



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



RELACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES GENÉRICAS Y DESEMPLEO JUVENIL EN BENEFICIARIOS CAPACITADOS EN EL ÁREA DE VENTAS DEL PROGRAMA NACIONAL JÓVENES PRODUCTIVOS-PUNO, AÑO 2018.

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. MARCO ANTONIO TRUJILLO FLORES

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PUNO – PERÚ

2020



DEDICATORIA

A quien guía mis días iluminándome con
Mucho amor y comprensión, el administrador por excelencia,
Dios.

A mis padres: **Juana** y **Wenceslao** quienes con tanto
Amor y comprensión fueron formándome como una persona de bien,
A mis hermanos **Wendy** y **José** mismos que me brindaron
Todo su apoyo y amor incondicional durante mi formación profesional.



AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional del Altiplano y sus 35 escuelas profesionales que me brindó la oportunidad de formarme en sus aulas y desarrollar proyectos multidisciplinarios los cuales me permitieron desarrollarme de manera satisfactoria.

A la escuela profesional de Administración, Doctores, Magísteres y licenciados quienes compartieron sus conocimientos y experiencias, formándome como un profesional competente.

A mi asesor Dr. Magno Cutipa Limache, por brindarme el apoyo en el desarrollo de la presente investigación.

A la Fundación del Libro Universitario-Libun UNAP, por darme la oportunidad y confiar de poder desempeñarme laboralmente como Administrador de Librería.

Gracias por su confianza y apoyo incondicional.

Marco A. Trujillo



ÍNDICE DE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE DE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE ANEXOS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN16

ABSTRACT17

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....20

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA23

1.2.1. Interrogante general.....23

1.2.2. Interrogantes específicas.....23

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN24

1.3.1. Hipótesis general24

1.3.2. Hipótesis específicas.....24

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....24

1.4.1. Justificación teórico práctico.....24

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN25

1.5.1. Objetivo general25

1.5.2. Objetivo específico25

CAPITULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....26

2.1.1. Antecedentes internacionales26

2.1.2. Antecedentes nacionales.28

2.1.3. Antecedentes locales.....30

2.2. MARCO TEÓRICO.....30

2.2.1. Competencias laborales30

2.2.2. Competencias laborales genéricas.33



2.2.3. Desempleo juvenil.....	39
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	44

CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO	49
3.1.1. Provincia de Puno.....	49
3.1.2. Historia.....	49
3.1.3. Ubicación	51
3.1.4. Extensión.....	51
3.1.5. Geografía.....	52
3.1.6. Clima	52
3.1.7. Ecología	52
3.1.8. Límites	53
3.1.9. Actividades económicas.....	53
3.1.10. Autoridades municipales.....	54
3.1.11. Festividades.....	54
3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO	56
3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO.....	56
3.3.1. Técnicas	57
3.3.2. Instrumentos.....	57
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	60
3.4.1. Población.....	60
3.4.2. Muestra	61
3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO	61
3.5.1. Estadística utilizada	61
3.5.2. Tipo de variable.....	62
3.5.3. Escala de medición	62
3.5.4. Presentación de datos estadísticos	63
3.5.5. Frecuencia absoluta	64
3.5.6. Porcentaje.....	64
3.5.7. Coeficiente de correlación rho de Spearman	64
3.5.8. Escala de correlación	65
3.5.9. Hipótesis estadística	66



3.6. PROCEDIMIENTO	66
3.6.1. Método de investigación	66
3.6.2. Tipo o alcance de la investigación.....	66
3.6.3. Enfoque de la investigación	67
3.6.4. Diseño de investigación	67
3.6.5. Procedimiento de recolección de datos.....	67
3.7. VARIABLES	68
3.8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	69
CAPITULO IV	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1. IDENTIFICACIÓN DEL NIVEL DE DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS LABORALES GENÉRICAS DE LOS BENEFICIARIOS CAPACITADOS EN EL ÁREA DE VENTAS DEL PROGRAMA J.P. -PUNO, AÑO 2018.	70
4.1.1. Dimensión competencias relativas a las relaciones interpersonales.....	70
4.1.2. Dimensión competencias relativas a la gestión de recursos	80
4.1.3. Dimensión competencias relativas a las cualidades personales	84
4.1.4. Competencias relativas a la gestión de la información.....	93
4.2. DESEMPLEO JUVENIL	100
4.3. PROPUESTA DE LINEAMIENTOS PARA MEJORAR LA SITUACIÓN DE DESEMPLEO JUVENIL DE LOS BENEFICIARIOS DEL CURSO ASESOR DE VENTAS DEL PROGRAMA J.P.-PUNO, AÑO 2018.	106
4.3.1. Objetivo.....	106
4.3.2. Lineamientos.	106
4.3.3. Requerimiento.	107
4.3.4. Actividades a desarrollar.....	107
4.3.5. Modelo para el desarrollo de competencias laborales genéricas.....	107
4.4. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	111
4.4.1. Contraste de hipótesis específica 1	111
4.4.2. Contraste de hipótesis específica 2.....	112
4.4.3. Contraste de hipótesis general.....	113
4.5. DISCUSIÓN	114
V. CONCLUSIONES	121



VI. RECOMENDACIONES	122
VII. BIBLIOGRAFÍA	123
ANEXOS.....	128

Área: Administración general

Tema: Competencias laborales genéricas y desempleo juvenil

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 14 de enero del 2020



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Escala numérica, misma que se considerara en el cuestionario	37
Tabla 2 Varen para interpretación de resultados.....	38
Tabla 3 Varen para interpretación de resultados de desempleo	43
Tabla 4 Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach.....	59
Tabla 5 Prueba de validez, Kmo	59
Tabla 6 Escala de valoración del coeficiente de correlación	65
Tabla 7 Matriz de operacionalización de variables.....	68
Tabla 8 Dimensión competencias relativas a las relaciones interpersonales, según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.....	70
Tabla 9 Capacidad de interrelacionarse en diferentes contextos según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.....	72
Tabla 10 Trabajo en equipo según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.....	73
Tabla 11 Adaptación al cambio según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.....	75
Tabla 12 Trabajo bajo presión según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.....	76
Tabla 13 Solución de problemas según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.....	77
Tabla 14 Negociación según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.....	79



Tabla 15 Dimensión competencias relativas a la gestión de recursos según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.....	80
Tabla 16 Manejo del tiempo según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.....	81
Tabla 17 Manejo de materiales según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.....	83
Tabla 18 Dimensión competencias relativas a las cualidades personales según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.....	84
Tabla 19 Perseverancia según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.....	85
Tabla 20 Ética según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018	87
Tabla 21 Persuasión según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.....	88
Tabla 22 Asertividad según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.....	89
Tabla 23 Empatía según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018	91
Tabla 24 Responsabilidad según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.....	92
Tabla 25 Dimensión competencias relativas a la gestión de la información según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.....	93



Tabla 26 Comprensión de ordenes e instrucciones según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.....	95
Tabla 27 Organización y manejo de la información según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos.....	96
Tabla 28 Pertinencia de la información según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.....	97
Tabla 29 Nivel de desarrollo de las competencias laborales genéricas según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.....	99
Tabla 30 Desempleo en beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018	100
Tabla 31 Sexo según beneficiarios desempleados	102
Tabla 32 Edad según beneficiarios desempleados.....	103
Tabla 33 Situación socioeconómica según beneficiarios desempleados.....	104
Tabla 34 Situación de hijos según beneficiarios desempleados	105
Tabla 35 Correlación de variables; competencias laborales genéricas y desempleo juvenil.....	113



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapa de competencias laborales genéricas para un representante de ventas. ...	39
Figura 2 Ubicación de Puno.....	51
Figura 3 Calendario de actividades de la realización de la investigación.	56
Figura 4 Dimensión competencias relativas a las relaciones interpersonales según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018	71
Figura 5 Capacidad de interrelacionarse en diferentes contextos según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018	72
Figura 6 Trabajo en equipo según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.....	74
Figura 7 Adaptación al cambio según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.....	75
Figura 8 Trabajo bajo presión según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.....	76
Figura 9 Solución de problemas según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.....	78
Figura 10 Negociación según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.....	79
Figura 11 Dimensión competencias relativas a la gestión de recursos según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018	80
Figura 12 Manejo del tiempo según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.....	82
Figura 13 Manejo de materiales según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.....	83



Figura 14 Dimensión competencias relativas a las cualidades personales según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018	84
Figura 15 Perseverancia según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.....	86
Figura 16 Ética según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018	87
Figura 17 Persuasión según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.....	88
Figura 18 Asertividad según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.....	90
Figura 19 Empatía según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.....	91
Figura 20 Responsabilidad según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.....	92
Figura 21 Dimensión competencias relativas a la gestión de la información según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos.....	94
Figura 22 Comprensión de órdenes e instrucciones según beneficiarios del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.....	95
Figura 23 Organización y manejo de la información según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.....	96
Figura 24 Pertinencia de la información según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2019	98
Figura 25 Nivel de desarrollo de las competencias laborales genéricas según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos.....	99



Figura 26 Desempleo en beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.....	101
Figura 27 Sexo según beneficiarios desempleados.....	102
Figura 28 Edad según beneficiarios desempleados.....	103
Figura 29 Situación socioeconómica según beneficiarios desempleados	104
Figura 30 Situación de hijos según beneficiarios desempleados	105



ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Mapa funcional del perfil ocupacional del representante de ventas	129
Anexo 2 Lista de beneficiarios del curso asesor de ventas.....	134
Anexo 3 Lista de beneficiarios del curso promotor de ventas "A"	135
Anexo 4 Lista de beneficiarios del curso promotor de ventas "B"	136
Anexo 5 Cuestionario para medir las competencias laborales genéricas	137
Anexo 6 Matriz juicio de experto: variable competencias laborales genéricas	138
Anexo 7 Grados y títulos del experto.....	142
Anexo 8 Ficha de revisión documentaria-situación laboral.....	145
Anexo 9 Matriz de consistencia	144



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

- JP** : Jóvenes Productivos
- INACAP** : Instituto Nacional de Capacitación. Instituto de educación superior
Chilena
- OIT** : Organización internacional de trabajo



RESUMEN

La investigación "Relación de las competencias laborales genéricas y desempleo juvenil en beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa nacional jóvenes productivos-Puno, año 2018". Tuvo como objetivo analizar el nivel de relación de las competencias laborales genéricas frente al desempleo juvenil, en los beneficiarios del curso asesor de ventas del programa jóvenes productivos oficina zonal-Puno, año 2018. Con enfoque cuantitativo, método deductivo, tipo de investigación según propósito: básica, según la planificación de toma de datos es transaccional y según el número de variables es bi-variable. El nivel de investigación correlacional. Con muestra censal a 74 jóvenes de los cursos de: asesor y promotor de ventas, como instrumento para la variable competencias genéricas se utilizó un cuestionario conteniendo 17 preguntas, sometidas a pruebas de confiabilidad, validez y juicio de un experto, se hizo la revisión documentaria, para determinar el número de beneficiarios en situación de desempleo, para la presentación de resultados se utilizó estadística descriptiva, la prueba de RHO De Spearman de asociación se utilizó para probar la relación a un nivel de 95% de confianza. Los resultados fueron: El nivel de desarrollo de las competencias laborales genéricas fue para la dimensión competencias relativas a las relaciones interpersonales en situación de duda con 50,0%, para competencias relativas a: la gestión de recursos el 63,5% en dudas, las cualidades personales el 45,9% en dudas, la gestión de la información el 45,9% en dudas, en general se obtuvo que el 51,32% estaban en situación de duda, respecto a las competencias laborales genéricas. La situación de desempleo fue de 79.7% sin empleo. Se determinó que existe relación estadística entre las competencias laborales genéricas frente al desempleo juvenil con un grado de relación de 0,742, calificado como correlación positiva alta ($p=0.001$).

PALABRAS CLAVE: asesor de ventas, beneficiarios, competencia profesional, desempleo de los jóvenes, programa social.



ABSTRACT

The research "Relation of generic labor competencies and youth unemployment in beneficiaries trained in the sales area of the National Productive Youth Program-Puno, year 2018". Its objective was to analyze the level of relation of generic labor competencies to youth unemployment, in the beneficiaries of the sales advisory course of the Zonal Office-Puno productive youth program, year 2018. With a quantitative approach, deductive method, type of research according to purpose : basic, according to the data collection planning it is transactional and according to the number of variables it is bi-variable. The level of correlational research. With a census sample of 74 young people from the courses of: sales consultant and promoter, as an instrument for the generic competences variable, a questionnaire containing 17 questions was used, subjected to tests of reliability, validity and expert judgment, the documentary review was made To determine the number of unemployed beneficiaries, descriptive statistics were used for the presentation of results, the RHO De Spearman association test was used to test the relationship at a 95% confidence level. The results were: The level of development of generic labor competencies was for the dimension competences related to interpersonal relationships in doubt with 50.0%, for competences related to: resource management 63.5% in doubts, personal qualities 45.9% in doubts, information management 45.9% in doubts, in general it was obtained that 51.32% were in doubt, regarding generic labor competencies. The unemployment situation was 79.7% without employment. It was determined that there is a statistical relationship between generic labor competencies against youth unemployment with a degree of relationship of 0.742, qualified as a high positive correlation ($p = 0.001$).

KEY WORDS: sales advisor, beneficiaries, professional competence, youth unemployment, social program.



CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

La investigación se refiere al tema de desempleo juvenil, que se puede definir como el desajuste entre la demanda de empleo y la oferta del mismo, así como también los jóvenes que tienen la edad, las ganas y capacidades para conseguir un empleo, no consiguen uno. Para analizar esta problemática es necesario mencionar sus causas. Una de ellas es la insuficiencia del capital humano, tanto en experiencia y educación (Tokman, 2002), así mismo uno de los tipos de desempleo es el estructural referida al desempleo cuando se dan cambios en la tecnología o en la competencia internacional, y que modifica los requerimientos en relación con las capacidades necesarias para realizar un trabajo (Parkin & Loría , 2015). Es por ello que se busca identificar si existe o no relación alguna entre las competencias laborales genéricas y el desempleo juvenil.

La investigación de esta problemática social se realizó por el interés de conocer si existe relación alguna entre las competencias laborales genéricas y el desempleo juvenil, si existiera relación alguna , cual sería dicho nivel, en el ámbito profesional fue realizado con fines de graduación y obtención de título profesional, el tema del desempleo juvenil es una problemática que preocupación de centros de formación y diferentes organismos del Perú y del Mundo , siendo está considerada una prioridad nacional, es por ello que es de suma importancia realizar estudios para reducir los índices de este, siendo esta de interés académico.

La metodología utilizó el enfoque cuantitativo, aplicando el método deductivo. El tipo de investigación aplicada según propósito es básica, según la planificación de toma de datos es transaccional y según el número de variables es bivariable. El nivel de investigación que se asumió en el estudio es correlacional, que busca determinar el grado



de asociación entre las competencias laborales genéricas y el desempleo juvenil. Para la toma de datos se consideró una población de tipo censo estratificado de 74 jóvenes del curso, como instrumento se utilizó un cuestionario, la cual fue aplicada a los beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, 2018, conteniendo un total de 17 preguntas debidamente estructuradas, mismas que han sido sometidas a pruebas de confiabilidad, validez y juicio de un experto para la confiabilidad y validez se utilizó el estadístico de alfa de Cronbach y KMO, para la presentación de resultados se utilizó estadística descriptiva en tablas de frecuencia absoluta y porcentual, la prueba de RHO De Spearman de asociación se utilizó para probar la relación a un nivel de 95% de confianza. Por otro lado, durante la investigación de campo, uno de los obstáculos en la aplicación de las encuestas fue la ubicación de los beneficiarios.

Tuvo como objetivo general: Analizar el nivel de relación de las competencias laborales genéricas frente al desempleo juvenil, en los beneficiarios del curso asesor de ventas del programa jóvenes productivos oficina zonal-Puno, año 2018. Como objetivos específicos: a) Identificar el nivel de desarrollo de las competencias laborales genéricas de los beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos - Puno, año 2018. b) Identificar el número de beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018, que están en situación de desempleo. c) Plantear lineamientos para mejorar la situación de desempleo juvenil de los beneficiarios del curso asesor de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.

En tal sentido la presente investigación comprende capítulo I: Problema de investigación: Descripción de la realidad problemática, las preguntas a responder, objetivos, justificación, variables e hipótesis de investigación, capítulo II: Marco teórico: Antecedentes internacionales y nacionales de investigación relacionadas al tema y bases



teóricas sobre las variables en estudio, capítulo III: Metodología: Tipo, nivel y diseño de investigación, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recojo de información, técnicas e instrumentos de procesamiento y análisis de información, confiabilidad y validez de instrumentos, y tablas de valoración para análisis de correlación de variables, capítulo IV: Resultados: Descripción de resultados según variables, prueba de normalidad, correlaciones, y discusión de resultados, capítulo V: finalizando el informe con las conclusiones y las recomendaciones.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los jóvenes representan el 25% de la población en edad de trabajar y, sin embargo, su tasa de desempleo mundial es del 40 %. Los jóvenes tienen 3 veces más probabilidades de estar desempleados que los adultos. Los jóvenes desaventajados corren un mayor riesgo de marginación y exclusión social que otros jóvenes. El desarrollo de competencias es primordial para facilitar a los jóvenes una transición sin problemas hacia el mundo del trabajo. Es necesario un planteamiento amplio para integrar a las mujeres y hombres jóvenes en el mercado laboral, la orientación profesional y los servicios de empleo, el reconocimiento del aprendizaje previo, la incorporación de la iniciativa empresarial con capacitación y predicción eficaz en materia de competencias. La mejora de la educación básica y de las competencias laborales fundamentales es particularmente importante para que los jóvenes participen en actividades de aprendizaje permanente y para facilitar su transición al mercado laboral (Organización Internacional del Trabajo, 2019).

Uno de los organismos internacionales como es la OIT (Organización Internacional del Trabajo) señala en su publicación “Relaciones de trabajo, empleo y formación profesional” que hay cerca de 60 millones de desempleados juveniles en el mundo. También se reconoce que, en promedio, los jóvenes sufren más el desempleo,



alcanzando casi el doble de las tasas globales. Y que su inserción en el mercado de trabajo es más precaria (cerca del 50% se dirigen a actividades informales). (Salazar-Xirinachs, 2017)

El desempleo juvenil ha llegado a límites insospechados, afectando hoy a más del 50% de la población de jóvenes en algunos países desarrollados del mundo. El fenómeno es general y no está relacionado con la riqueza o pobreza relativa de las naciones. Pero, ¿qué aspectos del problema preocupan más? Es el tema de discusión más importante para la juventud hoy. Hay muchas buenas respuestas a estas preguntas. Es innegable que la primera experiencia en el mercado de trabajo marca la trayectoria laboral de la persona a lo largo de su vida; es una de las facetas del scarring effect. Además, el desempleo juvenil (18-24 años) en algunos países más que quintuplica el desempleo adulto (30-59) por lo que impacta en el desempleo general y, por lo tanto, en la sensación térmica de la economía. Por último (aunque hay muchas más), hay jóvenes que ya abandonaron el estudio y encuentran serios problemas de inserción, y otros que se retiraron de la búsqueda por desaliento y que no estudian, no trabajan ni buscan: la generación que llamo aquí “triple ni” (Paz, 2013).

En la primera mitad del año 2011 existían 8,2 millones de jóvenes entre 15 y 29 años, que representaban casi un tercio de la población peruana. Este grupo de jóvenes nació entre las décadas de 1980 y 1990, periodo de crisis social y económica en el país. Sin embargo, su ingreso al mercado laboral se ha producido en la primera década de este siglo, en la que el país ha crecido en promedio a 6% anual, tasa mayor a la del crecimiento poblacional. Este crecimiento indudablemente ha generado empleos, a los cuales han accedido aquellos con las calificaciones y competencias que demandan los sectores



económicos en crecimiento. Sin embargo, no se han generado oportunidades de empleo para todos los jóvenes (Chacaltana & Ruiz, 2012).

En la región de Puno, en el marco del “Día de la Juventud”, Yony Fernández Llerena, funcionaria de la Dirección regional de trabajo y promoción del empleo, dio a conocer estadísticas importantes de la Red de Observatorio Socio Económicos Laborales, los jóvenes de la región al 2016, con la temática NI ESTUDIAN – NI TRABAJAN se tiene 61 mil 886 jóvenes, de los cuales en mujeres es 52,9% y varones 47,1%, detalló que el desempleo de jóvenes se ha incrementado, en los años anteriores se encontraba en 6,2 - 6,1, durante el año 2016 los jóvenes varones y mujeres, están en la tasa desempleo del 7%, exhortó a las universidades para que en las carreras a formarlos en el desarrollo humano del joven y los valores de manera adecuada para que puedan enfrentar el mercado laboral (Radio Onda Azul , 2017).

El desempleo juvenil es un problema que actualmente es preocupación del gobierno y sus entidades como , ministerio de educación, ministerio del trabajo, ministerio de economía y finanzas, ya que un factor muy importante para el desempleo de las empresas, organizaciones, el gobierno y el país son su capital humano, esto según el desarrollo de sus competencias, actualmente existen investigaciones de organismos internacionales , sobre la importancias de las competencias genéricas en cuanto a la selección de personal, así mismo señalan que las competencias laborales genéricas son las competencias requeridas por el mercado laboral en el futuro. Es por ello que este proyecto esta direccionado a la problemática del desempleo juvenil en relación a las competencias genéricas, es por ello que se tiene la intención de demostrar que existe una alta relación entre las competencias laborales genéricas y el desempleo juvenil, siendo



esta un determinante al momento de postular a un puesto de trabajo y en consecuencia su contratación laboral.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El problema de investigación fue definido mediante el planteamiento de interrogante general y específico.

1.2.1 Interrogante general

¿Existe relación entre las competencias laborales genéricas y el desempleo juvenil en los beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa Jóvenes productivos - Puno, año 2018?

1.2.2 Interrogantes específicas

- a) ¿Cuál es el nivel de desarrollo de las competencias laborales genéricas en los beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa Jóvenes productivos-Puno, año 2018?
- b) ¿Cuál es el número de beneficiarios capacitados en el área de ventas que están en situación de desempleo juvenil, del programa Jóvenes productivos-Puno, año 2018?
- c) ¿Bajo qué lineamientos se podría mejorar la situación de desempleo juvenil en beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivo - Puno, año 2018?



1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Hipótesis general

Hi: El bajo nivel de las competencias laborales genéricas tiene un alto grado de relación frente al desempleo juvenil en beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos -Puno, año 2018.

1.3.2 Hipótesis específicas

- a. Hi: Las competencias laborales genéricas están desarrolladas en un nivel de dudas en los beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.
- b. Hi: Existe un alto número de beneficiarios capacitados en el área de ventas que están en situación de desempleo, del programa Jóvenes productivos-Puno, año 2018.

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

1.4.1 Justificación teórico práctico

La investigación busca analizar el nivel de relación entre dos variables como son: competencias laborales genéricas y desempleo juvenil mediante la aplicación de conceptos y fundamentos teóricos básicos. Misma que dará soporte y evidenciará la existencia de relación entre las competencias laborales genéricas y el desempleo juvenil en beneficiarios del curso asesor en ventas del programa jóvenes productivos-Puno, 2018. Para lograr que se cumplan los objetivos de la investigación, se diseñará instrumentos adecuados para medir las competencias laborales genéricas, en cuanto a la variable desempleo juvenil si recogerá información de fuentes primarias, a través de la



observación, recogiendo información sobre el número de beneficiarios no insertados laboralmente.

Correlacional, corresponde al tercer nivel de la investigación, determina el grado de asociación entre dos variables.

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Objetivo general

Analizar el nivel de relación entre las competencias laborales genéricas y el desempleo juvenil en los beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos oficina zonal-Puno, año 2018.

1.5.2 Objetivo específico

- a) Identificar el nivel de desarrollo de las competencias laborales genéricas de los beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos - Puno, año 2018.
- b) Identificar el número de beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018, que están en situación de desempleo.
- c) Plantear lineamientos para mejorar la situación de desempleo juvenil de los beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.



CAPITULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Antecedentes internacionales

Luego de realizar una investigación exploratoria de temas relacionados al presente trabajo de investigación se ha arribado a los siguientes antecedentes.

El conocimiento del nivel de competencias profesionales adquirido durante y tras la finalización de sus estudios universitarios. El conocimiento de las competencias adquiridas durante sus estudios, en determinados cursos clave dentro de su formación académica, podría ser un elemento motivador para la mejora en su rendimiento durante el periodo de formación restante, este conocimiento permitiría establecer las necesidades formativas en competencias profesionales necesarias para la mejora de su nivel de empleabilidad, con vistas a su inserción laboral (Solanes, Núñez, & Rodríguez, 2012).

Las competencias básicas y genéricas del profesional en el área de la gestión del talento humano se direccionan hacia: una excelente comunicación verbal y escrita, gestionar recursos, trabajar en equipo, tener ideas creativas, actitud de servicio, liderazgo, poseer sentido de responsabilidad y organización en el trabajo y resolución de problemas de manera eficaz y oportuna desde una óptica de inclusión laboral, las competencias definidas marcan los aspectos que deben tener en cuenta los profesionales que quieran enfocar su labor en la gestión del talento humano, ya que las competencias básicas y genéricas, por su transversalidad, suelen ser definitivas en los procesos de selección del personal, es así que se denota claramente la importancia de las competencias laborales genéricas al momento de captar a un potencial humano (Chaparro & Urra, 2013).



“Las competencias sociales que demuestran los líderes del futuro serán, determinantes, más allá de títulos o calificaciones, para enfrentar las presiones de sus equipos y organizaciones, la volatilidad del contexto político y social y las oportunidades de interactuar con redes globales y multiculturales” claramente menciona que las competencias sociales, que pertenecen a las competencias laborales genéricas son de gran importancia para que los trabajadores puedan afrontar a ambientes cambiantes de trabajo (Deloitte University Press, 2015).

Es importante que desde las universidades se prepare a los estudiantes en habilidades blandas para que éstos egresen con herramientas que agreguen una ventaja diferenciadora que les permita competir en el mercado laboral, conseguir buenos empleos, obtener buenas remuneraciones. Para la enseñanza de estas habilidades es necesario modificar los contenidos de la educación, confiriendo tanta importancia a los conocimientos técnicos como a las competencias blandas. Esto podría apuntalarse, mediante un proceso formal, sistemático y de largo plazo, que establezca claramente el nivel deseado de estas habilidades y el alcanzado por los estudiantes, y que propicie continuamente espacios de práctica para que los alumnos incorporen soft skills a su perfil a lo largo de su carrera (Tito & Serrano, 2016).

Las instituciones de educación superior les quedan numerosos desafíos pendientes, entre los que se incluyen: la revisión de las competencias genéricas que pretende desarrollar en sus estudiantes, con el fin de lograr una mayor pertinencia con las necesidades de cada carrera; la formación y el perfeccionamiento docente; y el desarrollo y perfeccionamiento de instrumentos de evaluación que permitan monitorear el grado de avance de estas competencias en los estudiantes, a lo largo de toda su carrera. Estos tres desafíos generan oportunidades para desarrollar nuevas líneas de investigación que le



permitan, tanto al centro de formación técnica Inacap como a otras instituciones formadoras de técnicos, brindar una mejor preparación a sus egresados, con el fin de que puedan enfrentar su futuro laboral con mayor seguridad (Pugh & Lozano-Rodríguez, 2019).

2.1.2 Antecedentes nacionales.

En su tesis denominada: Evaluación de las estrategias de capacitación del programa de capacitación laboral juvenil, pro-joven, para la inserción laboral de jóvenes entre 16 a 24 años en la ciudad de Piura, en una de sus recomendaciones menciona que: revisar el currículo formativo, organizando los módulos desde un enfoque transversal orientado hacia la formación integral de los jóvenes participantes, de tal manera que no sólo se privilegie la formación técnica, sino también la formación en valores, que son fundamentales en la interacción de las personas en cualquier ámbito laboral (Julcahuanga, 2013).

De acuerdo a los resultados de la investigación se puede afirmar que, existe un porcentaje bien marcado de bajo desarrollo en algunas habilidades blandas más que otras, esto significa un nivel menor al del promedio de los profesionales del área. Insuficiente para el cargo. Mientras la mayoría de habilidades están en un nivel (suficiente) entendiéndose como básico para el cargo, Quiere decir esta percepción de las empresas lleva a una permanente búsqueda de nuevos postulantes con habilidades blandas desarrolladas, y que el mercado académico actualmente no oferta suficientes estudiantes con estas exigencias, creando un problema para las empresas, existe una generando una escasez de talento, y a la ruptura entre la demanda y oferta de profesionales. También podemos concluir que las empresas vienen valorando cada vez más estos aspectos (Silva, 2016).



En su tesis denominada, impacto del programa nacional de empleo juvenil “jóvenes productivos” en la empleabilidad de los beneficiarios de la ciudad de Huánuco, periodo 2015, en una de sus recomendaciones menciona que: capacitar a los facilitadores para que incidan en que el beneficiario no solo adquiera competencias técnicas y cognoscitivas sino también actitudinales (Fluidez, flexibilidad, autoestima tolerancia), pues las empresas hoy contratan por este tipo de competencias a su personal (Rubin, 2016).

“En la dimensión social, los especialistas en recursos humanos de los cuatro países han enfatizado la necesidad de que los profesionales cuenten con habilidades de trabajo en equipo y respeto como factor de éxito profesional en el mercado laboral”. Es así que en su estudio realizado en 4 países, entrevistando y encuestando a gerentes de recursos humanos, concluyen que las habilidades sociales, mismas que pertenecen a las competencias laborales genéricas tienen mayor importancia al momento de seleccionar a un colaborador (Ochoa, Jáuregui, Gomes, Ruiz, & Lasio, 2017).

Se recomienda al Programa aplicar métodos interactivos de enseñanza para facilitar el acercamiento entre docentes y alumnos, incorporando en los cursos el modelo de gestión por competencias, considerando las competencias genéricas, específicas, técnicas personales, blandas, directivas y laborales, ya que este modelo, parte del principio de que son las competencias el factor clave que permite a las personas desempeñarse con éxito en sus labores. Se considera necesario incidir en las competencias blandas, ya que la empleabilidad de los jóvenes dependerá en gran medida de cuan fuerte sea su decisión o voluntad de buscar y conseguir empleo ya que existen circunstancias personales que influyen sobre la empleabilidad y pueden ser condicionamientos económicos, sociales y también características psicológicas (motivación y autoestima) como se identificó en este caso (Atoche, 2017).



2.1.3 Antecedentes locales.

En su tesis denominada, análisis de los determinantes de desempleo juvenil en la ciudad de Juliaca, 2016, en una de sus recomendaciones menciona que: incentivar y motivar a la población joven a seguir formándose laboralmente y académicamente, ya que con mayor nivel de educación los jóvenes podrán ofertar trabajo de mayor calidad (Roque, 2016).

¿Pero qué es lo que hace que dichos candidatos no sean idóneos? La interpretación de las tablas nos muestran que las aptitudes y valores personales tienen gran influencia en el éxito de una empresa, si no se cuenta con aptitudes o competencias laborales, esto dificultará sin duda, el clima laboral dentro de la empresa, la poca facilidad para poder adaptarse a cambios hace que tanto el empleador como el empleado no puedan convivir en un ambiente de armonía. De otro lado, los encuestados consideran que la responsabilidad y lealtad son los valores más primordiales. Todas las empresas buscan la lealtad de sus empleados, y mantener un empleado fiel. Finalmente todos los valores personales son imprescindibles para la buena marcha en equipo, si se carece de valores, entonces la empresa no podrá funcionar sólidamente, por ende, tendrá como resultado la desestabilización organizacional (Colquehuanca, 2018).

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Competencias laborales

Las competencias laborales son importantes, ya que llegan a determinar el desempeño laboral de un colaborador en cierto puesto, si las competencias son adecuadas al puesto, el nivel de desempeño incrementa, en consecuencia los objetivos organizacionales se cumplen y la eficiencia organizacional es mayor, es por ello que las organizaciones contratan personal que tenga alto nivel de desarrollo de competencias”.



Dentro de la teoría burocrática de la organización, Max Weber menciona que una de las características, es la competencia técnica y meritocracia, la burocracia es una organización de las personas se basa en el mérito y en la competencia técnica y no en preferencias personales. La selección, la admisión, la transferencia y la promoción de los empleados son basadas en criterios de evaluación y clasificación, válidos para toda la organización y no en criterios particulares y arbitrarios. Esos criterios universales son racionales y toman en cuenta la competencia, el mérito y la capacidad del empleado en relación con el cargo. De donde se origina la necesidad de exámenes, concursos, pruebas y títulos para admisión y promoción de empleados (Chiavenato, 2006).

McClelland (1973) es el primer académico que propone el concepto de competencia relacionado con el desempeño, en un intento de encontrar un enfoque más completo e inclusivo y no solo referido a la inteligencia, para seleccionar a un candidato, este autor identifica 5 tipos generales de competencias:

1. Motivos o disparadores de conducta, equiparables a las necesidades humanas, cuya insatisfacción promueven una conducta.
2. Rasgos, entendidos como características físicas/biológicas de la persona.
3. Auto concepto, referido a la identidad o manera en que nos percibimos a nosotros mismos.
4. Conocimiento, concerniente a cuanto se sabe de algo.
5. Destrezas, que pueden ser tanto físicas como mentales.

Levy-Leboyer (1997) Son, entonces, conexiones entre las características individuales y las cualidades requeridas para llevar a cabo las misiones del puesto. Como menciona el autor las competencias son un conjunto de aptitudes conocimientos, cualidades y demás características de una persona hacen que pueda desenvolverse en un



ámbito laboral en específico, mismo que puede ser medido en situaciones de trabajo y test. Finalmente para Louffat, y otros (2018) en su libro denominado: indicadores y mediciones aplicados a la gestión de personas, un análisis desde diversas perspectivas, menciona que: “Uno de los iconos temáticos centrales en la gestión moderna de personas es el, modelo de competencias, el cual puede ser definido como el conjunto integrado de conocimientos, habilidades y actitudes tanto de la empresa como de los trabajadores de la empresa y que generen valor económico y emocional”

Para Levy-Leboyer (1997) las competencias son repertorios de comportamientos de algunas personas dominan mejor que otras, lo que las hace eficaces en una situación determinada. Esos comportamientos son observables en una realidad cotidiana del trabajo e, igualmente en situaciones de evaluación. Ponen en práctica, de forma integrada, aptitudes, rasgos de personalidad y conocimientos adquiridos. Así mismo Para Spencer & Spencer (1993) en su investigación denominada, competence at work, models for superior performance, mencionan que una competencia es una característica profunda de un individuo que se encuentra causalmente relacionada con un desempeño efectivo (que se toma como criterio de referencia) y/o superior en un puesto de trabajo o situación laboral, finalmente Otra definición de Boyatzis (1982) de cierta forma coincide con la de McClelland, pero acentúa los componentes no visibles, y por ello concibe a las competencias como: características subyacentes del individuo que llevan o dan lugar a un desempeño superior o eficaz.

Irigoin & Vargas (2002) La competencia tiene que ver en este caso con una combinación integrada de conocimientos, habilidades y actitudes conducentes a un desempeño adecuado y oportuno en diversos contextos. La flexibilidad y capacidad de adaptación resultan claves para el nuevo tipo de logro que busca el trabajo y la educación



como desarrollo general para que las personas hagan algo con lo que saben. Por otro lado Gonzales , Herrera, & Zurita (2009) menciona que las competencias como el resultado de experiencias integradoras de aprendizaje en las cuales las destrezas, las habilidades y el conocimiento interactúan para formar aprendizajes que tienen valor de cambio en relación para la tarea por la cual se ensamblaron, finalmente para Alles (2017) en su libro denominado: Diccionario de Competencias, la trilogía, hace referencia sobre las competencias como las características de personalidad, devenidas en comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo.

Para Louffat, y otros (2018) en su libro titulado Indicadores y mediciones aplicados a la gestión de personas, un análisis desde diversas perspectivas, menciona el siguiente modelo: teniendo como base las core-competences se pueden identificar y formular las competencias que deben ostentar los trabajadores en los diversos puestos de la empresa para que un trabajador pueda ser competente, debe contar con las tres dimensiones citadas en la definición:

- Saber, es decir contar con conocimientos teóricos sobre su profesión, ocupación y/o trabajo.
- Hacer, es decir, tener la habilidad de aplicar a la realidad todo el bagaje de conocimientos teóricos que conoce.
- Ser, es decir, guiar su comportamiento a partir de valores que generen actitudes positivas en su desempeño.

2.2.2 Competencias laborales genéricas.

Yániz & Villardón (2006). “Se denomina competencia genérica a aquellas que son consideradas apropiadas para la mayoría de carreras o titulaciones porque constituyen adquisiciones propias de la educación superior. Están relacionadas con cualidades que



asocian a la formación universitaria e incluyen un conjunto de habilidades cognitivas y meta cognitivas, conocimientos instrumentales y actitudes consideradas valiosas en la sociedad del conocimiento”, del mismo modo Chaparro & Urra (2013). Mencionan que “Son atributos compartidos por una serie de profesiones conexas, que pueden desarrollarse en diversas disciplinas académicas y son transferibles dentro de ciertos límites. Se relacionan con los comportamientos y actitudes laborales propios de diferentes ámbitos de producción su importancia radica en responder a las demandas de un mundo cambiante”, para finalizar Rodríguez (2007)”Las competencias genéricas identifican los elementos compartidos que pueden ser comunes a cualquier titulación (capacidad de aprender, diseñar proyectos, destrezas administrativas)”

“Son las competencias que permiten a la organización llevar adelante los procesos centrales, claves sustantivos, más relevantes, aquellos que la diferencian de otras organizaciones y le permiten tener éxito. Todos los miembros de la organización deben poseer estas competencias” (Patricio 2011).

Chaparro & Urra (2013) Una visión desde los trabajadores sociales ubicados en el área de gestión del talento humano, menciona que Constituyen la base del estudio de la profesión y comprenden las competencias instrumentales, interpersonales y sistémicas, así mismo, TUNING- Universidades de la Union Europea (2003) las competencias laborales genéricas se dividen en:

Competencias instrumentales: tienen un carácter de herramienta con un carácter procedimental y abarcan todas aquellas competencias que pueden considerarse como instrumentos básicos para el desempeño de la actividad laboral, como puede ser el dominio de idiomas o de la ofimática.

- Capacidad de análisis y síntesis.
- Capacidad de organizar y planificar.



- Conocimientos generales básicos de la profesión.
- Comunicación oral y escrita en la propia lengua.
- Conocimiento de una segunda lengua.
- Habilidades básicas de manejo del ordenador.
- Habilidades de gestión de la información (habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas).
- Resolución de problemas.
- Toma de decisiones.

Competencias interpersonales: tienden a facilitar y favorecer los procesos de interacción social y de cooperación y se asocian a la disposición al trabajo, a las capacidades de organización, de coordinación, de adaptación y de intervención, trabajo en equipo, resolución de problemas etc.

- Capacidad crítica y autocrítica.
- Trabajo en equipo.
- Habilidades interpersonales.
- Capacidad de trabajar en equipo interdisciplinar.
- Capacidad para comunicarse con expertos de otras áreas.
- Apreciación de la diversidad y multiculturalidad.
- Habilidad de trabajar en un contexto internacional.
- Compromiso ético.

Competencias sistémicas: Requieren como base las competencias instrumentales e interpersonales se identifican con las destrezas y habilidades que conciernen a los sistemas en su totalidad y tienden a facilitar y favorecer los procesos relacionados con la aplicación de los conocimientos y habilidades así como la organización del trabajo, iniciativa y espíritu emprendedor.



- Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica.
- Habilidades de investigación.
- Capacidad de aprender.
- Capacidad para adaptarse a nuevas situaciones.
- Capacidad para generar nuevas ideas (creatividad).
- Liderazgo.
- Conocimiento de culturas y costumbres de otros países.
- Habilidad para trabajar de forma autónoma.
- Diseño y gestión de proyectos.
- Iniciativa y espíritu emprendedor.
- Preocupación por la calidad.
- Motivación de logro.

2.2.2.1 Medición de las competencias laborales genérica.

Sistema de evaluación y medición de competencias laborales genéricas.

La evaluación de competencias ha de considerar diferentes aspectos: el cognoscitivo, el afectivo y conductual; estos a su vez son componentes de la medición de las actitudes (García Gil, 2015).

Toda evaluación parte de que existen diferencias individuales, mismas que en esencia son la justificación de la misma evaluación, y el objetivo es cuantificar esas dimensiones.

Escala a utilizar

La numérica, consiste en la asignación de una escala progresiva. Considerando que las representaciones numéricas son exactas y que la métrica en el comportamiento es simbólica.

Para la conformación de una escala se puede utilizar un continuo de cinco puntos, Likert (1976), citado por Hernandez-Sampieri & Mendoza (2018).

Tabla 1. Escala numérica, misma que se considerara en el cuestionario.

Competencia a medir	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Trabajo en equipo	1	2	3	4	5

Fuente: (Hernandez-Sampieri & Mendoza, 2018)

Elaboración: propia

Las conductas a evaluar requieren ser definidas operacionalmente. La definición operacional entonces es una descripción clara sobre la competencia que se trata, además de que en el instrumento o herramienta tendrá que describir los comportamientos que han de identificarse con facilidad.

Es necesario observar que define el entorno en el que se desarrolla el trabajo, usando verbos activos y visibles, conjunta varias acciones específicas y establece a la que están dirigidas, actualmente hay varios autores que han publicado diccionarios o compendios de competencias laborales, se debe revisar dicha información con la finalidad de elegir las competencias que reflejen la competencia que se desea evaluar, dentro del giro de la empresa y tipo de cargo al que se necesita referir.

El Centro Interamericano de Investigación y Documentación sobre Formación Profesional (CINTEFOR) que adaptó el método de Hagar et al. (1994), recomienda cuatro principios de la evaluación de competencias:

1. Validez. Son válidas cuando ellas miden lo que pretenden medir.
2. Confiabilidad. Se refiere a que la aplicación es interpretada consistentemente de un evaluado a otro y de un contexto y otro.
3. Flexibilidad. Es la adaptación satisfactoria a una variedad de modalidades de formación y a las diferentes necesidades de los evaluados.



4. Imparcialidad. El hecho de que no perjudica o favorece a evaluados en particular, pues ellos entiendes lo que se espera de ellos y de qué forma se hará la evaluación.

Para la interpretación de los resultados

Tabla 2. Varen para interpretación de resultados

ESCALA	CUALIFICACION
0% - 20%	Insuficiente
21% - 40%	En dudas
41% - 60%	Suficiente
61% - 80%	Notable
81% - 100%	Excelente

Fuente: Adaptado de Villa Sánchez & Poblete Ruiz (2011)

Elaboración: propia

Significado:

1. **Insuficiente:** el beneficiario no posee un nivel suficiente de dominio de la competencia valorada.
2. **En dudas:** hay que cuestionarse la preparación del beneficiario con respecto a la competencia valorada planteando como superar los aspectos insuficientes evidenciados por las preguntas sobre alguno de los indicadores, así como las actividades de aprendizaje que debería realizar.
3. **Suficiente:** el beneficiario desempeña la competencia (los indicadores de competencia) a un nivel aceptable.
4. **Notable:** demuestra un buen nivel de dominio con respecto al aspecto valorado.
5. **Excelente:** demuestra un nivel de competencia excepcional.

Dimensión e indicadores de las competencias laborales genéricas en el área de ventas.

Para determinar las competencias laborales genéricas que son inherentes a los beneficiarios capacitados en el área de ventas se determinó a través de la revisión de fichas de competencias laborales certificadas por el ministerio de trabajo a través de la organización internacional del trabajo, mismo que es denominado como “mapa funcional

del perfil ocupacional del representante de ventas” , adjuntado en el Anexo 1, a continuación se muestra las competencias laborales genéricas que se requiere para el puesto de representante de ventas (Vendedor).

COMPETENCIAS GENÉRICAS	
Relaciones interpersonales:	<ul style="list-style-type: none">• Capacidades de interrelación en diferentes contextos.• Trabajo en equipo.• Adaptación al cambio.• Trabajo bajo presión.• Solución de problemas.• Negociación.
Gestión de Recursos:	<ul style="list-style-type: none">• Manejo de Tiempo.• Manejo de materiales
Cualidades personales:	<ul style="list-style-type: none">• Perseverancia.• Ética.• Persuasión.• Asertividad.• Empatía.• Responsabilidad.
Gestión de la información:	<ul style="list-style-type: none">• Comprensión de órdenes e instrucciones.• Organización y manejo de la información.• Pertinencia de la información.

Figura 1 Mapa de competencias laborales genéricas para un representante de ventas.

Fuente: Ministerio del trabajo

Elaboración: Ministerio del trabajo

2.2.3 Desempleo juvenil.

El desempleo Juvenil es un problema de margen global, siendo este un desajuste entre la demanda de empleo y la oferta del mismo, siendo los jóvenes los más afectados, por ello se desarrolla la presente investigación, realizando la bibliografía siguiente.

El desempleo representa un grave problema económico a nivel personal y social, por dos razones principales, por que derivan en:

- a) Pérdida de ingresos y producción. La pérdida de un empleo provoca una pérdida de ingresos y una pérdida de producción. Estas pérdidas resultan devastadoras para las personas que deben asumirlas, y ocasionan que el desempleo se convierta en una perspectiva atemorizante para cualquiera.



- b) Pérdida de capital humano. El desempleo prolongado Daña de forma permanente los prospectos laborales de la gente, ya que destruye el capital humano.

Dentro de la bibliografía se menciona el desempleo estructural, mismo que menciona que ocurre cuando se dan cambios en la tecnología, o en la competencia internacional, y que modifica los requerimientos en relación con las capacidades necesarias para realizar un trabajo o de la ubicación de los empleos (Parkin & Loría 2015).

Para determinar el número de personas consideradas población en edad activa, se determina a través de una resta del total de la población, excluyendo a las personas que no tenían edad para trabajar (los menores de 15 años) o habían sobrepasado la edad de jubilación (65 años a más), de ahí se determina el número de personas potencialmente disponibles para trabajar, es decir, la población en edad activa. La población activa, es el número de personas trabajando o buscando un trabajo, y la población inactiva, es el número de personas que no trabajan y no buscan un trabajo. Dentro de la población activa se encuentra las personas ocupadas, es decir las personas que están trabajando, y por otro lado están las personas desempleadas, los mismos que están en busca de trabajo (Blanchard, Amighini, & Giavazzi 2012).

Battglia (1961) hasta finales del siglo XIX el concepto de desempleo se refería a la actitud mental de no asumir compromisos ni responsabilidad. Al culminar el siglo el término cambia de significado y desempleado empieza a significar persona (obrero, bracero) sin trabajo. Murray (1908) en el diccionario se menciona que: “En inglés, el término «unemployment» aparece en el diccionario con su significado actual a finales del siglo XIX. De acuerdo con el New Dictionary of Historical Principles, el término estaba en uso desde 1600, pero con un significado distinto: efectivamente, se refería a hombres y cosas inutilizadas. En cambio, para definir la condición de las personas sin trabajo se



aplicaba el término «idleness», y no es casual que signifique no sólo desempleo sino también ocio. En definitiva, para definir al desempleado se aplicaba un término implícitamente despreciativo, ya que quien era idle (es decir, estaba sin trabajo) lo era en cuanto ocioso”. Para finalizar Mankiw(2012) menciona que esta categoría incluye a aquellos que no estuvieron empleados, pero que estaban disponibles para trabajar e intentaron encontrar un empleo durante las últimas cuatro semanas. También incluye a quienes están esperando que los vuelvan a llamar de un empleo del que fueron despedidos.

El Desempleo, según la OIT se considera la situación de un conjunto de individuos que, teniendo edad, capacidad o deseos de trabajar, no pueden conseguir un puesto laboral, lo cual lleva a una situación de paro forzoso que provoca grandes problemas económicos (Organización Internacional del Trabajo 2019).

Las personas que se presentan sin trabajo presentan las cualidades de:

- a) estar sin trabajo esto significa que no contaban con un empleo ni tampoco realizaban alguna actividad por cuenta propia.
- b) el estar disponible para trabajar es decir con la disponibilidad para la toma de algún empleo remunerado.
- c) El estar en situación de búsqueda de trabajo, lo que esto implica haber realizado alguna actividad en ese periodo con la intención de obtener un empleo o intentar comenzar una actividad propia.

Así mismo Para entender mejor el problema se debe estudiar las causas del desempleo juvenil, Tokman (2002) en su artículo denominado: Desempleo juvenil en el cono sur; Causas consecuencias y políticas, Menciona que: “cuatro son las causas del desempleo juvenil que se identifican con mayor frecuencia”:



- Primero: la insipiente dinámica de la economía y las características del crecimiento.
- Segundo: las exigencias o expectativas de los jóvenes en relación al empleo esperado.
- Tercero: la insuficiencia del capital humano, tanto en educación y experiencia.
- Cuarto: los factores relacionados con la rigidez del mercado de trabajo y en particular, con los costos de contratación y despido de los jóvenes y los niveles de los salarios mínimos.

Para finalizar Beyer (1998) En su artículo denominado: ¿Desempleo juvenil o un problema de deserción escolar? él explica cuatro posibles causas del desempleo juvenil, los cuales lo divide en tres grupos principales.

- Primer grupo: escaso capital humano, baja escolaridad, nula experiencia laboral, y eventualmente falta de madurez.
- Segundo grupo: mercados laborales, salario mínimo.
- Tercer grupo: Voluntario.

Mankiw (2012) La medición del desempleo es labor de la oficina de Estadística laboral de cada país y se realiza con base a una encuesta permanente que se aplica a los hogares. Estados Unidos Bureau of Labor Statistics, BLS, que es parte del departamento del trabajo, produce datos cada mes datos sobre empleo, estos datos provienen de una encuesta, regular de alrededor de 60 000 hogares, denominada Encuesta Actual de la población (Current Population Survey). Con base en las respuestas de las encuestas, la BLS asignan a cada adulto de (16 años y mayor) en una de tres categorías.

- Empleado (u ocupado): esta categoría incluye a los que trabajaron como asalariados, los que lo hicieron en su propio negocio o que lo hicieron sin pago en el negocio de otro familiar. Se cuenta a los trabajadores tanto de tiempo completo como por horas. Esta categoría también incluye a aquellos que no estaban trabajando, pero que tenían empleos de los que se ausentaron temporalmente, por ejemplo debido a una enfermedad, por vacaciones o por mal tiempo.
- Desempleo (o desocupado): esta categoría incluye a aquellos que no estuvieron empleados, pero que estaban disponibles para trabajar e intentaron encontrar un empleo durante las últimas cuatro semanas. También incluye a quienes están esperando que los vuelvan a llamar de un empleo del que fueron despedidos.
- Fuerza de la fuerza laboral (o inactivos): esta categoría incluye a todos los que no se ajustan a ninguna de las dos categorías anteriores, como estudiantes de tiempo completo, amas de casa y jubilados.

2.2.3.1 Medición del desempleo juvenil

Para medir el desempleo se tomará en cuenta el número de beneficiarios insertados laboralmente, esto a través de revisión documentaria en el área de vinculación e inserción laboral, así mismo para determinar si el número es bajo, medio o alto, se tomará en cuenta el siguiente cuadro.

Tabla 3. Varen para interpretación de resultados de desempleo

Escala cuantitativa	Escala cualitativa
[1-24]	Bajo
[25- 49]	Medio
[50-74]	Alto

Fuente: revisión bibliográfica

Elaboración: propia

Tasa de desempleo

Parkin & Loría (2015) La magnitud del desempleo es un indicador de que tantas personas que buscan empleo no pueden encontrarlo. La tasa de desempleo es el porcentaje de individuos que forman parte de la fuerza laboral pero carecen de empleo. Es decir:

$$Tasa\ de\ desempleo = \frac{Número\ de\ personas\ desempleadas}{Fuerza\ laboral} \times 100$$

Y

$$\begin{aligned} Fuerza\ laboral \\ &= \text{número de personas con empleo} \\ &+ \text{número de personas sin empleo} \end{aligned}$$

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Adaptación al cambio: capacidad para comprender los cambios en el entorno de la organización, tanto interno como externo, y proponer acciones en relación con las tareas a su cargo que permitan transformar las debilidades en fortalezas y potencias estas últimas para alcanzar las metas deseadas. Capacidad para seguir trabajando con el ritmo habitual en épocas difíciles (Alles, 2017).

Asertividad: es la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás (Castanyer, 2014).

Capacidad de interrelacionarse en diferentes contextos: es la capacidad de poder entablar relaciones comunicativas positivas en contextos nuevos, es decir, nuevos individuos, nuevos espacios geográficos, etc.

Competencias relativas a la gestión de la información: se refiere a un ciclo de actividad organizacional y al desarrollo, simulación o modelado de sistemas de información, aplicables a áreas de gestión en organizaciones para la adquisición de info



rmación de una o más fuentes, la custodia y la distribución de esa información a aquellos que la necesitan, y su disposición final a través del archivado o borrado (Wikipedia, 2019).

Competencias relativas a la gestión de recursos: esta competencia normalmente desarrollada que permite al ejecutivo juntar los factores de producción, es decir, asignar y utilizar los recursos del modo más idóneo y eficiente, aplicándolos en conexión al logro de los objetivos de la empresa (Pacheco, 2015).

Competencias relativas a las cualidades personales: son aquellas características definitorias y distintivas de una persona, misma que puede ser natural o innata o algo adquirido con el paso del tiempo, estas pueden estar relacionadas a la calidad o a un cierto nivel de excelencia (Definición.de, 2019).

Competencias relativas a las relaciones interpersonales: consiste en relacionarse positivamente con otras personas a través del diálogo. Esta competencia es un signo de madurez psicológica. Misma que supone, primero, una autoestima interior; segundo, cierta apertura y empatía hacia los demás, también supone cierta capacidad para escuchar, dialogar respetuosamente con personas, ideas, culturas, etc (Achaerandio, 2010).

Comprensión de órdenes e instrucciones: es la capacidad de escuchar y comprender un mensaje que contiene consigo órdenes e instrucciones para la realización de una actividad, conlleva desarrollar la escucha activa y consciencia de toda la instrucción .

Desempleo: la situación de un conjunto de individuos que, teniendo edad, capacidad o deseos de trabajar, no pueden conseguir un puesto laboral, lo cual lleva a



una situación de paro forzoso que provoca grandes problemas económicos (Parkin & Loría , 2015).

Empatía: definida como la conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas. Ser empático hacia los sentimientos y los puntos de vista de otras personas e interesarnos activamente por las cosas que les preocupan (Patricio, 2011).

Ética: capacidad para actuar sobre la base de valores morales, las buenas costumbres y prácticas organizacionales, y respetar las políticas y los valores de la organización. Capacidad para respetar valores y buenas costumbres, aún sobre intereses propios, y establecer relaciones con otras personas sobre la base del respeto. Ser modelo para sus compañeros por su ética, tanto en lo laboral como en lo personal (Alles, 2017).

Manejo de materiales: corresponde a la capacidad de manipular, transportar, administra ubicar y almacenar un material asignado, teniendo en cuenta el espacio y tiempo.

Manejo del tiempo: el directivo que maneja esta competencia es capaz de hacer las cosas importantes en su oportunidad; de tal manera que no se agobia por actividades que le absorben el día, sin tener claro que es más importante y que menos relevante. Se rige por una agenda de trabajo predecible, no improvisa órdenes, practica la puntualidad (Pacheco, 2015).

Negociación: es el proceso de interactuar con el objetivo de obtener el acuerdo o el resultado que uno desea, así mismo es un esfuerzo por influir o persuadir, la negociación efectiva es el uso del conocimiento de uno mismo y de los demás,



combinado con el análisis de la información y el tiempo, para así decidir actuar por medio del poder de influencia personal y afectar el comportamiento de otro (Budaj, 2011).

Organización y manejo de la información: es la habilidad para acceder a la información de forma eficiente evaluarla de manera crítica y utilizarla de forma creativa y ética, involucra formular preguntas, identificar fuentes de información, desarrollar estrategias eficaces para ubicar la información, seleccionarla de modo adecuado, organizarla, para finalmente producir y comunicar (Competencias del siglo 21, 2019).

Perseverancia: capacidad para implementar procedimientos en relación con su puesto de trabajo tendientes a lograr un comportamiento contante y firme. Capacidad para actuar con fuerza interior, insistir cuando sea necesario, repetir una acción y mantener un comportamiento constante para lograr un objetivo, tanto personal como de la organización. Implica ser un referente para sus compañeros por su perseverancia en la consecución de objetivos (Alles, 2017).

Persuasión: capacidad de persuadir a otras personas, utilizar argumentos sólidos y honestos, y acercar posiciones mediante el ejercicio del razonamiento conjunto, que contemple los intereses de todas las partes intervinientes y los objetivos organizacionales. Implica capacidad para influenciar a otros a través de estrategias que permitan construir acuerdos satisfactorios para todos, mediante la aplicación del concepto ganar-ganar (Alles, 2017).

Pertinencia de la información: Es la capacidad de adecuación o el sentido de la utilización de la información en un determinado contexto.



Responsabilidad: capacidad para encontrar satisfacción laboral en el trabajo que se realiza y en la obtención de buenos resultados, y demostrar preocupación por llevar a cabo las tareas con precisión y calidad. Capacidad para aplicar los lineamientos recibidos en relación con responsabilidad personal y las buenas costumbres. Implica ser referente para sus compañeros por su responsabilidad profesional y personal (Alles, 2017).

Solución de problemas: capacidad para comprender, identificar y administrar situaciones de presión, contingencia y conflicto, considerando los objetivos organizacionales. Capacidad para crear soluciones oportunas y adecuadas al marco organizacional (Alles, 2017).

Trabajo bajo presión: capacidad para trabajar con perseverancia y eficacia a fin de alcanzar los objetivos que se han fijado, aun en contextos complejos. Implica trabajar con energía y mantener el nivel de desempeño esperado incluso en circunstancias exigentes y cambiantes, a lo largo de jornadas prolongadas. También, ser un ejemplo para sus compañeros en momentos difíciles (Alles, 2017).

Trabajo en equipo: capacidad para colaborar y cooperar con otras personas, tanto de su sector como de otras áreas de la organización, con el propósito de alcanzar los objetivos fijados, y reconocer los éxitos y aportes de otras personas. Capacidad para subordinar los intereses personales a los objetivos grupales y apoyar el trabajo de otros sectores de la organización. Implica ser un ejemplo para sus compañeros por su cooperación y buen trato con todas las personas (Alles, 2017).



CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

3.1.1 Provincia de Puno

Cuenta la leyenda que en Puno empezó todo. Que su lago vio surgir a Manco Cápac y Mama Ocllo, fundadores del imperio inca. Lo cierto es que, en Puno, cada bocanada de aire te hará partícipe de su historia y de increíbles paisajes naturales como el hermoso lago Titicaca, así como de la calidez de sus habitantes y la algarabía de sus fiestas, danzas y ritos. Porque en Puno, la celebración se expresa en tradiciones que se visten de fiesta todos los días. (Perú Travel, 2020).

3.1.2 Historia

Antes de la llegada de los españoles, la ciudad de Puno, era una aldea, tenía como escenario la Bahía del Lago Titikaka, formaba una población marginal localizada entre los linderos de los territorios de los Kollas (Quechuas) al norte y los Lupacas (Aymaras) al sur.

A fines del Siglo XVI el sur de Puno, estuvo bajo el gobierno de los Lupacas cuyo desarrollo alcanzó grandes avances en la agricultura, ganadería, organización social y cultura. Por otro lado, la parte norte a partir de lo que hoy es Juliaca, se encontraba en poder de los Kollas, cuyo dominio se proyectaba desde los linderos del actual Puno, hasta las riberas del Río Ramis en el lado sur – oriental del Lago Titikaka.

La ciudad de Puno era un modesto poblado de indios hasta que el Virrey Conde de Lemos la convirtió en capital de la provincia de Paucarcolla, el 4 de noviembre de 1668. Paralelamente cambió su antiguo nombre de San Juan Bautista de Puno por el de San Carlos de Puno.



El periodo de paz había terminado en 1781 cuando las revoluciones indias lucharon por su independencia como el dirigido por Tupac Katari. En la guerra de la independencia al principio del siglo XIX Puno se convirtió en una ciudad importante de conexión entre el Perú y Río de La Plata en Argentina.

Después de la independencia en 1821 Puno fue la escena de la batalla entre Perú y Bolivia, ocupando estos últimos los territorios peruanos hasta Tacna y Moquegua, hasta la firma de la convención de 1847.

El puerto de Puno cuenta con vapores que datan de inicios de la república, los que fueron transportados desde Arica (Chile) hasta el Lago Titikaka para el transporte del minerales y pasajeros desde Bolivia, los mismos que se conservan el día de hoy, así mismo se construyó un ferrocarril que interconecta los departamentos de Cuzco y Arequipa que igualmente siguen en servicio.

A segunda mitad del siglo XVII (1657) el Virrey Conde de Lemos (Pedro Fernández de Castro) traslada el puerto de San Luís de Alba, hacia lo que hoy es Puno y funda la villa de las Inmaculada Concepción y San Carlos de Puno el 9 de noviembre de 1663 y el 4 de noviembre de ese año, lo declara capital de la provincia de Paucarcolla (fecha que se celebra cada año). Luego de haber sofocado un enfrentamiento entre españoles por las famosas minas de Laykacota, las mismas que fueron enterradas y ejecutados los hermanos José y Gaspar Salcedo.

La provincia de Puno fue creada por un decreto del 2 de mayo de 1854 y es capital del departamento hoy Región Puno (Municipalidad Provincial de Puno, 2020).

3.1.3 Ubicación

El departamento de Puno está ubicado al extremo sur este del Perú, entre los $13^{\circ}00'00''$ y $17^{\circ}17'30''$ de latitud sur y los $71^{\circ}06'57''$ y $68^{\circ}48'46''$ de longitud oeste del meridiano de Greenwich (BCRP, 2020).

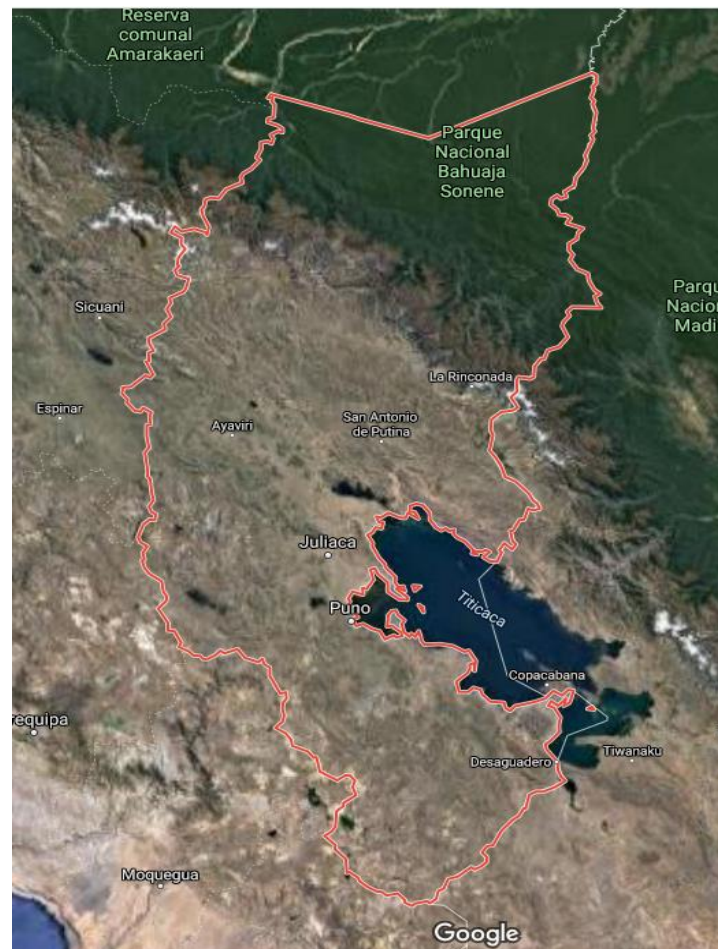


Figura 2 Ubicación de Puno

Fuente: Google maps

Elaboración: propia

3.1.4 Extensión

Cuenta con una extensión territorial de 71 999,0 km² (6 por ciento del territorio nacional) siendo el quinto departamento más grande en el ámbito nacional. La región está subdividida en 13 provincias y 109 distritos, distribuidos de la siguiente manera: Puno 15 distritos, Azángaro 15, Carabaya 10, Chucuito 7, El Collao 5, Huancané 8, Lampa 10, Melgar 9, Moho 4, San Antonio de Putina 5, San Román 4, Sandía 10 y Yunguyo 7 (BCRP, 2020).



3.1.5 Geografía

El territorio puneño comprende 43 886,36 Km² de sierra (61,0 por ciento) y 23 101,86 Km² de zona de selva (32,1 por ciento), 14,5 Km² de superficie Insular (0,02 por ciento) y 4 996,28 Km² (6,9 por ciento) que corresponden a la parte peruana del lago Titicaca. La región abarca un perímetro fronterizo de 1 108 Km., que representa el 11 por ciento de línea de frontera del Perú (BCRP, 2020).

3.1.6 Clima

El clima de la región es frío y seco, con una estación lluviosa de 4 meses. En la selva el clima es templado-cálido.

La formidable elevación del altiplano y su condición geográfica única en el mundo, hace que en la práctica haya sólo dos estaciones climáticas bien diferenciadas. El invierno que absorbe al otoño y va de Mayo a Octubre, con noches frías, pero con días soleados y de intensa luminosidad. La primavera que se une al verano, es la época de lluvias y se extiende de Noviembre a Abril. La temperatura promedio es de 9°C, teniendo días cálidos de 24°C y noches frías con temperaturas de 2 a 3°C (Municipalidad Provincial de Puno, 2020).

3.1.7 Ecología

Puno es el hábitat de pájaros, como las parihuanas (*Phoenicopterus chilensis*); de peces, como el carachi (de la especie *orestias*), el suche (*trichomycterus punctualatus* o *trichomycterus rivulatus*), la trucha y pejerrey; y la totora (*cattail* o caña) maleza de agua que puede ser tal alta como 3 metros. La totora es usada por los Uros como material en la construcción de casas y canoas, y como comida de bebé -la porción más baja del tallo es llamada *ch'ullu* -por ser una buena fuente de yodo. Debe mencionarse que una sección de este lago (36, 108 ha) fue declarada Reserva Nacional del Titicaca en octubre de 1978,



con el objeto de preservar sus especies naturales y su belleza pintoresca. Además Puno nos encanta con sus paisajes a lo largo de sus laderas en donde usted puede observar hermosas vicuñas, alpacas, llamas, ganado y ovino, los cuales se encuentran en estado silvestre o domestico (Municipalidad Provincial de Puno, 2020).

3.1.8 Límites

Limita por el norte con la región Madre de Dios, por el este con la República de Bolivia, por el sur con la región Tacna y la República de Bolivia y por el oeste con las regiones de Moquegua, Arequipa y Cusco (BCRP, 2020).

3.1.9 Actividades económicas

- **Agricultura:** La agricultura está relacionada con las condiciones climatológicas como las inundaciones, heladas y sequías. Por otra parte la infraestructura de riego es muy poco. Se utiliza tecnología artesanal y más del 90% de los cultivos son desarrollos a riego.
- **Ganadería:** La ganadería es la actividad más importante de este departamento. Puno es el primer productor de ovinos, alpacas y llamas. La ganadería está limitada por factores climáticos, ya que sufrió una fuerte sequía en los años 1982 y 1983, que redujo las especies.
- **Pesca:** El Lago Titicaca produce una variada y numerosa vida hidrobiológica. Las especies más sobresalientes son la trucha, el pejerrey, el carahi, ishpi y el suche. La pesca se realiza artesanalmente ya sea individual o familiar.
- **Minería:** Se da en pequeña y mediana minería. Los más importantes centros mineros son yacimientos auríferos de San Antonio de Poto, yacimiento de uranio de Huiquisa, y plomo y plata en Berenguela.



- Industria: Esta actividad es menos desarrollada que las anteriores. La industria se centraliza en Juliaca y Puno.
- Artesanía: En artesanía sobresale la línea textil (Congreso de la república del Perú, 2020)

3.1.10 Autoridades municipales

El Concejo Provincial de Puno está integrado por el alcalde de Puno y 11 regidores, según lo dispuesto por el Jurado Nacional de Elecciones. Los regidores son determinados de manera proporcional a los resultados obtenidos en las elecciones municipales siendo la gestión 2018-2021. El actual consejo provincial está conformado por el Alcalde: Martín Ticona Maquera y sus 11 regidores. En el orden de presentación, Jorge Quispe Apaza, Rogelio Pacompía Paucar, Wilma Yanet Arizapana Yucra, Eliana Mazuelos Chávez, Adolfo Perez Perez, Eddy Narciso Larico Tintaya, Juan José Yucra Quispe, Yannina Mitza Arias Huaco, Richard Leandro Tipo Quispe, José Domingo Calizaya Mamani y Carmelo Alejo Mayta (Municipalidad Provincial de Puno, 2020).

3.1.11 Festividades

Puno es una ciudad que está en movimiento todos los días del año, es difícil no encontrar un festival, como la celebración de la Fiesta de la Virgen de la Candelaria, donde los bailarines sacuden las rocas del Altiplano. Vistiendo trajes de brillantes colores, trajes llamativos y máscaras complejas, estos bailarines giran y giran al ritmo de la música, marcada con tambores y flautas de caña, como tratando de agradecer a la tierra y el cielo por ser bendecidos de vivir en esta ciudad única a orillas del Lago Titicaca. A continuación se hará mención de el calendario de fiestas y festivales en Puno (GO2PERU, 2020)



- Fiesta de la Virgen de la Candelaria, Febrero 2 (día central), Durante 18 días la ciudad altiplánica de Puno, a orillas del Lago Titicaca (3,870 m.s.n.m.), se convierte en la capital folclórica de América: en ella se concentran más de 200 bandas de músicos y decenas de miles de danzantes para celebrar a la Mamacha Candelaria.
- Carnavales, Febrero - Marzo (Movable). Los carnavales peruanos están marcados por el carácter festivo de las zonas andinas, que cíclicamente rompen con toda solemnidad. Más allá de las peculiaridades regionales, una característica común a casi todos los lugares de la sierra es el ritual de la yunza, conocida como umisha en la selva y como cortamonte en la costa. Consiste en plantar artificialmente un árbol cargado de regalos, en torno al cual se baila hasta tumbarlo con los cortes de un machete o hacha. La pareja que da el corte con el que se derriba al árbol queda emparentada y a cargo de la organización de la yunza del siguiente año. En todo el país es muy difundido jugar a echar agua a las personas, por lo que durante toda la fiesta es conveniente andar prevenido.
- Semana Santa, Marzo - Abril (Movable)
- Feria de Alasitas, Mayo 1, La Feria de las Alasitas es una feria artesanal en la ciudad de Puno, cuya característica principal es la venta de miniaturas con la finalidad ritual de que las mismas se conviertan en realidad bajo los auspicios de la deidad aymara Ekeko.
- Fiesta de la Santa Cruz, Mayo 3
- Día de todos los Santos y Día de los Muertos, Noviembre 1 y 2
- Aniversario de fundación de la ciudad de Puno, Noviembre 4

3.2 PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

El periodo de duración del estudio, fue de 7 meses los cuales se detallan a continuación:

Actividad	2 Trimestres (Inicio Julio del 2018)						
	J U L	A G O	S E P T	O C T	N O V	D I C	E N E
Presentación del proyecto de tesis al PILAR	X						
Desarrollo del marco teórico	X	X					
Observación directa de la institución	X	X					
Diseño y validación de los instrumentos para la recolección de datos.		X					
Aplicación del instrumento de recolección de datos			X	X			
Procesamiento de los datos obtenidos				X	X		
Análisis y discusión de resultados obtenidos				X	X		
Redacción de las conclusiones y recomendaciones					X		
Empiezo del primer borrador del informe de tesis					X		
Segundo borrador del informe de tesis					X		
Informe final – Subida del borrador al PILAR					X		
Sustentación del informe final							X

Figura 3 Calendario de actividades de la realización de la investigación.

Fuente: Proyecto de investigación

Elaboración: propia

3.3 PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO

Para determinar la mejor estrategia de aplicar la encuesta, se observó que la mayoría de beneficiarios capacitados se encuentran en Juliaca y Puno y algunos de ellos fuera de la región de Puno, por lo que se aplicó las encuestas a través de los beneficiarios



delegados de cada salón, esto previa capacitación sobre la aplicación de encuestas, y otros a través de encuestas online, respecto a la ficha de observación no hubieron problemas.

3.3.1 Técnicas

Encuesta

Es el cuestionario y consiste en un conjunto de preguntas, correspondientes a los indicadores, para obtener información sobre el problema que estamos investigando (Charaja, 2018).

Observación

La técnica de la observación, propiamente dicha, es aquella que se da cuando el investigador está en contacto visual con el fenómeno o hecho, en la observación denominada, según el criterio de la presencia del investigador, observación directa (Charaja, 2018).

3.3.2 Instrumentos

Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información (Hernandez-Sampieri & Mendoza, 2018).

Cuestionario

Consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, Los cuestionarios se utilizan en encuestas de todo tipo (por ejemplo, para calificar el desempeño de un gobierno, conocer las necesidades de hábitat de futuros compradores de viviendas y evaluar la percepción ciudadana sobre ciertos problemas como la inseguridad) (Hernandez-Sampieri & Mendoza, 2018). La encuesta, misma que será



utilizado para recojo de datos de las variable competencias laborales genéricas y desempleo juvenil, así mismo se adjunta el cuestionario en el anexo 5 y 8, respectivamente.

Confiabilidad y validez de los instrumentos de investigación.

Juicio de experto

Se validó los instrumentos de competencias laborales genéricas, mediante la técnica de la matriz lógica para juicio de 1 experto, comprobando la coherencia de muy alta entre las variables, dimensiones, indicadores, ítems y escala, misma que puede ser verificada en el anexo N° 6 , dicho experto es Dr. En comunicación y desarrollo y además Magister en Gestión estratégica de recursos humanos, dicha información puede ser verificada en el anexo N° 7.

Alfa de Cronbach

Se determinó el grado de confiabilidad del instrumento de competencias laborales genéricas, previo aplicación de prueba piloto a 20 beneficiarios del curso asesor en ventas del programa jóvenes productivos -Puno, a efectos de evitar la contaminación de la encuesta, según indicadores y dimensiones de la variable de estudio, como se observa en la tabla N°5 todas las dimensiones pasan el valor mínimo requerido.



Tabla 4. Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach

		CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH > 0.70
Competencia relativa a las relaciones interpersonales	P1	0.887
	P2	
	P3	
	P9	
	P10	
competencias relativas a la gestión de recursos	P11	0.70
	P12	
	P13	
	P4	
	P5	
competencias relativas a las cualidades personales	P6	0.911
	P8	
	P16	
	P17	
	P7	
competencias relativas a la gestión de la información	P14	0.866
	P15	

Fuente: revisión bibliográfica

Elaboración: propia

Índice de Bondad de ajuste “KMO”

Prueba de validez, a través del estadístico “KMO”, como se muestra en la tabla N° 6.

Tabla 5. Prueba de validez, Kmo

		VALIDEZ INDICE BONDAD DE AJUSTE "KMO" > 0.70
Competencia relativa a las relaciones interpersonales	P1	0.873
	P2	
	P3	
	P9	
	P10	
competencias relativas a la gestión de recursos	P11	0.5
	P12	
	P13	
	P4	
	P5	
competencias relativas a las cualidades personales	P6	0.9
	P8	
	P16	
	P17	
	P7	
competencias relativas a la gestión de la información	P14	0.732
	P15	

Fuente: revisión bibliográfica

Elaboración: propia



Se observa en la tabla N° 6 que la dimensión N°2 que es , competencias relativas a la gestión de recursos , está por debajo de lo requerido, esto se debe a que la dimensión solo contiene 2 ítems, así mismo se consideran los ítems ya que a criterio del investigador son importantes.

Ficha de observación

Los instrumentos de observación son aquellos medios que nos permiten registrar los datos que observamos. El instrumento principal de la observación se llama guía o ficha de observación (Charaja, 2018). Se utilizará la ficha de observación, a través de su instrumento recolección de datos de fuentes primarias, es decir información de programa sobre beneficiarios no insertados laboralmente, como se muestra en los anexos N° 2, 3 y 4 y de manera general en el Anexo N°8, se tiene la información como: Situación laboral (insertado y/o no insertado), edad, sexo, si tiene hijos y condición socioeconómica.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.4.1 Población

(Hernandez-Sampieri & Mendoza, 2018) Afirma que una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

Por lo cual la población a ser investigada se encuentra en el programa “jóvenes productivos” oficina zonal-Puno, son beneficiarios capacitados en al área de ventas en el periodo 2018. Siendo un total de 74 beneficiarios, así mismo se adjunta en el anexo 2, 3 y 4, las listas de beneficiarios, de los cursos: asesor de ventas, promotor de ventas A y promotor de ventas B. Como se muestra en dichos anexos se tiene codificado a cada beneficiario, esto con la finalidad de mantener la confidencialidad.



3.4.2 Muestra

La muestra es de tipo censo y estratificado, ya que de acuerdo de la revisión de la literatura , que cuando un la población de estudio es relativamente pequeña , es preferible realizar el estudio en toda la población (Córdova, 2013) , del mismo modo nos referimos a estratificado , ya que son 3 aulas capacitadas en el área de ventas, como son: Asesor de ventas (25 beneficiarios) , Promotor de ventas A (25 beneficiarios) y B (24 beneficiarios), sumando un total de 74 beneficiarios, los cuales serán considerados como población y muestra de tipo censo.

3.5 DISEÑO ESTADÍSTICO

3.5.1 Estadística utilizada

Estadística descriptiva

Es la parte de la estadística que permite analizar todo un conjunto de datos, de los cuales se extraen conclusiones valederas, únicamente para ese conjunto. Para realizar este análisis se procede a la recolección y representación de la información obtenida. Como ejemplo de estas estadísticas podemos citar a aquellas que se obtienen generalmente en los deportes, en los rendimientos académicos de los estudiantes de una determinada materia, en los negocios al determinar las ventas obtenidas mensualmente en un determinado año por una empresa en particular (Salazar P. & Del Castillo G., 2018).

Estadística inferencial

En esta rama de la estadística, lo que se pretende es obtener conclusiones generales de una determinada población, mediante el estudio de una muestra representativa sacada de ella, dicho de otra manera, lo que se trata es que, con el valor de los estadísticos



obtenidos, podamos establecer los valores de los parámetros. Entonces podemos concluir que la estadística inferencial analiza o investiga a una población, valiéndose de los datos y resultados que se obtienen de una muestra. Ejemplos muy claros de este tipo de estadística constituyen la aplicación de nuevos tratamientos con nuevos fármacos, o las proyecciones que pueden hacer los investigadores de mercado sobre cómo influye la publicidad en ciertos segmentos de mercado (Salazar P. & Del Castillo G., 2018).

3.5.2 Tipo de variable

Variable cuantitativa

Una variable cuantitativa es la que se expresa mediante un número, por tanto se pueden realizar operaciones aritméticas con ella.

Variable cuantitativa discreta

Una variable discreta es aquella que toma valores aislados, es decir no admite valores intermedios entre dos valores específicos. Por ejemplo:

El número de hermanos de 5 amigos: 2, 1, 0, 1, 3 (Salazar P. & Del Castillo G., 2018).

3.5.3 Escala de medición

Es un instrumento de medida, de acuerdo al cual se asignan valores a los datos estadísticos.

Escala nominal

En la escala nominal, los valores obtenidos en las observaciones, pueden ser codificados mediante números, donde estos números no tienen valor intrínseco, sino solo la de etiquetar; por lo tanto, no pueden ser ordenados o medidos. Generalmente los datos que provienen de variables cualitativas son representados en esta escala de medición.



Ejemplo: si se está determinando el estado civil de las personas, este estado puede ser etiquetado como: casado(1), soltero(2), divorciado (3), unión libre (4) (Salazar P. & Del Castillo G., 2018).

3.5.4 Presentación de datos estadísticos

Distribución de frecuencias

Es una tabla estadística donde se presentan los datos resumidos, de tal manera que se puede en una visión panorámica establecer un criterio sobre su comportamiento, entendiéndose por comportamiento, la determinación aproximada de los valores centrales, la variabilidad que presentan y si son o no relativamente simétricos con relación a un valor central.

En una tabla de frecuencias se pueden resumir cualquier tipo de datos, categóricos (nominales), ordinales, discretos y continuos, para este último tipo de datos, más adelante se verá un procedimiento para crear una distribución de frecuencias. Para los tres primeros tipos de datos, es decir, nominales, ordinales y discretos, la distribución de frecuencias constará básicamente de dos columnas, la izquierda reservada para las categorías (valores) que aparecen en el estudio respectivo y la de la derecha donde se ubica la frecuencia de clase respectiva (Salazar P. & Del Castillo G., 2018)

Diagrama de barras o columnas

Es un tipo de gráfico que constan de dos ejes, de los cuales se escoge a uno de ellos para representar a la variable de estudio de acuerdo a la distribución de frecuencias generada y el otro para representar la frecuencia de cada categoría, si es el eje vertical en el que se marcan las frecuencias el diagrama será de columnas, por el contrario si es en el eje horizontal donde se representan las frecuencia, el diagrama será de barras.

En este diagrama, bien, la altura de las columnas o la longitud de las barras, vienen establecidas por la frecuencia de cada categoría.

Existen otras posibilidades para estos diagramas, como columnas apiladas y columnas apiladas al 100%, dejamos al lector la investigación de cuándo usar estas alternativas (Salazar P. & Del Castillo G., 2018)

3.5.5 Frecuencia absoluta

La frecuencia absoluta es una medida estadística que nos da información acerca de la cantidad de veces que se repite un suceso al realizar un número determinado de experimentos aleatorios. Esta medida se representa mediante las letras f_i . La letra f se refiere a la palabra frecuencia y la letra i se refiere a la realización i -ésima del experimento aleatorio (Economipedia, 2020).

Por tanto tenemos:

X_i = Variable aleatoria estadística.

N = Número total de datos.

f_i = Frecuencia absoluta = Número de veces que se repite el suceso.

3.5.6 Porcentaje

$$\text{Porcentaje} = \frac{f_i}{N} \times 100$$

Donde:

f_i = Frecuencia absoluta = Número de veces que se repite el suceso.

N = Número total de datos.

3.5.7 Coeficiente de correlación rho de Spearman

Este coeficiente es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos. Existen dos métodos para

calcular el coeficiente de correlación de los rangos: uno, señalado por Spearman y otro, por Kendall (Martínez Ortega, Tuya Pendás, Martínez Ortega, Pérez Abreu, & Cánovas, 2009).

Se representa de la siguiente forma:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

En donde $d_i = r_{xi} - r_{yi}$ es la diferencia entre los rangos X e Y.

3.5.8 Escala de correlación

Tabla 6. Escala de valoración del coeficiente de correlación

ESCALA CUALITATIVA	ESCALA CUANTITATIVA
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Valores del coeficiente de correlación de Karl Pearson Charaja (2018)

Elaboración: propia

3.5.9 Hipótesis estadística

Para probar la hipótesis general se aplicara el coeficiente de correlación de rho de Spearman, mismas que son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas), de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías). Son coeficientes utilizados para relacionar estadísticamente escalas de tipo Likert por aquellos investigadores que las consideran ordinales Hernandez-Sampieri & Mendoza (2018).

3.6 PROCEDIMIENTO

3.6.1 Método de investigación

Deductivo, partiendo de lo general a lo específico, a través de revisión bibliográfica y documentaria (Charaja, 2018).

3.6.2 Tipo o alcance de la investigación

La investigación es básica ya que proporciona información para investigaciones futuras o para toma de decisiones en el programa jóvenes productivos u otros centros de formación superior, con la finalidad de mejorar el desarrollo de competencias laborales genéricas y así combatir el desempleo juvenil. Transaccional ya que los datos en todo el proceso de la investigación se ha recogido en una sola oportunidad y explicativa ya que según Hernandez-Sampieri & Mendoza (2018) en su libro de investigación las rutas cuantitativas y cualitativas menciona: “La investigación correlacional tiene, en alguna medida, un valor explicativo, aunque parcial, ya que el hecho de saber que dos conceptos o variables se relacionan aporta cierta información explicativa”. Bi-variable, ya que las variables que se estudian son: competencias laborales genéricas y desempleo juvenil.



3.6.3 Enfoque de la investigación

En base a la referencia de tipologías de investigación que considera Hernandez-Sampieri & Mendoza (2018), El enfoque que se eligió es cuantitativo que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento. Estudiando las bases teóricas de las variables como son: competencias laborales genéricas y desempleo juvenil, para luego a través de la inferencia deductiva demostrar las hipótesis que se plantean a través de un proceso de verificación.

3.6.4 Diseño de investigación

Será no experimental, porque no se realizara ninguna manipulación deliberada de las dos variables a estudiar solo analizaremos su comportamiento en su ambiente natural (Hernandez-Sampieri & Mendoza, 2018). Correlacional, misma que corresponde al tercer nivel de investigación, busca determinar el nivel de relación de dos variables como son: competencias laborales genéricas y desempleo juvenil (Hernandez-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.6.5 Procedimiento de recolección de datos

En la presente investigación para analizar las dos variables, competencias laborales genéricas y el desempleo juvenil, se determinó encuestar a beneficiarios capacitados en el área de ventas, Asesor de ventas A (Puno) , promotor de ventas A y B (Juliaca), a quienes se les aplicó las encuestas, a través del cual mostraron el nivel de competencias laborales genéricas, como se explicó en párrafos anteriores se optó por la estrategia de contactar a los delegados de cada curso, con la finalidad de que nos puedan ayudar a encuestar y la ubicación de los beneficiarios . Así mismo se procedió a revisar

documentos sobre la situación de inserción laboral de los beneficiarios, los cuales pertenecen al área de vinculación laboral.

3.7 VARIABLES

El diseño de la investigación está determinada por dos variables de estudio:

Variable 1 (V1): Competencias laborales genéricas.

Variable 2 (V2): Desempleo juvenil.

Tabla 7. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
1. Competencias laborales genéricas	"Son atributos compartidos por una serie de profesiones conexas, que pueden desarrollarse en diversas disciplinas académicas y son transferibles dentro de ciertos límites. Se relacionan con los comportamientos y actitudes laborales propios de diferentes ámbitos de producción su importancia radica en responder a las demandas de un mundo cambiante" (Chaparro Maldonado & Urrea , 2013).	Será medido a través de las dimensiones de Competencias relativas a las relaciones interpersonales , comprende: la capacidad de interrelacionarse en diferentes contextos, trabajo en equipo, adaptación al cambio, trabajo bajo presión, solución de problemas, y negociación; la dimensión competencias relativas a la gestión de recursos , comprende: manejo del tiempo y manejo de materiales; la dimensión competencias relativas a las cualidades personales, comprende :perseverancia, ética, persuasión, asertividad, empatía y responsabilidad; y la dimensión competencias relativas a la gestión de la información, comprende: comprensión de ordenes e instrucciones, organización y manejo de la información y pertinencia de la información	1.1. Competencias relativas a las relaciones interpersonales 1.2. Competencias relativas a la gestión de recursos 1.3. Competencias relativas a las cualidades personales 1.4. Competencias relativas a la gestión de la información	1.1.1. Capacidad de interrelacionarse en diferentes contextos	Likert
				1.1.2. Trabajo en equipo	Likert
				1.1.3. Adaptación al cambio	Likert
				1.1.4. Trabajo bajo presión	Likert
				1.1.5. Solución de problemas	Likert
				1.1.6. Negociación	Likert
				1.2.1. Manejo del tiempo	Likert
				1.2.2. Manejo de materiales	Likert
				1.3.1. Perseverancia	Likert
				1.3.2. Ética	Likert
				1.3.3. Persuasión	Likert
				1.3.4. Asertividad	Likert
				1.3.5. Empatía	Likert
				1.3.6. Responsabilidad	Likert
				1.4.1. Comprensión de ordenes e instrucciones	Likert
1.4.2. Organización y manejo de la información	Likert				
1.4.3. Pertinencia de la información	Likert				
2. Desempleo juvenil	Se considera la situación de un conjunto de individuos que, teniendo edad, capacidad o deseos de trabajar, no pueden conseguir un puesto laboral, lo cual lleva a una situación de paro forzoso que provoca grandes problemas económicos. (Organización Internacional del Trabajo, 2019)	Será medido a través del recojo de información de fuente primaria de la dimensión: Desempleo juvenil, consisten en : el número de beneficiarios en situación de desempleo	2.1. Desempleo juvenil	2.1.1. Número de beneficiarios en situación de desempleo	Revisión documental

Fuente: revisión bibliográfica

Elaboración: propia



3.8 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Software, SPSS en el procesamiento de datos, frecuencias, medidas centrales y de dispersión, la prueba de normalidad, así como las correlaciones entre los resultados de la medición de las variables y dimensiones, con las respectivas pruebas de hipótesis. Representaciones gráficas, para resaltar resultados de relevancia e importancia, producto de la investigación. A continuación se exponen tablas para valoración de resultados, para determinar la correlación y las pruebas de hipótesis.



CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 IDENTIFICACIÓN DEL NIVEL DE DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS LABORALES GENÉRICAS DE LOS BENEFICIARIOS CAPACITADOS EN EL ÁREA DE VENTAS DEL PROGRAMA J.P. - PUNO, AÑO 2018.

Culminada la aplicación de la investigación, se procedió al procesamiento de la información recolectada a través de cuestionarios aplicados a beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos.

Los resultados obtenidos se han organizado en cuadros estadísticos, los cuales tienen sus respectivas interpretaciones y análisis.

A continuación se detalla la exposición de los resultados obtenidos de acuerdo a los objetivos planteados.

4.1.1 Dimensión competencias relativas a las relaciones interpersonales

Tabla 8. Dimensión competencias relativas a las relaciones interpersonales, según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018

Dimensión competencias relativa a las relaciones interpersonales	Frecuencia	Porcentaje
Insuficiente	6	8,1
En dudas	37	50,0
Suficiente	17	23,0
Notable	7	9,5
Excelente	7	9,5
Total	74	100,0

Fuente: Cuestionario de medición de competencias laborales genéricas aplicado a beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa J.P.-Puno, año 2018.

Elaboración: propia

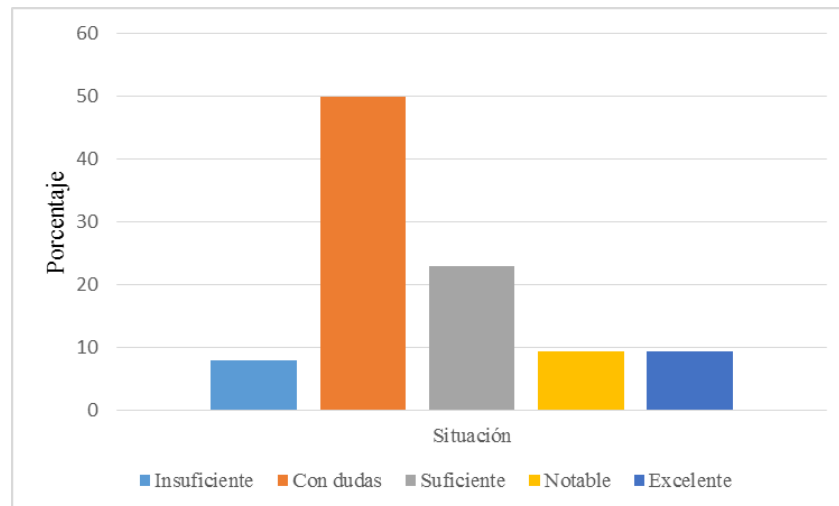


Figura 4. Dimensión competencias relativas a las relaciones interpersonales según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018

Fuente: Tabla 8

Elaboración: propia

Interpretación y análisis:

En la tabla N° 8 y figura N° 4, se observa que, de los 74 beneficiarios encuestados, 37 beneficiarios que representan un 50% se observa que se encuentran en situación de: con duda, así mismo se observa que 17 beneficiarios que representan el 23%.

Analizando los resultados en esta dimensión los beneficiarios en gran mayoría, están en situación de en dudas, por lo que se debe considerar ponerle mayor interés en el proceso de aprendizaje, se puede deducir que los beneficiarios no logran relacionarse a través del dialogo positivamente con otras personas, mostrando una inmadurez psicológica, suponiendo tengan un autoestima bajo, carecen de empatía, no tiene desarrollada la capacidad de escuchar, de dialogar respetuosamente con personas, ideas, culturas, etc. (Achaerandio, 2010).

Tabla 9. Capacidad de interrelacionarse en diferentes contextos según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018

Capacidad de interrelacionarse en diferentes contextos	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	18	24.3
En desacuerdo	21	28.4
Neutral	14	18.9
De acuerdo	12	16.2
Totalmente de acuerdo	9	12.2
Total	74	100.0

Fuente: cuestionario de medición de competencias laborales genéricas aplicado a beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa J.P.-Puno, año 2018.

Elaboración: propia

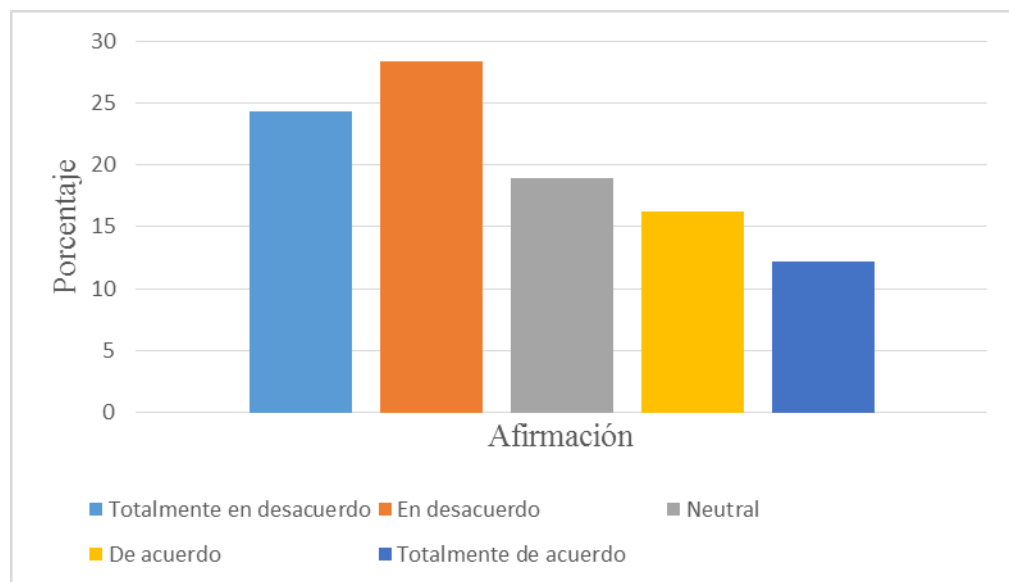


Figura 5 Capacidad de interrelacionarse en diferentes contextos según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018

Fuente: tabla 9

Elaboración: propia

Interpretación y análisis:

En la tabla N° 9 y figura N° 5, se observa que, para la afirmación tengo facilidad de relacionarme con otras personas, conocidas o desconocidas, un número alto de beneficiarios, considerado la mayor parte indicaron estar en desacuerdo con la misma, siendo un total de 21 beneficiarios, que representa el 28,4% seguida de la opinión totalmente en desacuerdo siendo 18 beneficiarios que representa el 24,3%.



De los resultados se interpreta que la mayor parte de los beneficiarios están en desacuerdo en tener facilidad de relacionarse con otras personas. Analizando los resultados se llega a la conclusión de que una gran parte los beneficiarios del programa, no tiene desarrolladas la capacidad de interrelacionarse en diferentes contextos, deduciendo así que los beneficiarios no tienen desarrollada la capacidad de interrelacionarse comunicativamente de manera positiva en contextos nuevos, nuevos individuos, nuevos espacios geográficos, etc.

Tabla 10. Trabajo en equipo según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.

Trabajo en equipo	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	17	23.0
En desacuerdo	28	37.8
Neutral	10	13.5
De acuerdo	12	16.2
Totalmente de acuerdo	7	9.5
Total	74	100.0

Fuente: *Fuente:* Cuestionario de medición de competencias laborales genéricas aplicado a beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa J.P.-Puno, año 2018.

Elaboración: propia

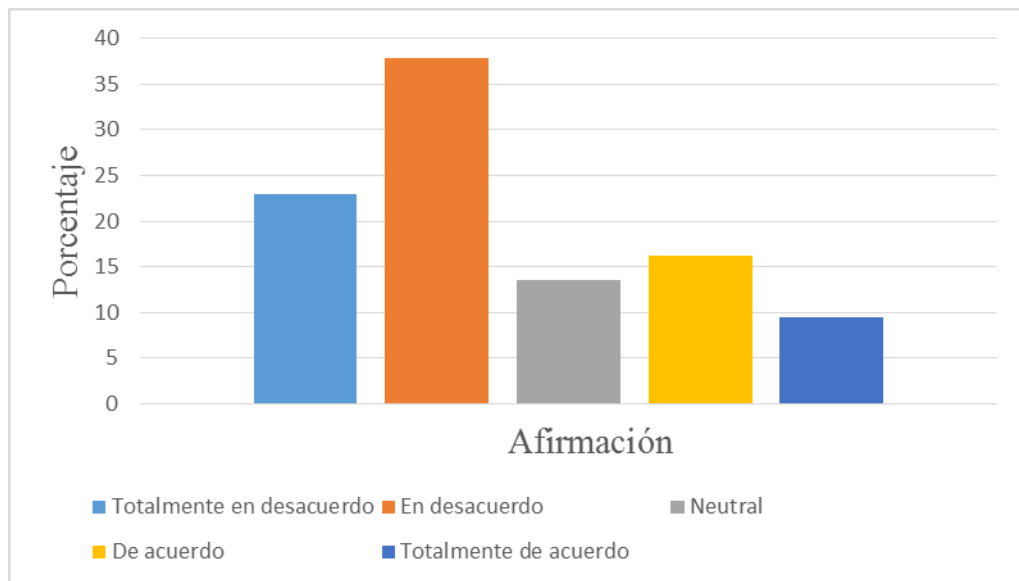


Figura 6 Trabajo en equipo según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018

Fuente: tabla 10

Elaboración: propia

Interpretación y análisis:

En la tabla N° 10 y figura N° 6, se observa que, para la afirmación me gusta y busco trabajar en equipo, la mayor parte de los jóvenes indicaron estar en desacuerdo que son un número de 38 beneficiarios que representa el 37,8% seguida de la opinión totalmente en desacuerdo, siendo un total de 17 beneficiarios con 23,0%.

De los resultados se interpreta que la mayor parte de los beneficiarios no les gusta y no buscan trabajar en equipo. Analizando los resultados se observa que los beneficiarios del programa están en desacuerdo, esto indica que no tienen la capacidad de colaborar y cooperar con otras personas, tanto de un sector como de otras áreas de la organización, no contribuyendo al cumplimiento de los objetivos fijados, ni reconocer los éxitos y aportes de otras personas. Imponen sus intereses personales sobre los objetivos grupales, no son un buen ejemplo para sus compañeros por no tener la capacidad de cooperación y buen trato con todas las personas (Alles, 2017).

Tabla 11. Adaptación al cambio según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.

Adaptación al cambio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	21	28.4
En desacuerdo	25	33.8
Neutral	12	16.2
De acuerdo	6	8.1
Totalmente de acuerdo	10	13.5
Total	74	100.0

Fuente: Cuestionario de medición de competencias laborales genéricas aplicado a beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa J.P.-Puno, año 2018.

Elaboración: propia

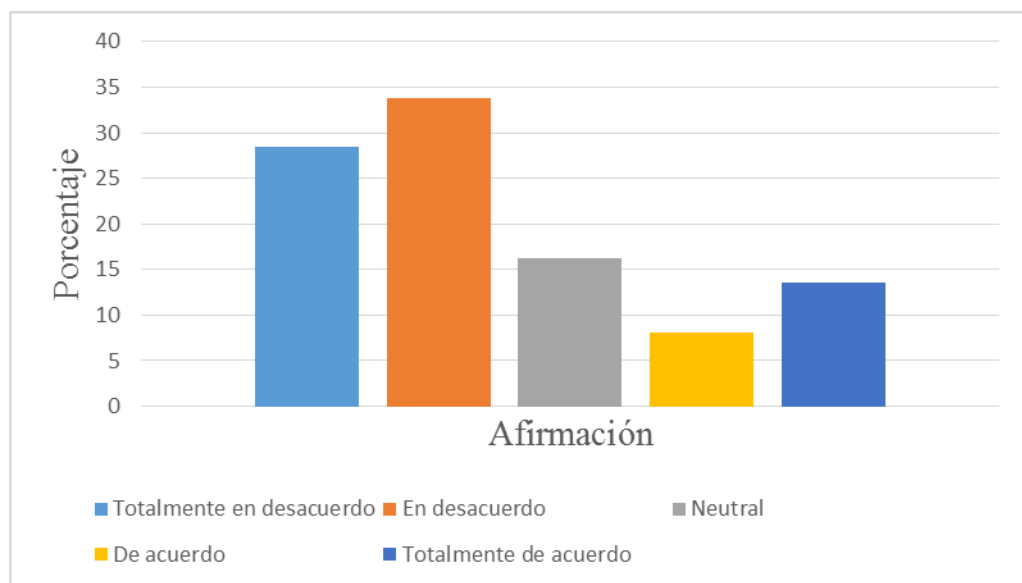


Figura 7 Adaptación al cambio según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018

Fuente: tabla 11

Elaboración: propia

Interpretación y análisis:

En la tabla N° 11 y figura N° 7, se observa que, para la afirmación se me facilita adaptarme a nuevos ambientes o entornos, la mayor parte de los jóvenes indicaron estar en desacuerdo siendo un número de 21 beneficiarios que representa el 33,8 %, seguida de la opinión de totalmente en desacuerdo con 21 beneficiarios y representa el 28,4%.

De los resultados se interpreta que la mayor parte de beneficiarios están en desacuerdo en poseer facilidad de adaptación a nuevos ambientes o entornos. Analizando los resultados se observa que la mayor parte de los beneficiarios no tienen desarrollado la competencia adaptación al cambio, no pudiendo comprender los cambios en el entorno de la organización, tanto interno como externo, no propone acciones en relación con las tareas a su cargo, no se adapta fácilmente a entornos difíciles (Alles, 2017).

Tabla 12. Trabajo bajo presión según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.

Trabajo bajo presión	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	13	17.6
En desacuerdo	16	21.6
Neutral	28	37.8
De acuerdo	6	8.1
Totalmente de acuerdo	11	14.9
Total	74	100.0

Fuente: Cuestionario de medición de competencias laborales genéricas aplicado a beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa J.P.-Puno, año 2018.

Elaboración: propia

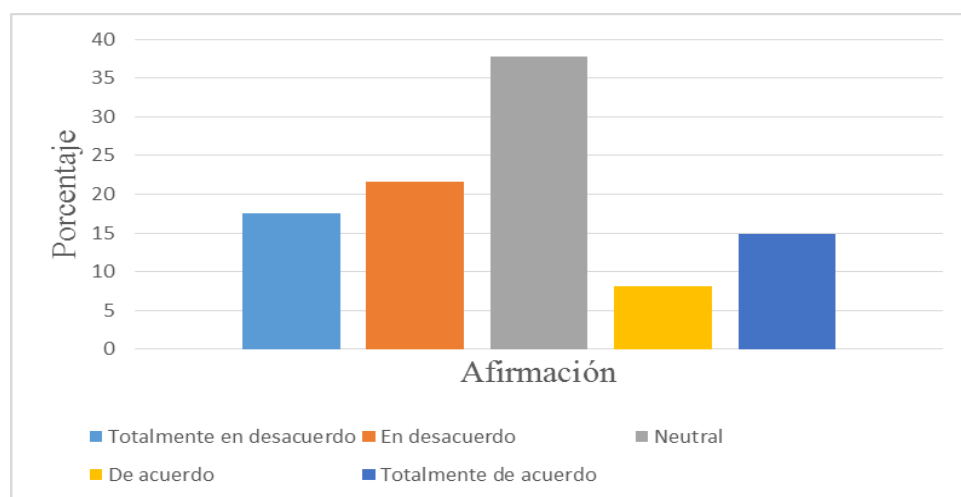


Figura 8 Trabajo bajo presión según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018

Fuente: tabla 12

Elaboración: propia

Interpretación y análisis:

En la tabla N° 12 y figura N° 8, se observa que, para la afirmación puedo laborar con normalidad en ambientes tensos y frustrantes, la mayor parte de los jóvenes indicaron estar neutrales siendo un número de 28 beneficiarios, que representa el 37,8%, seguida de la opinión en desacuerdo con 16 beneficiarios, que representa el 21,6% respectivamente.

De los resultados se interpreta que la mayor parte de los jóvenes están en duda y de acuerdo con su posibilidad de trabajar en ambientes tensos y frustrantes. Analizando los resultados se observa que la mayor parte de los jóvenes se muestra neutral en cuanto a la afirmación, por lo que se deduce que los beneficiarios no saben si reaccionaran de manera positiva o negativa ante estas situaciones, es decir; no saben si trabajarán con perseverancia y eficacia a fin de alcanzar los objetivos trazados, aun así en contextos complejos, implicando trabajar con energía manteniendo el nivel de desempeño (Alles, 2017).

Tabla 13. Solución de problemas según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.

Solución de problemas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	19	25.7
En desacuerdo	21	28.4
Neutral	18	24.3
De acuerdo	10	13.5
Totalmente de acuerdo	6	8.1
Total	74	100.0

Fuente: Cuestionario de medición de competencias laborales genéricas aplicado a beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa J.P.-Puno, año 2018.

Elaboración: propia

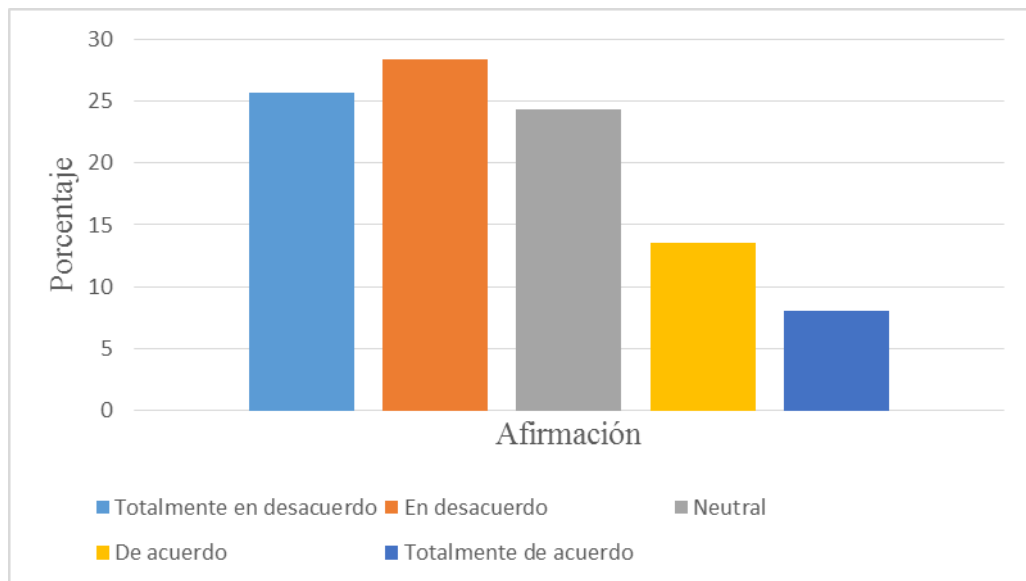


Figura 9 Solución de problemas según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018

Fuente: tabla 13

Elaboración: propia

Interpretación y análisis:

En la tabla N° 13 y figura N° 9, se observa que, para la afirmación tengo la capacidad de solucionar problemas de todo tipo, la mayor parte de los jóvenes indicaron estar en desacuerdo con un número de 21 beneficiarios que representan el 28,4% seguida de la opinión de totalmente en desacuerdo con número de 19 beneficiarios que representa el 25,7 %.

De los resultados se interpreta que la mayor parte de los jóvenes están en desacuerdo en tener capacidad para solucionar problemas de todo tipo, por lo que se deduce que los beneficiarios no tienen la capacidad desarrollada de comprender, identificar, y administrar situaciones de presión, contingencia y conflicto, no considerando los objetivos organizacionales. Deficiente capacidad para crear soluciones oportunas y adecuadas al marco organizacional (Alles, 2017).

Tabla 14. Negociación según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.

Negociación	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	25	33.8
En desacuerdo	22	29.7
Neutral	10	13.5
De acuerdo	7	9.5
Totalmente de acuerdo	10	13.5
Total	74	100.0

Fuente: Cuestionario de medición de competencias laborales genéricas aplicado a beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa J.P.-Puno, año 2018.

Elaboración: propia

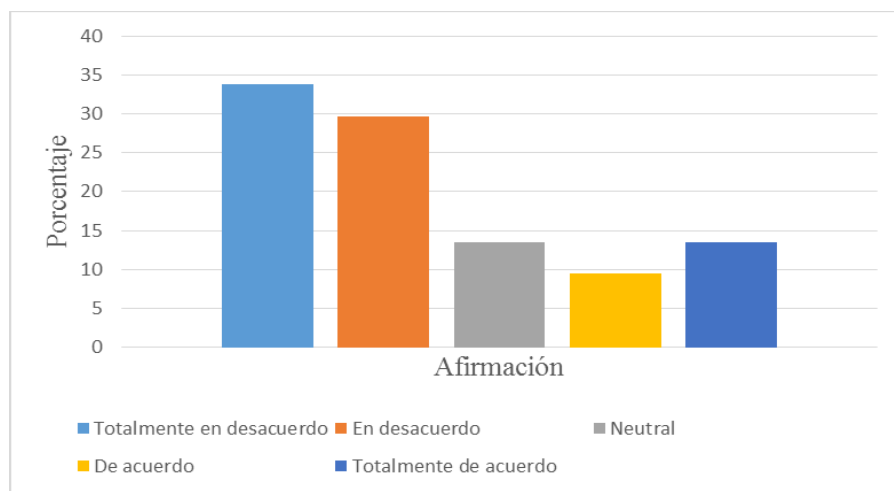


Figura 10 Negociación según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018

Fuente: tabla 14

Elaboración: propia

Interpretación y análisis:

En la tabla N° 14 y figura N° 10, se observa que, para la afirmación me considero una persona con capacidad para realizar negociaciones exitosas, la mayor parte de los jóvenes indicaron estar totalmente en desacuerdo con un número de 25 beneficiarios que representa el 33,8% seguida de la opinión en desacuerdo con un número de 22 beneficiarios y representa el 29,7%.

De los resultados se interpreta que la mayor parte de los jóvenes están totalmente en desacuerdo en tener capacidades para interactuar con el objetivo de obtener el acuerdo o el resultado que uno desea, así mismo es un esfuerzo para influir o persuadir, no considerando el conocimiento propio y el de los demás para hacer efectiva la negociación, deficiente capacidad de analizar la información y el tiempo, no pudiendo actuar por medio del poder para influenciar y afectar el comportamiento del otro (Budaj, 2011).

4.1.2 Dimensión competencias relativas a la gestión de recursos

Tabla 15. Dimensión competencias relativas a la gestión de recursos según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.

Dimensión competencias relativas a la gestión de recursos	Frecuencia	Porcentaje
Insuficiente	5	6,8
En dudas	47	63,5
Suficiente	6	8,1
Notable	6	8,1
Excelente	10	13,5
Total	74	100,0

Fuente: Cuestionario de medición de competencias laborales genéricas aplicado a beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa J.P.-Puno, año 2018.

Elaboración: propia

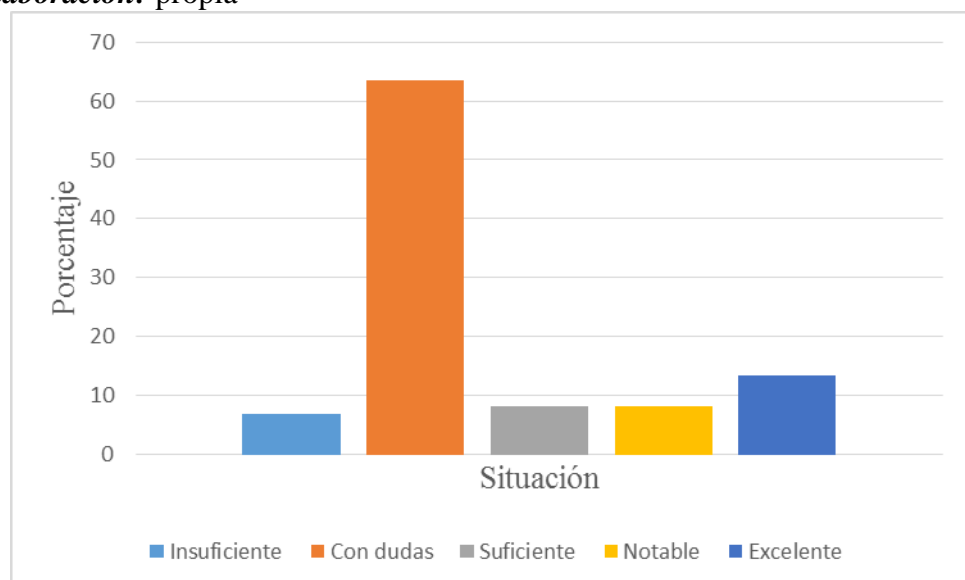


Figura 11 Dimensión competencias relativas a la gestión de recursos según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018

Fuente: tabla 15

Elaboración: propia

Interpretación y análisis:

En la tabla N° 15 y figura N° 11, se observa que, para la dimensión competencias relativas a la gestión de recursos, la mayor parte de los jóvenes están situación de dudas, siendo un número de 47 beneficiarios que representan el 63,5% seguida de la situación de excelente con un número de 10 beneficiarios que representa el 13,5%.

De los resultados se interpreta que la mayor parte de los jóvenes están en situación de duda en cuanto a la dimensión competencias relativas a la gestión de recursos, por lo que es cuestionable la formación del beneficiario respecto a esta dimensión, considerándose un aspecto insuficiente, cuya interpretación se ciñe a lo siguiente: no permite al beneficiario, juntar los factores de producción, es decir, asignar y utilizar los recursos del modo más idóneos y eficiente, no pudiendo aplicar en conexión hacia el logro de los objetivos de la empresa (Pacheco, 2015).

Tabla 16. Manejo del tiempo según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.

Manejo del tiempo	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	13	17.6
En desacuerdo	30	40.5
Neutral	18	24.3
De acuerdo	8	10.8
Totalmente de acuerdo	5	6.8
Total	74	100.0

Fuente: Cuestionario de medición de competencias laborales genéricas aplicado a beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa J.P.-Puno, año 2018.

Elaboración: propia

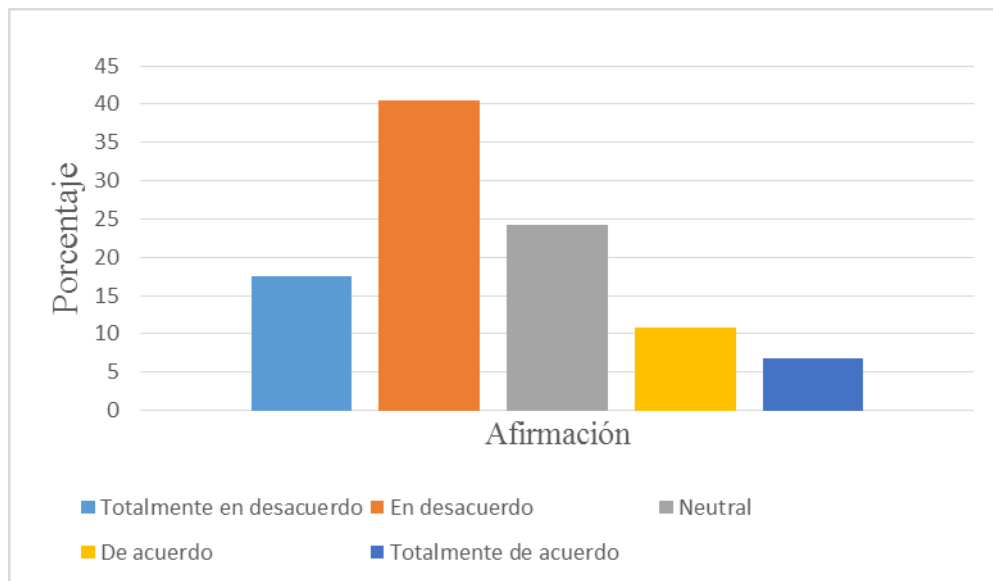


Figura 12 Manejo del tiempo según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018

Fuente: tabla 16

Elaboración: propia

Interpretación y análisis:

En la tabla N° 16 y figura N° 12, se observa que, para la afirmación administro mi tiempo correctamente, la mayor parte de los jóvenes indicaron estar en desacuerdo siendo un número de 30 beneficiarios que representan el 40,5%, seguida de la opinión de neutral con un número de 18 beneficiarios, mismos que representan el 24,3%.

De los resultados se interpreta que la mayor parte de los jóvenes están en desacuerdo en que administran su tiempo de forma correcta, siendo incapaces de hacer las cosas más importantes en su oportunidad, se agobia por actividades que le absorben el día, no se rige por ningún tipo de organizador de tiempo de trabajo (agenda), improvisa y probablemente no practica la puntualidad (Pacheco, 2015).

Tabla 17. Manejo de materiales según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018

Manejo de materiales	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	25	33.8
En desacuerdo	22	29.7
Neutral	10	13.5
De acuerdo	10	13.5
Totalmente de acuerdo	7	9.5
Total	74	100.0

Fuente: Cuestionario de medición de competencias laborales genéricas aplicado a beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa J.P.-Puno, año 2018.

Elaboración: propia

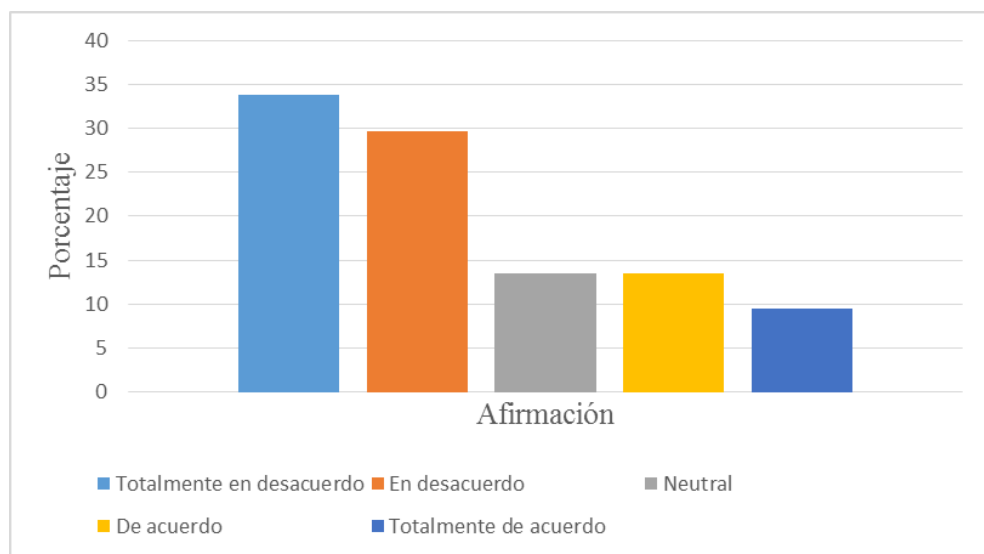


Figura 13 Manejo de materiales según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018

Fuente: tabla 17

Elaboración: propia

Interpretación y análisis:

En la tabla N° 17 y figura N° 13, se observa que, para la afirmación uso adecuadamente los materiales que se me asignan, la mayor parte de los beneficiarios indicaron estar totalmente en desacuerdo con número de 25 beneficiarios, lo que representa el 33,8%, seguida de la opinión en desacuerdo con 22 beneficiarios, representa el 29,7%.

De los resultados se interpreta que la mayor parte de los jóvenes están totalmente en desacuerdo en que usen de forma adecuada los materiales que se les asignan, así mismo no manipula , ni transporta, ni administra ,ni ubica, ni almacena el material asignado tampoco tiene en cuenta el tiempo y espacio.

4.1.3 Dimensión competencias relativas a las cualidades personales

Tabla 18 . Dimensión competencias relativas a las cualidades personales según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018

Dimensión competencias relativas a las cualidades personales	Frecuencia	Porcentaje
Insuficiente	6	8,1
En dudas	34	45,9
Suficiente	18	24,3
Notable	11	14,9
Excelente	5	6,8
Total	74	100,0

Fuente: Cuestionario de medición de competencias laborales genéricas aplicado a beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa J.P.-Puno, año 2018.

Elaboración: propia

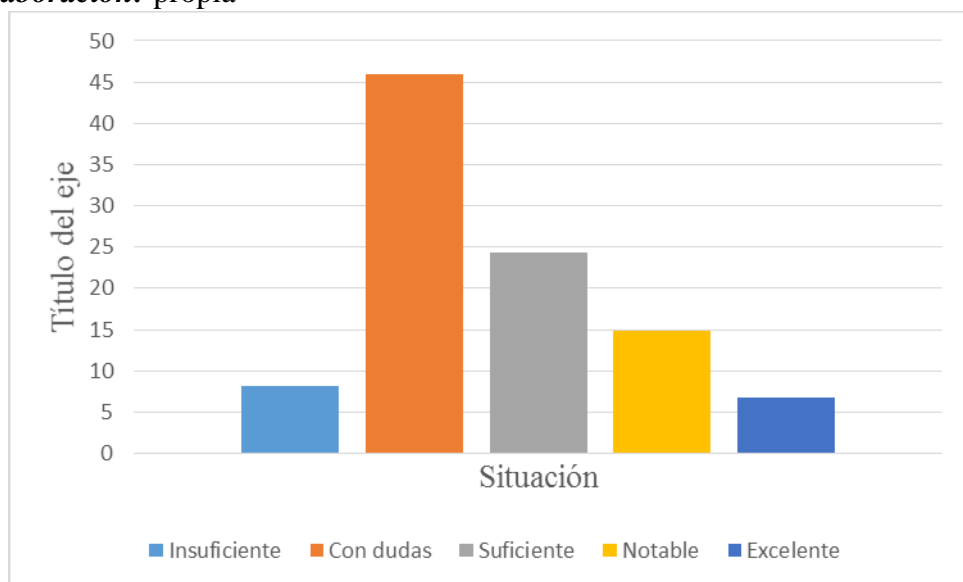


Figura 14 Dimensión competencias relativas a las cualidades personales según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018

Fuente: tabla 18

Elaboración: propia

Interpretación y análisis:

En la tabla N° 18 y figura N° 14, se observa que, para la dimensión competencias relativas a las cualidades personales, la mayor parte de los beneficiarios se encuentran en situación de en dudas con 34 beneficiarios y representan el 45,9% seguida de la situación suficiente con 18 beneficiarios y representan el 24,3%.

De los resultados se interpreta que la mayor parte de los beneficiarios están en situación de en dudas respecto a la dimensión de competencias relativas a las cualidades personales, es decir hay que cuestionarse la preparación del beneficiario, siendo considerado deficiente. Teniendo deficiente las características definitorias y distintivas de una persona, no siendo desarrollada ni habiendo nacido con ella, teniendo un cierto grado de mediocridad.

Tabla 19. Perseverancia según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.

Perseverancia	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	23	31.1
En desacuerdo	23	31.1
Neutral	13	17.6
De acuerdo	4	5.4
Totalmente de acuerdo	11	14.9
Total	74	100.0

Fuente: Cuestionario de medición de competencias laborales genéricas aplicado a beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa J.P.-Puno, año 2018.

Elaboración: propia

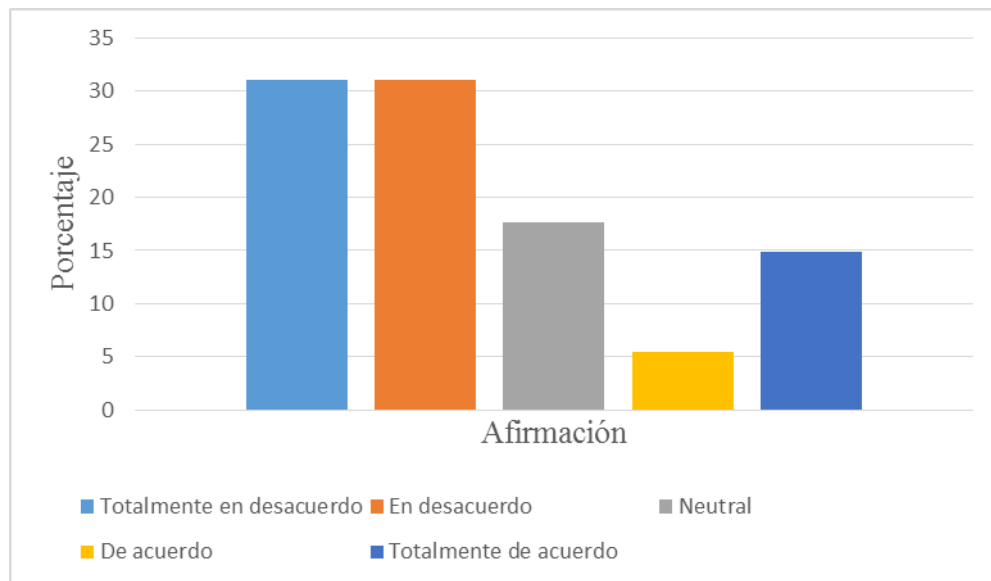


Figura 15 Perseverancia según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018

Fuente: tabla 19

Elaboración: propia

Interpretación y análisis:

En la tabla N° 19 y figura N° 15, se observa que, para la afirmación usualmente termino lo que comienzo, la mayor parte de los jóvenes indicaron estar totalmente en desacuerdo con la misma con 23 beneficiarios y representan el 31,1% seguida de la opinión en desacuerdo con 23 beneficiarios y representa con 31,1%.

De los resultados se interpreta que la mayor parte de los jóvenes están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo en tener capacidades para culminar lo que comenzaron, es decir; es deficiente su capacidad de implementar procedimientos en relación con su puesto de trabajo, su comportamiento es inconstante y nada firme, difiere de actuar con fuerza interior, no insiste cuando es necesario (Alles, 2017).

Tabla 20. Ética según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.

Ética	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	29	39.2
En desacuerdo	22	29.7
Neutral	8	10.8
De acuerdo	5	6.8
Totalmente de acuerdo	10	13.5
Total	74	100.0

Fuente: Cuestionario de medición de competencias laborales genéricas aplicado a beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa J.P.-Puno, año 2018.

Elaboración: propia

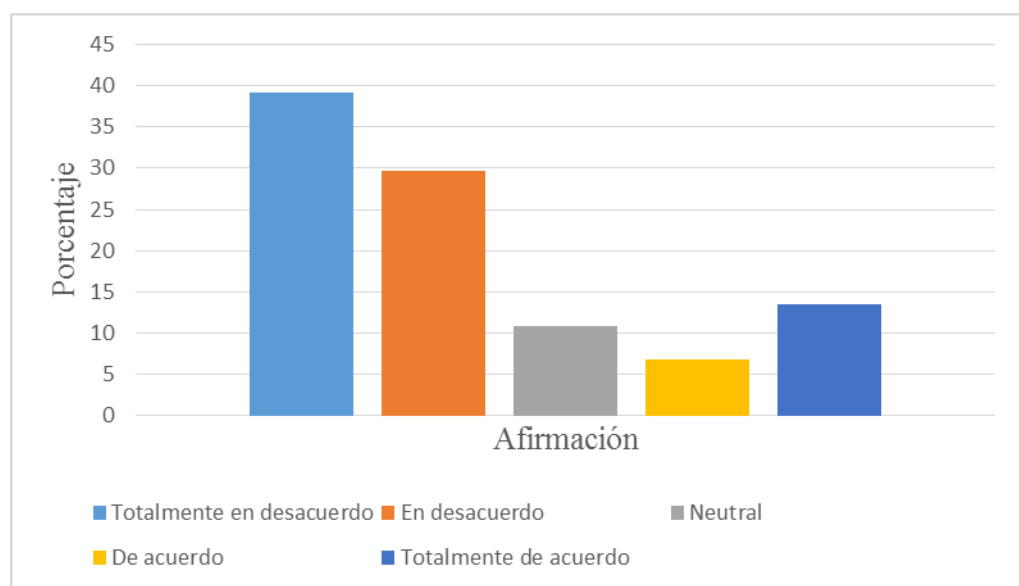


Figura 16. Ética según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018

Fuente: tabla 20

Elaboración: propia

Interpretación y análisis:

En la tabla N° 20 y figura N° 16, se observa que, para la afirmación comprendo en que consiste ser una persona o profesional ético /considero importante ser una persona ética, la mayor parte de los jóvenes indicaron estar totalmente en desacuerdo con la misma con 29 beneficiarios, los cuales representan el 39,2%, seguida de la opinión en desacuerdo con 22 beneficiarios y representa el 29,7%.

De los resultados se interpreta que la mayor parte de los jóvenes están totalmente en desacuerdo con que son personas con ética y su importancia, teniendo en cuenta los datos porcentuales se puede deducir que un porcentaje considerado se puede deducir que: es deficiente la capacidad para actuar sobre la base de los valores morales, las buenas costumbres, practicas organizacionales, respetar las políticas y valores de la organización. Sobreponiendo sus intereses, relacionándose con otras personas sin considerar el respeto (Alles, 2017).

Tabla 21. Persuasión según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.

Persuasión	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	12	16.2
En desacuerdo	23	31.1
Neutral	16	21.6
De acuerdo	15	20.3
Totalmente de acuerdo	8	10.8
Total	74	100.0

Fuente: Cuestionario de medición de competencias laborales genéricas aplicado a beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa J.P.-Puno, año 2018.

Elaboración: propia

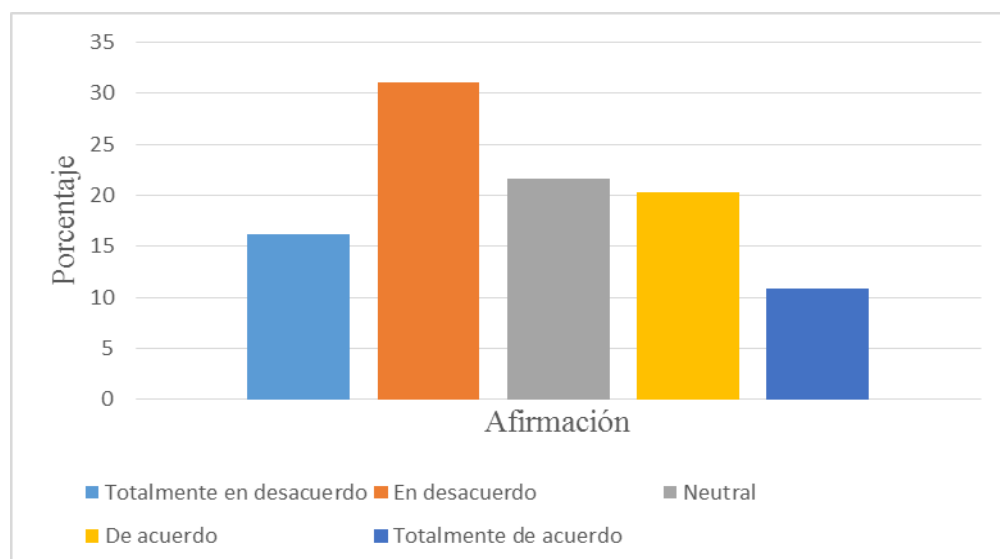


Figura 17 Persuasión según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018

Fuente: tabla 21

Elaboración: propia

Interpretación y análisis:

En la tabla N° 21 y figura N° 17, se observa que, para la afirmación me considero una persona con facilidad de palabra, la mayor parte de los jóvenes indicaron estar en desacuerdo con la misma con 23 beneficiarios, los cuales representan el 31,1%, seguida de la opinión neutral con 16 beneficiarios y representan el 21,6%.

De los resultados se interpreta que la mayor parte de los jóvenes están en desacuerdo en tener capacidad de facilidad de palabra, siendo deficiente su capacidad de persuadir a otras personas, no utiliza argumentos sólidos y nada honestos, sus propuestas difieren de un razonamiento conjunto, sobreponiendo sus intereses personales, deficiente capacidad de influencia hacia otras personas, desconoce el concepto ganar-ganar.

Tabla 22. Asertividad según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.

Asertividad	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	20.3
En desacuerdo	25	33.8
Neutral	13	17.6
De acuerdo	10	13.5
Totalmente de acuerdo	11	14.9
Total	74	100.0

Fuente: Cuestionario de medición de competencias laborales genéricas aplicado a beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa J.P.-Puno, año 2018.

Elaboración: propia

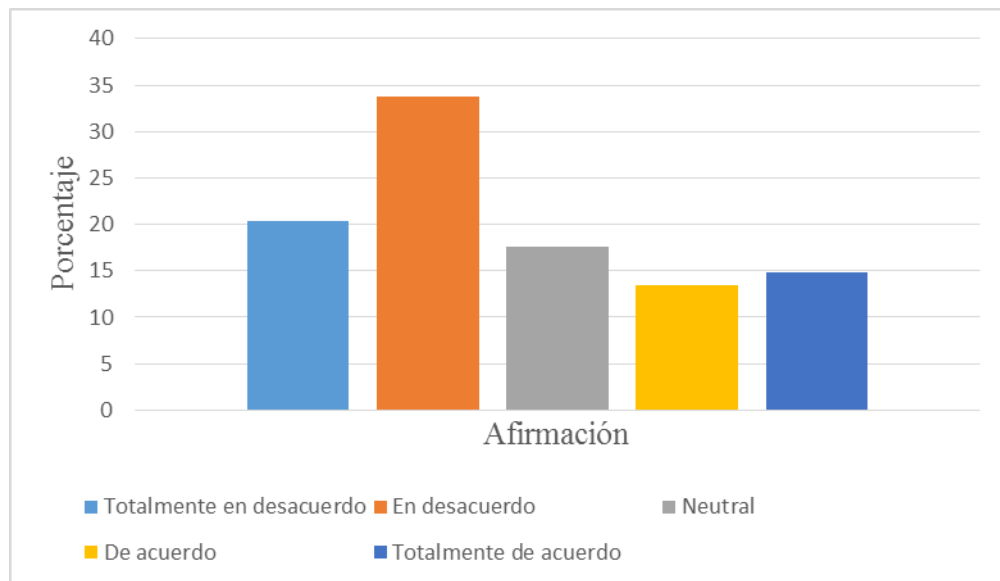


Figura 18 Asertividad según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018

Fuente: tabla 22

Elaboración: propia

Interpretación y análisis:

En la tabla N° 22 y figura N° 18, se observa que, para la afirmación sueles adaptarte a los demás antes de perder su amistad, la mayor parte de los jóvenes indicaron estar en desacuerdo con la misma con 25 beneficiarios, los mismos que representan el 33,8%, seguida de la opinión de totalmente en desacuerdo con 15 beneficiarios y representan el 20,3%.

De los resultados se interpreta que la mayor parte de los jóvenes están en desacuerdo en tener capacidad de adaptarse a las demás personas antes de perder su amistad, no tiene la capacidad de autoafirmar sus propios derechos, dejándose manipular y manipulando a los demás (Castanyer, 2014).

Tabla 23. Empatía según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.

Empatía	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	27	36.5
En desacuerdo	27	36.5
Neutral	5	6.8
De acuerdo	2	2.7
Totalmente de acuerdo	13	17.6
Total	74	100.0

Fuente: Cuestionario de medición de competencias laborales genéricas aplicado a beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa J.P.-Puno, año 2018.

Elaboración: propia

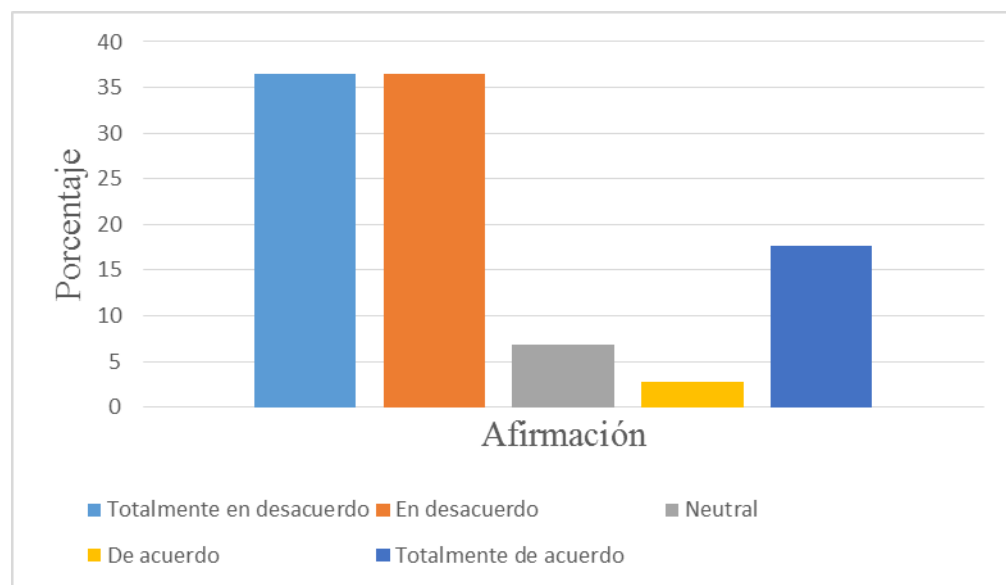


Figura 19 Empatía según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018

Fuente: tabla 23

Elaboración: propia

Interpretación y análisis:

En la tabla N° 23 y figura N° 19, se observa que, para la afirmación me gusta aprender, respetar y valorar la diversidad de opiniones, la mayor parte de los jóvenes indicaron estar totalmente en desacuerdo con la misma con 27 beneficiarios y representan el 36,5%, seguida de la opinión en desacuerdo con 27 beneficiarios, los cuales representan el 36,5%.

De los resultados se interpreta que la mayor parte de los jóvenes están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo en aprender, respetar y valorar diversidades de opiniones, difiere de pensar en los sentimientos y puntos de vista de otras personas, no se interesa activamente por las cosas que les preocupan (Patricio, 2011).

Tabla 24. Responsabilidad según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.

Responsabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	22	29.7
En desacuerdo	24	32.4
Neutral	11	14.9
De acuerdo	12	16.2
Totalmente de acuerdo	5	6.8
Total	74	100.0

Fuente: Cuestionario de medición de competencias laborales genéricas aplicado a beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa J.P.-Puno, año 2018.

Elaboración: propia

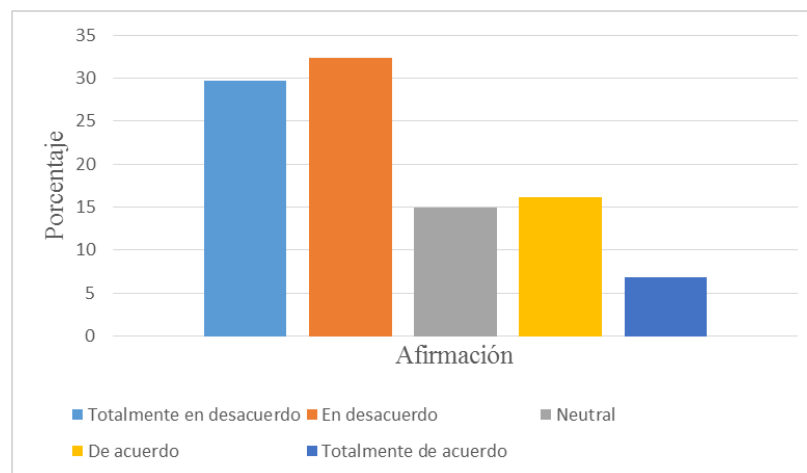


Figura 20 Responsabilidad según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018

Fuente: tabla 24

Elaboración: propia

Interpretación y análisis:

En la tabla N° 24 y figura N° 20, se observa que, para la afirmación suelo terminar mis tareas asignadas antes del horario de salida, la mayor parte de los jóvenes indicaron estar en desacuerdo con la misma con 24 beneficiarios, representando el 32,4%, seguida de la opinión de totalmente en desacuerdo con 22 beneficiarios, los cuales representan el 29,7%.

De los resultados se interpreta que la mayor parte de los jóvenes están en desacuerdo con que terminan las tareas que les asignan antes del horario de salida, por lo que difiere de la capacidad de encontrar satisfacción en el trabajo que realiza y la obtención de buenos resultados no preocupándose por llevar a cabo las tareas con precisión y calidad. No cumple con los lineamientos recibidos en relación con responsabilidad personal y las buenas costumbres (Alles, 2017).

4.1.4 Competencias relativas a la gestión de la información

Tabla 25. Dimensión competencias relativas a la gestión de la información según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.

Dimensión competencias relativas a la gestión de la información	Frecuencia	Porcentaje
Insuficiente	18	24,3
En dudas	34	45,9
Suficiente	7	9,5
Notable	9	12,2
Excelente	6	8,1
Total	74	100,0

Fuente: Cuestionario de medición de competencias laborales genéricas aplicado a beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa J.P.-Puno, año 2018.

Elaboración: propia

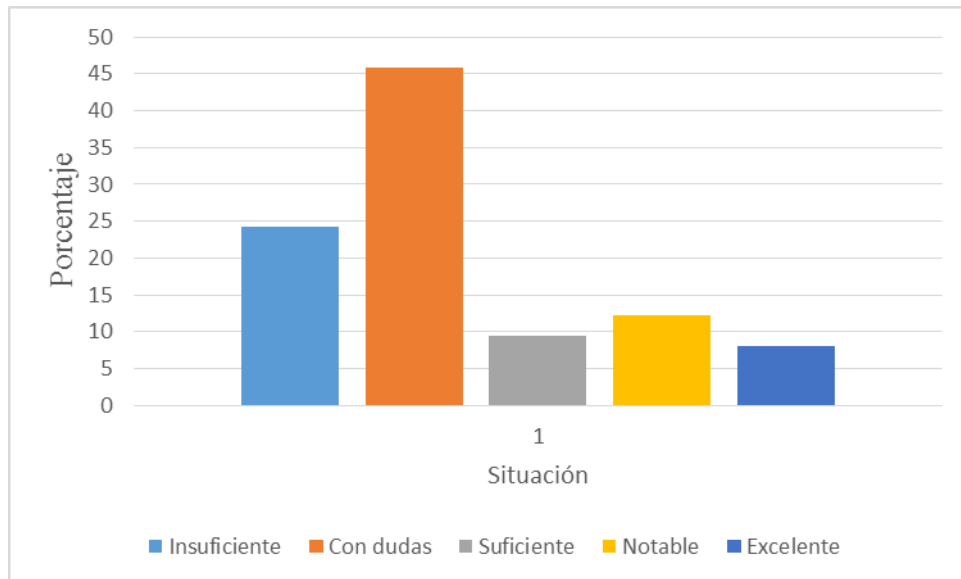


Figura 21 Dimensión competencias relativas a la gestión de la información según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos

Fuente: tabla 25

Elaboración: propia

Interpretación y análisis:

En la tabla N° 25 y figura N° 21, se observa que, para la dimensión competencias relativas a la gestión de la información, la mayor parte se encuentran en situación de en dudas con la misma con 34 beneficiarios y representan el 45,9%, seguida de la situación de insuficiente con 18 beneficiarios, los cuales representan el 24,3%.

De los resultados se interpreta que la mayor parte de los jóvenes están en situación de en dudas respecto a la dimensión competencias relativas a la gestión de recursos, es cuestionable la preparación del beneficiario respecto a su aprendizaje y enseñanza, siendo considerado como insuficiente, por lo que se debería poner mayor empeño al momento de capacitarlos en estas competencias, desconociendo el ciclo de actividad organizacional y el desarrollo, simulación o modelo de sistemas de información, custodia y la distribución de la información aquellos que la necesitan, su disposición final a través del archivado y borrado (Wikipedia, 2019).

Tabla 26. Comprensión de ordenes e instrucciones según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.

Comprensión de ordenes e instrucciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	17	23.0
En desacuerdo	30	40.5
Neutral	11	14.9
De acuerdo	11	14.9
Totalmente de acuerdo	5	6.8
Total	74	100.0

Fuente: Cuestionario de medición de competencias laborales genéricas aplicado a beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa J.P.-Puno, año 2018.

Elaboración: propia

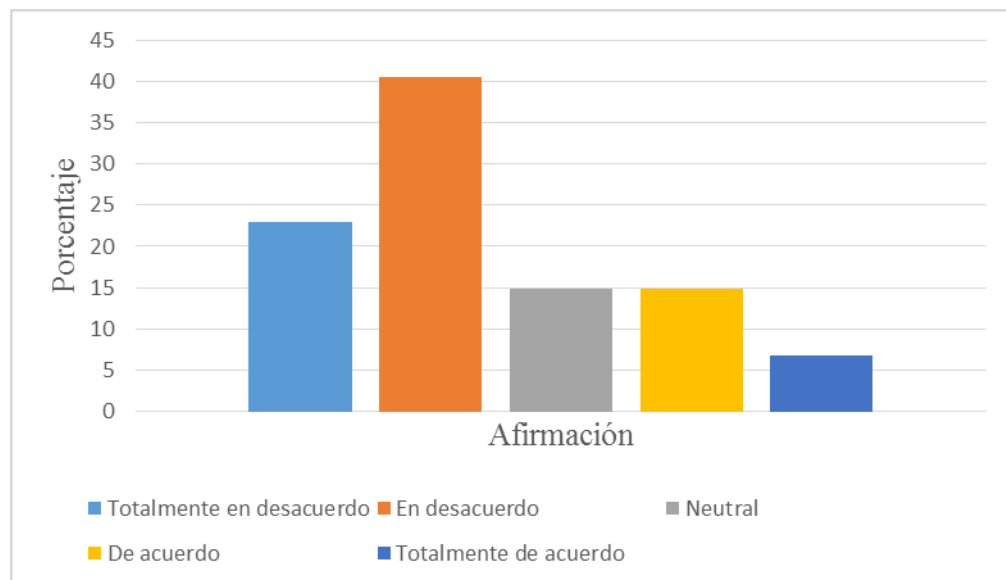


Figura 22 Comprensión de órdenes e instrucciones según beneficiarios del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018

Fuente: tabla 26

Elaboración: propia

Interpretación y análisis:

En la tabla N° 26 y figura N° 22, se observa que, para la afirmación soy capaz de analizar y sintetizar cualquier tipo de información, la mayor parte de los jóvenes indicaron estar en desacuerdo con la misma con 30 beneficiarios, los cuales representan el 40,5%, seguida de la opinión de totalmente en desacuerdo con 17 beneficiarios, mismos que representan el 23,0%.

De los resultados se interpreta que la mayor parte de los jóvenes están en desacuerdo en poseer capacidad de análisis y síntesis de información, por lo que se concluye que difieren de la capacidad de escuchar y comprender un mensaje que contiene consigo ordenes e instrucciones para la realización de una actividad, no desarrollaron la escucha activa y consciencia de toda la instrucción.

Tabla 27. Organización y manejo de la información según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos.

Organización y manejo de la información	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	17	23.0
En desacuerdo	24	32.4
Neutral	17	23.0
De acuerdo	11	14.9
Totalmente de acuerdo	5	6.8
Total	74	100.0

Fuente: Cuestionario de medición de competencias laborales genéricas aplicado a beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa J.P.-Puno, año 2018.

Elaboración: propia

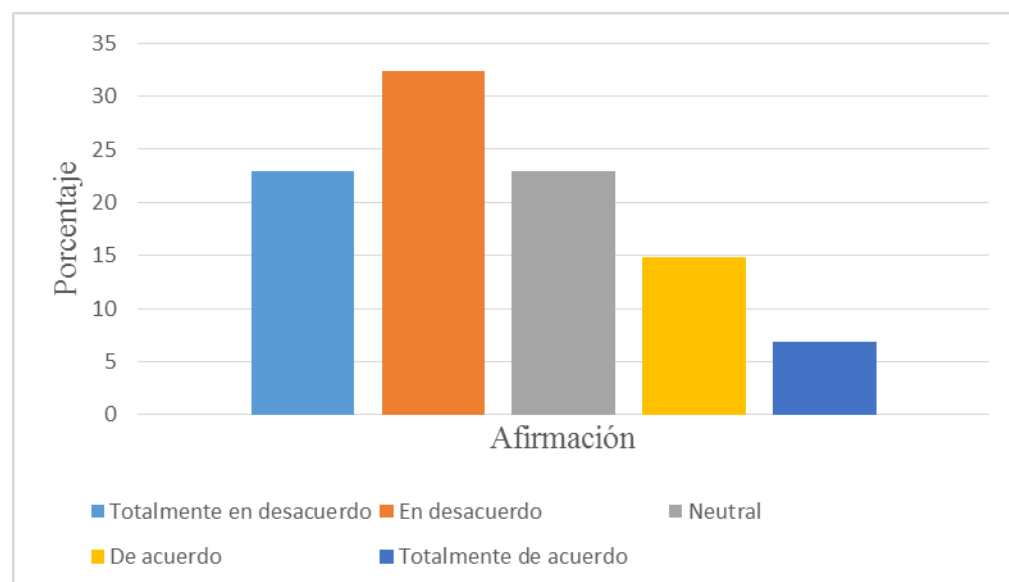


Figura 23 Organización y manejo de la información según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018

Fuente: tabla 27

Elaboración: propia

Interpretación y análisis:

En la tabla N° 27 y figura N° 23, se observa que, para la afirmación soy capaz de realizar gestiones de información buscando y analizando datos provenientes de diversas fuentes, la mayor parte de los jóvenes indicaron estar en desacuerdo con la misma con 24 beneficiarios, los cuales representan el 32,4% seguida de la opinión de totalmente en desacuerdo con 17 beneficiarios, mismos que representan el 23,0%.

De los resultados se interpreta que la mayor parte de los jóvenes están en desacuerdo en que son capaces de realizar gestiones de información de búsqueda y análisis de datos de fuentes diversas, es deficiente su habilidad para acceder a la información de forma eficiente, no evalúan de manera crítica, ni utiliza de forma creativa y ética, no formula preguntas, ni identifica fuentes de información, así mismo no desarrolla estrategias eficaces para ubicar información, no selecciona de modo adecuado, ni organiza, ni produce y, ni comunica (Competencias del siglo 21, 2019).

Tabla 28. Pertinencia de la información según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.

Pertinencia de la información	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	36	48.6
En desacuerdo	18	24.3
Neutral	5	6.8
De acuerdo	2	2.7
Totalmente de acuerdo	13	17.6
Total	74	100.0

Fuente: Cuestionario de medición de competencias laborales genéricas aplicado a beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa J.P.-Puno, año 2018.

Elaboración: propia

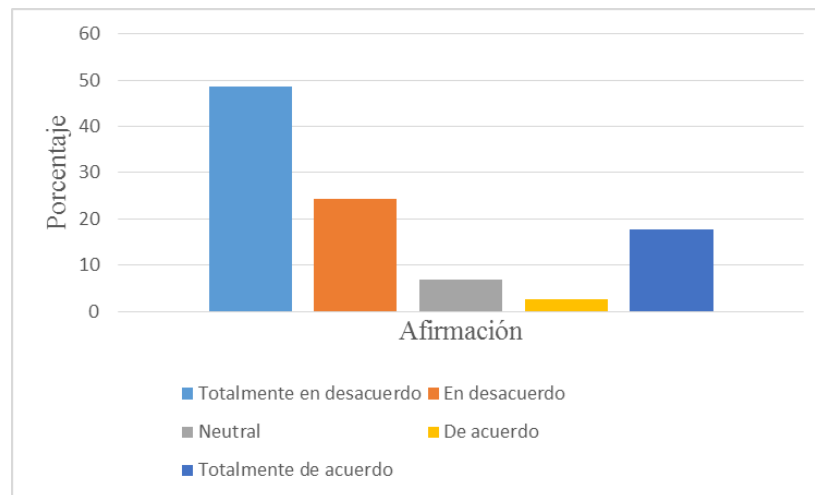


Figura 24 Pertinencia de la información según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2019

Fuente: tabla 28

Elaboración: propia

Interpretación y análisis:

En la tabla N° 28 y figura N° 24, se observa que, para la afirmación cuando un amigo te cuenta un secreto, sueles guardarlo y no decírselo a nadie, la mayor parte de los jóvenes indicaron estar totalmente en desacuerdo con la misma con 36 beneficiarios, los cuales representan el 48,6% seguida de la opinión en desacuerdo con 18 beneficiarios, mismos que representan el 24,3%.

De los resultados se interpreta que la mayor parte de los jóvenes están totalmente en desacuerdo con que pueden mantener secretos de los amigos sin divulgarlo, difieren de la capacidad de adecuación o el sentido de la utilización de la información en un determinado contexto.

Tabla 29. Nivel de desarrollo de las competencias laborales genéricas según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.

Situación	Dimensión competencias relativa a las relaciones interpersonales	Dimensión competencias relativas a la gestión de recursos	Dimensión competencias relativas a las cualidades personales	Dimensión competencias relativas a la gestión de la información	Nivel de competencias laborales genéricas (consolidado)
Insuficiente	8.1	6.8	8.1	24.3	11.33
En dudas	50	63.5	45.9	45.9	51.33
Suficiente	23	8.1	24.3	9.5	16.23
Notable	9.5	8.1	14.9	12.2	11.18
Excelente	9.5	13.5	6.8	8.1	9.48
Total	100	100	100	100	100

Fuente: Cuestionario de medición de competencias laborales genéricas aplicado a beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa J.P.-Puno, año 2018.

Elaboración: propia

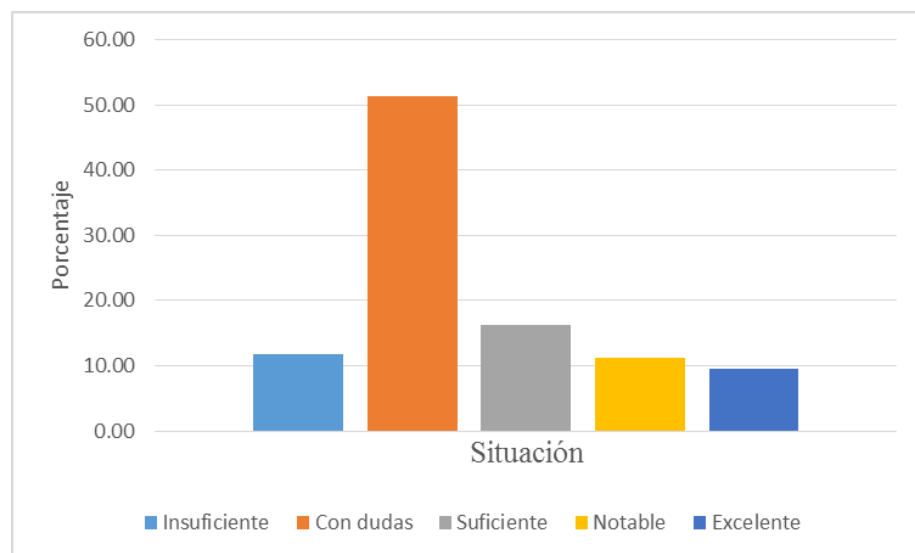


Figura 25 Nivel de desarrollo de las competencias laborales genéricas según beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos

Fuente: tabla 29

Elaboración: propia

Interpretación y análisis:

En la tabla N° 29 y figura N° 25, se observa que, para el nivel de las competencias laborales genéricas en conjunto se tienen que, la mayor parte de los beneficiarios se encuentra en situación de en dudas con un 51,33%, seguido de la situación de suficiente con 16,23%.

De los resultados se interpreta que la mayor parte de los jóvenes están en situación de en dudas, por lo que hay que cuestionarse la preparación del beneficiario con respecto al nivel de desarrollo de las competencias laborales genéricas, planteando como superar aspectos insuficientes evidenciados por las preguntas así como las actividades de aprendizaje que debe realizar.

4.2 DESEMPLEO JUVENIL

Para obtener dicha información fue necesario recurrir al informe y legajo de los beneficiarios, y su situación laboral, dicho legajo pertenece al área de acercamiento y vinculación laboral, se adjunta el Anexo N°8.

Tabla 30. Desempleo en beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018.

Desempleo	Frecuencia	Porcentaje
Sin empleo	59	79,7
Con empleo	15	20,3
Total	74	100,0

Fuente: revisión documentaria, programa jóvenes productivos.

Elaboración: propia

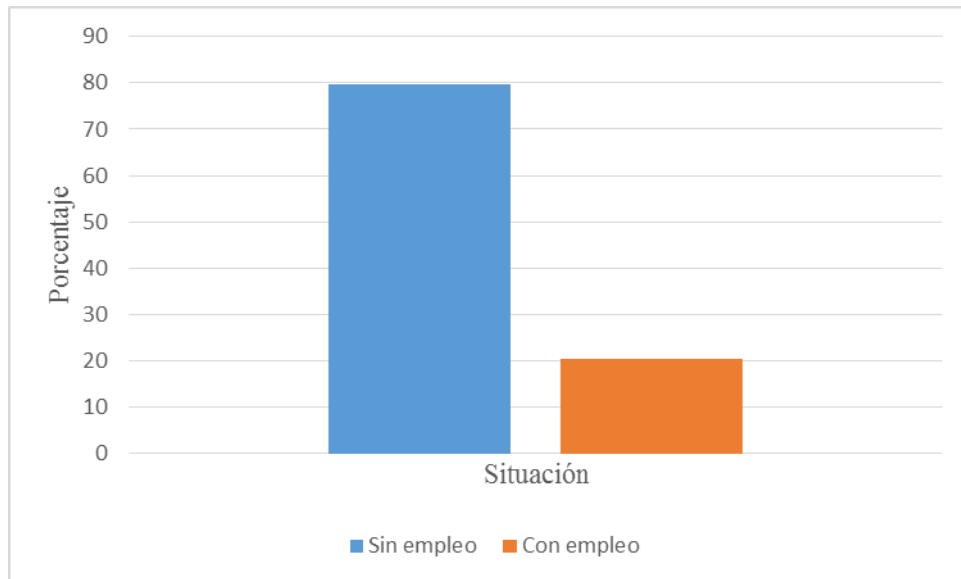


Figura 26 Desempleo en beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018

Fuente: tabla 30

Elaboración: propia

Interpretación y análisis:

En la tabla N° 30 y figura N° 26, se observa que: 59 beneficiarios capacitados en el área de ventas que constituyen el 79,7% se encuentra en situación de desempleo , mientras que 15 beneficiarios que representan el 20,3% se encuentra con empleo.

La mayoría de beneficiarios capacitados en el área de ventas, se encuentra en situación de desempleo, siendo este un número alto, esto quiere decir que no desarrollaron sus competencias adecuadamente, para que puedan afrontar de manera positiva la búsqueda de un empleo.

Por otro lado aplicando la fórmula para hallar la tasa de desempleo de los beneficiarios capacitados en el área de venta se tiene que:

$$Tasa\ de\ desempleo = \frac{59}{74} \times 100$$

$$Tasa\ de\ desempleo = 79.72\%$$

Interpretación y análisis:

Como se observa en la operación anterior se tiene que existe una tasa de desempleo de 79.72%.

Se observa una tasa alta de desempleo, siendo está considerada como desempleo total, más todas las personas que en la actualidad no trabajan ni buscan empleo, pero que indican que desean uno, y que están dispuestas y que han buscado empleo en el pasado reciente (Mankiw, 2012).

Tabla 31. Sexo según beneficiarios desempleados.

Sexo	Nº	Porcentaje
Mujer	38	64.4%
Varón	21	35.6%
Total	59	100%

Fuente: revisión documentaria, programa jóvenes productivos.

Elaboración: propia

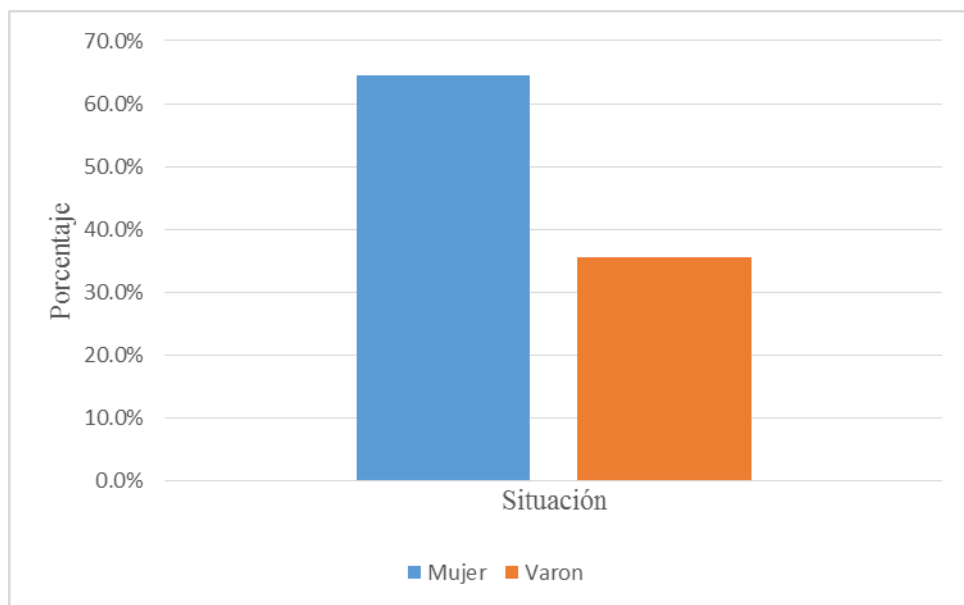


Figura 27 Sexo según beneficiarios desempleados

Fuente: tabla 31

Elaboración: propia

Interpretación y análisis:

En la tabla N° 31 y figura N° 27 se observa que: 38 beneficiarios que se encuentran en situación de desempleo y que constituyen el 64,4% son mujeres, mientras que 21 beneficiarios que representan el 31,6% son varones.

La mayoría de beneficiarios son de sexo femenino, por lo que se puede deducir que, quienes más propensas a estar desempleadas son las mujeres.

Tabla 32. Edad según beneficiarios desempleados.

Edad	N°	Porcentaje
18 a 21	25	42.4%
22 a 25	24	40.7%
26 a 29	10	16.9%
Total	59	100%

Fuente: revisión documentaria, programa jóvenes productivos.

Elaboración: propia

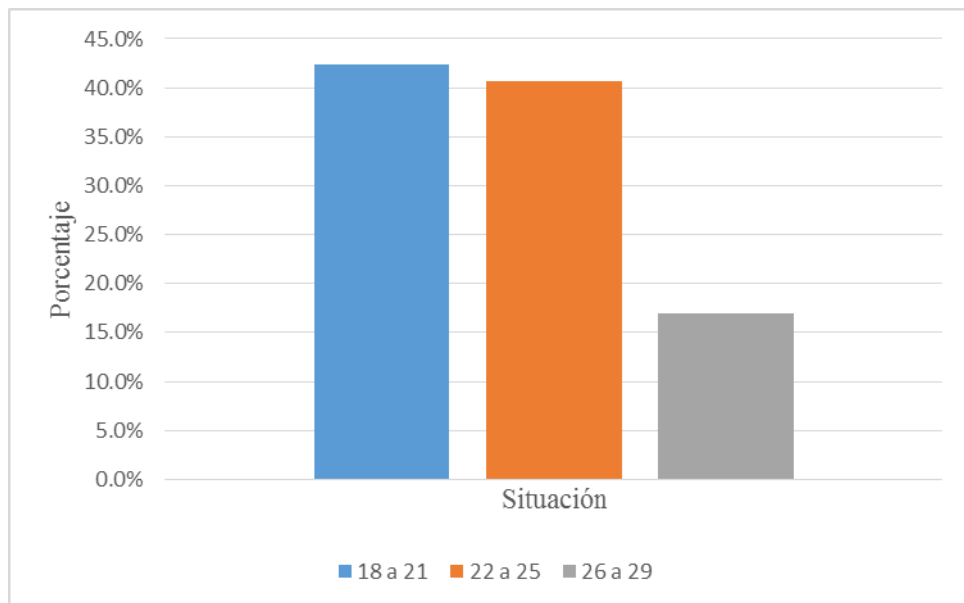


Figura 28 Edad según beneficiarios desempleados

Fuente: tabla 32

Elaboración: propia

Interpretación y análisis:

En la tabla N° 32 y figura N° 28, se observa que: 25 beneficiarios que se encuentran en situación de desempleo y que constituyen el 42,4% tienen edades de entre 18 a 21 años, mientras que 24 beneficiarios que representan el 40,7% tienen edades de entre 22 y 25 años.

La mayoría de beneficiarios tienen edades de entre 18 a 21 años, siendo más propensos al desempleo, esto por la inmadurez y nula experiencia laboral (Beyer, 1998).

Tabla 33. Situación socioeconómica según beneficiarios desempleados.

Situación socioeconómica	N°	Porcentaje
no pobre	31	52.5%
pobre	28	47.5%
Total	59	100%

Fuente: revisión documentaria, programa jóvenes productivos.

Elaboración: propia

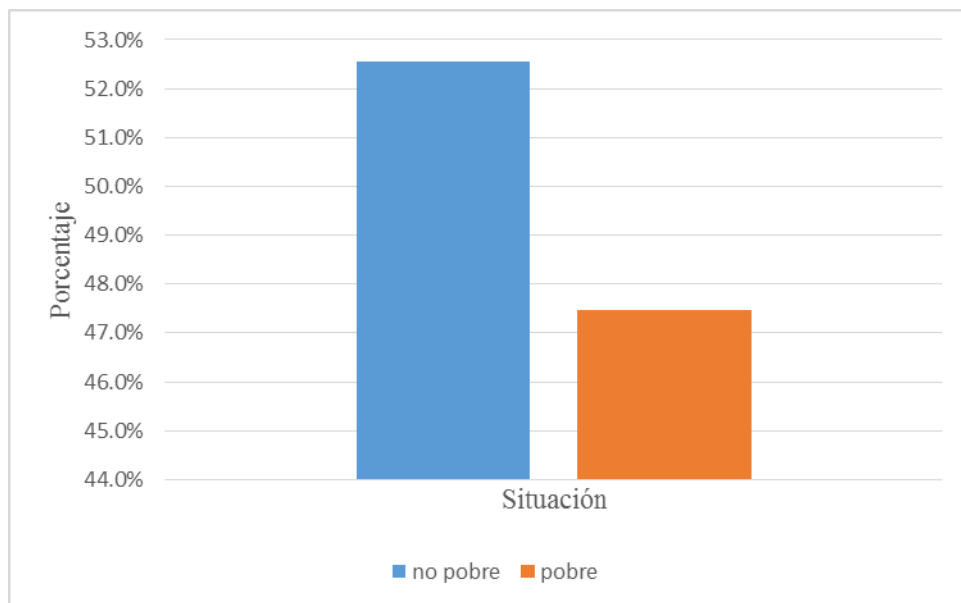


Figura 29 Situación socioeconómica según beneficiarios desempleados

Fuente: tabla 33

Elaboración: propia

Interpretación y análisis:

En la tabla N° 33 y figura N° 29, se observa que: 31 beneficiarios que se encuentran en situación de desempleo y que constituyen el 52,5% está en situación de no pobre, mientras que 28 beneficiarios que representan el 47,5% está en situación de pobre.

La mayoría de beneficiarios están en situación de no pobre, por lo que podemos deducir que estos jóvenes no están en necesidad de conseguir un empleo, ya que muchos de ellos se encuentran estudiando una carrera técnica y/o profesional, es por ello que no tienen urgencia de conseguir un empleo.

Tabla 34. Situación de hijos según beneficiarios desempleados.

Tiene Hijos		Porcentaje
Con hijo	11	18.6%
Sin hijo	48	81.4%
Total	59	100%

Fuente: revisión documentaria, programa jóvenes productivos.

Elaboración: propia.

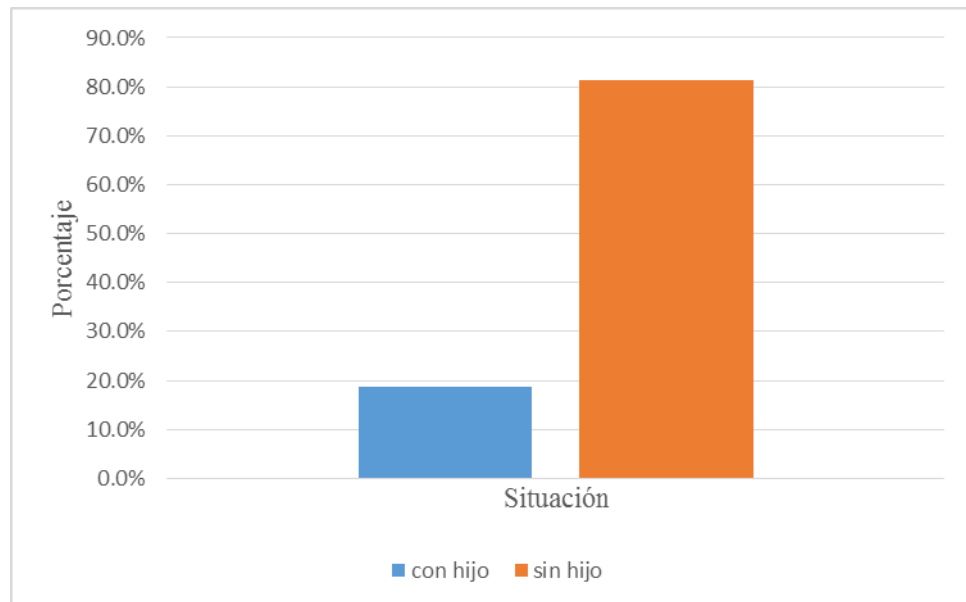


Figura 30 Situación de hijos según beneficiarios desempleados

Fuente: tabla 34

Elaboración: propia



Interpretación y análisis:

En la tabla N° 34 y figura N° 30, se observa que: 48 beneficiarios que se encuentran en situación de desempleo y que constituyen el 81,4% no tiene hijo(a), mientras que 11 beneficiarios que representan el 18,6% tiene hijo(a).

La mayoría de beneficiarios que se encuentran en situación de desempleo, no cuenta con hijo(a), del mismo modo se podría llegar a interpretar, que, dichos beneficiarios, no tiene la necesidad de conseguir un empleo, así mismo no tiene la suficiente madurez.

4.3 PROPUESTA DE LINEAMIENTOS PARA MEJORAR LA SITUACIÓN DE DESEMPLEO JUVENIL DE LOS BENEFICIARIOS DEL CURSO ASESOR DE VENTAS DEL PROGRAMA J.P.-PUNO, AÑO 2018.

4.3.1 Objetivo.

Proponer al programa nacional jóvenes productivos-Puno, acciones concretas que mejoren la situación de desempleo de los beneficiarios, enfocados en las competencias laborales genéricas.

4.3.2 Lineamientos.

- Mejorar la situación del desarrollo de las competencias laborales genéricas en los beneficiarios.
- Incluir dentro de la estructura curricular el desarrollo de las competencias laborales genéricas en los beneficiarios del programa a través de metodologías lúdicas.
- Desarrollar las competencias laborales genéricas que el mercado laboral local requiere.



4.3.3 Requerimiento.

- Medir y hacer seguimiento progresivo respecto al desarrollo de las competencias laborales genéricas.
- Desarrollar una estructura curricular que incluya el desarrollo de competencias laborales genéricas a través de metodologías lúdicas.
- Realizar un diagnóstico, respecto a las competencias laborales genéricas que el mercado local requiere.

4.3.4 Actividades a desarrollar.

- Desarrollar una metodología de medición de competencias laborales genéricas que permita determinar el nivel de desarrollo de dichas competencias.
- Diseñar una estructura curricular flexible, que se amolde a los beneficiarios, respecto al desarrollo de las competencias laborales genéricas, mediante metodologías lúdicas.
- Visitar posibles empresas donde se insertarían los beneficiarios, para determinar, que competencias laborales genéricas requieren.

4.3.5 Modelo para el desarrollo de competencias laborales genéricas

Para el desarrollo de las competencias laborales genéricas en el aula, durante la capacitación de los beneficiarios, se plantea se tome un modelo a partir del aprendizaje cooperativo con dinámicas de grupo.

El tipo de aprendizaje cooperativo es de base, ya que tiene una duración larga (al menos un curso), con grupo heterogéneos, con miembros estables, su objetivo es que los miembros del grupo se ayuden y animen mutuamente a mejorar en el aprendizaje y relaciones interpersonales.



Para implementar el aprendizaje cooperativo.

Ovejero (2018) para trabajar en grupo cooperativo en el aula es algo complejo, por ello el docente y/o instructor, debería preparar al alumnado a trabajar cooperativamente y organizarse en equipo, para alcanzar sus metas e induciéndolos a practicar las habilidades sociales imprescindibles para trabajar en grupo.

- a) Construir una atmósfera de cooperación y empatía en el aula: lo primero que hay que hacer es enseñar al alumnado que no solo se escucha, escuchando al profesor si no que se aprende aún más enseñándose y escuchándose unos estudiantes a otros, así mismo es crucial preparar al alumnado para estar motivados a trabajar en equipo, para interactuar entre ellos , es por ello que se debe mejorar el clima social de la clase.
- b) Preparar a los estudiantes(y a los profesores) para trabajar en grupo: No todos los estudiantes tienen las condiciones necesarias para trabajar en grupos pequeños, y menos aún cuando han pasado una serie de años en la enseñanza tradicional, donde la norma era el aprendizaje individual y competitivo, es por ello que se debe buscar integrar e incitar a trabajar en grupo, para lo que se debe tener en cuenta que la formación de grupos no debe ser mayor a 6 integrantes, las fases que se indican son las siguientes; Fase I: Creación del grupo y cohesión interna, para lo que se debe integrar los grupos , así mismo incitar a que se conozcan los unos a otros, como también que se ayuden utilizando diversas actividades lúdicas; Fase II Aprendizaje cooperativo como contenido que debe aprenderse: las conductas cooperativas deben aprenderse, por lo que es útil que se trabaje en parejas, y solo cuando el alumnado y el profesorado esté preparado se trabajará con grupos mayores; Fase III: el aprendizaje cooperativo como recurso tanto para enseñar como para aprender: cuando el alumnado y profesorado ya saben y



quieren trabajar en equipo, entonces ya podemos utilizar el aprendizaje cooperativo como un recurso de aprendizaje.

Características del aprendizaje cooperativo:

Es aprendizaje cooperativo todo aprendizaje en grupos que tengan ciertas características, por lo que un grupo de trabajo debe cumplir al menos estos requisitos:

- Interdependencia positiva.
- Interacción directa, cara a cara.
- Responsabilidad individual.
- Habilidades sociales e interpersonales.
- Autoevaluación grupal.
- Participación equitativa.
- Igualdad de oportunidades para el éxito.
- Heterogeneidad.
- Liderazgo compartido.

Dinámicas y técnicas de grupo: la investigación ha permitido un amplio conjunto de aplicaciones prácticas orientadas a perfeccionar la acción grupal (organización, manejo y conducción). Esto es lo que se conoce como técnicas de grupos. Las técnicas que facilitan la dinámica grupal la constituyen procedimientos o medios sistematizados de organizar y desarrollar la actividad del grupo (García , y otros, 2016).

Mismos que deben cumplir con los siguientes objetivos:

- Promover la colaboración y cooperación entre los miembros del grupo.
- Desarrollar el sentimiento de nosotros. Los grupos no nacen se hacen.
- Enseñar a pensar de forma activa.
- Fomentar la escucha activa, la comprensión y la empatía.



- Desarrollar habilidades de comunicación, cooperación intercambio, responsabilidad, autonomía, creatividad, etc.
- Generar seguridad mediante la superación de miedos, tensiones e inhibiciones.
- Enfrentar los problemas y dificultades con una actitud positiva, favorable a la adaptación social del individuo.
- Fortalecer la reflexión y análisis del contenido y del proceso de la sesión.
- Asistir en los procesos de individualización y socialización del individuo.

Ejemplo de actividad para mejorar el clima cooperativo:

¡YO ME SIENTO ASÍ!

Objetivos: presentarse a los compañeros y reflexionar sobre las propias emociones utilizando una modalidad alternativa de comunicación.

Dimensiones del grupo: grupo de 4 o 5 alumnos.

Edad de los participantes: de 8 años en adelante.

Materiales: tarjetas para la reflexión sobre las emociones y bolígrafos.

Tiempo de realización: alrededor de 60 minutos.

Desarrollo:

El profesor divide la clase en grupos de 4 o 5 alumnos y les entrega las tarjetitas para la reflexión de las emociones de felicidad, tristeza, rabia y miedo.

Se identifica un relator por cada grupo, que tendrá la tarea de exponer a la clase lo que ha surgido en su grupo, en particular si existen emociones comunes o distintas en contextos similares. Otro alumno se ocupará de hacer respetar las habilidades sociales de escucha y respeto mutuo.



En el grupo cada uno lee individualmente una tarjetita y escribe cuando sienta la emoción indicada (felicidad, tristeza, etc.) en el contexto específico. Cuando has terminado, cada uno, a su vez, comunica a los demás miembros del grupo lo que ha escrito. Al finalizar, cada relator la presenta a la clase una síntesis de lo que ha surgido en su grupo. El profesor puede estimular una discusión en común (La Prova, 2017).

4.4 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Una vez finalizado el proceso de análisis de resultados y tomado en cuenta la formulación de hipótesis para el presente trabajo de investigación, es necesario contrastar los resultados obtenidos, a fin de validar o rechazar las hipótesis planteadas.

4.4.1 Contraste de hipótesis específica 1

La hipótesis específica 1 se detalla de la siguiente manera: *“Las competencias laborales genéricas están desarrolladas en un nivel de dudas en los beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno, año 2018”*.

En cuanto a la dimensión de competencias relativas a las relaciones interpersonales, en la tabla N°8 se observa que un número considerado de los beneficiarios están en situación de en dudas, considerado como situación deficiente.

En cuanto a la dimensión de competencias relativas a la gestión de recursos en la tabla N° 15 se observa que un número considerado de los beneficiarios se encuentra en situación de en dudas, considerado como situación de deficiente.

En cuanto a la dimensión de competencias relativas a las cualidades personales en la tabla N° 18 se observa que un número considerado de los beneficiarios se encuentra en situación de en dudas, considerado como situación de deficiente.



En cuanto a la dimensión de competencias relativas a la gestión de la información en la tabla N° 25 se observa que un número considerado de los beneficiarios se encuentra en situación de en dudas, considerado como situación de deficiente.

En la tabla N° 29, se observa que, para el nivel de las competencias laborales genéricas en conjunto se tienen que, la mayor parte de los beneficiarios se encuentra en situación de en dudas con un 51,33%, seguido de la situación de suficiente con 16,23%.

De los resultados se interpreta que la mayor parte de los jóvenes están en situación de en dudas, por lo que hay que cuestionarse la preparación del beneficiario con respecto al nivel de desarrollo de las competencias laborales genéricas, planteando como superar aspectos insuficientes evidenciados por las preguntas así como las actividades de aprendizaje que debe realizar.

La hipótesis específica 1 es válida ya que como se explica en líneas anteriores los beneficiarios del programa no tienen desarrolladas las competencias laborales genéricas, mismas que se encuentran en situación de en dudas, la cual es considerada como deficiente.

4.4.2 Contraste de hipótesis específica 2

La presente hipótesis específica se detalla de la siguiente manera: *“Existe un alto número de beneficiarios capacitados en el área de ventas que están en situación de desempleo, del programa Jóvenes productivos-Puno, año 2018”*.

En la tabla N° 30 y figura N° 26, se observa que: 59 beneficiarios capacitados en el área de ventas que constituyen el 79,7% se encuentra en situación de desempleo, mientras que 15 beneficiarios que representan el 20,3% se encuentra con empleo.

La mayoría de beneficiarios capacitados en el área de ventas, se encuentra en situación de desempleo, siendo este un número alto, esto quiere decir que no desarrollaron

sus competencias adecuadamente, para que puedan afrontar de manera positiva la búsqueda de un empleo.

La hipótesis específica 2 se valida por lo antes mencionado.

4.4.3 Contraste de hipótesis general

La hipótesis general se detalla de la siguiente manera *“El bajo nivel de las competencias laborales genéricas tiene un alto grado de relación frente al desempleo juvenil en beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos -Puno, año 2018”*

Para validar a nivel estadístico se presenta la siguiente tabla:

Tabla 35. Correlación de variables; competencias laborales genéricas y desempleo juvenil

			Situación de empleabilidad	
Rho de Spearman	de Competencias laborales genéricas	Coefficiente de correlación	,742**	
			Sig. (bilateral)	,001
			N	74

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario de medición de competencias laborales genéricas aplicado a beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa J.P.-Puno, año 2018.

Elaboración: propia

Interpretación y análisis:

En la tabla N° 35, se observa que, la estimación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, entre las variables competencias laborales genéricas y el desempleo juvenil en los beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos oficina zonal-Puno, año 2018, ha establecido un grado de correlación de 0,742, cualificado en la escala como correlación positiva alta. Igualmente, la significancia bilateral de 0,01, muy inferior al valor crítico 0,05 confirma la correlación y por tanto se acepta la hipótesis general de la investigación.



Por lo antes mencionado se entiende que existe una alta relación entre las competencias laborales genéricas y el desempleo juvenil, esto por que como se menciona en los antecedentes revisados, se observa que están contratando personal con competencias laborales genéricas y le están tomando mayor importancia a ellos, ya que determina el desempeño y cumplimiento de metas establecidas, es así que con el análisis estadístico se llega a dicha conclusión , por lo que se recomienda para mejorar los índices de desempleo en el programa , desarrollar las competencias laborales genéricas.

Con los alcances mencionados la hipótesis general es válida.

4.5 DISCUSIÓN

En la actualidad existen muchas proyecciones de que competencias laborales se requerirán en el futuro, es decir que competencias son las que se deben desarrollar para ser más empleables, se demuestra que las empresas están dando mayor importancia a las competencias laborales genéricas, mismas que son de gran importancia, ya que determinan el buen desempeño de un individuo en la organización y en consecuencia el cumplimiento de las metas trazadas en una organización. Es así que se llega a la conclusión de que la empleabilidad de los beneficiarios mejora en cuanto tengan las competencias laborales genéricas desarrolladas.

Al analizar los resultados obtenidos en la presente investigación se observa claramente, que , los beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos no tienen desarrolladas las competencias laborales genéricas , como se observa en las cuatro dimensiones se obtiene un resultado de situación en dudas, siendo cuestionable la capacitación del beneficiario respecto a las competencias laborales genéricas, así mismo es considerado como insuficiente el nivel de desarrollo de las competencias laborales genéricas, es por ello que se debe dar mayor importancia al



momento de capacitar a los beneficiarios. Así mismo se observa que un buen porcentaje de beneficiarios no han sido insertados laboralmente, estando en situación de desempleo.

Así mismo si analizamos a (Solanes, Núñez, & Rodríguez, 2012), en una de sus conclusiones menciona: El conocimiento de las competencias adquiridas durante sus estudios, en determinados cursos clave dentro de su formación académica, podría ser un elemento motivador para la mejora en su rendimiento durante el periodo de formación restante, este conocimiento permitiría establecer las necesidades formativas en competencias profesionales necesarias para la mejora de su nivel de empleabilidad, con vistas a su inserción laboral. Es así que mediante los antecedentes revisados se llega nuevamente a la conclusión de que en cuanto mayor desarrollo de competencias laborales genéricas desarrolladas tenga tienden a mejorar su nivel de empleabilidad, es decir su oportunidad de ser empleado.

Para Chaparro & Urra (2013) las competencias básicas y genéricas del profesional en el área de la gestión del talento humano se direccionan hacia: una excelente comunicación verbal y escrita, gestionar recursos, trabajar en equipo, tener ideas creativas, actitud de servicio, liderazgo, poseer sentido de responsabilidad y organización en el trabajo y resolución de problemas de manera eficaz y oportuna. Desde una óptica de inclusión laboral, las competencias definidas marcan los aspectos que deben tener en cuenta los profesionales que quieran enfocar su labor en la gestión del talento humano, ya que las competencias básicas y genéricas, por su transversalidad, suelen ser definitivas en los procesos de selección del personal, es así que se denota claramente en los resultados de la investigación antes mencionada la importancia de las competencias laborales genéricas al momento de captar a un potencial humano.



Si analizamos a Deloitte University Press (2015), “las competencias sociales que demuestran los líderes del futuro serán, determinantes, más allá de títulos o calificaciones, para enfrentar las presiones de sus equipos y organizaciones, la volatilidad del contexto político y social y las oportunidades de interactuar con redes globales y multiculturales” claramente menciona que las competencias sociales, que pertenecen a las competencias laborales genéricas son de gran importancia para que los trabajadores puedan afrontar a ambientes cambiantes de trabajo. Este autor coincide con los resultados del presente trabajo de investigación, es decir que está en tendencia que los reclutadores en las empresas le den mayor importancia a las competencias laborales genéricas, al momento de contratar al personal, por tanto se deben dar mayor énfasis a las competencias laborales genéricas al momento de capacitar a beneficiarios del programa jóvenes productivos.

Pugh & Lozano-Rodríguez (2019) las instituciones de educación superior les quedan numerosos desafíos pendientes, entre los que se incluyen: la revisión de las competencias genéricas que pretende desarrollar en sus estudiantes, permitiéndole tanto al centro de formación técnica Inacap como a otras instituciones formadoras de técnicos, brindar una mejor preparación a sus egresados, con el fin de que puedan enfrentar su futuro laboral con mayor seguridad. Como se observa en el antecedente antes mencionado, recomienda a los centros de formación técnico profesional, revisar y reforzar las competencias laborales genéricas, brindando mayor preparación a sus egresados, con el fin de que puedan enfrentar el mercado laboral de manera satisfactoria, es decir puedan insertarse laboralmente con facilidad.

Si analizamos los antecedentes nacionales, para Silva (2016) de acuerdo a los resultados de la investigación se puede afirmar que, existe un porcentaje bien marcado de bajo desarrollo en algunas habilidades blandas más que otras, esto significa un nivel



menor al del promedio de los profesionales del área. Insuficiente para el cargo. Mientras la mayoría de habilidades están en un nivel (suficiente) entendiéndose como básico para el cargo, Quiere decir esta percepción de las empresas lleva a una permanente búsqueda de nuevos postulantes con habilidades blandas desarrolladas, y que el mercado académico actualmente no oferta suficientes estudiantes con estas exigencias, creando un problema para las empresas, existe una generando una escasez de talento. También podemos concluir que las empresas vienen valorando cada vez más estos aspectos. Se observa que actualmente las empresas a nivel nacional, le están dando mayor importancia a las competencias laborales genéricas, mismas que tienen un alto valor, conductual, de comportamiento y cualidades personales, ya que son ellas las que determinan el buen desempeño laboral, es por ello que al momento de contratar a personal le dan mayor importancia a ello.

Ochoa, Jáuregui, Gomes, Ruiz, & Lasio (2017) coincide con lo mismo mencionando que: “en la dimensión social, los especialistas en recursos humanos de los cuatro países han enfatizado la necesidad de que los profesionales cuenten con habilidades de trabajo en equipo y respeto como factor de éxito profesional en el mercado laboral”. Es así que en su estudio realizado en 4 países, entrevistando y encuestando a gerentes de recursos humanos, concluyen que las habilidades sociales, mismas que pertenecen a las competencias laborales genéricas tienen mayor importancia al momento de seleccionar a un colaborador

Por otro lado Julcahuanga (2013) revisar el currículo formativo, organizando los módulos desde un enfoque transversal orientado hacia la formación integral de los jóvenes participantes, de tal manera que no sólo se privilegie la formación técnica, sino también la formación en valores, que son fundamentales en la interacción de las personas en cualquier ámbito laboral. Dentro de lo evaluado en las dimensiones de la investigación



se considera los valores, mismos que son importantes al momento de interactuar con otros individuos, por lo que es importante para las personas que el personal a contratar tenga estas competencias desarrolladas.

Del mismo modo Atoche (2017) coincide mencionando que: Se considera necesario incidir en las competencias blandas, ya que la empleabilidad de los jóvenes dependerá en gran medida de cuan fuerte sea su decisión o voluntad de buscar y conseguir empleo ya que existen circunstancias personales que influyen sobre la empleabilidad y pueden ser condicionamientos económicos, sociales y también características psicológicas (motivación y autoestima) como se identificó en este caso. Teniendo en cuenta lo antes mencionado, da una pequeña explicación del porque no hay un correlación grande, perfecta, ya que existen otros factores que determinan la empleabilidad del beneficiario.

En cuanto a los antecedentes locales; Colquehuanca (2018) ¿Pero qué es lo que hace que dichos candidatos no sean idóneos? La interpretación de las tablas nos muestran que las aptitudes y valores personales tienen gran influencia en el éxito de una empresa, si no se cuenta con aptitudes o competencias laborales, esto dificultara sin duda, el clima laboral dentro de la empresa, la poca facilidad para poder adaptarse a cambios hace que tanto el empleador como el empleado no puedan convivir en un ambiente de armonía. De otro lado, los encuestados consideran que la responsabilidad y lealtad son los valores más primordiales que se ajustan a los requerimientos de la empresa. Finalmente todos los valores personales son imprescindibles para la buena marcha en equipo, si se carece de valores, entonces la empresa no podrá funcionar sólidamente, por ende, tendrá como resultado la desestabilización organizacional.



El autor citado anteriormente menciona y resalta sobre que hace que un postulante a un puesto sea atractivo, comenta que los valores y aptitudes, mismos que son correspondientes a las competencias laborales genéricas, nuevamente se confirma a través de antecedentes la necesidad de que los beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa Jóvenes Productivos, desarrollen las competencias laborales genéricas.

El desempleo en jóvenes en el País tiene cifras alarmantes, cada vez más creciente, siendo una de las preocupaciones de instituciones de formación técnico profesional y profesional (Por incrementar su ratio de egresados insertados al mundo laboral), así mismo de organismos como: El programa nacional de empleo juvenil Jóvenes productivos, del ministerio del trabajo y promoción del empleo (siendo una de sus funciones al de promover el empleo digno y seguro en jóvenes de 18 a 29 años) y el gobierno mismo, la presente investigación es un aporte a la problemática antes mencionada, por lo que en líneas anteriores, donde se contrastó los antecedentes y los resultados, donde se llega a la conclusión de que para mejorar los índices de desempleabilidad de los beneficiarios, se debe mejorar el nivel de desarrollo de las competencias laborales genéricas, es así que la investigación denominada: “La relación de las competencias laborales genéricas y el desempleo juvenil en beneficiarios capacitados en el área de ventas, del programa nacional Jóvenes Productivos-Puno, año 2018”, debe servir al programa jóvenes productivos, a los centros de formación técnico profesional y profesional (Universidades), a los jóvenes y todos los peruanos, para plantear una alternativa de solución a los problemas similares que afrontan los jóvenes.

La investigación tuvo algunos inconvenientes al momento de realizar la aplicación de encuestas, ya que fue complicado ubicar a los beneficiarios capacitados, mismos que algunos se encontraron de viaje, muchos de ellos estudiaban, etc.; por otro lado se tuvo ayuda por parte de funcionarios del programa jóvenes productivos – Puno, facilitando el



acceso a información, La investigación se debe ampliar a otras instituciones , como son los centros de formación técnico profesional (Tecnológicos e Institutos), así mismo a instituciones de educación superior profesional (Universidades), asegurando el apoyo de sus autoridades , para el acceso de información. Se recomienda realizar investigaciones de competencias laborales genéricas más profundas, con más variables, ya que sería bueno entender en qué medida (porcentaje) influye al momento de contratación, ya que como se menciona en la marco teórico existen otros factores que determinan el desempleo juvenil.



V. CONCLUSIONES

PRIMERO: Se obtuvo entre las variables competencias laborales genéricas y el desempleo juvenil, ha establecido un grado de correlación de 0,742, cualificado en la escala como correlación positiva alta. Igualmente, la significancia bilateral de 0,01, muy inferior al valor crítico 0,05 confirma la correlación, desmostrandose que existe una relación fuerte, por lo que se debe desarrollar estas competencias para reducir en nivel de desempleo.

SEGUNDO: Respecto al nivel de desarrollo de las competencias laborales genéricas, la mayor parte de los jóvenes están en situación de dudas, por lo que hay que cuestionarse la preparación del beneficiario con respecto al nivel de desarrollo de las competencias laborales genéricas, planteando como superar aspectos insuficientes evidenciados por las preguntas así como las actividades de aprendizaje que debe realizar.

TERCERO: La situación de desempleo en los beneficiarios del curso asesor en ventas del programa jóvenes productivos, fue de un número 59 beneficiarios, los cuales representan el 79.7% sin empleo, al cual se determina como un número alto.

CUARTO: Para mejorar la situación de desempleo juvenil de los beneficiarios capacitados en el área de ventas, se debe poner en marcha los lineamientos planteados en la presente investigación, así como el modelo de desarrollo de competencias laborales genéricas, del mismo modo incluir dentro de la estructura curricular de formación, el desarrollo de las competencias laborales genéricas, ello a través de metodologías lúdicas, así mismo se debe medir progresivamente el desarrollo de dichas competencias, por otro lado para determinar que competencias laborales genéricas requiere el mercado se debe hacer un mapeo y diagnóstico a través de visitas a posibles empresas locales.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERO: Es necesario, darle importancia y valor, al proceso de enseñanza y acompañamiento al momento de desarrollar las competencias laborales genéricas, esto en cuanto servirá para que el beneficiario, pueda insertarse al mercado laboral con éxito.

SEGUNDO: Generar nuevos modelos de formación técnico profesional, que incluyan el desarrollo de competencias laborales genéricas, dentro de su estructura curricular de formación, cuya finalidad es tener beneficiarios y egresados de centro de formación técnico profesional con mayores posibilidades de ser empleados, mismos que puedan afrontar de manera positiva el mercado laboral.

TERCERO: en cuanto a la empleabilidad de los jóvenes, se deben buscar estrategias, determinar políticas, que incrementen las posibilidades de que los beneficiarios y egresados de centros de formación técnico profesional, tengan mayores oportunidades de conseguir empleo.

CUARTO: Para mejorar la situación de desempleo juvenil de los beneficiarios capacitados en el área de ventas, según lo concluido en la investigación respecto a la relación que existe entre las competencias laborales genéricas, se debe tener en cuenta la puesta en marcha de los lineamientos planteados, del mismo modo el modelo de desarrollo de las competencias laborales genéricas, esto implica: incluirlo dentro de la estructura curricular, a través de metodologías lúdicas, así mismo medir las competencias laborales genéricas progresivamente, y por otro lado hacer un mapeo y diagnóstico sobre que competencias laborales genéricas que requiere el mercado local.



VII. BIBLIOGRAFÍA

- Achaerandio, L. (2010). *Competencias fundamentales para la vida*. Guatemala: Universidad Rafael Landivar.
- Alles, M. A. (2017). *Diccionario de Competencias, la trilogía*. Buenos Aires: Granica.
- Atoche, M. (2017). Factores limitantes del empleo para los jóvenes egresados del programa Nacional de Empleo Juvenil Jóvenes Productivos, de la provincia de Arequipa, año 2015. Lima, Perú.
- Battaglia, S. (1961). Grande dizionario della lingua italiana. En S. Battaglia, *Grande dizionario della lingua italiana*. Turín: Utet.
- BCRP. (13 de 08 de 2020). *BCRP*. Obtenido de BCRP: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Puno/puno-caracterizacion.pdf>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación 3er edición*. Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Beyer, H. (1998). ¿Desempleo juvenil o un problema de deserción escolar? *Estudios Públicos*, 95.
- Blanchard, O., Amighini, A., & Giavazzi, F. (2012). *Macroeconomía*. Madrid: Pearson.
- Boyatzis, R. E. (1982). *The competent manager*. Nueva York: NY: Wiley & Sons.
- Budaj, B. (2011). *Técnicas de negociación y resolución de conflictos*. Mexico: Pearson.
- Castanyer, O. (2014). *La asertividad, expresión de una sana autoestima*. España: Descle de Brouwer.
- Chacaltana, J., & Ruiz, C. (2012). *El empleo juvenil en el Perú: diagnóstico y políticas*. Lima: Ricardo palma.
- Chaparro, M. Y., & Urra, C. M. (2013). Competencias básicas y genéricas: Una visión desde los trabajadores sociales ubicados en el área de gestión del talento humano. *Hojas y Hablas*, 54-69.
- Charaja, F. (2018). El MAPIC en la investigación científica. En F. Charaja, *El MAPIC en la investigación científica* (pág. 112). Puno: Corporacion SIRIO E.I.R.L.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción A la Teoría general de la administración* (6ta ed.). México: McGraw-Hill.
- Colquehuanca, V. V. (2018). Selección de personal por competencias en el éxito de los establecimientos de hospedaje de cuatro estrellas de la región de Puno. Puno, Perú.
- Competencias del siglo 21. (14 de noviembre de 2019). *Competencias del siglo 21*. Obtenido de http://www.fod.ac.cr/competencias21/index.php/principios-de-ensenanza-y-aprendizaje/14-competencias/fichas/11-alfabetizacion-informacional#.Xds_oJNKjIU



- Congreso de la república del Perú. (13 de 08 de 2020). *Congreso de la república del Perú*. Obtenido de Congreso de la república del Perú: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/18AAEA2C6FA6DA9E0525795200703133/\\$FILE/INFORMACI%C3%93N_PRIMORDIAL_SOBRE_EL_DEPARTAMENTO.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/18AAEA2C6FA6DA9E0525795200703133/$FILE/INFORMACI%C3%93N_PRIMORDIAL_SOBRE_EL_DEPARTAMENTO.pdf)
- Córdova, I. (2013). *El proyecto de investigación cuantitativa*. Lima: San Marcos.
- Cortese, A. (05 de Abril de 2018). *Técnicas de estudio*. Obtenido de Técnicas de estudio.: <http://www.tecnicas-de-estudio.org/investigacion/investigacion39.htm>
- Definición.de. (12 de noviembre de 2019). *Definición.de*. Obtenido de <https://definicion.de/cualidades/>
- Del Cid, A. M. (2011). *Investigación, fundamentos y metodología 2da edición*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.
- Deloitte University Press. (2015). *Tendencias Globales en Capital Humano*. Reyno Unido: Deloitte University Press.
- Economipedia. (13 de 08 de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/frecuencia-absoluta.html>
- García , A., Jiménez , Y., Romero , A., Lizaso, I., Bohórquez , R., Reizabal, L., . . . Foment, F. (2016). *Competencias sociales en las relaciones interpersonales y grupales*. Madrid: PIRÁMIDE.
- García Gil, M. (2015). *Competencias Laborales. Método para evaluarlas* (1ra , Reimpresión ed.). México: Trillas.
- GO2PERU. (13 de 08 de 2020). *GO2PERU*. Obtenido de GO2PERU: https://www.go2peru.com/spa/guia_viajes/puno/calendario_fiestas.htm
- Gonzales , E., Herrera, R., & Zurita , R. (2009). *Formación basada en competencias: desafíos y oportunidades*. Santiago de Chile: Cinda.
- Hernandez-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Irigoin, M., & Vargas, F. (2002). *Competencia laboral. Manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el sector salud*. Ginebra, Suiza: Organización Internacional del Trabajo (Citenfor/OIT).
- Julcahuanga, J. A. (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*. Lima, Perú.
- La Prova, A. (2017). *La práctica del aprendizaje cooperativo. Propuestas operativas para el grupo-clase*. Madrid: Narcea.
- Levy-Leboyer, C. (1997). *Gestión de las competencias*. Barcelona: Gestión 2000.



- Louffat, E., Abad, N., Alves de Jesus, R., Calderón, L. F., Cordova, C., Fernández, L., . . . Vargas, C. (2018). *Indicadores y mediciones aplicados a la gestión de personas , un análisis desde diversas perspectivas*. Perú: Pearson.
- Mankiw, G. (2012). *Macroeconomía. Versión para América Latina*. México: Cengage Learning.
- Mankiw, G. (2012). *Macroeconomía. Versión para América Latina*. México: Cengage Learning.
- Martínez Ortega, R. M., Tuya Pendás, L. C., Martínez Ortega, M., Pérez Abreu, A., & Cánovas, A. M. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de spearman, caracterización. *Haban cienc. med. La Habana*, 6-7.
- McClelland, D. (1973). Testing for competence rather than for "intelligence". *American Psychologist*.
- Ministerio de Educación Nacional de Colombia. (2006). *Articulación de la educación con el mundo productivo, Competencias laborales generales*. Bogotá: Ministerio de Educación Nacional de Colombia.
- Municipalidad Provincial de Puno. (13 de 08 de 2020). *Portal Municipalidad Provincial de Puno*. Obtenido de Portal Municipalidad Provincial de Puno: [http://portal.munipuno.gob.pe/es/Historia#:~:text=Antes%20de%20la%20legada%20de,Lupacas%20\(Aymaras\)%20al%20sur](http://portal.munipuno.gob.pe/es/Historia#:~:text=Antes%20de%20la%20legada%20de,Lupacas%20(Aymaras)%20al%20sur).
- Murray, j. A. (1908). *New dictionary of historical principles* . En j. A. Murray, *New dictionary of historical principles* (pág. VOL X). Oxford: Clarendon Press.
- Ochoa, P., Jáuregui, K., Gomes, T., Ruiz, B., & Lasio, V. (2017). *las competencias laborales en el mercado de profesionales de América Latina*. Lima: ESAN.
- Organizacion Internacional de Trabajo. (2012). *La crisis del empleo juvenil: Un llamado a la acción*. Ginebra: OIT.
- Organización Internacional del Trabajo. (12 de 11 de 2019). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de <https://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>
- Organizacion Internacional del Trabajo. (06 de Noviembre de 2019). *Plataforma global público-Privada de intercambio de conocimientos* . Obtenido de <http://skillsforemployment.org/KSP/es/Issues/index.thm>
- OTZEN, T., & MANTEROLA, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. En T. OTZEN, & C. MANTEROLA, *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio* (págs. 227-232).
- Ovejero, A. (2018). *Aprendizaje cooperativo crítico. Mucho más que una eficaz técnica pedagógica*. Madrid: PIRÁMIDE.
- Pacheco, J. C. (2015). *Dirección por competencias*. Lima: Mesa Redonda.
- Parkin, M., & Loría , E. (2015). *Macroeconomía. Versión para latinoamerica*. México: Pearson.



- Patricio, D. (2011). *Manual de recursos humanos*. Madrid: ESIC.
- Paz, J. (2013). *Desempeño juvenil*. Argentina: Instituto de Estudios laborales y del Desarrollo Económico.
- Perú Travel. (13 de 08 de 2020). *Perú Travel*. Obtenido de Perú Travel: <https://www.peru.travel/pe/destinos/puno>
- Pugh, G., & Lozano-Rodríguez, A. (2019). El desarrollo de competencias genéricas en la educación técnica de nivel superior: un estudio de caso. *Calidad en la educación* N°50, 143-179.
- Radio Onda Azul. (22 de septiembre de 2017). *Radio Onda Azul*. Obtenido de Radio Onda Azul : <http://radioondaazul.com/puno-tasa-de-desempleo-en-jovenes-durante-el-ano-2016-se-habria-incrementado-en-un-7-71034.html>
- Rodríguez, A. (2007). Las competencias en espacio Europeo de educación superior. Tipologías. *Humanismo y trabajo social*, 146. Recuperado el 29 de octubre de 2019, de <http://redalyc.org/pdf/678/67800606.pdf>
- Roque, E. (2016). Análisis de los determinantes del desempleo juvenil en la ciudad de Juliaca, 2016. Juliaca, Puno, Perú.
- Rubin, A. M. (2016). Impacto del programa nacional de empleo juvenil “jóvenes productivos” en la empleabilidad de los beneficiarios de la ciudad de Huanuco, periodo 2015. Huánuco, Perú.
- Salazar P., C., & Del Castillo G., S. (2018). *Fundamentos básicos de estadística*. Quito: Del Castillo Galarza, Raúl Santiago.
- Salazar-Xirinachs, J. M. (31 de mayo de 2017). *OIT*. Obtenido de OIT: http://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_555891/lang--es/index.htm
- Silva, J. J. (2016). Brecha porcentual entre las habilidades blandas de los estudiantes de relaciones industriales y las requeridas por empresas de Yanahuara-Arequipa, 2016. Arequipa, Perú.
- Solanes, Á., Núñez, R., & Rodríguez, J. (2012). Elaboración de un cuestionario para la evaluación de competencias genéricas en estudiantes universitarios. *Apuntes de psicología Vol 30*, 513-522.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work, models for superior performance*. New York: Jhon Wiley & Sons, Inc.
- Tito, M., & Serrano, B. (2016). Desarrollo de soft skills una alternativa a la escasez de talento humano. *INNOVA*, 59-76.
- Tokman, V. E. (2002). *Desempleo juvenil en el cono sur; Causas consecuencias y políticas*. Chile: RIEDRICH EBERT STIFTUNG.
- TUNING- Universidades de la Union Europea. (2003). *Red de competencias genericas*. Europa: Tuning.



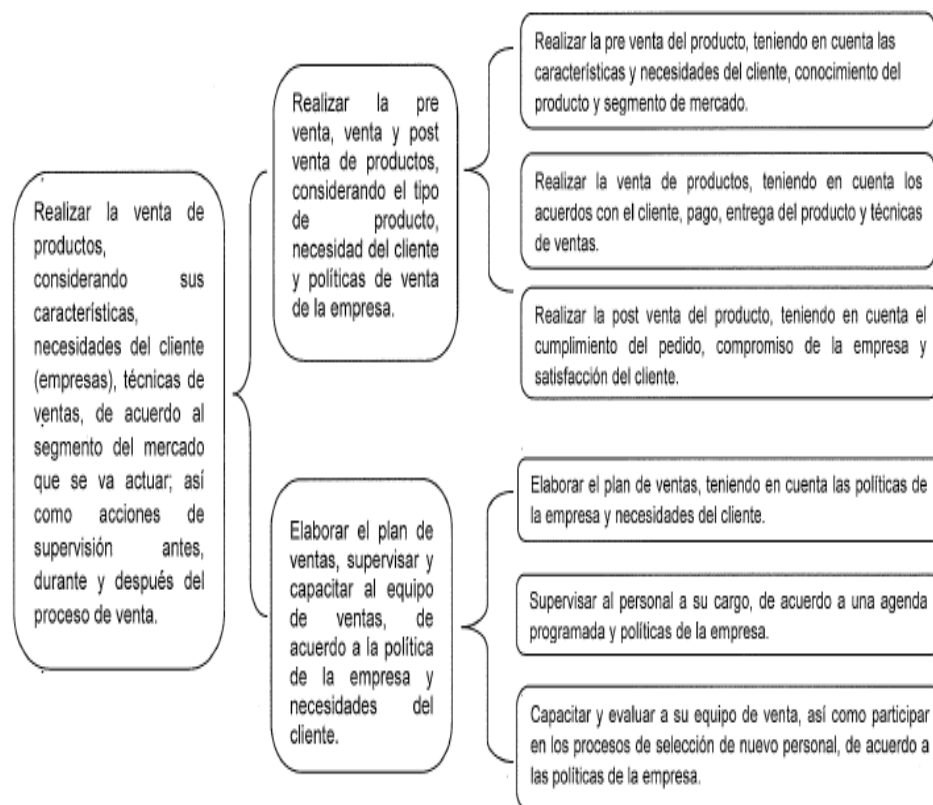
- Villa, A., & Poblete, M. (2011). Evaluación de competencias genéricas: Principios, Oportunidades y Limitaciones. *Universidad de Deusto*, 164.
- Wikipedia. (13 de noviembre de 2019). Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_de_la_informaci%C3%B3n
- Yániz, C., & Villardón, L. (24 de 02 de 2006). Planificar desde competencias para promover el aprendizaje. El reto de la sociedad del conocimiento para el profesorado universitario.



ANEXOS

ANEXO 1 MAPA FUNCIONAL DEL PERFIL OCUPACIONAL DEL REPRESENTANTE DE VENTAS

MAPA FUNCIONAL DEL PERFIL OCUPACIONAL DEL REPRESENTANTE DE VENTAS¹



Fuente: Mapa funcional de perfil ocupacional del representante de ventas-MINTRA



PERFIL OCUPACIONAL DEL REPRESENTANTE DE VENTAS

Sector Económico: Comercio	Subsector Económico: Comercio al por mayor	Código de la ocupación: 375013	Nivel de Competencia Laboral: 3	Vigencia: 5 años
Competencia General:	Realizar la venta de productos, considerando sus características, necesidades del cliente (empresas), técnicas de ventas, de acuerdo al segmento del mercado que se va actuar; así como acciones de supervisión antes, durante y después del proceso de venta.			
Unidad de Competencia 1: Realizar la pre venta, venta y post venta de productos, considerando el tipo de producto, necesidad del cliente y políticas de venta de la empresa.	Elemento de Competencia	Elemento de Competencia	Elemento de Competencia	
	Realizar la pre venta del producto teniendo en cuenta, las características y necesidades del cliente, conocimiento del producto y segmento del mercado.	Realizar la venta de productos teniendo en cuenta los acuerdos con el cliente, pago, entrega del producto y técnicas de ventas.	Realizar la post venta del producto, teniendo en cuenta el cumplimiento del pedido, compromiso de la empresa y satisfacción del cliente.	
	Criterios de desempeño	Criterios de desempeño	Criterios de desempeño	
	<ol style="list-style-type: none"> Mantiene una adecuada presentación personal (ropa adecuada, aseo y de ser el caso, uso de fotocheck). Realiza la prospección de clientes (búsqueda de clientes), de manera sistemática. Elabora y actualiza la base de datos de los potenciales clientes (empresas) considerando tipo y uso del producto a vender, características del cliente. Elabora y remite cartas de presentación de la empresa y los productos (marcas, tipos y servicios asociados) ofertados a los potenciales clientes (empresas) de acuerdo a los criterios establecidos por la empresa, utilizando sistemas de comunicación (fax, correo electrónico, etc.), de ser el caso. 	<ol style="list-style-type: none"> Mantiene una adecuada presentación personal (ropa adecuada, aseo y de ser el caso, uso de fotocheck). Asiste a la cita considerando la hora acordada. Se presenta como vendedor del producto comunicando sus datos personales aplicando técnicas de comunicación. Presenta la empresa, propuesta técnica y económica del producto que ofrece, detallando características, usos, precios, presentación, condiciones de pago, plazo y condiciones de entrega, etc. Realiza una demostración del producto (detallará las características, precios y aspectos relevantes del producto), en caso que este recién ingrese al mercado. 	<ol style="list-style-type: none"> Mantiene una adecuada presentación personal (ropa adecuada, aseo y de ser el caso, uso de fotocheck). Realiza el seguimiento (correo, llamada, visita, etc) sobre el uso del producto, de acuerdo a las características del producto y los procedimientos de la empresa, de ser el caso. Realiza el seguimiento periódico para la reposición del producto, de ser el caso. Realiza los procesos de fidelización, de acuerdo a los procedimientos de la empresa, de ser el caso. Atiende el reclamo del cliente (empresa) y deriva al área correspondiente para dar solución al mismo, de acuerdo a los procedimientos de la empresa. 	
	<ol style="list-style-type: none"> Prepara una presentación telefónica (speech) para comunicarse con los contactos identificados como potenciales clientes (empresas), considerando las plantillas establecidas por la empresa, de ser el caso. Concerta cita con los potenciales clientes (empresas), precisando lugar, fecha, hora, persona de contacto, etc, y lo registra en la agenda de trabajo; y absuelve dudas del producto si se presentara. Elabora la propuesta técnica y económica del o los productos a ofrecer, de acuerdo al perfil de los potenciales clientes (empresas) y a los procedimientos establecidos por la empresa, de ser el caso. Organiza carpetas con información (catálogos, propuesta técnica y propuesta económica) de productos a ofrecer, de acuerdo al perfil de los potenciales clientes (empresas) y procedimientos establecidos por la empresa, de ser el caso. 	<ol style="list-style-type: none"> Empieza técnicas para dar respuesta a las dudas y objeciones a la venta, destacando los atributos del producto (calidad, precio, tiempos de entrega, entre otros) a fin de generar confianza y seguridad. Negocia las condiciones de venta, de acuerdo a los procedimientos de la empresa. Acuerda con la empresa una nueva visita en caso que la venta no se concrete, e indaga respecto a la fecha de respuesta sobre la decisión de compra. Informa al jefe inmediato sobre los resultados de la visita (aceptación de la propuesta, dudas u objeciones) a través del reporte de visitas, de acuerdo a los procedimientos de la empresa, de ser el caso. Prepara material informativo para la segunda visita, considerando información adicional del producto respecto de las objeciones o dudas presentadas o a presentarse. Solicita al jefe inmediato participar en la última visita para lograr el cierre de ventas, de ser el caso. Realiza el cierre de venta, acordando la suscripción del contrato o la emisión de una orden de compra, de acuerdo a los procedimientos de la empresa. Coordina con el área correspondiente la entrega del producto y asegura su envío. 	<ol style="list-style-type: none"> Informa al jefe inmediato sobre los reclamos atendidos, a través del reporte de atención o ventas, de acuerdo a los procedimientos de la empresa, de ser el caso. Participa en reuniones periódicas a fin de conocer el comportamiento del mercado y recibe la retroalimentación de su desempeño, entre otros. Participa en diversas actividades (talleres, seminarios, etc.), orientadas a afianzar sus conocimientos del producto, motivación, entre otros factores. 	

Fuente: Mapa funcional de perfil ocupacional del representante de ventas-MINTRA

Evidencias de desempeño/producto	Evidencias de conocimientos	Evidencias de desempeño/producto	Evidencias de conocimientos	Evidencias de desempeño/producto	Evidencias de conocimientos
<ul style="list-style-type: none"> • Presentación e higiene personal adecuada. • Base de datos elaborada y ordenada considerando información general de potenciales clientes (rubro, nombre, dirección, teléfono, personas de contacto, etc.). • Cartas de presentación elaboradas y remitidas a los potenciales clientes (empresas). • Presentación telefónica elaborada por escrito de acuerdo a carta remitida, y de ser el caso, según plantilla establecida por la empresa. • Citas concertadas en la agenda de trabajo. • Propuesta técnica y económica elaborada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas básicas de prospección. • Conocimientos básicos de computación. • Tipos de Cliente y de mercado. • Conocimiento de tipos de empresa. • Conocimientos de aplicación y uso del producto o productos a ofrecer. • Conocimiento para la elaboración de propuestas técnicas y económicas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación e higiene personal adecuada. • Comunicación cortés y fluida durante su presentación ante el cliente. • Información sobre la empresa y la propuesta técnica y económica del producto, otorgada correctamente. • Técnicas de venta aplicadas correctamente de acuerdo al perfil del cliente. • Respuesta ante dudas y objeciones al producto o propuesta, durante el proceso de venta; o demostración del producto. • Seguimiento de las visitas programadas. • Reporte diario de visitas elaborado correctamente y presentados al jefe inmediato. • Presentación de la nueva propuesta con información 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de la empresa. • Procedimientos técnicos de aplicación, uso y alcances del producto o productos a ofrecer. • Técnicas de comunicación y venta. • Técnicas para el manejo de dudas y objeciones. • Conocimiento de la dinámica del mercado. • Conocimiento de los procesos administrativos de la empresa. • Conocimiento de los pasos de la venta a seguir durante el proceso de venta. • Aplicación adecuada de los pasos de la venta a seguir durante el 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación e higiene personal adecuada. • Cita programada en la agenda de trabajo con personal de compras y usuario final del producto o productos entregados. • Cliente visitado periódicamente para verificar consumo, stock y reposición. • Cliente informado sobre nuevos productos que ofrece la empresa. • Merchandising o atenciones entregadas a los clientes (empresa) en fechas especiales. • Reclamos solucionados en relación directa al uso del producto y en coordinación con jefe inmediato superior. • Reporte diario de visitas que contenga el feedback acerca de nuevas 	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de satisfacción del cliente. • Técnicas de fidelización del cliente. • Técnicas de atención de reclamos. • Tipos de reporte. • Conocimiento de los procedimientos de la empresa y de los productos a ofrecer.
		<ul style="list-style-type: none"> • complementaria o alternativa. • Datos del cliente (empresa) y del pedido para suscribir el Contrato o la emisión de la Orden de Compra. • Clientes informados sobre los procedimientos técnicos y administrativos correctamente. • Contrato suscrito u Orden de Compra emitida por el cliente (empresa). 	<ul style="list-style-type: none"> • proceso de venta. 	<ul style="list-style-type: none"> • necesidades del cliente. • Información pertinente sobre los clientes y producto o productos ofrecidos, otorgada en las reuniones con el equipo de ventas y el jefe inmediato. 	
Contexto de desempeño laboral					
Instalaciones	Equipamiento	Equipo Personal	Insumos / materiales	Información / Formatos	
<ul style="list-style-type: none"> • Sala de ventas. • Módulos de oficina. 	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora. • Impresora. • Teléfono. • Fotocopiadora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda. • Celular. • Maletín. • Uniforme de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Brochure. • Lapicero. • Hojas. • Folders. • Archivadores. • Útiles de oficina. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pre - contrato. • Reporte de visitas. • Propuesta técnica y económica. • Ficha técnicas del producto. • Cartilla de seguridad. • Lista de Precios. • Ficha de orden de compra. 	

Fuente: Mapa funcional de perfil ocupacional del representante de ventas-MINTRA



Unidad de Competencia	Elemento de Competencia		Elemento de Competencia		Elemento de Competencia	
	Criterios de desempeño		Criterios de desempeño		Criterios de desempeño	
Unidad de Competencia 2: Elaborar plan de ventas, supervisar y capacitar al equipo de ventas, de acuerdo a la política de la empresa y necesidades del cliente.	Elaborar el plan de ventas, teniendo en cuenta las políticas de la empresa y necesidades del cliente.		Supervisar al personal a su cargo, de acuerdo a una agenda programada y políticas de la empresa.		Capacitar y evaluar a su equipo de venta, así como participar en los procesos de selección de nuevo personal, de acuerdo a las políticas de la empresa.	
	1. Mantiene una adecuada presentación personal (ropa adecuada, aseo y de ser el caso, uso de fotocheck). 2. Diseña las estrategias del plan de venta, considerando las necesidades operativas de la empresa. 3. Analiza las ventas del equipo a partir de los reportes de visitas, cumplimiento de metas y cuota de ventas asignadas por la empresa, de ser el caso. 4. Revisa el reporte mensual de supervisión que contiene el cumplimiento de metas, las razones porque no se cumplieron y determina acciones a implementar en el corto y mediano plazo. 5. Ajusta el presupuesto de su equipo de ventas, de acuerdo al análisis de ventas realizado previamente. 6. Coordina con almacén para contar con el stock de productos requerido para su equipo de ventas, según procedimientos de la empresa. 7. Distribuye las metas aprobadas a fin que el equipo de ventas lo ejecute.		1. Mantiene una adecuada presentación personal (ropa adecuada, aseo y de ser el caso, uso de fotocheck). 2. Revisa y hace seguimiento a la agenda de trabajo del equipo, de acuerdo a lo programado. 3. Verifica los reportes de cada miembro de su equipo, de acuerdo a los procedimientos de la empresa. 4. Realiza llamadas a clientes de manera inopinada para verificar la ejecución de la visita, de acuerdo a la agenda de trabajo. 5. Realiza el acompañamiento con el vendedor durante la visita al cliente, de acuerdo a la agenda de trabajo. 6. Realiza la visita a clientes de manera inopinada de acuerdo a la agenda de trabajo. 7. Consolida la información de los reportes de visita de cada vendedor, según clientes visitados, volúmenes de venta, metas de venta entre otros, de ser el caso. 8. Elabora reportes mensuales de supervisión de su equipo de ventas y los remite al jefe inmediato, de acuerdo a los procedimientos de la empresa.		1. Mantiene una adecuada presentación personal, ropa adecuada, aseo y de ser el caso, uso de fotocheck). 2. Participa en la selección de personal para el área de ventas y emite sugerencias. 3. Conduce reuniones con el equipo de ventas para identificar necesidades de capacitación, considerando la agenda para clínica de ventas y el reporte mensual de supervisión. 4. Realiza capacitaciones puntuales con el equipo de ventas sobre temas técnicos de ventas, considerando la agenda para clínica de ventas y el reporte mensual de supervisión. 5. Promueve y organiza la capacitación a cargo de terceros (coaching, liderazgo, motivación), considerando la agenda para clínica de ventas. 6. Realiza evaluación y seguimiento periódico del equipo de ventas, considerando cumplimiento de metas, fidelización de clientes y políticas de recursos humanos.	
	8. Genera información e informa al jefe inmediato sobre la recepción y percepción del producto o productos, considerando los reportes individuales del mes anterior. 9. Formula propuestas de mejoramiento de la estrategia de ventas de su equipo, considerando los reportes individuales del mes anterior.		9. Coordina con las diferentes áreas (logística, facturación, entre otros) de la empresa para el cumplimiento de las metas. 10. Elabora el informe diario de la supervisión de campo, considerando la actitud del vendedor durante el proceso de venta.		7. Participa en la promoción, asignación de nuevas funciones y cese de los vendedores a su cargo, considerando resultados, desempeño y habilidades demostradas.	
	Evidencias de desempeño/ producto <ul style="list-style-type: none"> • Presentación e higiene personal adecuada. • Plan de ventas elaborado correctamente. • Informe mensual sobre metas realizadas y acciones a implementar remitido al jefe inmediato. • Metas aprobadas distribuidas a los miembros de su equipo. • Reporte de existencias y productos en tránsito revisados. • Informe sobre 	Evidencias de conocimientos <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos sobre proyección de ventas. • Técnicas de análisis de mercado (clientes potenciales, competencia y producto a ofrecer). • Conocimientos intermedios de computación. • Técnicas de organización y manejo de personas. • Conocimiento de la empresa y del servicio. 	Evidencias de desempeño/ producto <ul style="list-style-type: none"> • Presentación e higiene personal adecuada. • Agenda de trabajo del equipo de ventas verificada diariamente. • Reportes de visitas verificados. • Llamadas inopinadas realizadas a clientes visitados. • Visitas inopinadas o en acompañamiento al vendedor realizadas según programación. • Verificación de visitas realizadas a clientes. 	Evidencias de conocimientos <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del mercado potencial objetivo. • Conocimiento de Técnicas de ventas. • Conocimiento de pasos de la venta. • Conocimiento de la empresa y servicio a ofrecer. • Conocimiento de procedimientos técnicos y administrativos. 	Evidencias de desempeño/ producto <ul style="list-style-type: none"> • Presentación e higiene personal adecuada. • Entrevistas a postulantes para el área de ventas realizadas. • Necesidades de capacitación del equipo identificadas. • Capacitaciones realizadas a equipo de ventas. • Capacitaciones organizadas para el equipo de ventas a cargo de terceros. • Reportes periódicos de 	Evidencias de conocimientos <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento sobre el perfil del vendedor. • Conocimientos básicos de selección, evaluación y capacitación de personal. • Fundamentos y técnicas de ventas. • Conocimiento de procedimientos de la empresa.

Fuente: Mapa funcional de perfil ocupacional del representante de ventas-MINTRA



	recepción y percepción del producto o productos ofrecidos, con propuestas de nuevas estrategias a implementar remitido al jefe inmediato.	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de procedimientos técnicos y administrativos de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación del cumplimiento de las metas asignadas. • Reportes mensuales de supervisión sobre las metas cumplidas elaborado y remitidos a jefe inmediato superior. • Informe diario de supervisión de campo realizada. 		<ul style="list-style-type: none"> • evaluación del equipo elaborados. • Documentos emitidos para la promoción o cese de funciones dirigidos al jefe inmediato. 	
Contexto de desempeño laboral						
Instalaciones	Equipamiento	Equipo Personal	Insumos / materiales	Información / Formatos		
<ul style="list-style-type: none"> • Sala de supervisión. • Módulos de oficina. 	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora. • Impresora. • Teléfono. • Fotocopiadora. • Pizarra. • Mesa. • Sillas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda. • Celular. • Maletín. • Uniforme de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lapicero. • Hojas. • Folders. • Archivadores. • Útiles de Oficina. • Mapa de la ciudad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de supervisión. • Formato de plan de ventas. • Formato de plan de capacitación. 		
COMPETENCIAS BÁSICAS						
Habilidades Básicas: <ul style="list-style-type: none"> • Lecto-escritura. • Facilidad numérica para realizar cálculos básicos. 						
COMPETENCIAS GENERICAS						
Relaciones Interpersonales: <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de interrelacionarse en diferentes contextos. • Trabajo en equipo. • Adaptación al cambio. • Trabajo bajo presión. • Solución de problemas. • Negociación. Gestión de Recursos: <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de tiempo. • Manejo de materiales. Cualidades personales: <ul style="list-style-type: none"> • Perseverancia. • Ética. • Persuasión. • Asertividad. • Empatía. • Responsabilidad. Gestión de la Información: <ul style="list-style-type: none"> • Comprensión de órdenes e instrucciones. • Organización y manejo de la información. • Pertinencia de la información. 						

Fuente: Mapa funcional de perfil ocupacional del representante de ventas-MINTRA

ANEXO 2 LISTA DE BENEFICIARIOS DEL CURSO ASESOR DE VENTAS

CODIGO	PELLIDO PATERNO	PELLIDO MATERNO	NOMBRES	EDAD	SEXO	uacion labo	condicion sisfoh	tiene hijos
1A	APAZA	RAMOS	GABRIELA	21 años	Mujer		Pobre	no
2A	ASQUI	MAMANI	KENYO SOFIA	23 años	Mujer	insertado	No Pobre	no
3A	CARI	AEDO	ESTEFANY	19 años	Mujer		No Pobre	no
4A	CCALAHUILLE	GOMEZ	MELISSA MAGALY	20 años	Mujer		Pobre	no
5A	CERVANTES	MAMANI	MIGUEL CRISTHIAN	18 años	Varon		Pobre	no
6A	CHAVEZ	APAZA	LADY MILAGROS	20 años	Mujer		Pobre	no
7A	CHOQUE	MAMANI	MARIA ELENA	21 años	Mujer		No Pobre	SI
8A	CHURATA	ITO	XENNIA GUISEL	18 años	Mujer	insertado	Pobre	no
9A	CONDORI	CALJARO	AMELIA ROXANA	26 años	Mujer		No Pobre	SI
10A	CRUZ	APAZA	JOEL BRIAN	18 años	Varon		No Pobre	no
11A	CURASI	VELASQUEZ	BRIGIDA	20 años	Mujer		Pobre	no
12A	CUTIPA	SANTI	YENI	25 años	Mujer		Pobre	si
13A	ESTEBA	MAMANI	RUTH CARMEN	18 años	Mujer		Pobre	no
14A	FIGUEROA	CACERES	IVAN JOSUE	19 años	Varon		Pobre	no
15A	FIGUEROA	CACERES	LESLY JANETH	24 años	Mujer		Pobre	si
16A	HERRERA	MIULLER	NOELIA ALMA	22 años	Mujer		No Pobre	no
17A	HUANCA	VELASQUEZ	TITO ALFREDO	24 años	Varon		Pobre	no
18A	MAMANI	CHAIÑA	BRAYAN ERICK	23 años	Varon		No Pobre	no
19A	ONQUE	PARIZACA	MARIBEL	23 años	Mujer		Pobre	no
20A	PACOMPIA	CALSIN	YAQUELIN AMANDA	21 años	Mujer	insertado	Pobre	no
21A	QUISPE	ACRA	MILAGROS	23 años	Mujer	insertado	Pobre	no
22A	RODRIGO	VALERIANO	ROSS MERY	22 años	Mujer	insertado	Pobre	no
23A	SANCHEZ	FERNANDEZ	WILIAM	19 años	Varon	insertado	Pobre	no
24A	SONCCO	ROQUE	LOYOLA LUORDES	27 años	Mujer		Pobre	no
25A	TAPIA	LIMACHI	DAVID	20 años	Varon	insertado	No Pobre	no

Fuente: Reporte nacional de beneficiarios del programa Jóvenes productivos – sistema Joven net

ANEXO 3 LISTA DE BENEFICIARIOS DEL CURSO PROMOTOR DE VENTAS "A"

COD	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES	EDAD	SEXO	situación laboral	condicion sisfoh	tiene hijos
1PV	QUISPE	BARRAGAN	PAOLA	23 años	Mujer	insertado	POBRE	NO
2PV	CHOQUEHUANCA	QUISPE	JULIO CESAR	21 años	Varon		NO POBRE	NO
3PV	GALLEGOS	LARICO	JORGE XAVIER	23 años	Varon		POBRE	NO
4PV	ZAPANA	YANA	RUTH MILAGROS	21 años	Mujer		POBRE	NO
5PV	HANCCO	CONDORI	NELSON FERNAN	22 años	Varon		POBRE	NO
6PV	BRICEÑO	DE LA SOTTA	ALESSANDRA STEFHAN	25 años	Mujer		POBRE	NO
7PV	TICONA	ARACCA	MARIBEL LIZ	22 años	Mujer		POBRE	NO
8PV	CARACELA	GONZALO	KATYA GUENDY	19 años	Mujer		POBRE	NO
9PV	LEON	LAURA	MARY CRUZ	20 años	Mujer	-	NO POBRE	NO
10PV	PACHECO	MAMANI	NIEVES ISABEL	20 años	Mujer		NO POBRE	NO
11PV	MAMANI	LIVISI	ESTEFANIA	20 años	Mujer		NO POBRE	SI
12PV	MAMANI	BAUTISTA	ELIANA MEDALY	21 años	Mujer		NO POBRE	NO
13PV	CHIARA	PACHECO	DIANA MICHEL	18 años	Mujer		POBRE	NO
14PV	QUISPE	ALCACHUAMAN	LIZ ESTEFANI	18 años	Mujer		POBRE	NO
15PV	CHAMBI	GUTIERREZ	EDITH SOLEDAD	18 años	Mujer		NO POBRE	NO
16PV	TARQUI	CHIPANA	LUZ MERY	21 años	Mujer		POBRE	SI
17PV	YANA	ASTULLE	GLADYS	20 años	Mujer	insertado	POBRE	NO
18PV	MAMANI	HANCCO	CRISTIAN ELVIS	18 años	Varon		NO POBRE	NO
19PV	QUISPE	RODRIGUEZ	ESTEFANY GABRIELA	22 años	Mujer	insertado	NO POBRE	NO
20PV	TURPO	VALENCIA	SADY CRISTINA	18 años	Mujer		NO POBRE	NO
21PV	MAMANI	CONDORI	ROTCELIA	19 años	Mujer		POBRE	NO
22PV	MAMANI	HALLASI	ZOILA MARIBEL	22 años	Mujer		NO POBRE	NO
23PV	CONDORI	OCHOCHOQUE	CRISTIAN	19 años	Varon		POBRE	NO
24PV	SUMERINDE	CASTILLO	CHRISTIAN JORGINHO	23 años	Varon		NO POBRE	NO
25PV	ATENCIO	LAURA	KARLA JANETH	23 años	Mujer		NO POBRE	NO

Fuente: Reporte nacional de beneficiarios del programa Jóvenes productivos – sistema Joven net

ANEXO 4 LISTA DE BENEFICIARIOS DEL CURSO PROMOTOR DE VENTAS "B"

CODIGO	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES	EDAD	SEXO	situacion laboral	condicion sisfoh	tiene hijos
28PV	SALINAS	SALINAS	ELIZABETH	29 años	Mujer		NO POBRE	NO
29PV	HUANCA	GOMEZ	NANCY YUREMI	28 años	Mujer	insertado	NO POBRE	SI
30PV	ESPINOZA	CHOQUE	NOHEMI EUFEMIA	29 años	Mujer		NO POBRE	SI
31PV	YANA	YANA	MARIBEL	27 años	Mujer	insertado	POBRE	SI
32PV	LOPEZ	QUISPE	DANNY BENITO	29 años	Varon		NO POBRE	NO
33PV	PACOMPIA	FLORES	KLIVER	24 años	Varon		NO POBRE	NO
34PV	APAZA	PAREDES	YOHNY	28 años	Varon		NO POBRE	SI
35PV	VELARDE	MASCO	EDISON DEYVI	27 años	Varon		POBRE	NO
36PV	CONDORI	HUAYHUA	ABRAHAM JHONATAN	23 años	Varon		NO POBRE	NO
37PV	TAMAYO	CARI	ROSA	26 años	Mujer		NO POBRE	SI
38PV	CONDORI	MAMANI	EBERT LEOPOLDO	26 años	Varon		NO POBRE	NO
39PV	CONDORI	SOTO	JORDAN LUIS	25 años	Varon		POBRE	NO
40PV	PILCO	AQUINO	PATRICIA	24 años	Mujer		POBRE	NO
41PV	BUSTINZA	PUMA	TANIA VILMA	23 años	Mujer		NO POBRE	SI
42PV	QUISPE	QUISPE	ALEJANDRINA VERONICA	24 años	Mujer		POBRE	NO
43PV	LEON	LAURA	DIANA	23 años	Mujer		NO POBRE	NO
44PV	ALCALDE	ABANTO	JAIMÉ RUBEN	26 años	Varon		NO POBRE	NO
45PV	CHOQUEHUANCA	MULLISACA	JOSUE IVAN	23 años	Varon		NO POBRE	NO
46PV	ROJAS	RIVERA	BRIYITH GLENDA	24 años	Mujer		NO POBRE	SI
47PV	MAINICTA	PRO	YENNY MARGOT	23 años	Mujer		NO POBRE	NO
48PV	MONROY	CHIPANA	JIMMY XAVIER	26 años	Varon	insertado	NO POBRE	NO
49PV	CCARI	TRUJILLO	MELANIA MARIBEL	23 años	Mujer	insertado	NO POBRE	SI
50PV	MIRANDA	CHOQUECONDO	MARY LUZ	25 años	Mujer	insertado	POBRE	NO
51PV	RAMOS	HITO	JHONATAN	23 años	Varon		POBRE	NO

Fuente: Reporte nacional de beneficiarios del programa Jóvenes productivos – sistema Joven net



ANEXO 5 CUESTIONARIO PARA MEDIR LAS COMPETENCIAS LABORALES GENÉRICAS

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINSTRACIÓN



CUESTIONARIO PARA MEDIR LAS COMPETENCIAS LABORALES GENÉRICAS

C
ÓDIGO

Hola, soy un investigador que busca comprender la relación que existe entre las competencias laborales genéricas y el desempleo juvenil, es por ello que recurrimos a tu persona para que nos puedas ayudar con el llenado del cuestionario que se presenta a continuación, la información que brindarás será utilizada con total discreción.

Instrucciones para el llenado: a continuación te presentaré una serie de afirmaciones, marca con una X dentro del recuadro que mejor refleje tu opinión teniendo en cuenta que es una escala valorativa, del 1 al 5, donde 1 es totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 neutral, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo, por favor sé lo más sincero y veraz posible.

N°	PREGUNTA	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	Me gusta y busco trabajar en equipo					
2	Puedo laborar con normalidad en ambientes tensos y frustrantes					
3	Me considero una persona con capacidad para realizar negociaciones exitosas					
4	Usualmente termino lo que comienzo					
5	Me considero una persona con facilidad de palabra					
6	Suelo adaptarme a los demás antes de perder su amistad					
7	Soy capaz de analizar y sintetizar cualquier tipo de información					
8	Me gusta aprender, respetar y valorar la diversidad de opiniones					
9	Tengo facilidad de relacionarme con otras personas, conocidas o desconocidas					
10	Me adapto fácilmente a nuevos ambientes o entornos					
11	Tengo la capacidad de solucionar problemas de todo tipo					
12	Administro mi tiempo correctamente					
13	Uso adecuadamente los materiales que se me asignan					
14	Soy capaz de realizar gestiones de información buscando y analizando datos provenientes de diversas fuentes					
15	Cuando un amigo me cuenta un secreto, suelo guardarlo y no decírselo a nadie					
16	Comprendo en que consiste ser una persona con ética y considero importante serlo					
17	Suelo terminar mis tareas asignadas antes del horario de salida					

¡Gracias por tu apoyo!

ANEXO 6 MATRIZ JUICIO DE EXPERTO: VARIABLE COMPETENCIAS LABORALES GENERICAS

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Opciones de respuesta					Criterio de evaluación				observaciones								
					Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Neutral (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)	Relación variable dimensión		Relación dimensión indicador			Relación ítems-escala							
										si	no	si	no		si	no	si	no				
VI. Competencias laborales genéricas	A. Competencia relativa a las relaciones interpersonales	1. Capacidad de relacionarse con otras personas, e en diferentes contextos	Tengo facilidad de relacionarme con otras personas, conocidas o desconocidas	a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Neutral d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo																		
		2. Trabajo en equipo	Me gusta y busco trabajar en equipo	a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Neutral d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo																		
		3. Adaptación al cambio	Me adapto fácilmente a nuevos ambientes o entornos	a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Neutral d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo																		
		4. Trabajo bajo presión	Puedo laborar con normalidad en ambientes tensos y frustrantes	a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Neutral d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo																		
		5. Solución de problemas	Tengo la capacidad de solucionar problemas de todo tipo	a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Neutral d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo																		
		6. Negociación	Me considero una persona con capacidad para realizar negociaciones exitosas	a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Neutral d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo																		

Matriz de validación del instrumento

Nombre del instrumento: Competencias laborales genéricas

Objetivo: Conocer el nivel de desarrollo de las competencias laborales genéricas

Dirigido a: Los beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa jóvenes productivos-Puno.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *García Tejada, Mario Luis*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Doctor en Comunicación y Desarrollo*

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


Dr. Mario García Tejada
DOCENTE



ANEXO 7 GRADOS Y TITULOS DEL EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
GARCIA TEJADA, MARIO LUIS DNI 29306660	MAESTRO EN CIENCIAS RELACIONES INDUSTRIALES GERENCIA ESTRATEGICA DE RECURSOS HUMANOS Fecha de Diploma:24/06/2005	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA
GARCIA TEJADA, MARIO LUIS DNI 29306660	LICENCIADO EN RELACIONES INDUSTRIALES Y PUBLICAS Fecha de Diploma:31/07/87	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA
GARCIA TEJADA, MARIO LUIS DNI 29306660	BACHILLER EN RELACIONES INDUSTRIALES Y PUBLICAS Fecha de Diploma:31/07/87	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA
GARCIA TEJADA, MARIO LUIS DNI 29306660	DOCTOR EN COMUNICACION Y DESARROLLO Fecha de Diploma:23/12/16	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA

Fuente: Registro de grados y títulos SUNEDU



ANEXO 8 FICHA DE REVISIÓN DOCUMENTARIA-SITUACIÓN LABORAL

FICHA DE REVISIÓN DOCUMENTARIA		N° 001	
Auto(es): Programa Nacional de empleo Juvenil-Jóvenes Productivos-UN Puno			
Título: Legajo de beneficiarios (área de vinculación e inserción laboral)			
Fecha de publicación: 20/12/2018		Fecha de consulta: 20/09/2019	
Tipo de fuente de información: Fuente secundaria		Fuente documental: Legajo de beneficiarios del área de inserción laboral	
Nombre de la fuente: Legajo de beneficiarios insertados laboralmente			
Vol: 3	N°: 01	Año: 2018	Pág: 1 al 60
Editor: Programa Nacional de empleo Juvenil-Jóvenes Productivos-UN Puno			
País: Perú		Ciudad: Puno	
Resumen del Documento: <p>Se observa en la revisión documentaria, un sinnúmero de documentos probatorios como: Cartas de aceptación laboral, RXH, Contratos laborales, etc; los cuales sirven como medio probatorio sobre la situación de un beneficiario, respecto a si cuenta o no con un empleo, es decir si fue insertado laboralmente; Se observó que en el curso de asesor de ventas hay 8 beneficiarios insertados laboralmente, Promotor de ventas A, 4 beneficiarios insertados laboralmente; curso promotor de ventas B, 6 beneficiarios insertados laboralmente; sumando un total de 18 beneficiarios insertados laboralmente.</p>			
Datos textuales: <p>Según el informe de la encargada del área de vinculación laboral, en su informe consigna: “sobre los cursos: Asesor de ventas-Puno 2018, Promotor de ventas A- Juliaca, 2018, Promotor de ventas B- Juliaca, 2018, se tienen un total de 18 beneficiarios insertados laboralmente, a diferentes empresas con RUC 20”</p>			
Descripción del aporte al tema investigado: <p>Esta información será de gran aporte ya que es parte de un indicador como lo es de la variable desempleo juvenil, donde buscamos determinar el número de beneficiarios insertados laboralmente, así como la diferencia, que sería el número de beneficiarios no insertados laboralmente.</p>			

Fuente: informe de situación laboral de beneficiarios capacitados en ventas

ANEXO 9 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN
PROBLEMA GENERAL						
¿Cuáles el nivel de relación que existe entre las competencias laborales generadas frente al desempleo juvenil en los beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa Jóvenes Productivos - Puno, año 2018?	El bajo nivel de las competencias laborales generadas frente al desempleo juvenil en el área de ventas del programa Jóvenes Productivos - Puno, año 2018	Analizar el nivel de relación de las competencias laborales generadas frente al desempleo juvenil en los beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa Jóvenes Productivos - Puno, año 2018	VI. COMPETENCIAS LABORALES GENERICAS	competencias relativas a las relaciones interpersonales competencias relativas a la gestión de recursos competencia relativas a las habilidades personales	capacidad de interrelacionarse en diferentes contextos, trabajo en equipo y adaptación al cambio. Trabajo bajo presión, solución de problemas, negociación manejo de tiempo y manejo de materiales perseverancia, ética, responsabilidad, autonomía y responsabilidad	Enfoque de investigación Cuantitativo Diseño de investigación: No experimental Tipo de investigación: Correlacional
PROBLEMA ESPECÍFICO						
¿Cuáles el nivel de desarrollo de las competencias laborales generadas en los beneficiarios del campo de ventas del programa Jóvenes Productivos - Puno, año 2018?	Las competencias laborales generadas no están desarrolladas en los beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa Jóvenes Productivos - Puno, año 2018	Identificar el nivel de desarrollo de las competencias laborales generadas en los beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa Jóvenes Productivos - Puno, año 2018	VI. COMPETENCIAS LABORALES GENERICAS	competencias relativas a las relaciones interpersonales competencias relativas a la autonomía competencia relativa al aprendizaje competencias relativas a los valores	trabajo en equipo bajo presión, negociación y perseverancia, perseverancia, autonomía, comunicación, presión de ordenes e instrucciones, capacidad de interrelacionarse en diferentes contextos adaptación al cambio solución de problemas, manejo del tiempo, manejo de materiales, organización y manejo de la información pertinencia de la información, responsabilidad	Método de investigación: Declarativo Población 74 beneficiarios Muestra 74 beneficiarios Técnica de recolección de datos: Encuesta
¿Cuáles el número de beneficiarios que están en situación de desempleo juvenil capacitados en el área de ventas del programa Jóvenes Productivos - Puno, año 2018?	Existe un alto número de beneficiarios capacitados en el área de ventas que están en situación de desempleo, del programa Jóvenes Productivos - Puno, año 2018	Identificar el número de beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa Jóvenes Productivos - Puno, año 2018 que están en situación de desempleo	VII. DESEMPEÑO JUVENIL	beneficiarios no insertados laboralmente	número de beneficiarios no insertados laboralmente	Técnica de recolección de datos: Encuesta Revisión documental Insumento de recolección de datos: Cuestionario
¿Bajo que circunstancias se podrán mejorar la situación de desempleo juvenil en beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa Jóvenes Productivos - Puno, año 2018?		Plantear lineamientos para mejorar la situación de desempleo juvenil de los beneficiarios capacitados en el área de ventas del programa Jóvenes Productivos - Puno, año 2018				

Fuente: Proyecto de investigación