

Fortalecimiento de capacidades técnicas y operativas de la Subsecretaría de Empleo a partir de la incorporación de nuevas tecnologías de gestión

Gustavo Albornoz, Alejandro Báscolo, Luis Carriles, Diego Dorna, Silvana Marsiglia

Universidad Tecnológica Nacional - Facultad Regional Tucumán

galbornoz@gmail.com, abascolo@hotmail.com, lmcarriles@gmail.com, diegodorna@gmail.com, scmarsiglia@gmail.com

Modalidad: Iniciativa de Exito

Abstract

Se ha desarrollado una política de fortalecimiento institucional de la Subsecretaría de Empleo de la Provincia de Tucumán a partir de la reingeniería total de un sistema de programas de empleo existente. Las nuevas tecnologías adoptadas incluyeron sistemas de notificaciones por mensajes de textos, un módulo de call center de seguimiento de incidencias vía telefónica, agregado de módulos de encuestas en línea, un módulo de capacitación en línea para brindar el soporte pedagógico, sistemas de videoconferencias para ahorrar desplazamientos en cuanto a capacitaciones y un innovador módulo GIS (Geographic Information System, Sistema de Información Geográfica) para evaluar y relacionar espacialmente la distribución de empresas solicitantes de trabajo, oficinas de empleo y la ubicación geográfica del interesado. De esta manera se fortalecieron las capacidades técnicas y operativas del organismo a partir de la incorporación de nuevas tecnologías y procedimientos alentando la promoción del empleo descentralizado en municipios y comunas de la Provincia de Tucumán.

Palabras clave: fortalecimiento, administración de empleo, sistema informático, transporte, GIS.

1. Introducción

A fin de determinar el impacto de los programas sociales de la Nación asignados a la Subsecretaría de Empleo de la Provincia de Tucumán se realizó una reingeniería total de un sistema de programas de empleo existente. La misma fue encarada a partir de la incorporación masiva de nuevas tecnologías de alta interactividad con los interesados utilizando plataformas de telecomunicaciones basadas en la red celular y en la web desplegadas sobre un Sistema de Información Geográfica (GIS) como una base de gestión espacial integral.

Para llevar a cabo éste proyecto se utilizó una metodología ágil denominada Scrum, la cual contó con un profundo relevamiento del estado actual del organismo el cual incluyó entrevistas, cruzamiento de información de metodologías de trabajo y reingeniería de procesos que no favorecían a la optimización de la obtención de resultados.

La variable fundamental de cambio tuvo por objetivo lograr una mejora en la empleabilidad los solicitantes de empleo. Esto fue posible a partir de la inserción de programas que prioricen su terminalidad en el nivel educativo, como así también la realización de cursos de especialización que contribuyan a su formación profesional. Un sistema de seguimiento fue implementado en base a los diferentes talleres de formación y adquisición de competencias el grado de inserción laboral del solicitante adaptando su perfil a las ofertas de talleres relevados según las necesidades del mercado laboral vigente.

La característica más importante y de innovación de esta reingeniería fue la incorporación de un módulo GIS desplegado como background en todas las operaciones de ubicación geográfica tanto de solicitantes como oficinas de empleo y empresas solicitantes a fin de mostrar la distribución en tiempo real de las variables que hacen a la empleabilidad, los diferentes programas sociales y su impacto en las diferentes capas del territorio como comunas, municipios y localidades.

La comprensión de la distribución espacial de estructuras urbanas es esencial para el desarrollo de una eficiente planificación a partir del análisis de ubicación geográfica de las empresas solicitantes de mano de obra en relación con la proximidad geográfica del interesado. En dicha ecuación la red de transporte resulta fundamental para intentar definir una medida de la accesibilidad del trabajo donde la terna de empresa, interesado y transporte en el mercado laboral juega un factor fundamental. [1]

2. Antecedentes

Luego de la segunda guerra mundial y hasta la década de 1980, el empleo para las personas era por lo general un contrato de por vida entre el empleado y la empresa. [2] Esta idea “paternalista” se caracterizaba por un contrato psicológico en el que la lealtad y el compromiso de los empleados se recompensaba con la seguridad en el trabajo y un sistema de mejoras (promociones, etc.) fácilmente predecible. Sin embargo, a mediados de la década de 1980, la crisis del mercado de trabajo se manifestó con un limitado crecimiento de los puestos de trabajo y una excesiva oferta de la fuerza laboral. Es esta época donde se incrementaron las tasas de desempleo, se debilitó la capacidad de negociación de los sindicatos y se perdieron importantes beneficios en los paquetes de prestaciones conseguidas con anterioridad.

Actualmente diferentes países se encuentran abocados al estudio e investigación de diferentes aspectos que hacen a la empleabilidad. A modo de ejemplo, en Escocia, el University of Edinburgh Employability Strategy Group se encuentra desarrollando el Employability Implementation Plan a partir de la asignación y coordinación de estrategias de desarrollo [3]. Por otro lado, en Chile diversas instituciones están abordando proyectos de empleabilidad aplicados a los jóvenes a mayor escala [4]. En México la Subsecretaría de Empleo y Productividad Laboral de la Dirección de Supervisión y evaluación de programas de Fomento de la Empleabilidad se confeccionó un Manual de Procedimientos de Programas de Apoyo al empleo para promover la colocación en un empleo o actividad productiva de Buscadores de empleo [5]. En la Universidad de Valencia se realizó una publicación respecto de la empleabilidad y la iniciativa personal como antecedentes de la satisfacción laboral. [6]

Por otro lado, en Heslington, Inglaterra la organización Higher Education Academy Innovation Way realizó un trabajo sobre “Employability in higher education: what it is – what it is not” [7]. En la Universidad Autónoma de Puebla trataron en las Implicaciones del concepto de Empleabilidad en la Reforma Educativa. [8]

Bajo este contexto se crea el concepto de la empleabilidad en forma directa implica estar sincronizado con las demandas laborales actuales. [9] Asimismo, se realiza un análisis de cómo el propio mercado de una región determinada, el gobierno y las empresas forman parte integral de este concepto e influyen en la empleabilidad de las personas.

El Gobierno de la Provincia de Tucumán a partir del año 2003 decidió acompañar al Ministerio de Trabajo Empleo y Seguridad Social de la Nación en el desarrollo de políticas de empleo implementando los diferentes programas de este último en todo el territorio provincial.

Teniendo en cuenta la amplia gama de posibilidades, el objetivo del análisis y reingeniería se concentró en todos los programas que ofrece la Nación a los diferentes sectores más vulnerables.

3. Situación Problemática a Relevar

El Relevamiento de Información es vital para el desarrollo de un sistema de información puesto que dependiendo de la precisión y calidad de la información que se obtenga serán establecidos los requerimientos de un sistema. Los requerimientos de un sistema constituyen la base sobre la cual se emprende el diseño y se desarrolla todo el trabajo posterior de la construcción de un sistema de información.

La etapa de relevamiento partió de la presunción de la existencia de un problema y terminó mostrando la organización (Subsecretaría de Empleo) como es, con sus debilidades y fortalezas, subrayando y destacando lo que sale del plano normal para describir cómo funciona, o no, proporcionando un compendio de información específica y significativa que alimenta el proceso de toma de decisiones con criterios racionales.

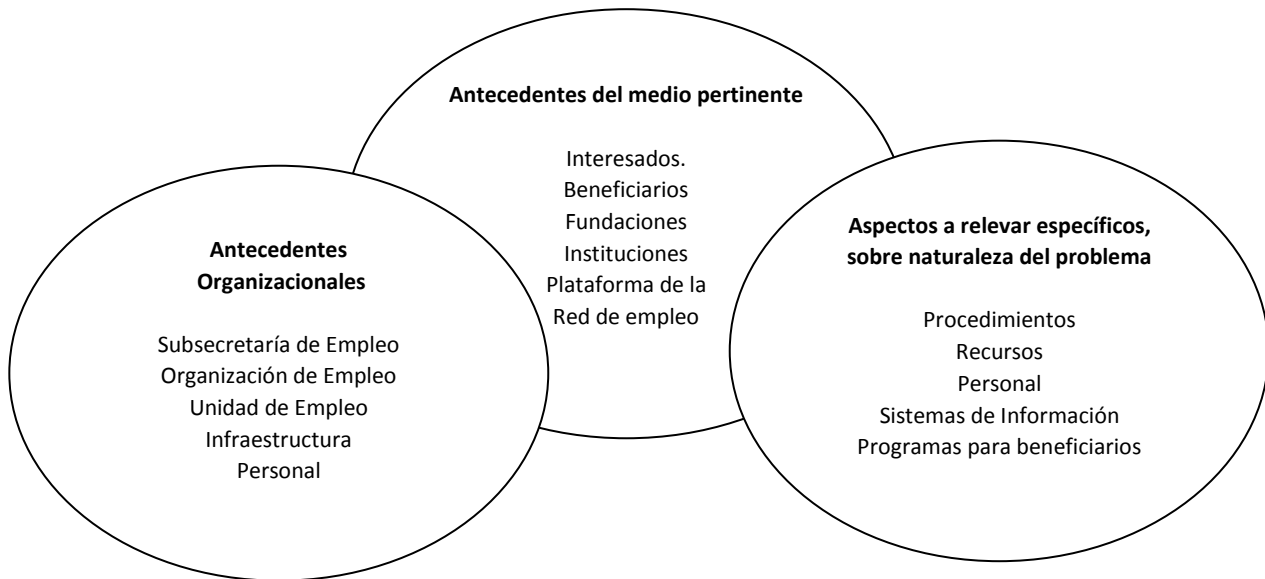


Fig.1: Esquema de relevamiento adoptado.-

Durante el relevamiento se obtuvieron y recopilamos información de los procedimientos, políticas, reglas, normas, documentos o formularios utilizados, archivos en los que se guardan los papeles, archivos digitales, el circuito administrativo, controles o restricciones que se aplican, funciones, operaciones, tareas, actividades, etc. Para el relevamiento de la información involucrada en los diferentes procedimientos incluidos en el trabajo cotidiano de las áreas de la Subsecretaría de Empleo se utilizaron las técnicas de entrevista y recopilación, revisión, lectura y estudio de documentos escritos y digitales.

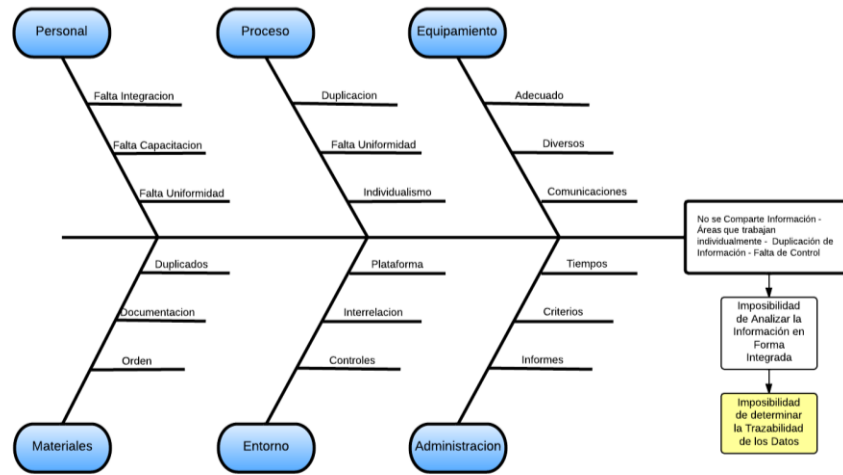


Fig.2: Inconvenientes encontrados a partir del relevamiento efectuado.-

4. Solución

La estrategia adoptada para esta reingeniería fue la de conformar un Sistema de Información para coleccionar y monitorear los datos referidos a diferentes variables en torno a la problemática de la empleabilidad y en tiempo real utilizando un entorno Web que permita la visualización de los mismos en un Sistema de Información Geográfica (GIS). Es por eso que los objetivos específicos delineados fueron orientados a:

- 4.1 Identificar los diferentes procesos pertenecientes a las diferentes áreas de la oficina de empleo, para poder conocer las variables relevantes y su grado de implicancia en la empleabilidad de las personas.
- 4.2 Definir las diferentes maneras en que se capturarán y registrarán los datos de manera confiable y precisa para garantizar la adecuada visualización de los mismos en el sistema de georeferenciación.
- 4.3 Evaluar y comparar tanto de manera cuantitativa como cualitativamente las diferentes variables de análisis para poder determinar el grado de impacto de los diferentes programas en territorio y determinar el nivel de competencias alcanzadas por las personas permitiendo una mayor inserción laboral, como así también mostrar las necesidades para definir las estrategias de implementación de nuevos programas.

Se diseñó y desarrolló un Sistema de Información de captura de datos referidos a la empleabilidad de las personas desocupadas mayores de 18 años o con discapacidad las cuales deberán lograr una mejora en la empleabilidad mediante la realización de programas que prioricen su terminalidad en el nivel educativo, como así también la realización de cursos de especialización que aportarán a su formación profesional. El sistema fue desarrollado con un módulo de seguimiento encargado de medir el impacto de inserción laboral a partir del cursado de diferentes talleres de formación y adquisición de competencias. Los distintos resultados obtenidos podrán calificar a un interesado como prospecto a integrar el sistema de demanda laboral o como trabajador independiente o microempresario.

De esta manera el interesado en situación de vulnerabilidad realiza un Taller de Orientación, a partir del cual podrá posteriormente terminar su nivel educativo o formarse mediante cursos de especialización para mejorar sus competencias. Incluso el proceso de incremento de capacidades le permite realizar un taller especial para poder encarar un trabajo independiente.

La implementación de la cadena de agregado de valor por las que pasa un interesado logra que, por ejemplo, terminando la secundaria, se capacite mediante cursos y al aumentar sus competencias se incrementen las posibilidades de conseguir un empleo que podrá al mismo tiempo ser su primer empleo si no tiene experiencia laboral o si ya lo tiene, sumar experiencia para conseguir un empleo mejor remunerado. Si tiene además competencias de emprendedor logrará y aprenderá a gestionar un microemprendimiento para ser trabajador independiente.

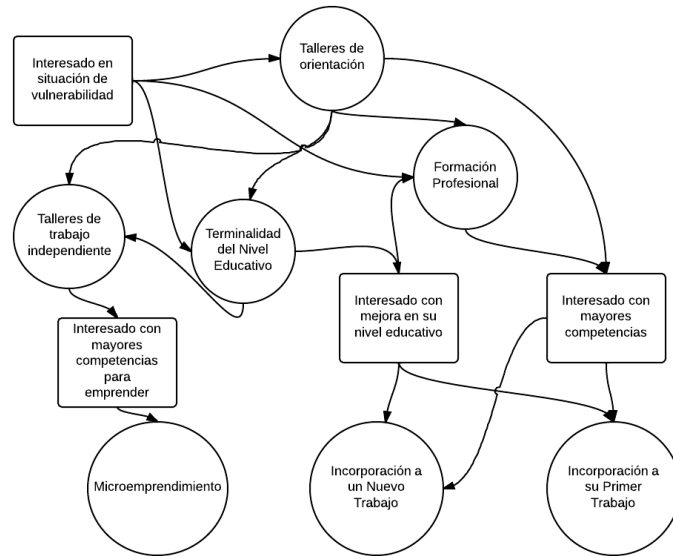


Fig.3: Proceso de aumento de competencias del interesado.-

Dentro del marco de implementación de esta metodología la característica más importante y de innovación en el proyecto es la posibilidad de monitorear y visualizar mediante un Sistema de Información Geográfica (GIS) los cambios en tiempo real tanto de las variables que hacen a la empleabilidad, como los diferentes programas sociales y su impacto en las diferentes capas del territorio como comunas, municipios y localidades. Para lograr este objetivo se georreferenciaron todos los registros de solicitantes como así también los correspondientes a unidades de empleo y empresas solicitantes los cuales fueron integrados en un GIS.

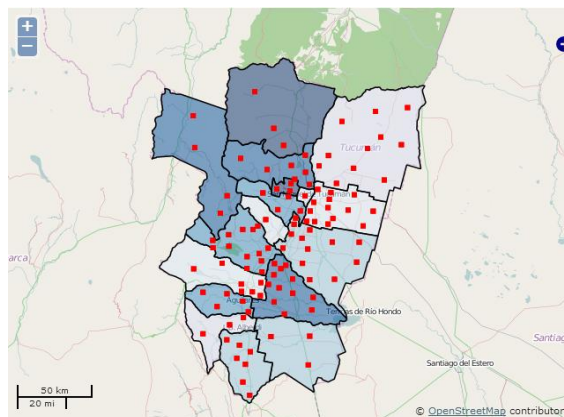


Fig.4: Mapa de distribución de interesados.-

A través de esta innovadora forma de representación de los datos en tiempo real los directivos del organismo podrán tomar sus decisiones de asignación de talleres, cursos de formación y administración de las solicitudes de empleo en base a variables espaciales como ser la proximidad de las locaciones intervinientes impactando en forma inmediata

en el entorno social del solicitante. La posibilidad de contar con nuevas formas de visualización de las distintas variables online posibilitará a la Subsecretaría a tomar decisiones que impactarán más rápidamente a gran escala en todo el territorio de la Provincia.

5. Conclusiones

La estrategia adoptada durante el transcurso del presente proyecto permitió ampliar el espectro de captación de necesidades agregando módulos de nuevas tecnologías.

Dichos módulos permitieron incorporar servicios que no poseía el organismo y que cubrió distintas necesidades existentes como la de formar un área de atención primaria para que tanto las personas interesadas como los beneficiarios puedan realizar distintos tipos de gestiones sin necesidad de llegarse a la Subsecretaría, Oficinas y Unidades de empleo. Esta posibilidad descomprimió principalmente aquellos casos que son de solución inmediata mejorando el uso de los recursos humanos en dicho organismo.

Al realizar la reingeniería del Sistema de Información de Políticas de Empleo se logró que las distintas áreas existentes trabajen en forma independiente pero que al mismo tiempo ingresen diferentes tipos de datos que son necesarios de emplear en forma coordinada entre ellas, para que se trabaje con los datos integrados.

Al mismo tiempo, con la incorporación en el sistema de información del módulo automático de envío de SMS le brinda al organismo la posibilidad de proveer en forma masiva y transparente información de relevancia a los beneficiarios para mejorar el servicio de contención que posee la misma. El módulo de encuesta permitirá en forma integral recabar los datos necesarios para el funcionamiento del sistema.

El módulo de capacitación permitirá coordinar las actividades de los diferentes talleres, cursos de formación que ayudan a las personas a mejorar su empleabilidad y que brindará a los diferentes actores que forman parte de los distintos servicios que se brindan la realización de un seguimiento pormenorizados para optimizar los mismos.

Finalmente con la incorporación de un Sistema de Información Geográfico (GIS) con el mapeo de todos los solicitantes permitirá efectuar análisis espaciales en un futuro que permita desplegar patrones de distribución del empleo para una mejor administración de los recursos. Esto permitirá a todas las áreas de las distintas oficinas y unidades de empleo que manejen los datos de forma tal que se logre eliminar con antelación los errores ocasionados por el manejo en forma manual de los mismos antes que se carguen en Plataforma.

Los resultados obtenidos permitirán optimizar el uso de programas sociales en el territorio de la Provincia como así también generar nuevas líneas de investigación sobre las variables de análisis de la empleabilidad y su contribución a la formación integral de las personas permitiendo impulsar el desarrollo socio-productivo.

6. Referencias Bibliográficas

- [1] Shen, Q. 2001. "A Spatial Analysis of Job Openings and Access in a U.S. Metropolitan Area". *Journal of the American Planning Association*.
- [2] Subsecretaría de Empleo de la Provincia de Tucumán. 2011. "*Estudio, Análisis Situacional y Prospectivo de la Producción y el Empleo en Tucumán*".
- [3] University of Edinburgh.2001. "*Employability Implementation Plan*". Employability Strategic Group.
- [4] International Youth Foundation.2011. "*Llevando Proyectos de Empleabilidad Juvenil a Mayor Escala*". Hexagon. Chile.
- [5] Subsecretaría de Empleo y Productividad Laboral. 2012. "*Manual de Procedimientos de Programas de Apoyo al empleo*". México.
- [6] Gamboa, J., Gracia, F., Ripoll, P. y Peiró, J. 2007. "*La empleabilidad y la iniciativa personal como antecedentes de la satisfacción laboral*". WP-EC 2007-01
- [7] The Higher Education Academy. 2014. "*Employability in higher education: what it is – what it is not*". ISBN/ISSN: 1 904190 46 4
- [8] Campos Ríos, G. 2001. "*Implicaciones del Concepto de Empleabilidad en la Reforma Educativa*". Revista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681-5653)
- [9] Pizarro Valdivia M., Yepes Salazar, M. y Fernández González, V.2009. "*Ensayo sobre empleabilidad*". Helkyng Coello Blog.