para el curso y aceptar ser el responsable del tiempo que le tome lograr el certificado final, toda vez que es el mismo alumno quien va llevando el curso a su propio ritmo. Se le recomienda plantearse algún horario personal para mantener un nivel de avance conveniente a sus intereses de capacitación para reinserción.

- Para todas las sesiones se pone a disposición del alumno, videos tutoriales y presentaciones que deben ser revisados y estudiados con antelación. Una vez asimilados los aspectos teóricos el alumno rinde online una prueba de preguntas objetivas (prueba de entrada) que de ser aprobada, le permite tener acceso al caso correspondiente a cada sesión y posteriormente al solucionario sugerido, para retroalimentar y/o corregir sus planteamientos.
- Se requerirá un tutor para la revisión y evaluación de los entregables correspondientes a las dos evaluaciones presenciales que se realizarán en la cuarta y octava sesiones del curso. Dependiendo de la aprobación del tutor a los casos reales “dramatizados” de dichas sesiones, se podrá continuar con el curso o imprimir el certificado final según sea el caso. En estas evaluaciones se observa al alumno en sus habilidades de liderazgo y comunicación frente a casos problemáticos de origen interno y externo a la empresa. Se estima un tutor por cada grupo de 30 alumnos.
- Al aprobar la presentación final que se realiza de forma presencial en la octava sesión, el tutor registra tal situación en el sistema, con lo cual se puede imprimir el certificado correspondiente. Las unidades temáticas para el curso se muestran a continuación:

Unidades temáticas	Número de sesiones	Requisito para inicio de sesión	Contenidos de la sesión
<ul style="list-style-type: none"> - Estilos de liderazgo - Influencia .vs. Poder - Ética 	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Desarrollo y envío de caso resuelto. Solución sugerida
<ul style="list-style-type: none"> - Orientación a metas y afán de logro. - Gestión de tiempos. - Indicadores de cumplimiento 	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Desarrollo y envío de caso resuelto. Solución sugerida
<ul style="list-style-type: none"> - Empatía - Resolución de conflictos 	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Desarrollo y envío de caso resuelto. Solución sugerida

- Dramatización presencial para afrontar caso de conflicto interno (entre empleados de la empresa)	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Evaluación de habilidades empáticas, conservando la orientación al logro de los objetivos empresariales
- Habilidades de comunicación – Parte1 (Formas orales, formas escritas, formas corporales)	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Desarrollo y envío de caso resuelto. Solución sugerida
- Habilidades de comunicación - Parte2 (Teorías de motivación, Coaching)	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Desarrollo y envío de caso resuelto. Solución sugerida
- Habilidades de comunicación – Parte3 (Gestión de las redes de apoyo formales y sociales)	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Desarrollo y envío de caso resuelto. Solución sugerida
- Dramatización presencial para afrontar caso de riesgo empresarial (situación de mercado)	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Evaluación de habilidades coaching y gestión de redes de apoyo, conservando la orientación al logro de los objetivos empresariales

CURSO: TÉCNICAS DE VENTAS

Lineamientos del curso:

- El curso se da en modalidad semipresencial (blended)
 - o 75 por ciento en modalidad virtual
 - o 25 por ciento en modalidad presencial.

- El alumno deberá dedicar tiempo adicional previo a las sesiones para el estudio de la teoría y tiempo adicional posterior a las sesiones en el caso de las evaluaciones finales que se realizan en las sesiones 7 y 8 que son presenciales.
- El alumno debe registrar su conformidad a la lectura de los lineamientos para el curso y aceptar ser el responsable del tiempo que le tome lograr el certificado final, toda vez que es el mismo alumno quien va llevando el curso a su propio ritmo. Se le recomienda plantearse algún horario personal para mantener un nivel de avance conveniente a sus intereses de capacitación para reinserción.
- Para todas las sesiones se pone a disposición del alumno, videos tutoriales y presentaciones que deben ser revisados y estudiados con antelación. Una vez asimilados los aspectos teóricos el alumno rinde online una prueba de preguntas objetivas (prueba de entrada) que de ser aprobada, le permite tener acceso al caso correspondiente a cada sesión y posteriormente al solucionario sugerido, para retroalimentar y/o corregir sus planteamientos.
- Se requerirá un tutor para la revisión y evaluación de los entregables correspondientes a las dos evaluaciones presenciales que se realizarán en las últimas dos sesiones del curso. Dependiendo de la aprobación del tutor al caso real “dramatizado” de la séptima sesión, se podrá continuar con el curso. En esta evaluación se observa al alumno en sus argumentaciones y actitudes frente a un caso en el que deba cerrar una venta “cara a cara” (lenguaje verbal y lenguaje corporal). Se estima un tutor por cada grupo de 30 alumnos.
- Al aprobar la presentación final que se realiza de forma presencial en la octava sesión, el tutor registra tal situación en el sistema, con lo cual se puede imprimir el certificado correspondiente. Las unidades temáticas para el curso se muestran a continuación:

Unidades temáticas	Número de sesiones	Requisito para inicio de sesión	Contenidos de la sesión
<ul style="list-style-type: none"> - Identificación del cliente real - Clasificación o Segmentación de clientes - Formas de pago de los clientes aceptadas por la empresa - Fuerza de ventas 	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Desarrollo y envío de caso resuelto. Solución sugerida
<ul style="list-style-type: none"> - Tipos de producto/servicio a ofrecer. - Identificación de logística de apoyo asociada a la oferta del producto/servicio. 	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Desarrollo y envío de caso resuelto. Solución sugerida
<ul style="list-style-type: none"> - Ciclo ETFS de la relación con los clientes. - Técnicas para las fases Engage, Transact y Service 	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Desarrollo y envío de caso resuelto. Solución sugerida
<ul style="list-style-type: none"> - Ventas presenciales - (Tipos de producto/servicio a ofrecer, perfil del vendedor, tipos de clientes principales) 	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Desarrollo y envío de caso resuelto. Solución sugerida
<ul style="list-style-type: none"> - Ventas online - (Tipos de producto/servicio a ofrecer, Call Center, Correo electrónico, Redes sociales) 	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Desarrollo y envío de caso resuelto. Solución sugerida
<ul style="list-style-type: none"> - Técnicas de negociación y cierre. Argumentación. - Reacciones más frecuentes de los clientes y formas de afrontarlas - Seguimiento a fuerza de ventas 	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Desarrollo y envío de caso resuelto. Solución sugerida
<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de habilidades en venta cara a cara 	1 sesión	Aprobación prueba de entrada.	Dramatización presencial para afrontar caso de ventas planteado
<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación integral del plan de ventas 	1 sesión	Aprobación dramatización sesión previa.	Exposición ejecutiva de la organización y plan de ventas para su idea de negocio