



GUÍA DE INTERMEDIACIÓN LABORAL

YOUTH:WORK

trabajando con los jóvenes de México



Este programa fue posible, en parte, por el generoso apoyo del pueblo estadounidense a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) por medio del Acuerdo de Cooperación No. AID-523-A-10-00002. Las opiniones expresadas por el autor de esta publicación no reflejan necesariamente las opiniones de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional ni del gobierno de los Estados Unidos.

GUÍA DE INTERMEDIACIÓN LABORAL

Introducción	7
Equipo de intermediación laboral	9
Etapas de la intermediación laboral	11
1era Etapa Conocimiento del joven y preparación de documentos	15
A. Participación en sesiones	16
B. Elaboración del Plan Formativo Ocupacional	19
C. Revisión de documentos entregables	21
D. Preparación para entrevistas de trabajo	22
2da Etapa: Creación de oportunidades, análisis del mercado y cultivo del sector	23
A. Identificación del sector y entorno de la comunidad	24
B. Análisis de tendencias en el mercado laboral	25
C. Presentación del programa <i>Youth:Work México</i>	26
D. Creación y seguimiento de oportunidades	29
3era Etapa: Derivación	31
A. Vinculación a oportunidades	32
B. Tipos de derivación y estatus	34
C. Feria de empleo	38
D. Autoderivación	38
E. Registro y reporte de derivación	42
4ta Etapa: Seguimiento	45
A. Club de empleo	46
B. Plan de seguimiento continuo	47
C. Relato de casos	49
D. Formas de contacto	50
E. Reporte de seguimiento	51
Supervisión y monitoreo de consejeros	53
A. Revisión de actividades	54
B. Reuniones semanales	55
C. Supervisión y monitoreo en campo	55
D. Reporte de derivación y seguimiento	57
E. Evaluación de desempeño de consejeros	58
F. Protocolo de monitoreo de consejeros y Guía de instrumentos de intermediación laboral	58
Anexos	59
1. Perfil del consejero	60
2. Términos de referencia del consejer	62

3. Protocolo de revisión de documentos	64
4. Hoja de contacto	65
5. Protocolo de presentación del programa	66
6. Protocolo de feria de emplea y plan de feria de empleo	67
7. Reporte de derivación	69
8. Registro de seguimiento a jóvenes no derivados	72
9. Registro de seguimiento a jóvenes derivados a empleo	73
10. Registro de seguimiento a jóvenes derivados a educación	74
11. Registro de seguimiento a empresas e instituciones educativas	75
12. Informe de seguimiento	76
13. Reporte de seguimiento	79
14. Evaluación de desempeño de consejeros	82
15. Protocolo de monitoreo de consejeros	84
16. Guía de instrumentos de intermediación laboral	86

LA INTERMEDIACIÓN LABORAL es un componente esencial en el desarrollo del programa, pues recaba la formación que han recibido jóvenes que no trabajan ni estudian y que fueron reclutados y seleccionados, para capacitarse y así empoderarse lo suficiente para reactivarse por medio de un empleo o educación.

Estos servicios se refieren a la labor que realizan los consejeros de empleabilidad donde se prepara y orienta al joven, sobre sus habilidades y posibilidades con la finalidad de vincularlos a una oportunidad de empleo o educación de acuerdo a un plan formativo ocupacional creado en conjunto.

Esta guía tiene como objetivo general ser un material de estudio y apoyo para el grupo de consejeros y la coordinación en cuanto a la intermediación laboral con el propósito de ofrecer un servicio integral, útil y de buena calidad para los jóvenes egresados del programa YWM y en consecuencia para los empleadores.

Es así que se consideran los siguientes objetivos específicos a lo largo de todo este documento:

- Establecer las responsabilidades del grupo de consejeros y la coordinación de intermediación laboral.
- Detallar paso a paso el camino a seguir en cada etapa y cada área de la intermediación laboral.
- Explicar los casos en cada etapa en los que se involucra el grupo de consejeros durante sus actividades.
- Otorgar un panorama completo sobre la supervisión del grupo de consejeros.
- Identificar las prácticas que son recomendables y aquellas que son prohibidas considerando la integridad de todas las partes involucradas (jóvenes, empleadores y staff de YWM).

Cabe mencionar que esta guía tendrá como apoyo protocolos y documentos específicos para cada proceso, donde se detalla su funcionamiento y cada paso desde su creación hasta su destino final; por lo tanto aquí no se entrará en puntos específicos sobre cada documento, sino hará una mención general tomando los aspectos más importantes a considerar y la finalidad del uso de cada anexo.



EQUIPO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL

Para que el programa *Youth:Work México* pueda ofrecer sus servicios de intermediación laboral se requiere que la organización implementadora cuente con las condiciones suficientes para poder poner en acción el programa, desde recursos materiales como equipo de cómputo, oficina, acceso a internet, etc... y sobre todo los recursos humanos para poder ejecutarlo de forma exitosa.

Específicamente en el área de intermediación la labor del consejero es esencial, debido a que se involucra con diferentes usuarios de los servicios; el joven participante del programa YWM y el empleador quien es el destino final de los resultados del programa. Entonces debe de tener la capacidad suficiente para poder escuchar a los jóvenes y a los empresarios en cuanto a sus capacidades y necesidades y lograr crear una buena armonía a la hora de la derivación.

Es así que se tienen ciertas características acerca del perfil¹ ideal del consejero donde resaltan las siguientes:

- Capacidad de escucha y atención de jóvenes, para detectar habilidades, intereses y expectativas.
- Capacidad de identificar, analizar diferentes situaciones problemáticas derivadas en un empleo.
- Capacidad de vincularse y comunicarse con jóvenes, para orientarlos y apoyarlos en el diseño de su trayectoria laboral.
- Habilidad de relacionarse asertivamente con representantes del sector privado y del público, para presentar el programa de forma efectiva y para entender sus necesidades e intereses.

Algunas de las actividades² más importantes a realizar son las siguientes:

- Brindar consejería durante el taller de formación en cuanto a elaboración de documentos y desarrollo de entrevistas de trabajo.
- Brindar consejería en la etapa de derivación, para determinar que empresas son convenientes para el joven de acuerdo a su Plan Formativo Ocupacional.
- Derivar a los jóvenes egresados del taller dentro de los cuatro meses posteriores al taller, hacia empresas, instituciones, programas y servicios educativos previamente gestionados por el consejero, acorde al plan formativo ocupacional del joven.
- Asesorar a los jóvenes en cualquiera que sea su derivación con el objetivo de lograr un mejor desempeño.
- Asegurarse de que todos los jóvenes reciban retroalimentación sobre su desempeño de parte de las empresas o escuelas.
- Mantener contacto con el empleador o escuela donde se ha colocado al joven para recibir retroalimentación sobre el joven y el programa e intervenir para ayudar a resolver situaciones que interfieren en el buen desempeño del joven.

1 Consultar el perfil completo en documento Perfil de Consejero, en el Anexo 1

2 Consultar las demás actividades a realizar en documento TORs Consejero (Términos de Referencia), en el Anexo 2



ETAPAS DE INTERMEDIACIÓN LABORAL

Los servicios de intermediación laboral son importantes porque según el éxito obtenido en la derivación y el seguimiento, podremos asociar a que los procesos de planeación, difusión, reclutamiento y formación, fueron también exitosos. Cada vez que un joven es incorporado al mercado laboral según sus propias capacidades e intereses, demuestra que las barreras que obstaculizaban su acceso a mejores oportunidades han sido vencidas.

Si bien es responsabilidad del consejero participar en conjunto con el facilitador y el mentor durante las diferentes fases de la formación de los jóvenes participantes, el área de intermediación laboral reconoce sus propias etapas donde éste debe de poner mayor énfasis en cumplirlas cabalmente.

1. Conocimiento del joven y preparación de documentos

Semana 1 de difusión a Semana 7 de formación

Se busca conocer lo suficiente del joven para poder detectar las capacidades de cada persona en conjunto con sus gustos, para después guiarlo en la elaboración de un plan formativo ocupacional (PFO) y darles las herramientas necesarias (FODA, Currículum, Carta de presentación y Solicitud de Empleo) y prepararlo por medio de consejos y ejercicios, poniendo especial énfasis en la entrevista de trabajo; para poder empoderar al joven y crear un perfil más atractivo para los empleadores.

2. Creación de oportunidades, análisis del mercado y cultivo del sector

Semana 1 de formación a Semana 7 de formación

A la par con la etapa descrita anteriormente, se debe de relacionar con instituciones y empresas para la identificación y creación de oportunidades de empleo y/o de educación de acuerdo al perfil del participante del programa YWM.

3. Derivación

Semana 1 de derivación hasta terminar programa

Una vez finalizado el proceso de formación el objetivo del programa es vincular a los egresados a las oportunidades creadas buscando ubicarlos de acuerdo a su Plan Formativo Ocupacional.

4. Seguimiento

Semana 1 de derivación hasta terminar programa

Una vez que se termina la formación todos aquellos egresados del programa YWM, deben de recibir un seguimiento personalizado por parte del consejero asignado al grupo, para determinar su situación actual y colaborar en conjunto para ubicarlo en alguna posición y/o contribuir para un mejor desempeño en las empresas. Igualmente se da un seguimiento a los empleadores para lograr un mejor resultado en el rendimiento de los jóvenes.

Es importante pues que reconozca y aprenda a trabajar las áreas de formación y de intermediación laboral entrelazando ambas para que los participantes del programa YWM, tengan un desarrollo óptimo.

Durante las siguientes páginas se hará una explicación más extensa de cada etapa con sus diferentes áreas y líneas de desarrollo.

	SEMANAS																											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26		
Etapas	Reclutamiento			Formación (7 semanas)							Derivación (4 meses)																	
1. Conocimiento y preparación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X																		
2. Creación de oportunidades				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
3. Derivación												X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
4. Seguimiento												X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		



**1ERA ETAPA:
CONOCIMIENTO DEL JOVEN Y
PREPARACIÓN DE DOCUMENTOS**

Para tener un resultado exitoso en la derivación de un joven es necesario que se conozca lo suficiente de cada uno en relación a su historia de vida (específicamente en lo laboral y educativo), habilidades y capacidades desarrolladas, áreas de oportunidad por trabajar, gustos y necesidades, así como sus expectativas a futuro. Los cuales servirán para el análisis sobre qué tipo de empleos, carreras técnicas, empresas y/o escuelas son las más convenientes para el joven, al igual que ver la manera de obtener el mayor provecho de toda la persona por medio de la preparación y orientación. A continuación se plantean algunas áreas y actividades a considerar en esta primera etapa.

A. PARTICIPACIÓN EN SESIONES DE FORMACIÓN

La única forma de conocer a los jóvenes durante todo el programa de YWM es participando activamente en la etapa de formación; donde si bien el facilitador es el principal responsable, el consejero juega un rol determinante como apoyo, consulta y análisis. Para esto existen ciertas sesiones del taller en las cuales es necesaria la participación del consejero de intermediación laboral para obtener algún objetivo en específico de acuerdo a la temática que se maneja en el taller.

Conocimiento de sí mismo – Sesiones 1 y 4

En este tipo de sesiones el objetivo principal es recabar la información suficiente para determinar el perfil de los jóvenes y del grupo, lo cual es importante a la hora de conseguir panelistas y visitas a centros laborales; ya que se busca que todo vaya de acuerdo a los gustos y planes del grupo en turno.

Análisis del mercado laboral – Sesiones 7 – 8 – 11 – 12 – 13 – 17 – 18 y 19

Cuando los jóvenes ya hayan pasado por el proceso de autoconocimiento, se analiza el entorno en el que se encuentran, para que les permita descubrir diferentes alternativas de ocupación de acuerdo a sus posibilidades, permitiendo así que se trabaje sobre vacantes y empresas en específico que vayan de acuerdo a lo que el joven se ha planteado. El principal rol será explicar en qué consiste el mercado laboral, determinando las tendencias, características y sus componentes a través de testimonios de empleadores y visitas a centros de capacitación técnica y centros laborales.

Plan Formativo Ocupacional (PFO) – Sesiones 14 – 20 – 22 – 23 – 24 – 25 – 26 y 27

Una vez que los participantes tienen en cuenta sus habilidades y gustos, además de un panorama más abierto sobre el mercado laboral se inicia con las sesiones en las cuales se busca una reflexión para determinar hacia donde quieren ir y elaborar un plan con los diferentes pasos a seguir hasta poder concretarlo. El consejero lidera esta parte en específico para ayudarle al joven a plasmar el camino que habrá de seguir para posicionarlo en rumbo de su objetivo personal/profesional/educativo.

CRONOGRAMA DE SESIONES PARA LA PARTICIPACIÓN DEL CONSEJERO³

TEMA DE SESIÓN	RESPONSABLE	APOYO	FUNCIONES DE CONSEJERO
SESION 1 - INICIAMOS Encuadre Generalidades del programa Conocimiento de las y los participantes	Facilitador Consejero	Mentor	Aplicación de la línea de base bajo supervisión Explicación del Rol de Consejero e historia del programa
SESION 2 - SER JOVEN Conocimiento de sí mismo Reconocimiento de las distintas juventudes	Facilitador	Mentor	
SESION 3 - RECONOCIENDO MIS CAPACIDADES PERSONALES Y SOCIALES Autoconocimiento Visiones del trabajo y del estudio	Facilitador	Mentor	
SESION 4 - ¿DE DONDE VENGO? Conocimiento de sí mismo Recuperación de la historia educativa-laboral	Facilitador	Consejero Mentor	Observar, escuchar la historia educativo-laboral y la dinámica grupal
SESION 5 - QUE DEBO TENER EN CUENTA PARA ANALIZAR MIS CONDICIONES DE PARTIDA? Autoconocimiento Competencias Perfil ocupacional	Facilitador	Mentor	
SESION 6 - RECONOZCO MIS COMPETENCIAS Recupero mis aprendizajes (continuidad de la sesión anterior)	Facilitador	Mentor	
SESION 7 - CONOCIENDO EL MERCADO DE TRABAJO Actores que intervienen Tendencias del mercado de trabajo	Consejero	Facilitador Mentor	Responsable de la sesión Preparación de sesión de panelistas
SESION 8 - ¿HACEMOS PERIODISMO? CONOCIENDO EL MERCADO DE TRABAJO Análisis del mercado de trabajo	Consejero	Facilitador Mentor	Coordinación y logística del evento y de protocolo para los panelistas Reflexión de la sesión

3 Para más detalles sobre las actividades del consejero consultar *Guía de Formación para la Empleabilidad Juvenil*

TEMA DE SESIÓN	RESPONSABLE	APOYO	FUNCIONES DE CONSEJERO
SESION 9 - CONOCIENDO EL MERCADO DE TRABAJO Y EJERCITANDO LA OBSERVACION Análisis del mercado de trabajo (continuación)	Facilitador	Mentor	
SESION 10 - EL MAPA DE LA COMUNIDAD Análisis del mercado de trabajo (continuación)	Facilitador	Mentor	
SESION 11 - DERECHOS LABORALES DE LA JUVENTUD LEY FEDERAL DEL TRABAJO Análisis del mercado de trabajo (continuación)	Facilitador	Consejero Mentor	Invitación a un experto en la ley del trabajo Reflexión y teorización de la ley del trabajo
SESION 12 - LA VISITA A LOS CENTROS DE CAPACITACION Análisis del mercado de trabajo (continuación)	Consejero Facilitador	Mentor	Logística para cuidar la disciplina y cumplir los objetivos
SESION 13 - RESULTADO DE LA VISITA A CENTROS DE CAPACITACION Análisis del mercado de trabajo (continuación)	Consejero Facilitador Mentor		Reflexión y teorización
SESION 14 - IMAGINA T, PROYECTO DE VIDA PFO	Facilitador	Consejero Mentor	Logística Reflexión y teorización
SESION 15 - A MITAD DEL CAMINO PFO	Facilitador	Mentor	
SESION 16 - LOS CAMINOS DE LA VIDA PFO	Facilitador	Mentor	
SESION 17 - ORGANIZAMOS UNA VISITA EN UN AMBITO LABORAL Análisis del mercado de trabajo (continuación)	Consejero	Facilitador Mentor	Principal responsable de sesión Preparación para visita a centro laboral
SESION 18 - HACEMOS LA VISITA EN UN AMBITO LABORAL Análisis del mercado de trabajo (continuación)	Consejero Facilitador	Mentor	Logística y coordinador de sesión
SESION 19 - RESULTADOS DE LA VISITA LABORAL Análisis del mercado de trabajo (continuación)	Facilitador	Consejero Mentor	Llenado de la solicitud de empleo
SESION 20 - MI OTRO CURRICULUM PFO	Facilitador	Consejero Mentor	Reflexión y teorización

TEMA DE SESIÓN	RESPONSABLE	APOYO	FUNCIONES DE CONSEJERO
SESION 21 - COMO SERA MI PLAN FORMATIVO Y OCUPACIONAL PFO	Facilitador	Mentor	
SESION 22 - ARMAMOS NUESTRO CURRICULUM Y LA CARTA DE PRESENTACION PFO	Consejero	Facilitador Mentor	Responsable de sesión Verificación de formato y revisión de información
SESION 23 - RESOLVEMOS UN PROBLEMA EN EQUIPO PFO	Facilitador	Consejero Mentor	Apoyo en logística Reflexión y teorización Emprendedurismo social.
SESION 24 - LA ENTREVISTA DE TRABAJO PFO	Consejero Facilitador: actividad 1	Mentor	Responsable de sesión Preparar a los jóvenes para realizar una entrevista de trabajo por medio de la práctica
SESION 25 - ¿ESTAMOS LISTOS PARA LA ENTREVISTA DE TRABAJO? PFO	Consejero	Facilitador Mentor	Buscar a una persona de Recursos Humanos para la simulación de entrevistas de trabajo
SESION 26 - REVISAMOS EL PLAN FORMATIVO PFO	Facilitador Consejero	Mentor	Revisión de Plan Formativo Ocupacional Revisión de dudas y corrección de detalles
SESION 27 - EVALUACION FINAL Y CIERRE DEL TACE APLICAR HOJA DE EGRESO	Facilitador Consejero	Mentor	Promover relaciones de empatía, reflexiones de cierre, motivación Recomendaciones

Existen dos sesiones en especial que requieren mucho trabajo de campo fuera del taller donde los consejeros deberán de realizar citas y hablar con empleadores y externos para tener mejores resultados.

B. ELABORACIÓN DE PLAN FORMATIVO OCUPACIONAL

El Plan Formativo Ocupacional (PFO) es una de las herramientas más importantes para los servicios de intermediación laboral, ya que es el plan de vida a corto plazo (máximo 1 año) de los jóvenes participantes en YWM conteniendo las áreas y posibles derivaciones, por lo que su elaboración debe de ser guiada y supervisada por el consejero. Para esto se tienen ubicados algunos aspectos relevantes:

Objetivo bien planteado – El éxito de la derivación depende totalmente de la calidad del objetivo planteado en el PFO, ya que la vinculación del joven deberá de basarse en lo que se haya escrito como objetivo. Por lo tanto se tiene que cuidar que sea lo más detallado posible sin mencionar una empresa en específico, esto permitirá que se trabaje sobre el área y tipo de empleo pero abriendo a las posibilidades de muchas empresas y corporativos.

Ejemplos:

- Objetivo mal planteado
Conseguir un empleo y estudiar
- Objetivo bien planteado
Conseguir un empleo de medio tiempo en cocina, durante los próximos 4 meses, para poder reingresar a la escuela y terminar mi preparatoria de forma abierta en un plazo de 1 año.

Claramente se distingue que el objetivo cambia en los dos ejemplos, (mal planteado) se encuentra totalmente abierto sin temporalidad ni destino; mientras que el otro (bien planteado), figura una meta específica con áreas, tiempos y un destino claramente visible.

Temporalidad – Para que YWM pueda medir el impacto de su intervención es necesario que el PFO esté enfocado a resultados inmediatos, por lo que se deberá de tener en cuenta que su realización debe de mantener un rango de 1 a 2 años a futuro. Así se pueden obtener pasos más concretos y que le ayuden al joven a visualizar un avance pequeño pero seguro. Si se deja abierto a más años algunos PFO basarán sus metas específicas en años muy prolongados como “Terminar mi carrera profesional” u obtendremos objetivos finales como “Casarme y tener familia”.

Congruencia en camino planteado – Es importante que los datos tengan coherencia, para determinar un mejor resultado en la derivación, para esto se busca que haya información consistente y se eviten las discrepancias como falta de información, información incompleta, incongruencia en los tiempos y sobre todo se tiene que ver una disposición completa del joven para lograr sus metas al escribir pasos concretos y forma de evaluar sus logros.

Pasos alcanzables – Para que el PFO culmine con éxito debe de tener metas bien establecidas que sean alcanzables para los jóvenes de acuerdo a sus perfiles y principio de realidad, esto con el objetivo de que ellos mismo vean que son capaces de conseguir sus logros. El consejero cuidadosamente debe de orientarlos para que escriban metas posibles dentro de sus posibilidades, así se evitará que aquellos con apenas secundaria terminada escriban como meta “Ser gerente general de Microsoft” sin pensar antes en terminar su preparatoria.

Metodología SMART bien aplicada – Para poder revisar todo el PFO, se tiene como herramienta la metodología SMART la cual es utilizada a nivel gerencial en las empresas para la creación de metas factibles que sirvan para llegar a un fin determinado. Se conoce por SMART por ser un acrónimo en inglés donde cada palabra tiene un significado en especial.



S (Specific) ESPECÍFICO



M (Measurable) MEDIBLE



A (Achievable) ALCANZABLE



R (Result Oriented) ORIENTADA A RESULTADOS



T (Time Limited) TIEMPO LIMITADO

Si bien esta cuestión es responsabilidad de los mentores, también corresponde a los consejeros identificar la metodología para poder revisar el PFO y hacer las correcciones necesarias. Para esto deberán tener mucha comunicación con los mentores sobre el resultado del mismo.

Formato completo – Por último se debe de revisar que todo el formato este lleno y que no falte información, ya que es crucial contar con el PFO completo.

C. REVISIÓN DE DOCUMENTOS ENTREGABLES⁴

Como parte del empoderamiento que ofrece YWM existen 4 documentos bases adicionales al PFO, que ayudan a los jóvenes para lograr ser más atractivos a la hora de buscar un empleo o colocarse en alguna vacante. Entonces es responsabilidad del consejero participar activamente en las sesiones donde se trabajan estos documentos, sobre todo en la elaboración y revisión de información final, a través de una retroalimentación uno a uno con los participantes, brindando información actualizada y recomendaciones en elaboración de Currículum y otros documentos. A continuación se describe cada documento:

FODA – Este documento es un análisis personal que sirve como base para el llenado de la Solicitud de Empleo y el Currículum, ya que es una herramienta para determinar cómo lo dicen sus siglas las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. Esto permite descubrir algunos elementos que pueden ser muy útiles en otros documentos y en las entrevistas de trabajo.

Carta de presentación – Funciona como una petición formal y por escrito donde el solicitante pide una entrevista debido a que cumple con el perfil de acuerdo a sus capacidades y experiencia. Es un documento que a la fecha en México aún no se le da la importancia que tiene en otros países como Estados Unidos (Cover Letter) o los países de Europa, a menos de que sean vacantes gerenciales.

⁴ Para más detalles, consulte el *Protocolo de revisión de documentos* en el Anexo 3.

Solicitud de empleo – A la hora de buscar empleo, la mayoría de las empresas aún utilizan este método tradicional para revisar la experiencia laboral y datos personales del solicitante, por lo que una solicitud bien llenada es una herramienta importante. De tal manera que es de revisar la consistencia en los datos y la relevancia de la información.

Currículum – Probablemente es el más indispensable de los 5 documentos ya que en la actualidad es el documento base para solicitar un empleo en cualquier lugar, pues contiene información personal del solicitante así como su experiencia laboral, preparación formativa (escolaridad y capacitaciones) y sus habilidades. Poco a poco va sustituyendo la solicitud de empleo y la información detallada en este documento es de gran importancia para el empleador.

Cabe mencionar que el consejero deberá de quedarse con una copia de cada documento base, en especial del PFO, para así verificar que tipo de derivación es la ideal para cada joven.

D. PREPARACIÓN PARA ENTREVISTAS DE TRABAJO

Una parte esencial del empoderamiento que reciben los jóvenes en el programa YWM es la preparación que reciben en torno a las entrevistas de trabajo, ya que se les enseñan algunos puntos básicos que son importantes en el momento crucial. Es así que es responsabilidad del consejero, prepararlos de forma adecuada por medio de información actualizada y ejercicios prácticos, ayudándoles a lograr su mejor desempeño posible. Esto les permite ser más atractivos a la hora de competir por alguna vacante, sobresaliendo en la forma en que se presenta a una entrevista de trabajo. Para esto existen algunos puntos a cuidar en la entrevista de trabajo:

- Vestimenta formal y apariencia limpia
- Saludo fuerte
- Voz clara y fuerte
- Postura corporal adecuada
- Responder con la verdad
- Hablar sobre las aspiraciones y de por qué necesita trabajar
- Ser educados
- Agradecer
- Preguntar, preguntar y preguntar

Cada joven tiene una personalidad distinta por lo que el resultado de la entrevista será diferente con todos, pero al trabajar los puntos anteriores se asegura que al menos el joven tendrá un buen desempeño cuando otra persona lo esté entrevistando.

Para los últimos dos puntos se recomienda visitar las siguientes páginas como consulta regular para mantener la información actualizada en consejos y preguntas sobre entrevistas de trabajo y documentos:

- www.abetterinterview.com
- www.about.com/careers⁵

⁵ Estas páginas fueron consultadas en base al artículo “The Top 100 Websites For Your Career”, Smith, Jaquelyn; publicado en la página www.forbes.com, el 18 de septiembre de 2013; www.forbes.com/sites/jacquelynsmith/2013/09/18/the-top-100-websites-for-your-career/



**2DA ETAPA: CREACIÓN DE
OPORTUNIDADES, ANÁLISIS DEL
MERCADO Y CULTIVO DEL SECTOR**

Un factor importante para tomar una decisión referente a una oferta de trabajo son los beneficios y perjuicios que brinda; desde el salario y las prestaciones, el tipo de actividades a realizar, la imagen y prestigio de la empresa, hasta el tiempo que se tarda en trasladarse a su lugar de trabajo; pues son factores que pueden afectar el desempeño de una persona una vez instalada en un empleo. Es así que además de preparar al joven con distintas herramientas como sesiones, documentos y consejos en entrevistas; es muy favorable que se obtenga un diagnóstico sobre el entorno donde vive, para que en conjunto con un análisis sobre la economía de la ciudad, se pueda detectar aquellas áreas que mejor se acomodan al Plan Formativo Ocupacional buscando lograr una permanencia prolongada y un desarrollo laboral exitoso.

A. IDENTIFICACIÓN DE SECTOR Y ENTORNO DE LA COMUNIDAD

Cuando se tiene un joven vulnerable que vive en una comunidad retirada y se le pide que trabaje en una empresa ubicada hasta el otro sector de la ciudad, las probabilidades de permanencia y crecimiento del joven en ese empleo son muy bajas. Por eso el consejero hace una investigación completa sobre el sector donde se interviene, para determinar que opciones y alternativas podrían considerarse a la hora de la derivación. Entre más información se recabe se puede realizar un mejor estudio sobre las posibles derivaciones que puedan ser exitosas.

Información sobre el sector privado – Es de mucha utilidad tener bien detectado al sector privado en la comunidad para saber que oportunidades son factibles. Se buscan empresas según la siguiente clasificación con la idea de poder analizar la información con mayor facilidad:

- Empresas que contratan menores de edad
- Empresas que contratan con mínimo educación secundaria
- Empresas con múltiples sucursales o locales
- Empresas de prestigio
- Empresas reconocidas por tener un buen ambiente de trabajo

Estudio sobre alternativas educativas – Igualmente es de mucha ayuda conocer la oferta educativa en la zona, conociendo las diferentes escuelas para relacionarse con los directivos y en un futuro poder ubicar personas.

- Instituciones de capacitación técnica
- Preparatorias abiertas
- Preparatorias escolarizadas
- Instituciones de enseñanza abierta
- Centros de capacitación
- Escuelas de Inglés y Computación

Relacionarse con empresarios del sector – Otro punto importante es conocer los pequeños negocios cerca de la zona donde empresarios de la misma comunidad han tenido éxito, además de ser opciones de empleo pueden representar un testimonio exitoso como panelista, motivando animando y empoderando a los jóvenes, teniéndolo presente como un ejemplo a seguir. Una buena forma de detectarlos es hablando con los mismos participantes del programa y basarse en la sesión 9 y 10 “Mapa de la Comunidad”.

Conocer el entorno de la comunidad – Finalmente conocer la situación que se vive en el sector donde se interviene sirve para entender las principales necesidades y aspiraciones. Esto servirá para abrir el panorama sobre otras metas alcanzables que puedan ayudar a mejorar las condiciones de vida. La mejor forma de realizar esto es que el consejero hable con los encargados de las sedes donde se interviene durante el reclutamiento y selección, para recabar la mayor información posible, como:

- Camiones que llegan al sector y sus horarios
- Ventas organizadas en la comunidad
- Escuelas o instituciones educativas cercanas
- Los horarios peligrosos para estar en la colonia
- Las calles o zonas más peligrosas
- El tipo de empleo predominante en el sector
- Algún otro punto detectado que pueda ser importante

Teniendo esta información se puede trabajar con más precaución y además se considera a la hora de las derivaciones, ya que poner en riesgo la integridad física de los jóvenes también es un factor determinante en la permanencia y crecimiento en un empleo. Ya que por ejemplo, si un joven sale de su lugar de trabajo por la noche y ya no hay camiones, va a tener que caminar hasta su casa y podría existir algún altercado como asaltos o robos; lo cual terminará en una renuncia segura.

Para este punto en específico se pide a los consejeros no adentrarse a las colonias sin antes hablar con los encargados de cada sede (Centros Comunitarios, Iglesias, Escuelas, etc...) ya que la seguridad del staff es primordial, en caso de haber algún incidente (mínimos y graves) se debe de notificar a la oficina central de la organización para que estén al tanto y se pueda tomar una decisión.

B. ANÁLISIS DE TENDENCIAS EN EL MERCADO LABORAL

El comportamiento de una ciudad en su desarrollo económico, puede estar determinado por algún suceso macroeconómico o noticia mundial, a tal punto que en el 2008, cuando las empresas automotrices tuvieron un declive considerable, la economía en la mayoría del mundo tuvo una baja importante cayendo en crisis. Así fue que muchas empresas tuvieron que cerrar y a la vez muchos empleos fueron perdidos. De igual forma el boom tecnológico liderado por las empresas Apple, Facebook y Google en el 2006, otorgaron a los pequeños negocios de tecnología como reparación de celulares y computadoras, cafés con computadoras y pequeñas empresas de capacitación en redes sociales, tuvieron un gran beneficio y crecieron de forma considerable.

Es así que conocer el mercado laboral de la ciudad en la que se implementa el programa es un elemento que puede traer muchos beneficios para los consejeros, ya que al detectar giros económicos en crecimiento, pueden ser oportunidades de desarrollo para los jóvenes en formación. Por lo tanto se debe de tener un cuidado especial en los siguientes puntos:

- Detectar el giro con la mayor fuente de empleos
- Detectar el giro en crecimiento al momento
- Detectar las tendencias económicas de la ciudad
- Detectar las tendencias laborales de la ciudad a través de la creación de empleos creados

Algunas páginas y dependencias que pueden consultar son las siguientes:

- Servicio Nacional y Estatal de Empleo
- INEGI
- Secretaría de economía
- Instituto municipales de investigación y planeación
- Colegios
- Periódicos de la ciudad

De esta manera se puede obtener un diagnóstico sencillo del rumbo de la ciudad; entonces se podrá tomar una decisión sobre la aproximación que se debe tener con las empresas a la hora de presentar el programa YWM. Ya que si existe una disminución en los empleos probablemente no va a existir la facilidad de conseguir vacantes, sino que se tendrá que hablar directamente con los gerentes o propietarios y ofrecerle los servicios de intermediación promoviendo a los jóvenes egresados, que tienen ciertas características ya pulidas y son buenos candidatos.

C. PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA YOUTH:WORK MÉXICO

La forma en la que se presenta una idea puede marcar la diferencia entre el éxito o el fracaso en su implementación. Es así que la presentación del programa YWM es el punto más importante en la segunda etapa de la intermediación laboral, pues los consejeros deben de convertirse en agentes de ventas que puedan ofrecer el programa a las empresas con mucho tacto y persuasión, para crear una imagen positiva y motive a las personas a colaborar con YWM. Todo el equipo debe de conocer a fondo el programa y tener la habilidad de hablar en público y relacionarse con el sector privado.

Puntos importantes que recordar:

- Nombre del programa:
- El perfil ideal con el que se trabaja son jóvenes entre 16 y 28 años, con secundaria terminada, que no trabajan ni estudian, viviendo en un entorno social vulnerable, con una actitud propositiva.
- La capacitación que se lleva a cabo es: Habilidades para la vida y competencias laborales
- La formación en habilidades para la vida dura 70 horas (7 semanas, por dos horas diarias) y después existe un seguimiento de 4 meses según se haya establecido en el inicio por la organización implementadora.
- Existen talleres complementarios que se reciben diariamente por dos horas adicionales (otras 70 horas). Van desde computación, inglés, ventas y servicio al cliente, sexualidad responsable, liderazgo, emprendedurismo, etc... Estos serán decisión de la organización implementadora

La idea de toda presentación es crear una sinergia de “ganar-ganar”, en la medida que los empleadores podrán reducir los tiempos de reclutamiento, selección y adaptación al empleo; al igual que los jóvenes podrán cubrir de manera más rápida las necesidades familiares a través del ingreso.

Puntos importantes a comunicar al sector privado o instituciones educativas:

- Los jóvenes pasaron por un proceso de selección y hubo diferentes filtros, donde al final, solamente aquellos que perseveraron en la formación son colocados en diferentes vacantes o escuelas.
- El seguimiento se otorga al joven y al empleador logrando una intermediación en beneficio de ambos, para un mejor desempeño del joven en la empresa o escuela.

- Existen múltiples beneficios de que las empresas pueden adquirir como:
 - » Reducción de costos en los procesos de reclutamiento y selección de personal
 - » Reducción en índices de rotación
 - » Aumento en la productividad
 - » Aumento de la imagen corporativa a través de un esquema de Responsabilidad Social Empresarial
- Al incorporar jóvenes del programa también se crea un ambiente de trabajo más favorable.
- Por último de esta manera se erradica poco a poco la discriminación laboral por clase social.

Es completamente normal que al presentar el programa surjan algunas dudas, por lo que a continuación se presentan algunas preguntas y datos que son comunes:

- **¿Quiénes imparten los talleres?**

Existen tres figuras que participan en el programa haciéndolo muy completo e integral:

Consejero – Intermediación laboral,

Facilitador – Formación y

Mentor – Acompañamiento.

- **¿Cuántos de esos jóvenes consiguen empleo?**

De acuerdo a evaluaciones externas se ha encontrado que al menos el 70% de los egresados se encuentran ubicados en alguna empresa o escuela y reciban seguimiento.

- **¿Cómo se sabe que no van a renunciar rápido?**

Los jóvenes ya han pasado por un proceso de formación donde en base a sus habilidades y expectativas se realizar un plan formativo ocupacional a seguir, así que el empleo o estudio va de acuerdo a los gustos y necesidades de ellos.

- **¿Quién otorga los fondos para operar el programa?**

Al inicio USAID financió el programa, pero una vez ya establecido, las mismas organizaciones locales se han encargado de la procuración de fondos.

- **¿En qué lugares o comunidades se interviene?**

Dependerá de lo que haya decidido cada organización en su diagnóstico inicial, priorizando zonas de la ciudad en condiciones de marginación o vulnerabilidad, pero conviene que los consejeros sepan este dato.

Toda presentación es diferente y tiene diferentes características, para lo cual existe material de apoyo para cada ocasión:

- **Presentación institucional** – Archivo de powerpoint y/o pdf que contiene los datos más relevantes del programa
- **Fact sheet** – Documento impreso con información del programa revisado y corregido por la International Youth Foundation
- **Fact sheet de la organización** – Documento impreso con información del programa y logros obtenidos por la organización implementadora
- **Otro material impreso** – Van desde trípticos, folletos, posters y volantes
- **Tarjeta de presentación o hoja con datos de contacto** – Para darle más formalidad a la relación, es importante que el empleador tenga los datos del consejero, por lo que este deberá de entregar una tarjeta de presentación con sus datos personales y logos del programa, o bien si no se cuenta con el recurso para imprimir tarjetas se puede entregar una hoja con los datos del contacto.

- **Detalle de regalo** – Pequeños artículos que se pueden utilizar para posicionar el programa, pueden ser plumas, folders, pulseras, lápiz, etc...

Para el consejero es elemental crear una relación positiva para el programa, así que es esencial que haya un intercambio de información sobre los contactos con la empresa. Así que al momento de realizar una presentación del programa, este deberá de solicitar que el empleador llene una hoja de contacto⁶, la cual tiene la siguiente información:

- Datos de la persona a quien se le presentó el programa
- Datos de la persona con quien se tiene que dar seguimiento. Ya que algunas veces se habla con el Gerente o Propietario y la persona con quien se tiene que ver a detalle la colocación y oportunidades será alguien de Recursos Humanos.
- El conocimiento que tiene el contacto sobre el programa

Además existe una parte esencial donde el contacto establece las diferentes formas en las que la empresa puede participar como un aliado estratégico, aquí se presentan algunas:

- **Feria de empleo** – Siendo una de las posibles opciones a invitar en las ferias de empleo exclusivas del programa
- **Recaudación de fondos** – Otorgando financiamiento para la operación del programa
- **Panelista** – Compartiendo sus experiencias como empleadores y como empleados
- **Visitas a centro laboral** – Concediendo la oportunidad de realizar una visita a su lugar de trabajo
- **Entrevistador en sesiones de prueba** – Participando en simulaciones de entrevistas, para otorgar consejos y proveer información útil.
- **Potencial empleador** – Abriendo las puertas de la empresa para aceptar a los jóvenes egresados en los diferentes puestos que estén ofertando
- **Graduaciones** – Siendo invitados distinguidos
- **Testimonios exitosos** – Una vez teniendo jóvenes empleados, conceder el tiempo para documentar la historia de éxito lograda
- **Eventos de reconocimiento de aliados** – Por último al ser un aliado estratégico reconocido se le puede invitar a eventos de reconocimiento, donde se les agradece su participación.

De igual forma cada presentación del programa tiene múltiples objetivos desde el posicionamiento del programa (posicionamiento de la marca) en la ciudad, la creación de oportunidades, hasta la creación de alianzas con empresas para la consecución de fondos. Por esto se tienen diferentes situaciones reconocidas donde se establecen ciertos factores a considerar en cada caso⁷:

- **Presentación a gran escala** – Donde se presenta el programa de forma ejecutiva a al menos tres sucursales, tiendas, empresas o instituciones.
- **Presentación a directores o gerentes generales** – Se presenta el programa de forma ejecutiva al director o gerente de una empresa o institución educativa.
- **Presentación a empresas maquiladoras / fabricas** – Debido a la carga de trabajo de este tipo de empresas, normalmente se reduce el tiempo de la presentación haciéndola más ejecutiva.
- **Presentación a dueños o propietarios** – Empresas de tamaño mediano

⁶ Consultar “Hoja de Contacto” en el Anexo 4

⁷ Consultar cada caso y sus recomendaciones en archivo “Protocolo de presentación de programa” en el Anexo 5

- **Presentación a encargados de recursos humanos** – Empresas de tamaño mediano o una sola sucursal.
- **Presentación a pequeñas y micro empresas** – Empresas de poco alcance con una administración más familiar.

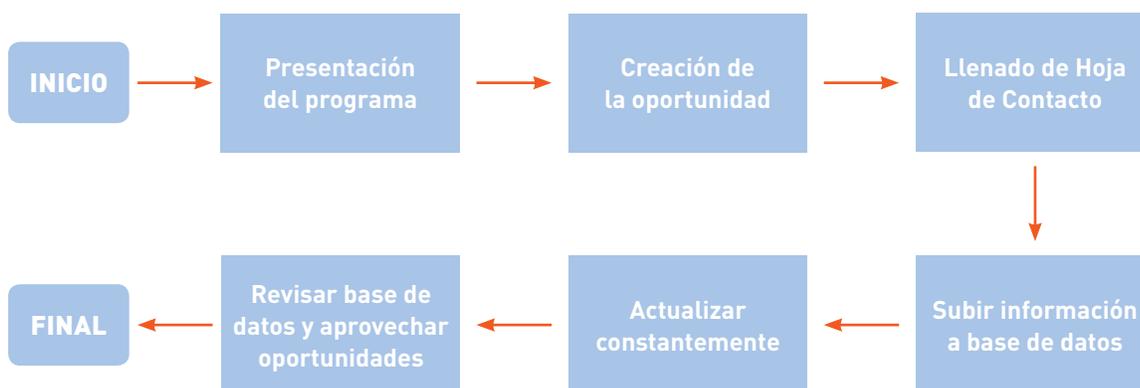
D. CREACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OPORTUNIDADES

Derivado de la presentación del programa se encuentra la creación y seguimiento de oportunidades, donde se palpan los frutos de las citas donde se explicó el programa al sector privado y educativo. Con los datos de la hoja de contacto y la información adicional que se haya obtenido, el consejero deberá de registrar la oportunidad en la base de datos y actualizarla cuando haya cambios.

El registro de oportunidades generadas⁸ es un archivo grupal, compartido para su uso por parte de todo el grupo de consejeros y el coordinador, se alimenta constantemente con las vacantes que se van creando desde el proceso formativo. En ella se encuentran los datos esenciales para aprovecharlas como:

- Vacante, puesto u oportunidad generada
- Habilidades blandas demandas (Saber ser)
- Empresa
- Requisitos y documentación
- Edad solicitada
- Habilidades duras demandas (Saber hacer)
- Salario semanal
- Escolaridad solicitada
- Actividades a desempeñar
- Dirección de la empresa
- Nombre del contacto
- Correo del contacto
- Teléfono del contacto
- Área laboral del contacto o puesto
- Consejero que generó oportunidad
- Cantidad de oportunidades generadas
- Sedes más accesibles para la oportunidad
- Cantidad de jóvenes beneficiados por la oportunidad
- Nombres de los jóvenes trabajando

El flujo de la operación es la siguiente:



La idea del registro de oportunidades es mantener fresca la información sobre las vacantes creadas gracias al acercamiento con el sector privado, público o educación, mientras al mismo tiempo se orienta y prepara al joven en los talleres de formación. Al hacerlo de esta manera se previene que una vez terminada la etapa de formación, haya bastantes opciones a donde direccionar a los jóvenes, trabajando de forma anticipada para lograr derivaciones inmediatas y resultados más eficaces.

8 Para más detalle consultar ejemplo de archivo del "Registro de oportunidades" en el Anexo 6



3ER ETAPA: DERIVACIÓN

La etapa de derivación es esencial en los servicios de la intermediación laboral, ya que en base a ella se puede medir gran parte del éxito en la implementación del programa, pues en la medida en la que los jóvenes se hayan posicionado en alguna vacante, carrera, pasantía o negocio se alcanzará el objetivo primordial, ocuparlos de forma productiva.

La derivación comienza el siguiente día hábil después de haber terminado el proceso de formación, este proceso puede durar de 4 meses considerando los siguientes factores:

Proceso de derivación corto (4 meses)

Puntos a favor

- Los resultados de la derivación son más rápidos
- El presupuesto disminuye
- Los consejeros realizan un trabajo más eficaz
- Resultados de evaluación externa más pronto
- Los primeros cuatro meses de derivación son lo más productivos

Puntos en contra

- El porcentaje de derivación podría ser más bajo
- Por la rapidez en la que tienen que estar trabajando los consejeros, podrían existir inconsistencia en los datos

La etapa de derivación para cada joven termina una vez que el joven ha sido colocado de acuerdo a su Plan Formativo Ocupacional, entonces pasará a formar parte de la etapa de seguimiento. Al terminar el proceso de derivación y seguimiento se le notifica al joven que los servicios del programa han finalizados, realizando un último registro de seguimiento, para determinar cuál es su estatus final.

A. VINCULACIÓN A OPORTUNIDADES

Normalmente cada consejero tiene asignado alrededor de 20 a 25 jóvenes por grupo, con quienes se trabaja en conjunto para realizar una derivación exitosa. Es en este proceso donde se conectan la creación de oportunidades con la preparación del joven y armado del PFO, que se trabajaron con anterioridad. Para eso se sigue el siguiente proceso:

1. Creación de base de datos:

Antes de terminar con el taller de formación, se crea una base de datos por sede y por grupo, donde se plasman los datos básicos de cada joven, estos deberán de incluir

- Nombre completo
- Edad
- Escolaridad
- Datos de contacto del joven (Teléfono, celular, correo, usuarios en redes sociales y dirección)
- Derivación según PFO (El cuál se revisa previamente en el taller)
- Situación actual
- Empresa / escuela / capacitación técnica / negocio
- Datos de contacto en situación actual (Teléfono, celular, correo, puesto, etc...)

Esta base de datos es personal de cada consejero y sirve para mantenerse en contacto de acuerdo a los últimos datos que proporcionados con el joven.

2. Consultar base de datos por centro

En el momento en que comienza la etapa de derivación, se consulta esta base de datos, para ver el tipo de derivación conveniente según el plan trabajado con ellos.

3. Consultar registro de oportunidades creadas por consejeros

Teniendo en mente que tipo de colación se tiene que realizar se prosigue a buscar en el registro de oportunidades.

4. Hablar con empleador y solicitar entrevista

Cuando se encuentra una oportunidad que se relaciona con la derivación a realizar, se habla con el contacto de la vacante y se solicita una entrevista para el / los joven (es), proporcionándole los nombres y demás detalles que solicite el empleador.

5. Enviarle datos de contacto y cita a joven

Teniendo una cita programada, se le proporciona esta información al joven interesado.

6. Buscar retroalimentación de cada joven

Una vez que la entrevista se lleva a cabo, se deja pasar 1 día y se contacta al joven para platicar y ver cuál fue el resultado de la entrevista y conocer cómo resultó la experiencia y si hubo algún problema o punto a destacar en la entrevista.

7. Buscar retroalimentación de empleador

Posteriormente durante un ese mismo día o un día después se contacta al empleador y se recibe retroalimentación acerca de la entrevista, puntos a destacar y puntos a trabajar, algunos detalles que le interesen a ambos, etc... Este es el momento ideal para comunicarle al empleador información sobre el joven que pueda ayudar en su derivación, algunos enunciados que se pueden utilizar son:

- *“Estaba nervioso en la entrevista, pero es una persona muy trabajadora”*
- *“Se fue muy feliz por la entrevista y está muy esperanzado en trabajar en la empresa”*
- *“No lo mencionó en la entrevista, pero tiene una capacitación en...”*
- *“La oportunidad lo tiene muy emocionado y espera poder cubrir con sus necesidades”*
- *“Creemos que la vacante es ideal para él por todo su perfil”*

La idea es trabajar sobre el resultado de la entrevista; en caso de que haya sido deficiente, hablar de puntos favorables del joven; si fue una buena entrevista fortalecer la relación entre el solicitante y la vacante.

8. Platicar con joven y dar consejos

Habiendo hablado con el empleador, se retroalimenta al joven sobre la posibilidad de la posición y se le mencionan los detalles positivos y aspectos a mejorar en futuras entrevistas. Además se le explica cómo dar seguimiento a la vacante.

9. Actualizar registro de derivación

Por último en caso de existir una derivación exitosa se debe de registrar en el archivo de derivación.

B. TIPOS DE DERIVACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE ESTATUS

Existen diferentes derivaciones según el PFO elaborado en la etapa de formación, que propiamente se refiere al estatus del joven egresado del programa. De esta manera se determina claramente que se encuentra haciendo cada uno de ellos y las responsabilidades del consejero en torno a dicha situación. Como derivación formalmente se toman sólo las primeras 5 opciones, pero en total se tienen un total de 9 distintas posibilidades que se describen a continuación.

1. Empleo formal

Actividad productiva y remunerada donde se obtiene un salario, se cuenta con un contrato legal, se perciben prestaciones de acuerdo a la ley y un horario establecido por la empresa, que puede ser rotativo o fijo.

Responsabilidades del consejero:

- Buscar que el joven perciba una retribución por encima del salario mínimo.
- Buscar que el empleo sea digno y exista un ambiente de trabajo sano. En caso de que no existan estas condiciones, rápidamente se tiene que hablar con el joven para buscar otra oportunidad.
- Acercarse al empleador y obtener la mayor información posible sobre el empleo del joven (salario, ambiente de trabajo, horario, prestaciones, responsabilidades, etc...)
- Establecer una comunicación directa con el empleador para el seguimiento.
- Mantenerse en contacto con joven para el seguimiento.
- Promover con el empleador el desarrollo del joven empleador dentro de la empresa.
- Intervenir en caso de algún incidente con el empleo, siempre a favor del joven empleador, pero sin perjudicar a la empresa y sobre todo cuidando la imagen el programa.

2. Pasantía

Se considera como un empleo bajo prueba, puede existir la posibilidad de percibir una retribución, cooperación, beca o apoyo en dinero o especie, pero no es un salario formal semanal. En este tipo de derivación a los jóvenes se les considera como practicantes y usualmente se dirige más hacia el sector salud (consultorios dentales, consultorios médicos, centros de terapia física, etc...)

Responsabilidades del consejero:

- Buscar que sea digna y exista un ambiente sano. En caso de que no existan estas condiciones, rápidamente se tiene que hablar con el joven para buscar otra oportunidad.
- Acercarse al empleador y obtener la mayor información posible sobre la pasantía (apoyo, ambiente de trabajo, horario, responsabilidades, etc...)
- Establecer una comunicación directa con el empleador para el seguimiento.
- Mantenerse en contacto con joven para el seguimiento.
- Promover con el empleador el desarrollo del joven empleador dentro de la empresa, buscando una contratación formal.

- Intervenir en caso de algún incidente con la pasantía, siempre a favor del joven empleador, pero sin perjudicar a la empresa y sobre todo cuidando la imagen el programa.

3. Emprendedurismo / Autoempleo

Pueden existir dos casos concretos.

- a. El joven decide crear su propio negocio en lugar de trabajar en algún establecimiento en donde él mismo desarrolla una idea se constituye bajo las normas y condiciones que marca la ley.
- b. Igualmente existe la posibilidad de que el joven decida poner en práctica toda su experiencia en algún oficio, que haya aprendido a lo largo de su vida. Algunos oficios son carpintería, plomería, electricidad, mecánica etc...

Responsabilidades del consejero:

- Proveer la mayor información posible sobre instituciones y organismos que apoyen este tipo de actividades.
- Proporcionar información sobre eventos de su interés como Ferias del Emprendedor, convocatorias para proyectos productivos, conferencias para microempresas, Incubadoras de empresas etc...
- Buscar que todo se haga en el marco de la ley en todos sus niveles.
- Alertar sobre las obligaciones a cumplir en materia de impuestos.
- Mantenerse en contacto con joven para el seguimiento.

Esta derivación es muy difícil de lograr, debido a la complejidad que representa, pues un joven participante en el programa cuenta con muy poco conocimiento sobre las características de un negocio desde lo legal hasta lo fiscal. No se considerará este estatus para aquellos jóvenes que venden productos de forma informal como ventas de comida en pequeños puestos, cuidado de niños a vecinos, etc...

4. Capacitación técnica

Aquellas capacitaciones que agreguen valor curricular o eleve el grado de empleabilidad de los jóvenes. Puede ser impartida por alguna institución o algún capacitador autónomo, siempre y cuando cuente con un reconocimiento oficial de estudios. Algunos ejemplos son: inglés, mecánica automotriz, electricidad, torno y maquinado, servicio y atención al cliente, computación, hablar en público, carpintería, etc...

Responsabilidades del consejero:

- Proveer la mayor información posible sobre instituciones y organismos que impartan este tipo de talleres.
- Orientar al joven que capacitaciones o carreras técnicas son las más adecuadas según el PFO realizado.
- Establecer una comunicación directa con el orientador, profesores, capacitador, director de carrera, o dirección general de la institución, para ofrecer los servicios de seguimiento. Es importante que sea una persona que ubique al joven y pueda dar fe de él.
- Buscar la gestión de becas o apoyos con la institución, con el capacitador del curso tomado o en alguna otra opción.
- Mantenerse en contacto con joven para el seguimiento.

5. Educación formal

Esta última derivación sucede cuando el joven continua con sus estudios en una escuela normativa, escolarizada o abierta. Tiene que estar avalada oficialmente por la Secretaría de Educación Pública y donde pueda recibir un diploma o certificado que acredite el grado cursado. Puede ser tomada presencial, a distancia, en línea o por exámenes.

Responsabilidades del consejero:

- Proveer la mayor información posible sobre instituciones y organismos que impartan el grado o nivel de estudio deseado.
- Orientar al joven sobre qué es lo más adecuado según el PFO realizado.
- Establecer una comunicación directa con el orientador, profesores, capacitador, director de carrera, o dirección general de la institución, para ofrecer los servicios de seguimiento. Es importante que sea una persona que ubique al joven y pueda dar fe de él.
- Buscar la gestión de becas o apoyos en la institución donde el joven se encuentre estudiando o en alguna otra opción.
- Mantenerse en contacto con joven para el seguimiento.

6. Buscando

Cuándo los egresados aún no se encuentran en alguna derivación de las anteriores, pero se encuentran en búsqueda de ubicarse en alguna posición, escuela o capacitación. Es primordial detectar una actitud perseverante y de búsqueda constante.

Responsabilidades del consejero:

- Convocar a los clubs de empleo (se explica más adelante que son).
- Buscar, crear y acercar oportunidades a los jóvenes.
- Revisar la base de datos de oportunidades creadas por los consejeros para buscar oportunidades.
- Orientar al joven sobre las posibilidades que más se adecúen de acuerdo al PFO creado.
- Mantenerse en contacto con joven para el seguimiento.

7. Baja del programa

Igualmente existen los casos cuando formalmente se les da de baja y ya no se les ofrece los servicios del programa a los jóvenes. Existen diferentes situaciones que se presentan a continuación:

- El joven decide por cuenta propia no recibir más los servicios del programa.
- Se cita a entrevistas de trabajo y en 3 ocasiones diferentes no acude. Siempre y cuando no exista alguna causa de fuerza mayor.
- Abandono de empleo en 2 ocasiones, sin causa justificada.
- Cambia de residencia a otra ciudad, estado o país.
- Incurrir en algún delito.
- Muestras de conductas nocivas o inapropiadas referentes al programa, a sus compañeros de trabajo, a su lugar de empleo y/o con el equipo operativo.
- Existe una imposibilidad de comunicación en dos meses, es decir se busca localizar al joven con los últimos datos de contacto que proporcionó y con los de la línea de base, pero no existe respuesta alguna.

Responsabilidades del consejero:

- Buscar localizarlos por todos los medios posibles y a todos los datos de contacto otorgados.
- Asistir con facilitador y mentor para encontrar su ubicación, en una visita domiciliaria.
- Documentar cada intento de contacto.
- Documentar el motivo de la baja.

8. Actividad económica informal

Se entiende cuando los jóvenes trabajan en algún establecimiento o puesto que no está constituido legalmente. Algunos ejemplos de estos son los puestos de comida ambulantes, venta de ropa en mercados, venta de periódico, etc... Se considera que están económicamente activos pero no se marca como una derivación, ya que aunque podría estar percibiendo un fruto financiero mayor al de un empleo formal no es un ejemplo claro de la formación recibida en el programa. Cabe resaltar que en ningún momento se considerará este estatus para aquellos jóvenes que realicen alguna actividad ilícita como la venta de artículos robados, etc... en estos casos, después de hacerle un llamado de atención al joven, si este no atiende se le dará de baja.

Responsabilidades del consejero:

- Convocar y acudir a los clubs de empleo.
- Buscar, crear y acercar oportunidades a los jóvenes.
- Revisar la base de datos de oportunidades creadas por los consejeros para buscar oportunidades.
- Orientar al joven sobre las posibilidades que más se adecúen de acuerdo al PFO creado.
- Constantemente alentar al egresado a abandonar la actividad económica informal por una mejor oportunidad.
- Motivar para que la actividad económica informal se lleve a cabo dentro de la ley y se constituya legalmente un negocio o actividad, en caso de que el joven acepte se le debe proporcionar la mayor información posible y después de que esté constituido pasará a ser una derivación de *emprededurismo/autoempleo*.
- Mantenerse en contacto con joven para el seguimiento.

9. No se encuentra buscando

Por último existe este estatus para aquellos jóvenes que por distintas razones deciden no buscar derivarse. En este caso se le sigue dando seguimiento hasta que ellos mismos expresen su negativa a recibir con los servicios de intermediación laboral y pide ser dado de baja, o bien decide buscar derivarse nuevamente. Algunas de la razones son:

- Problemas familiares
- Cuestiones de salud (embarazos, enfermedades, etc...)
- Problemas de adicciones
- Posible cambio de residencia
- Sus padres no quieren o no dejan que los jóvenes se deriven
- Cuida a sus hermanos o hijos
- Apatía y desinterés

Responsabilidades del consejero:

- Convocar y acudir a los clubs de empleo.
- Motivar al joven constantemente a retomar la búsqueda de derivación.
- Informar al joven sobre posibles oportunidades y ejemplos exitosos de sus compañeros.
- Documentar la razón por la cual no se encuentra buscando.
- Mantenerse en contacto con joven para el seguimiento.

En muchos casos el objetivo primordial del joven será seguir adelante con sus estudios, pero debido a sus condiciones probablemente tengan que trabajar para poder financiar las colegiaturas o costos de las clases. Por lo tanto existe la posibilidad de que se deriven a dos tipos de estatus como: empleo y capacitación técnica, empleo y educación, pasantía y capacitación técnica, pasantía y educación, emprendedurismo y capacitación técnica o emprendedurismo y educación. Pero en estos casos solamente se tomará un solo estatus y se indicará la situación en el proceso de derivación para evitar dobles derivaciones engañosas en los porcentajes derivación, el orden a jerarquizar es el siguiente:

1. Empleo
2. Pasantía
3. Emprendedurismo/autoempleo
4. Capacitación técnica
5. Educación

C. FERIA DE EMPLEO⁹

La feria de empleo es un evento organizado por el equipo operativo para los jóvenes recién egresados del taller de formación cuyo objetivo es crear un espacio de encuentro entre los participantes del programa y los potenciales empleadores contactados anteriormente por los consejeros. En ella, se promueve el intercambio de experiencias y oportunidades de empleo por medio de entrevistas. Se lleva a cabo una semana posterior a la última semana de formación, ya que para entonces los jóvenes habrán sido preparados para llevar toda la documentación necesaria y para desenvolverse correctamente en una entrevista.

Aspectos generales

- **Duración:** 4 horas aproximadamente desde el montaje hasta el desmontaje
- **Lugar:** Se lleva a cabo en un auditorio o salón amplio donde puedan instalarse módulos individuales para cada empleador.
- **Cantidad de empresas:** Depende directamente de la cantidad de sedes y jóvenes. Se deben reunir mínimo 4 empresas para los rangos de uno a cuatro sedes. En caso de ser más de cuatro sedes se solicita a los consejeros que inviten a 1 empresa por sede. Si son más de 8 sedes se solicita que inviten a mínimo 2 empresas por consejero.
- **Fecha:** Se recomienda que sea una semana después de terminar la etapa de formación, preferentemente en los días martes o miércoles, ya que en esos días las empresas se encuentran en mejores posibilidades de acudir debido a su carga de trabajo, al igual que la asistencia de los jóvenes mejora durante esos días.

⁹ Para más detalles consultar "Protocolo de feria de empleo y plan de feria de empleo" en el Anexo 7

Logística

La logística se trabaja con una semana de anticipación (a las empresas se les invita con mayor anticipación), donde se crean diferentes comisiones para tener un orden bien establecido. Las comisiones que se recomiendan son las siguientes:

- **Montaje:** Debe de ser un equipo lo suficientemente grande, ya que se debe de asignar los lugares pegando los logos de cada empresa, colocar en un lugar visible las vacantes ofertadas y los requisitos solicitados, acomodar 4 sillas y una mesa cada uno de los espacios individuales para las empresas, vestir sillas y mesas con cubresillas y cubre manteles, conectar sonido, poner publicidad del programa en su lugar (caballetes y arañas), dar plumas y hojas a los empleadores y acomodar mesa de registro para mentores. Si existe la posibilidad es recomendable que se monte un día anterior. Normalmente consejeros y mentores apoyan en esta comisión.
- **Recepción de participantes en sedes:** Los facilitadores reciben a los participantes en sus sedes y se aseguran de que todos se suban a los camiones.
- **Recepción de empleadores:** Se designa a uno o varios encargados de recibir a los empleadores a quienes se cita media hora antes de que dé inicio el evento para tener suficiente tiempo de darles la bienvenida, asignarlos a sus módulos y tener una reunión conjunta en la cual se explica o recuerda el perfil de los jóvenes que participan, el contexto social en el que se desenvuelven, con un enfoque constructivo que destaque las fortalezas y características positivas de estos jóvenes. El discurso que el consejero, y en general todos los integrantes del equipo operativo debe utilizar durante todos los componentes del programa pero especialmente en la Intermediación laboral, es aquel que evite victimizar al joven o evidenciarlo como una persona vulnerable carente de oportunidades. No se deben ocultar las condiciones de desventaja social en las que se ha desarrollado pero estas condiciones pueden ser útiles para explicar el origen de algunos comportamientos y al mismo tiempo, evidenciarlas como detonantes de fortalecimiento de diversos aspectos de su personalidad.
- **Recepción de camiones:** Consejeros asignados para esta comisión, se encarga de recibir a los participantes en el lugar de la feria de empleo y los dirigen al salón o auditorio para la plática/conferencia.
- **Entrega de reconocimientos y despedir/agradecer a empresas:** Al terminar la feria de empleo, el coordinador del programa o coordinador de consejeros entregan un reconocimiento a los empleadores que asistieron, agradeciéndole su participación, solicitando su retroalimentación y finalmente se les deja saber que se les dará seguimiento a todos los jóvenes.
- **Colaboración en control de grupos:** Facilitadores y consejeros se encargan de mantenerse al tanto de los participantes y se les alienta a mantenerse activos. Además se realiza un intermedio donde por sede se reúnen en grupo para identificar las oportunidades creadas y acuerdos llegados, tanto el facilitador y el consejero deberán de estar presentes.
- **Registro de acuerdos:** Se solicita a algunos mentores que apoyen registrando en las computadoras los resultados obtenidos generados de los jóvenes en cada empresa, desde la simple entrega de documentos, la realización de una entrevista o hasta una contratación efectuada. Esta base de datos contiene los nombres de los participantes, nombre de las empresas con las que tuvieron contacto, sede del joven y resultado obtenido realizado. Posteriormente se envía a la coordinación de intermediación de laboral y este la socializa con consejeros para que puedan dar seguimiento a los resultados.
- **Manejo de sonido:** Se encarga de la mantener la música adecuada en un volumen bajo y de anunciar detalles que las empresas quieran comunicar y de las contrataciones realizadas.

- **Desmontaje:** Se recoge todo el material y se acomoda todo el mobiliario en su lugar, además de asegurarse de dejar limpio el lugar.
- **Coordinación:** Es el principal responsable de todo el evento, debe de estar pendiente de la logística en general y saber que está sucediendo en todo momento, normalmente esta función la realiza el coordinador de consejería. Debe de cuidar que todas las comisiones se lleven a cabo correctamente y debe de tener contacto con todo el equipo en caso de alguna anomalía.

Los empleadores disponen de 15 minutos para armar sus mesas de recepción y otros 15 que se destinan a la plática previa al comienzo de la feria y que es simultánea a la conferencia que reciben los jóvenes participantes.

A la par de estas actividades con los empleadores en la experiencia de Ciudad Juárez, se implementó una buena idea: Cuando los participantes llegan a la feria de empleo procedentes de las diferentes sedes, se les reúne en uno o varios grupos dependiendo del volumen del cohorte y la capacidad del lugar, y se les da una plática-conferencia que cubre los siguientes aspectos:

- Reforzamiento de lo aprendido en el proceso de formación.
- Consejos prácticos sobre el aprovechamiento de la feria de empleo.
- Consejos para el caso de conseguir una entrevista o contratación.
- Comportamiento esperado en caso de ser contratados.
- Motivación y empoderamiento.

Esta plática debe hacerla una persona que cuente con conocimientos del sector laboral y que genere la empatía suficiente para animar y motivar a los participantes antes de acercarse a los posibles empleadores. Las personas recomendadas para esta dinámica son: Gerentes de Recursos Humanos, Conferencistas especializados en motivación, Coordinador de intermediación laboral o Consejeros.

Una vez terminada la plática inicial se dirige a los participantes al lugar de la feria, donde pueden caminar alrededor observando las opciones que representa cada empleador y mientras lo hace puede acercarse a pedir información. Se espera que conforme el tiempo va avanzando algunos participantes obtengan una entrevista, o incluso pueden ser contratados directamente. Se recomienda también que durante el evento se mantenga música de fondo a un volumen moderado, para aligerar el ambiente y crear un clima relajado y alegre, sin perder el enfoque.

Es importante recomendar a los jóvenes que lleven varias copias de sus documentos, dependiendo del tamaño de la feria.

Mientras la feria está en marcha, los consejeros, facilitadores y mentores se encuentran en el lugar observando y asesorando a los jóvenes. Hablando con ellos acerca de las opciones que ven y aconsejándoles cuales son las que se orientan a su perfil y a su plan formativo, recordándoles lo aprendido en el proceso de formación y fomentando con cada uno la reflexión acerca de la dinámica que se está llevando a cabo y como las decisiones que tome en ella pueden influir en su futuro laboral.

Igualmente durante el evento los mentores apoyan registrando las oportunidades creadas y los acuerdos de todos los participantes independientemente de que se hayan vinculado a una oportunidad o no, ya que como mínimo se espera que cada joven entregue al menos cinco solicitudes de empleo o currículums, esto debe quedar registrado para llevar a cabo el seguimiento posteriormente.

Al término del evento, se agradece a través del sonido, la participación de jóvenes y empresas por su participación y se solicita a los egresados que sigan las instrucciones del staff para el regreso a sus sedes.

Posteriormente sigue el seguimiento de resultados obtenidos establecidos en la feria de empleo, donde cada consejero teniendo a la mano el registro que los mentores recaban, deben de hablar con las empresas y verificar en que parte del proceso se encuentra el acercamiento con cada joven. Esto se realiza dos días después de haberse llevado a cabo la feria. Por ejemplo si solamente se dejó la documentación ver si ya pudieron revisar los datos; si se llegó a una entrevista, entonces solicitar retroalimentación y recabar información sobre la oportunidad.

Empresas invitadas

Lo primordial que se tiene que cuidar en torno a este punto es que sean empresas que se encuentren contratando y que sean alcanzables para los jóvenes del programa. Ya que la idea es relacionar a ambas partes solicitantes y empleadores con el fin de ocupar las vacantes ofertadas. Para que esto suceda, se obtiene un diagnóstico de cada sede para detectar las características que se tiene que buscar en las empresas invitadas considerando los siguientes puntos:

- Empresas que contraten menores
- Empresas que contraten con secundaria terminada
- Empresas de los diferentes giros: maquiladoras, restaurantes, servicio y atención al cliente, sector salud, tiendas de autoservicio, oficinas, etc...
- Empresas con prestigio, que tengan un buen ambiente de trabajo, y salarios competitivos.
- Empresas con horarios variados.

La invitación a las empresas se hace mínimo dos semanas antes de la feria de empleo, solicitando que envíe por correo electrónico su logo (en las dimensiones y características que la organización demande), y un resumen de las vacantes y requisitos solicitados. Luego el consejero debe de confirmar su asistencia un día después de recibir la información de la empresa y dos días antes del evento. En caso de que la empresa no envíe sus datos, se deberá dar seguimiento al asunto hasta conseguir la información. Es importante que el empleador confirme de forma electrónica, ya que esto genera un nivel mayor de compromiso y evitará tener ausencias en la feria.

D. AUTODERIVACIÓN

Un objetivo primordial del programa es otorgar las herramientas y preparación suficiente para que jóvenes en situación de vulnerabilidad aumenten sus posibilidades de encontrar un empleo. Es común que exista el caso que se empoderen en un gran nivel durante su proceso de formación que al salir, ellos mismos logran ubicarse en una posición, entonces habrán sido **autoderivados**. Esta característica es un indicador positivo del programa, ya que es un factor que se mide para analizar el impacto del taller en lo jóvenes y se registra en conjunto con el estatus del joven.

Es labor del consejero acercarse con el joven y el empleador para conocer a detalle las características del empleo o escuela, a continuación se presentan las responsabilidades y algunos puntos importantes a considerar con cada persona:

Joven autoderivado

- Solicitar todos los datos generales de la derivación: Nombre de la empresa o escuela, dirección, datos de contacto, horario, responsabilidades, tipo de empleo, carrera o estudio, giro del negocio, etc...
- Aplicar hoja de seguimiento y recabar información sobre la percepción del empleo o educación.
- Mantenerse en constante comunicación con el joven para el seguimiento.

Empresa o institución educativa

- Con los datos proporcionados, se debe de obtener una cita para presentar el programa.
- Una vez que se obtiene la cita, se presenta el programa de acuerdo los lineamientos establecidos previamente, estableciendo que existe un empleado en su programa
- Se aplica la hoja de contacto para obtener datos específicos de con quien se da el seguimiento en la empresa
- Durante la misma cita se busca abrir más oportunidades, en caso de que otros jóvenes estén interesados en la empresa, en el giro o en los horarios de trabajo.

Al igual que cualquier otra derivación los servicios de intermediación laboral, en específico el seguimiento no se detiene, y se ofrece a egresados e instituciones, por lo que en caso de algún incidente laboral, retardos, mal servicio, etc... (Tomando las precauciones necesarias y siempre y cuando aplique) el consejero deberá de intervenir e intermediar la situación.

Normalmente son los jóvenes que deciden emprender su propio negocio los que caen bajo este supuesto. En cualquier caso, la carga de trabajo aumenta ya que se tiene que trabajar con la institución desde cero y establecer una relación para el seguimiento.

E. REGISTRO Y REPORTE DE DERIVACIÓN

El registro de derivación es uno de los documentos más importante en los servicios de intermediación laboral, ya que contiene el estatus de cada joven y su proceso de derivación, proporcionando información analizable que indica el éxito del programa en cuanto a la colocación de los egresados.

Este archivo, cual se recomienda crear en un formato Excel, es generado por cohorte y se actualiza constantemente, se comparte entre todo el grupo de consejeros y cada quien es responsable de proveer la información necesaria de cada casilla semanalmente. Los datos más relevantes que debe de contener son los siguientes:

- Número de ID del joven
- Sede
- Nombre completo – Nombre, segundo nombre, apellido paterno y apellido materno
- Situación actual – el cual se llena solo con el número del estatus del joven (solo se permite un número)
 1. Empleo
 2. Pasantía
 3. Emprendedurismo/autoempleo
 4. Capacitación técnica
 5. Educación
 6. Buscando

7. Baja del programa
 8. Actividad económica informal
 9. No se encuentra buscando
- ¿Fue autoderivado? – se llena sólo con un número 1 = SÍ y 2 = NO
 - Cantidad de veces derivado
 - Proceso de derivación – aquí se permite utilizar diferentes números y se utiliza un orden cronológico
 - Por ejemplo si un joven fue derivado a empleo y después a educación el llenado correcto sería 1, 5.
 - Si ese mismo joven abandona el empleo y obtiene una pasantía, pero después la abandona sería lo siguiente 1, 5, 2, 6
 - Sexo: Hombre o mujer
 - Última fecha de seguimiento a joven
 - Empresa, institución o escuela a donde fue derivado
 - Giro de la empresa – donde solamente se utilizan números de acuerdo a lo siguiente:
 1. Industria Maquiladora
 2. Restaurantes
 3. Servicio y atención a clientes
 4. Educativos/guarderías/escuelas
 5. Sector salud
 6. Tiendas de autoservicio
 7. Despachos/oficinas/recursos humanos
 8. Sector gobierno
 - ¿Se ha contactado a la empresa? – Si o No
 - Datos del contacto en la institución – Nombre, puesto, teléfono, correo, etc...
 - Última fecha de seguimiento a institución
 - Descripción de seguimiento a institución
 - Notas de seguimiento a institución
 - Consejero
 - Datos del participantes – Teléfono, celular, correo, usuario en redes sociales, etc...
 - Descripción de seguimiento a joven
 - Notas

Una vez que se tiene este archivo, es responsabilidad del coordinador de consejería elaborar el reporte de derivación¹⁰, detectando previamente anomalías y solicitando a consejeros para que lo corrijan. Este reporte se entrega de forma mensual a la entidad donante y a la coordinación general; tomando como fecha inicial el primer día hábil posterior al último día de formación.

Ejemplo de fechas:

- Último día de formación: viernes 05 de septiembre, 2014
- Primer reporte de derivación: lunes 06 de octubre, 2014
- Segundo reporte de derivación: jueves 06 de noviembre, 2014
- Tercer reporte de derivación: lunes 08 de noviembre, 2014
- Cuarto reporte derivación: martes 06 de enero, 2014

10 Para más detalles consultar "Protocolo de reporte de derivación" en el Anexo 8

El nombre del reporte estará compuesto de la siguiente manera: Derivación – Cohorte – Ciudad – Número de mes al cierre

Ejemplos de nombres:

- Derivación C9 Juárez – 1m
- Derivación C9 Juárez – 3 m
- Derivación C1 Tijuana – 2 m
- Derivación C3 Tijuana – 4 m

Por último el coordinador deberá de enviar sus notas en el documento explicando o alertando sobre alguna situación en especial.



4TA ETAPA: SEGUIMIENTO

La etapa de seguimiento es elemental en la intermediación laboral, ya que brinda una proyección sobre los efectos del programa en los jóvenes egresados que ya han sido colocados y una respuesta a la incógnita de aquellos que no han sido derivados. Por lo que es importante mantener el contacto periódicamente con cada uno de ellos. Al igual que la derivación se lleva a cabo de 4 meses según la decisión de la organización implementadora, teniendo los mismos riesgos y beneficios.

El seguimiento se compone principalmente de tres vertientes: conocer el nivel de satisfacción de los jóvenes con su situación actual, conocer el nivel de satisfacción de las empresas, negocios y escuelas en referente a los jóvenes y por último conocer el nivel de satisfacción con los servicios del programa de ambas partes. Para esto se tienen diferentes estrategias y procedimientos descritos a continuación.

A. CLUB DE EMPLEO

Son sesiones donde los egresados acuden a la sede o algún otro lugar que se haya establecido desde el inicio, con el objetivo de hacer una retroalimentación sobre su búsqueda de derivación y acordar acciones a realizar para alcanzar una colocación exitosa. Se hace un repaso de la parte formativa, para ver en cada uno de los asistentes los puntos clave y experiencias al momento de ir a buscar una oportunidad.

Se recomienda que sea de forma quincenal durante los primeros dos meses de la derivación y seguimiento. Tomando como primera fecha una semana después de la última semana de formación. Lo anterior debido al número de beneficiarios que probablemente no puedan asistir porque previamente fueron derivados. En la última semana de formación, se asigna un día y una hora en la que se puedan reunir los egresados que no han sido derivados a empleo, esto no quiere decir que los que ya fueron derivados no puedan ir sino todo lo contrario, pueden ser de gran ayuda para que compartan como ha sido su experiencia dentro del trabajo. Considerar que sea una hora en la que puedan asistir el facilitador, mentores y consejero; pero sobre todo los jóvenes. Además se tiene que consultar en la sede si hay un espacio disponible en la hora asignada para realizar esta sesión.

Para realizar un Club de empleo de una manera adecuada, ordenada y buscando un mejor aprovechamiento de cada beneficiario, se pueden seguir las siguientes recomendaciones para obtener el máximo de aprovechamiento.

- Recordar a los jóvenes sobre el club de empleo dos días antes, se puede realizar por medio de una llamada telefónica o un mensaje en redes sociales.
- Explicar a los beneficiarios la mecánica del Club de Empleo para que no lleguen sin saber a qué van y hacerles saber que tienen asignaciones al terminar con su proceso formativo. Las asignaciones recomendadas son las siguientes:
 - » Documentar el nombre de las empresas a las que aplicaron, si dejaron solicitud y currículum.
 - » Documentar si les hicieron una entrevista y cuál fue el resultado con la persona que la realizó.
- Identificar con cada joven las causas probables por las que no han sido contratados.
- Es de vital importancia que la sesión empiece en tiempo asignado para que no pierda credibilidad el programa, siguiendo con el profesionalismo con el que se trabajó las siete semanas en las que se impartieron los talleres.
- Utilizar diferentes actividades y/o dinámicas, para hacer reflexionar al joven, pueden ser desde simulaciones de entrevistas, lectura de clasificado en los periódicos, etc. . .

- Buscar que sea una sesión abierta donde los jóvenes puedan hablar sobre las barreras que han enfrentado, empresas a las que les gustaría aplicar, etc...
- Continuar con la documentación de cada joven pidiendo que conteste la hoja de registro de seguimiento, revisar que tenga en orden y copias cada documento del Plan laboral.

En esta sesión debe de haber una consejería y trabajar esos aspectos que han impedido la derivación y por último se establecen líneas de acción tanto para el joven como para el consejero buscando una derivación.

Las sesiones no tienen que ser muy largas, depende del número de beneficiarios y los temas a tratar, se recomiendan sesiones de no más de 90 minutos y en caso de ser más tiempo trabajar personalmente con cada beneficiario.

B. PLAN DE SEGUIMIENTO CONTINUO

El seguimiento y las responsabilidades del consejero son diferentes dependiendo del caso de cada joven egresado, donde el objetivo principal es documentar su situación y proponer algunos puntos a realizar en caso de ser necesario.

Para esto cada consejero elabora un plan de seguimiento continuo donde establece cuales son los mejores días para generar el contacto con los jóvenes y establecer la mejor forma de darle seguimiento a cada uno.

Las diferentes situaciones son las siguientes:

Seguimiento a jóvenes no derivados¹¹

Lo ideal es que los jóvenes que no se encuentran derivados participen en el club de empleo, hasta lograr una derivación, pero si no sucede de esta manera y no acuden a los clubes de empleo; igualmente se tiene que dar seguimiento. En estos casos el consejero deberá de contactar al joven por cualquier medio para ver su situación y solicitar que proporcione sus datos para registrar la información.

Temporalidad: Cada dos semanas

Preguntas claves: ¿En qué lugares se ha buscado una colocación? ¿A cuántas empresas se ha aplicado? ¿Según el PFO que derivación es la ideal? ¿Cuál es el principal motivo por el cual no se ha derivado? ¿En qué lugares aún no ha recibido respuesta a su solicitud? Y describir un plan a seguir para las siguientes semanas.

Registro: Registro de seguimiento a jóvenes no derivados.

Seguimiento a jóvenes derivados a empleo¹²

Cuando el joven se encuentra derivado, el objetivo del seguimiento es diferente, donde lo principal es analizar su estabilidad y permanencia, para este caso en concreto en un empleo. Así se busca conocer el tipo de empleo y la satisfacción del joven en la empresa, lo cual sirve para aconsejarlo en beneficio de un crecimiento sano dentro de la empresa, realizar alguna intermediación con el empleador o en cuanto a una toma de decisión para abandonar el empleo, debido a las pobres condiciones del trabajo. Se le solicita a los consejeros realizar mínimo dos visitas por cohorte a su establecimiento de trabajo, como parte de las actividades de reconocimiento, supervisión y comprobación.

11 Para más detalles sobre registro consultar "Registro de seguimiento a jóvenes no derivados" en el Anexo 9

12 Para más detalles sobre registro consultar "Registro de seguimiento a jóvenes derivados a empleo" en el Anexo 10

Temporalidad: Cada dos semanas

Visita: Realizar mínimo dos visitas por cohorte.

Preguntas claves: ¿Cuál es el nivel de satisfacción con el empleo actual? ¿El empleo se enfoca en el PFO? ¿Cuál es el salario actual? ¿Cuál es el horario de trabajo? ¿Le interesa seguir desarrollándose en la empresa? ¿Existe alguna queja sobre el empleo?

Registro: Registro de seguimiento a jóvenes empleados.

Seguimiento a jóvenes derivados a educación o capacitación técnica¹³

Parecido al anterior, el objetivo es analizar la estabilidad y permanencia del joven en la escuela o capacitación. Por lo que se busca conocer su satisfacción con la capacitación, escuela o curso elegido y los costos en lo que se incurre. Esto ayuda a prevenir un posible abandono de la formación por desagrado o por falta de recursos financieros, además de orientar al joven sobre las posibilidades que tiene y consejos para salir adelante.

Temporalidad: Cada dos semanas

Visita: Realizar mínimo una visitas por cohorte a la institución educativa.

Preguntas claves: ¿Cuál es el nivel de satisfacción con la escuela? ¿La capacitación o estudio se enfoca en el PFO? ¿Cuál es el costo de la capacitación? ¿Quién cubre el gasto del estudio? ¿Cuál es el horario de clases? ¿Existe alguna queja sobre sus clases? ¿Le interesa conseguir un empleo a parte de la escuela?

Registro: Registro de seguimiento a jóvenes estudiantes.

Seguimiento a empresas, instituciones y escuelas¹⁴

Los servicios de intermediación laboral también incluyen dar seguimiento a las instituciones donde los jóvenes se encuentren derivados tanto a empresas como a escuelas. El propósito es recabar información sobre el desempeño de los egresados, con la idea de aconsejarlos para mejorar su rendimiento y se pueda desarrollar cabalmente; además hacer ajustes en el proceso formativo dentro del programa.

Temporalidad: Una vez por mes

Visita: Realizar mínimo una visita por cohorte a la institución.

Preguntas claves: ¿El joven cubre con el perfil deseado? ¿Ha cumplido con las expectativas? ¿Ha cumplido con todas sus tareas asignadas? ¿Existe alguna queja? ¿Mostró buena disposición para realizar las actividades que se le solicitaron? ¿Qué actitudes del joven han sobresalido? ¿Existe alguna inquietud sobre el joven? ¿Cuál es el desempeño del joven? Y Mencionar algunas áreas de oportunidad.

Registro: Registro de seguimiento a empresas e instituciones

Es importante que siempre se le otorgue un lugar especial a los empleadores ya que es indispensable para el mantenimiento de buenas relaciones que podrían terminan en una colaboración continua con otros jóvenes en el futuro. No solo como futuras oportunidades sino como posibles testimonios de éxito y

13 Para más detalles sobre registro consultar “Registro de seguimiento a jóvenes derivados a educación” en el Anexo 11

14 Para más detalles sobre registro consultar “Registro de seguimiento a empresas e instituciones educativas” en el Anexo 12

expositores del trabajo del programa. Por lo tanto se debe de agradecer constantemente su participación y apertura de trabajar con el programa.

C. ANÁLISIS DE CASOS

Caso 1: El joven obtiene un trabajo pero quiere una mejor oportunidad.

Si el joven refiere estar interesado en obtener una mejor oportunidad de empleo mientras está trabajando se debe tener una reunión con él y analizar, primero cuales son las causas de su insatisfacción, intentar indagar si existe un problema o si la razón de la inquietud es simplemente debido a aspiraciones más altas del joven, esto con el objetivo de brindar un servicio profesional y documentado, pero independientemente del motivo, se le ayuda a buscar una mejor oportunidad. Es importante también aclarar el motivo de salida del joven con la empresa para que el programa no pierda credibilidad.

Caso 2: El joven consigue su propia oportunidad, ajustada al PFO.

Puede haber ocasiones en las que el joven encuentra por sí mismo una oportunidad de empleo y es contratado. En este caso el consejero debe acercarse al joven y pedirle los datos de la empresa y persona encargada ya que tiene la obligación de presentar el programa, explicar al empleador en que consiste e intentar abrir más oportunidades en ese lugar. ¿Por qué? Porque el joven recibió una preparación por parte de la organización para encontrar empleo y por lo tanto debe formar parte también del proceso de seguimiento para que su caso se documente como todos los demás y forme parte del resultado global y estadístico del cohorte.

Caso 3: El joven decide buscar una oportunidad educativa y no laboral.

Se realiza un procedimiento similar a la derivación laboral, buscando oportunidades educativas e, idealmente, una vez que el joven comience a estudiar o capacitarse se lleva un seguimiento con el centro educativo con la misma frecuencia, o tanta como sea posible.

Caso 4: Un joven es derivado a dos tipos de derivaciones diferentes.

En este caso en el registro y reportes de derivación se registra la derivación prioritaria para el programa. Por ejemplo, si un joven necesita terminar su educación para conseguir su meta según el PFO, pero necesita un empleo para costear sus estudios y consigue derivarse a ambos, se registra como empleado.

Caso 5: El joven fue contratado y renunció, o fue despedido.

Lo aconsejable es hablar primero con el joven para tener su punto de vista y poder contrastarlo con la opinión del empleador, dado que la intención es promover procesos de inclusión laboral y aprendizaje. Se registran los datos y se comparten con el coordinador.

Si durante los contactos temporales de seguimiento se informa que el joven dejó de laborar en determinado lugar, se le preguntan los motivos, si fue voluntario es importante saber qué fue lo que pasó ¿Qué cambió? ¿Si mantiene sus metas, intereses, o sus preferencias laborales? y se toma en cuenta para seguir buscando oportunidades para él. Si fue despedido hay que escucharlo y estar atentos a los motivos que él refiera desde su punto de vista, si hubo algo que el considerara injusto o si reconoce que su comportamiento fue errático el consejero debe ayudarlo a reflexionar y a aprender de los hechos.

También se contacta al empleador para pedirle la misma información y si se considera que la empresa es un buen lugar, se anima al responsable a que siga participando en el programa recibiendo a los jóvenes ofreciéndole poner atención en referir perfiles más adecuados.

Cuando se considera que el joven renuncia por un motivo legítimo regresa al status de búsqueda de oportunidades y el consejero lo refiere a otro lugar. Si el empleador refiere que hubo problemas con el joven y se considera que la empresa es buena, se hace lo posible por convencerlos de mantenerse en el programa.

D. FORMAS DE CONTACTO

Existen diferentes formas de mantenerse en contacto con los jóvenes, lo cual es muy importante a la hora del seguimiento, el medio adecuado va a variar según las respuestas del joven, pero una vez identificado se deberá de explotar para no perder comunicación con ellos.

- **Llamada a celular** – Se le marca al número personal del joven
- **Mensajes de texto** – Se le envía mensajes de texto. Puede funcionar mejor en los casos cuando se encuentra trabajando o estudiando, ya que no se interferiría en sus labores o clases.
- **Llamada al teléfono de casa** – Se le marca a su casa. Los familiares pueden dar más indicios de él.
- **Llamada a número alternativo** – Se refiere a un número de algún vecino, familiar o amigo, que pueda dar datos de su situación y localización.
- **Contacto a través de redes sociales** – Muchas veces ahora en día, los jóvenes se encuentran más atentos de los mensajes en redes sociales o través de páginas y aplicaciones sociales, tales como Facebook, Whatsapp, Twitter, Instagram, etc. . .
- **Envío de correo electrónico** – Hoy en día tiene poca eficacia, pero es muy útil cuando los jóvenes han cambiado de dirección.
- **Visita domiciliaria** – Puede ser considerado como último recurso y se deben de tomar precauciones al realizarla.

El siguiente orden es la manera adecuada de comunicarse con un joven cuando no se puede localizar y no se puede definir un estatus, esto se habrá de hacer cada vez que se le tiene que dar seguimiento.

1. Se le hace una llamada al celular
2. Se le llama a su casa
3. Se le llama a un teléfono alternativo
4. Se le contacta a través de redes sociales
5. Se le envía un correo electrónico
6. Se realiza una visita domiciliaria

Si hasta ese momento el joven no ha sido localizado, debe registrarse y llevar un monitoreo personal durante los siguientes 15 días hasta conseguir el contacto, al cabo de estos si sigue sin localizarse se registra de nuevo y si después de dos meses no se logra el contacto, al 5to intento de contacto si el joven no responde, se registra su baja.

E. INFORMES Y REPORTES DE SEGUIMIENTO¹⁵

Cómo se había explicado a lo largo de este capítulo, el seguimiento es fundamental en la intermediación laboral y por lo tanto al igual que los reportes de derivación, los consejeros deben de poner mucha atención en los informes que presentan; ya que derivado de esos mismos, el coordinador tiene la obligación de crear el reporte final y entregarlo a dirección y en su caso al donante.

Los informes se realizan a partir de los registros realizados a la hora de llevar a cabo el seguimiento, ya que estos funcionarán como documentación y prueba del mismo. Contienen información importante de cada tipo de seguimiento: club de empleo, jóvenes no derivados, jóvenes derivados a empleo, jóvenes derivados a educación y empresas. Teniendo detalles de cada una de ellas que indican el nivel de satisfacción de los jóvenes y de las empresas en cuanto a tres puntos:

1. Situación actual del joven
2. Seguimiento por parte del consejero
3. Servicios generales del programa

Los consejeros aplican estos formularios a los jóvenes y empleadores por vía física, correo electrónico o teléfono y de esta manera se puede medir la calidad del programa desde la etapa de formación hasta la etapa de seguimiento.

Algunos detalles claves son:

- Nombre de las empresas y escuelas en seguimiento
- Empresa con mayor cantidad de jóvenes empleados
- Fechas en las que se tuvo club de empleo
- Cantidad de jóvenes que asistieron a club de empleo por fecha
- Cantidad de empresas contactadas en la búsqueda de oportunidades, por parte de los jóvenes
- Cantidad de empresas contactadas en la búsqueda de oportunidades, por parte de los jóvenes en promedio

Además se utiliza una escala del 1 al 5 para medir el nivel de satisfacción con el seguimiento en las siguientes preguntas:



- Nivel de satisfacción con situación actual (empleo o educación)
- Nivel de satisfacción con seguimiento
- Nivel de satisfacción con servicios del programa
- Nivel de satisfacción con perfil (solo empresas)

Y por último para uso interno de la coordinación se presentan el nombre y sede de aquellos jóvenes y empresas que han calificado en lo más bajo estas preguntas, con el objetivo de que se pueda poner mayor énfasis en su seguimiento y su desarrollo.

¹⁵ El formato del informe de seguimiento se puede encontrar en el Anexo 13

Las fechas de entrega son mensuales y se deben de entregar dos días antes de la entrega de reporte oficial.

Ejemplo de fechas

- Último día de formación: viernes 05 de septiembre, 2014
- Primer reporte oficial de seguimiento: lunes 06 de octubre, 2014
- Entrega de 1er informe de consejeros: viernes 03 de octubre, 2014
- Segundo reporte de seguimiento: jueves 06 de noviembre, 2014
- Entrega de 2do informe de consejeros: martes 04 de noviembre, 2014

El nombre del informe estará compuesto de la siguiente manera: Seguimiento – Cohorte – Ciudad – Número de mes al cierre – Nombre de consejero

Ejemplos de nombres

- Seguimiento C9 Juárez – 1m – Saul Morales
- Seguimiento C9 Juárez – 3 m – Abigail Ortíz
- Seguimiento C1 Tijuana – 2 m – Filiberto Curiel
- Seguimiento C3 Tijuana – 4 m – Filiberto Curiel

Una vez teniendo estos informes el coordinador recopilará toda la información detectada y creará un solo reporte manejando sólo los puntos de evaluación de seguimiento, sin entrar a detalle sobre nombre de empresas y jóvenes con menor puntuación en la evaluación¹⁶.



SUPERVISIÓN Y MONITOREO DE CONSEJEROS

Se ha descrito todo lo referente al trabajo de los consejeros, pero una parte elemental es su supervisión y monitoreo, ya que al estar constantemente en campo, muchas veces son la imagen del programa frente a las empresas y la última cara con los jóvenes egresados. Es así que la coordinación juega un rol importante, donde debe de verificar y revisar que todos los procesos se hagan de acuerdo a los protocolos y procesos establecidos. Ayudando a corregir los errores y adoptar como buenas prácticas los aciertos. A continuación se presenta algunas actividades que se deben de tomar en cuenta:

A. REVISIÓN DE ACTIVIDADES

El trabajo del grupo de intermediación laboral es muy abierto, donde la auto gestión y control de tiempos es elemental para llevar a cabo todas las actividades solicitadas cabalmente. Por eso es bueno que la coordinación esté al tanto de cada uno de los consejeros, no para señalar y juzgar, sino para ayudar al equipo a trabajar de forma más eficiente. Por lo tanto se recomienda llevar un control que mejor se adecue a la organización, puede ser desde una hoja de control de tiempos, una planeación y revisión de actividades semanales o hasta un formato de llenado de actividades. El objetivo es lograr analizar la forma en que cada persona utiliza su tiempo para realizar recomendaciones.

En cualquier que sea el formato se sugiere que contenga los siguientes datos:

- Nombre de la persona que realiza la actividad
- Fecha de la actividad
- Cantidad de tiempo que se invirtió
- Tipo de actividad que pueden ser:
 - » Acompañamiento grupal
 - » Participación en sesiones
 - » Creación de oportunidades
 - » Desarrollo de PFO
 - » Difusión
 - » Reclutamiento y entrevistas de selección
 - » Práctica de entrevistas laborales
 - » Investigación en área laboral
 - » Reunión de consejeros
 - » Reunión con equipo de trabajo
 - » Llenado y elaboración de registros y reportes
 - » Seguimiento a participantes
 - » Seguimiento a empresas
 - » Club de empleo
- Descripción breve de la actividad
- Notas o comentarios adicionales

Con estos datos se puede obtener un diagnóstico de desempeño donde se pueda intervenir para sugerir cambios y hacer notar aciertos.

B. REUNIONES SEMANALES

Como parte de la rutina semanal, el coordinador debe convocar al grupo de consejeros a una reunión semanal. Esta sirve para revisar el trabajo que se ha hecho durante una semana, las actividades a realizar durante la próxima semana y notificar algunos puntos importantes. Para esto se toma un día y horario fijo desde el inicio del cohorte, buscando que todos puedan acudir a dicha reunión y no les represente una carga forzada ni se contraponga a las actividades del taller de formación. En caso de ser necesario un cambio de día se debe convocar y notificar con mínimo 4 días de anticipación, para que el grupo de consejería pueda acomodarse.

Se recomienda que se tenga un orden del día y se pueda verificar punto por punto. Algunos de los temas recomendados son:

- Avances en difusión y reclutamiento
- Investigación de mercado laboral
- Creación y seguimiento a oportunidades
- Planes en sesiones de panelistas y visitas a centros laborales
- Retroalimentación de sesiones de panelistas y visitas a centros laborales
- Desarrollo de entrevistas laborales
- Organización y avances de feria de empleo
- Organización y apoyo en graduación
- Organización y avances en eventos de reconocimiento a aliados
- Porcentajes y avances en derivación
- Avances en seguimiento
- Situaciones especiales
- Dudas con archivos y documentos
- Detalles o incidentes en cualquier actividad

Manteniendo una comunicación estrecha entre todo el grupo se puede lograr un mejor trabajo y un mejor resultados.

C. SUPERVISIÓN Y MONITOREO EN CAMPO

La calidad de los servicios de intermediación laboral recae directamente en la ejecución del grupo de consejeros, donde la coordinación es la principal responsable. Igualmente es su responsabilidad acudir y supervisar en campo las formas y métodos que utilizados, para verificar que todo se haga de acuerdo a lo establecido, eliminando malas prácticas.

Es así que se le pide al coordinador realice monitoreo de campo, donde acuda con cada consejero para revisar sus actividades, a continuación se presentan algunas de las actividades donde es importante participar:

Sesiones de taller

Los jóvenes deben de ser capaces de identificar a cada consejero en su sede, por lo que se tiene que poner énfasis en la forma en la que se conduce al grupo, para revisar si genera empatía, si logra comunicar un mensaje claro y si tiene presencia.

Visita a empresas o sesiones de panelistas

Además los consejeros deben de poder intervenir correctamente en las sesiones que corren a cargo suyo, en donde tiene que inducir personalidad al taller o en donde los participantes del programa visitan una empresa de prestigio. Entonces deben de evaluar la calidad de dichas intervenciones y el impacto que dejaron en los jóvenes.

Presentación de programa

Es sumamente importante cuidar la imagen del programa, por lo que supervisar al grupo de consejeros cuando presentan de programa es primordial. Aquí se habrá de revisar la calidad de la información, el tacto y relación con los empresarios, los acuerdos logrados y la forma en que se cierra la cita, identificando aciertos y corrigiendo desaciertos.

Existen diferentes tablas de evaluación para cada actividad, presentadas a continuación:

Sesiones de taller:

	OBSERVACIÓN DE CAMPO	1	2	3	4	5	COMENTARIOS
1	Puntualidad						
2	Manejo grupal (disciplina, empatía, metodología, etc.)						
3	Presencia en el taller.						
4	Comunicación con mentor.						
5	Comunicación con facilitador.						
6	Calidad de la sesión						
7	Utiliza material de apoyo						
8	Retroalimentación a los jóvenes participantes						
	Total de puntos:						

Visita a empresas y/o sesión de panelistas:

	OBSERVACIÓN DE CAMPO	1	2	3	4	5	COMENTARIOS
1	Puntualidad						
2	Manejo grupal (disciplina, empatía, metodología, etc.)						
3	Calidad de las empresas y/o panelistas						
4	Manejo de la relación con empresas o empresarios.						
5	Presencia en el grupo						
	Total de puntos:						

Acompañamiento en presentación de programa:

	OBSERVACIÓN DE CAMPO	1	2	3	4	5	COMENTARIOS
1	Puntualidad						
2	Calidad de empresa						
3	Conocimiento del programa						
4	Calidad de la presentación del programa						
5	Manejo de material de apoyo						
6	Relación con empresas y empleados de la misma						
7	Acuerdos logrados						
8	Cierre de reunión						
	Total de puntos:						

D. REPORTES DE DERIVACIÓN Y SEGUIMIENTO¹⁷

Siendo una parte elemental de los servicios de intermediación laboral, es responsabilidad de la coordinación vigilar el correcto llenado de toda la información que posteriormente se analiza para reportarla a dirección. Por lo tanto éste se deberá de asegurar que todos los datos estén en tiempo y en forma, conteniendo todos los detalles solicitados, buscando que no existan errores o incongruencias para obtener reportes limpios y de calidad.

Una vez teniendo el registro de derivación actualizado y los informes de seguimiento por los consejeros, el coordinador deberá de realizar los reportes oficiales para entregar a dirección y supervisión de programa. Los reportes se harán de forma mensual en base al inicio de derivación y seguimiento, el cual comienza una semana posterior a la finalización de la etapa de formación.

Ejemplo de fechas

- Último día de formación: viernes 05 de septiembre, 2014
- Primer reporte de derivación: lunes 06 de octubre, 2014
- Segundo reporte de derivación: jueves 06 de noviembre, 2014
- Tercer reporte de derivación: lunes 08 de noviembre, 2014
- Cuarto reporte derivación: martes 06 de enero, 2014

Estos reportes tienen como objetivo proporcionar los datos duros y estadísticos, en base a ellos se puede determinar una parte del éxito o fracaso en la implementación del programa y se toman decisiones en su operación. Por lo que se debe de tener mucho cuidado en la información que se proporciona y en la forma en la que se utiliza o comunican los datos, pues siempre se debe de tener claro que independientemente de los buenos o malos resultados, se habrá de decir la verdad a empleadores, jóvenes y sobre todo a donantes.

17 Para más detalle consultar el *Reporte de derivación* en el Anexo 8, y el *Reporte de seguimiento* en el Anexo 14

E. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE CONSEJEROS¹⁸

Mantener un equipo competitivo y en desarrollo es fundamental para lograr progresar y alcanzar metas más ambiciosas, para lograr este cometido se tiene que mejorar continuamente y en consecuencia se necesita evaluar el desempeño de cada miembro del equipo para detectar áreas de oportunidad y crecer al mejorarlas. Es así que es responsabilidad de la coordinación realizar una evaluación por cohorte a cada consejero, dicha evaluación pretende hacerles ver las fortalezas y debilidades de su trabajo y el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual.

La evaluación se hace de manera personal, así que el coordinador debe de citar a cada uno por separado creando un ambiente de confianza para que pueda existir una apertura sincera y pueda ser una evaluación fructífera.

Antes de la reunión se solicita al evaluado, que haga un ejercicio de autoevaluación, donde a manera de reflexión encuentre aquellos puntos en los que se siente fuerte y aquellos en los que cree que necesita mejorar, estableciendo metas que le ayuden a contribuir en ese aspecto. El coordinador hará lo propio en referencia a la labor del supervisado.

El día de la reunión el coordinador deberá iniciar la reunión agradeciendo su asistencia y participación durante el cohorte. Prosiguiendo a escuchar la propia autoevaluación del consejero, donde exponga lo reflexionado y hable de su propia actuación. En este momento se debe de escuchar atentamente y tomar notas sobre aquellos factores que se quieran ampliar. Una vez terminando este proceso, se pasará a comunicar la evaluación del supervisor, explicándole el porqué de cada puntuación, así se tendrá un contexto y una justificación. Por último, en conjunto se establecerán las metas a conseguir durante el próximo cohorte.

Se recomienda que la dirección del programa esté presente para que conozca el proceso y pueda aportar desde su postura, siempre a manera de reflexión.

F. PROTOCOLO DE MONITOREO DE CONSEJEROS Y GUÍA DE INSTRUMENTOS DE INTERMEDIACIÓN LABORAL¹⁹

Por último para que la persona encargada de coordinar todo el equipo de consejería, se pueda organizar y mantener todo en orden existen protocolos y procedimientos que ayudan para la supervisión. Una forma sencilla de ver todo el panorama completo de los distintos documentos es acudir al protocolo de monitoreo y a la guía de instrumentos de intermediación laboral, donde se encuentra un resumen de todos los servicios y sus requisitos en documentación, estableciendo los tiempos y el responsable del proceso.

¹⁸ Para más detalles consultar "Evaluación de desempeño de consejeros" en el Anexo 15

¹⁹ Consultar el Protocolo de monitoreo de consejeros en el Anexo 16 y la Guía de instrumentos de intermediación laboral en el Anexo 17



ANEXOS

ANEXO 1: PERFIL DEL CONSEJERO

Posición

Consejero

Objetivos de la posición solicitada

- Planificar, organizar y desarrollar las actividades relacionadas al logro de las metas de formación y empleabilidad de los jóvenes participantes en los servicios ofrecidos por el Centro.
- Orientar a los jóvenes en estrategias de inserción laboral, de formación general y profesional que mejoran sus oportunidades de empleo y/o de desarrollo de alternativas de autoempleo.

Líneas de actividad a desarrollar

1. Participar en el proceso de selección de los jóvenes que cumplen con los perfiles de ingreso al programa.
2. Brindar consejería durante el taller y hasta nueve (6) meses posteriores a su terminación a los jóvenes, por medio de sesiones grupales y/o, individuales utilizando metodología dinámica y práctica, en las sedes de los talleres y/o a través de medios electrónicos.
3. Brindar consejería durante el taller de formación en cuanto a elaboración de documentos y desarrollo de entrevistas de trabajo.
4. Brindar consejería en la etapa de derivación, para determinar que empresas son convenientes para el joven de acuerdo a su Plan Formativo Ocupacional.
5. Brindar a los jóvenes información, acompañamiento y asesoría durante el proceso de formación en el taller sobre programas de formación y convocatorias de becas.
6. Brindar a los jóvenes asesoría laboral durante su pasantía y procurar para que obtengan una propuesta formal de empleo antes de terminar su pasantía.
7. Derivar a los jóvenes egresados del taller dentro de los cuatro o seis meses posteriores al taller, hacia empresas, instituciones, programas y servicios educativos previamente gestionados por el consejero, acorde al plan formativo ocupacional del joven.
 - a) Empresas
 - b) Instituciones educativas
 - c) Capacitaciones técnicas
 - d) Instituciones de apoyo para el emprendimiento
8. Derivar a los jóvenes con perfil de emprendedores a ofertas de formación y apoyo de autoempleo.
9. Asegurar que el joven reciba la retroalimentación por parte del empleador al final de la pasantía.
10. Brindar a los jóvenes información en torno a oportunidades de pasantía y colaborar en la obtención de una afin a su plan formativo ocupacional.
11. Mantener contacto con el empleador o escuela donde se ha colocado al joven para recibir retroalimentación sobre el joven y el programa e intervenir para ayudar a resolver situaciones que interfieren en el buen desempeño del joven.
12. Asegurar que:
 - » Los jóvenes reciban retroalimentación sobre su desempeño de parte de las empresas o escuelas.
 - » Los jóvenes egresados están satisfechos con los servicios de consejería.
 - » Los jóvenes egresados están satisfechos con el servicio de derivación.

- » Los jóvenes egresados demuestren incremento en la aplicación de sus habilidades para la vida y la empleabilidad.
- » Los jóvenes demuestren mayor optimismo y mayor nivel de aspiración sobre su futuro.

HABILIDADES REQUERIDAS

Generales

- Capacidad de escucha, apertura y contención.
- Capacidad de identificar y analizar situaciones problemáticas, vinculadas con el ámbito laboral.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Capacidad para vincularse y comunicarse con jóvenes.

Específicas

- Capacidad de comprender, a partir del intercambio con cada joven, su historia individual, intereses y expectativas.
- Capacidad de construir consensos con los jóvenes con el fin de acordar el proyecto formativo y ocupacional a ser implementado.
- Capacidad de orientar a los jóvenes y apoyarlos en el diseño de una trayectoria laboral.
- Habilidad para relacionarse asertivamente con representantes del sector privado y público.

REQUISITOS DE LA POSICIÓN LABORAL SOLICITADA

Nivel educativo formal

Graduado en carreras universitarias de ciencias sociales y/o administrativas.

Experiencia Laboral

- Experiencia en puestos de trabajo en instituciones públicas o privadas, en áreas sociales, de empleo y/o formación para el empleo de, por lo menos, 2 (dos) años.
- Experiencia en actividades de orientación laboral.
- Experiencia en programas o proyectos de gestión pública o privada con o sin ánimo de lucro, vinculados a la temática de juventud en situación de riesgo social.
- Experiencia en la implementación de proyectos y programas de empleo y de formación profesional.

Domicilio

Residentes en la ciudad donde se ejecuta el programa.

Herramientas informáticas

Manejo de herramientas informáticas básicas (procesador de texto, planillas de cálculo, representadores gráficos, correo electrónico e Internet), manejo de Google Drive.

ANEXO 2: TÉRMINOS DE REFERENCIA DEL CONSEJERO

Son responsabilidades del Consejero:

1. Participar en el proceso de selección de los jóvenes que cumplen con los perfiles de ingreso al programa.
2. Brindar consejería durante el taller y hasta cuatro (4) meses posteriores a su terminación a los jóvenes, por medio de sesiones grupales y/o, individuales utilizando metodología dinámica y práctica, en las sedes de los talleres y/o a través de medios electrónicos.
3. Brindar consejería durante el taller de formación en cuanto a elaboración de documentos y desarrollo de entrevistas de trabajo.
4. Brindar consejería en la etapa de derivación, para determinar qué empresas son convenientes para el joven de acuerdo a su Plan Formativo Ocupacional (PFO).
5. Brindar a los jóvenes información, acompañamiento y asesoría durante el proceso de formación en el taller sobre programas de formación y convocatorias de becas.
6. Brindar a los jóvenes asesoría laboral durante su pasantía y procurar para que obtengan una propuesta formal de empleo antes de terminar su pasantía.
7. Derivar a los jóvenes egresados del taller dentro de los cuatro meses posteriores al taller, hacia empresas, instituciones, programas y servicios educativos previamente gestionados por el consejero, acorde al plan formativo ocupacional del joven.
 - a) Empresas
 - b) Instituciones educativas
 - c) Capacitaciones técnicas
 - d) Instituciones de apoyo para el emprendimiento
8. Derivar a los jóvenes con perfil de emprendedores a ofertas de formación y apoyo de autoempleo.
9. Asegurar que el joven reciba la retroalimentación por parte del empleador al final de la pasantía.
10. Brindar a los jóvenes información en torno a oportunidades de pasantía y colaborar en la obtención de una afin a su plan formativo ocupacional.
11. Mantener contacto con el empleador o escuela donde se ha colocado al joven para recibir retroalimentación sobre su desempeño y el programa e intervenir para ayudar a resolver situaciones que interfieren en el buen desenvolvimiento del joven.
12. Asegurar que:
 - » Los jóvenes reciban retroalimentación sobre su desempeño de parte de las empresas o escuelas.
 - » Los jóvenes egresados están satisfechos con los servicios de consejería.
 - » Los jóvenes egresados están satisfechos con el servicio de derivación.
 - » Los jóvenes egresados demuestren incremento en la aplicación de sus habilidades para la vida y la empleabilidad.
 - » Los jóvenes demuestren mayor optimismo y mayor nivel de aspiración sobre su futuro.
13. Realizar un testimonio por cohorte y entregarlo a su coordinador de manera electrónica (email) en la última semana del taller, acordando con su facilitador para que en conjunto por centro se tenga 1 testimonio de un hombre y 1 de una mujer.
14. Actualizar bases de datos de forma semanal (registro de oportunidades, registro de derivación, registro de actividades, etc...).
15. Convocar, organizar y liderar sesiones de Club de Empleo, 1 vez cada dos semanas a partir del inicio de la derivación y seguimiento durante los primeros 2 meses, como parte de las actividades de seguimiento a los jóvenes egresados.

16. Participar activamente en la organización de ferias de empleo, graduación y otros eventos.
17. Acudir a reuniones convocadas por la coordinación y por la dirección de la organización.
18. Cualquier otra actividad que solicite la coordinación y dirección de la organización.

ANEXO 3: PROTOCOLO DE REVISIÓN DE DOCUMENTOS ENTREGABLES

Una vez que los jóvenes participantes hayan elaborado los documentos, deberán presentarlos a revisión ante el Consejero, quien tiene la responsabilidad de hacer sugerencias al joven en cada uno de sus entregables.

Se sugiere a cada Consejero que preste atención especial a los puntos que se describen a continuación, para cada documento:

1. FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas):
 - » Nombre del participante visible y sobresaliente
 - » Sin faltas de ortografía
 - » Congruencia en habilidades y áreas de oportunidad detectadas
 - » Descripción breve de habilidades y áreas de oportunidad
 - » Formato sencillo y fácil de leer
 - » Limpieza
2. Carta de Presentación:
 - » Nombre del participante visible y sobresaliente
 - » Sin faltas de ortografía
 - » Que aplique como formato para muchos empleos
 - » Formato fácil de leer
 - » Limpieza
3. Solicitud de Empleo:
 - » Nombre del participante visible y sobresaliente
 - » Sin faltas de ortografía
 - » Congruencia en datos escritos
 - » Solicitud de empleo llenada de forma completa
4. Currículum Vitae:
 - » Nombre del participante visible y sobresaliente
 - » Sin faltas de ortografía
 - » Información personal completa
 - » Congruencia en datos escritos
 - » Objetivo general bien planteado o preferiblemente manejar perfil de joven
 - » Datos en orden cronológico (de lo más reciente a lo más antiguo) en el área de Experiencia Laboral
 - » Descripción de responsabilidades en empleos anteriores
 - » Descripción de talleres o capacitaciones recibidas
 - » Descripción sencilla de habilidades, que vaya de acuerdo con lo establecido en FODA

ANEXO 4: HOJA DE CONTACTO

Nombre: _____ Fecha: _____

Empresa/Institución: _____

Correo electrónico: _____ Teléfono: _____

¿Considera que sobre el programa usted conoce...? (elija una opción):

- Lo suficiente Lo básico Insuficiente

¿Cómo se enteró del programa? (marque todas las que apliquen):

- Visita/presentación en empresa/institución
- Evento
- Por medio de un conocido
- Medios de comunicación
- Otro, ¿cuál? _____

¿En qué actividades considera que usted o su empresa/institución pudiera colaborar con el programa?
(marque todas las que apliquen):

- Oportunidades de empleo/educación
- Ferias de empleo
- Participación en sesiones dentro del taller de formación (como panelista)
- Visitas de grupos de jóvenes a su empresa/institución
- Como donante
- Otro, ¿cuál? _____

¿Con qué persona de su empresa/institución nos recomienda dar seguimiento a esta visita?

Nombre: _____ Puesto: _____

Departamento: _____ Teléfono: _____

Correo electrónico: _____

ANEXO 5: PROTOCOLO DE PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA

OBJETIVO GENERAL

La presentación del programa frente a las empresas o instituciones es sumamente importante, ya que puede determinar la apertura de las mismas para ofrecer oportunidades a los jóvenes egresados para que puedan laborar o estudiar ahí. Es a través de esta estrategia que surgirán oportunidades que beneficiarán a los jóvenes una vez que hayan concluido la etapa de formación satisfactoriamente.

Acciones previas a la presentación de programa:

- Gestionar una cita en la empresa/institución.
- Conocer el tiempo disponible para realizar la presentación.
- Verificar con la empresa/institución la cantidad de personas que estarán durante la presentación y conocer sus perfiles.
- Conocer el público a quien se va a presentar y vestirse de acuerdo a la ocasión.
- Preparar la carpeta de presentación, para determinar cuáles son los documentos ideales para ofrecer.

Tips de presentación

1. Se saluda a cada persona que se encuentra en la reunión, agradeciendo el tiempo que se otorga para la presentación del programa.
2. Se entrega la carpeta de presentación con los documentos preparados. Si se tiene planeado proyectar una presentación, asegurarse de que todo el equipo necesario esté listo antes de iniciar la reunión.
3. Puntos a destacar sobre el programa:
 - Nombre del programa y sus antecedentes
 - Organización implementadora, donantes, aliados estratégicos
 - Etapas del programa: formación (habilidades para la vida y el empleo y talleres complementarios) e intermediación laboral (derivación y seguimiento)
 - Modelo joven a joven (facilitador, consejero y mentor)
 - Ventajas de formar parte del programa (ganar-ganar)
4. Dar un espacio para preguntas y respuestas.
5. Solicitar llenar una hoja de contacto para dar seguimiento a la reunión.
6. Concluir la reunión con al menos un acuerdo concretado. Algunos ejemplos son:
 - Envío de vacantes/oportunidades disponibles en la empresa/institución
 - Acordar fechas para posibles entrevistas a jóvenes
 - Participación de algún miembro de la empresa/institución para la sesión de panelistas
 - Gestionar una visita de los grupos de jóvenes en formación a conocer la empresa/institución
 - Participación de la empresa en feria de empleo del programa

ANEXO 6: PROTOCOLO DE FERIA DE EMPLEO

Objetivo general

La feria de empleo es un evento donde los participantes del programa tienen la oportunidad de vivir la experiencia de estar en contacto directo con empresas que solicitan cubrir sus puestos vacantes, como parte de su proceso formativo. Esta experiencia se hace con el fin de que el joven pueda poner en práctica lo aprendido durante el taller de formación y tener la oportunidad de compartir su aprendizaje con sus compañeros y recibir retroalimentación de su Consejero.

Objetivos específicos

1. Fortalecer el vínculo entre el programa y el sector privado, posicionando el programa en el mercado laboral de la ciudad.
2. Vincular las necesidades de ambas partes: necesidad de contratar con la necesidad de obtener un empleo (ganar-ganar).
3. Facilitar el proceso de derivación de los jóvenes egresados del programa.
4. Que los jóvenes participantes del programa vivan la dinámica de buscar empleo en un evento de este tipo.
5. Poner en práctica las habilidades aprendidas durante las siete semanas de formación.
6. Ofrecer a jóvenes egresados de generaciones anteriores la posibilidad de atender el evento.

Procedimiento antes del evento

1. Realizar a una reunión inicial de planeación del evento con el equipo de consejeros. De aquí, preparar un borrador del programa del evento, donde se incluya: fecha, lugar, horario y lista de empresas a invitar (se recomienda 2 empresas por cada grupo de jóvenes). Socializar borrador con Coordinador de Programa.

Responsable: Coordinador de consejeros

Fecha: 4 semanas antes de terminar el taller de formación

2. Gestionar el lugar para llevar a cabo el evento y se confirma la disponibilidad del espacio, tomando en cuenta las especificaciones para el evento (capacidad para el número de jóvenes y empresas asistentes, equipo y mobiliario, etc.).

Responsable: Coordinador de consejeros

Fecha: 3 semanas antes de terminar el taller de formación

3. Invitar a empresas al evento y confirmar su asistencia. Cada consejero debe asegurarse de obtener una descripción general de la empresa y las vacantes disponibles.

Responsable: Consejeros

Fecha: 3 semanas antes de terminar el taller de formación

4. Asegurar materiales y equipo requeridos para el evento, como banners, solicitudes de empleo, agua, mesas, sillas, entre otros, así como transporte para los jóvenes participantes al lugar del evento.

Responsable: Coordinador de consejeros

Fecha: 2 semanas antes de terminar el taller de formación.

5. Invitar a medios de comunicación a cubrir el evento.

Responsable: Coordinador de programa

Fecha: 1 semana antes del evento

6. Establecer comisiones para logística del evento y comunicarlas al equipo operativo: montaje, recepción de participantes y empresas, transporte, control de grupos, etc.

Responsable: Coordinador de consejeros

Fecha: 1 semana antes del evento

Durante el evento

1. Iniciar con la recepción de empresas y montaje de sus módulos.
2. Recibir a jóvenes asistentes e invitarlos a realizar un rol por el lugar y visitar cada uno de los módulos de las empresas, practicando lo aprendido.
3. Cada consejero, dar retroalimentación a cada participante que tiene a su cargo, así como realizar una pequeña sesión en el grupo para compartir experiencias y retroalimentarse entre ellos.
4. Agradecer participación a las empresas asistentes.

Después de evento

1. Convocar y llevar a cabo una sesión de evaluación del evento.

Responsable: Coordinador de consejeros

Fecha: 2 días después del evento

2. Entregar reconocimientos a empresas personalmente por su asistencia al evento. Aprovechar este espacio para gestionar su participación en futuros eventos y proporcionando oportunidades de empleo a los jóvenes egresados.

Responsable: Consejeros

Fecha: 1 semana después del evento

ANEXO 7: REPORTE DE DERIVACIÓN [# DE COHORTE]— [# DE MESES] MESES

Cohorte comprendido:

Fecha de inicio de derivación y seguimiento:

Persona que elaboró reporte:

Puesto:

Aspectos generales

Total de egresados:

Total de derivados:

Derivaciones:

(Insertar el número y el porcentaje)

1. Empleo:
2. Pasantía:
3. Emprendedurismo:
4. Capacitación Técnica:
5. Educación Formal:

No derivados:

6. Buscando Trabajo:
7. Baja del Programa:
8. Actividad Económica Informal:
9. No Está Buscando Trabajo:

Empresa con mayor cantidad de participantes empleados:

(Insertar el nombre de la empresa y el número de jóvenes contratados)

- *[Nombre de empresa] – [Número de jóvenes]*

Sector con mayor cantidad de participantes empleados:

(Insertar el sector y el número de jóvenes empleados)

- *[Sector] : [Número de jóvenes]*

[Presentar cuadros y graficas de la derivación]

Ejemplos:

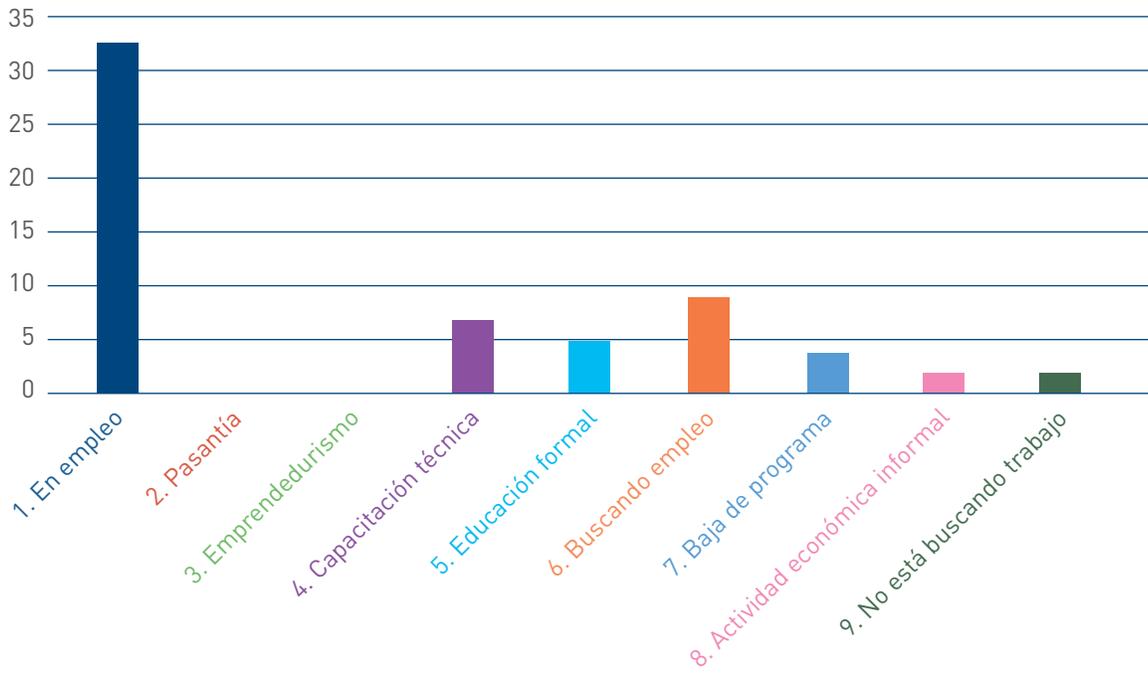
TOTALES

ESTATUS	RIVERAS DEL BRAVO	FRANCISCO VILLARREAL TORRES	CONALEP III	FRAY GARCÍA	TOTALES	PORCENTAJE DE DERIVACIÓN
1. En empleo	6	3	16	8	33	53%
2. Pasantía	0	0	0	0	0	0%
3. Emprendedurismo	0	0	0	0	0	0%
4. Capacitación técnica	3	0	0	4	7	11%
5. Educación formal	0	3	0	2	5	8%
6. Buscando empleo	2	1	1	5	9	15%
7. Baja de programa	1	2	1	0	4	6%
8. Actividad económica informal	0	0	1	1	2	3%
9. No está buscando trabajo	0	0	0	2	2	3%
TOTAL	12	9	19	22	62	
AUTODERIVADOS	5	4	6	10	25	

Porcentaje de derivación alcanzado a la fecha	72.58%
Autoderivados	55.56%
Económicamente activos	75.81%
No derivables	12.90%

ANÁLISIS POR SECTOR	#	%
1. Maquiladora	24	73%
2. Restaurantes	4	12%
3. Servicio y atención a clientes	4	12%
4. Sector educativo/guarderías/escuelas	11	33%
5. Sector salud	1	3%
6. Tiendas de autoservicio	0	0%
7. Despachos/recursos humanos/oficinas	0	0%
8. Sector gobierno	1	3%

TOTALES - JÓVENES



ANEXO 8: REGISTRO DE SEGUIMIENTO A JÓVENES NO DERIVADOS

Nombre de joven:

Centro (sede)		Fecha de contacto	
Correo		Facebook	
Teléfono de casa		Teléfono celular	
Consejero responsable			

Favor de indicar cuál es el grado de satisfacción siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta. Indicar SI o NO cuando aplique.

Sobre el empleo

1. ¿A cuántas empresas se ha aplicado? _____
2. Según el PFO en que tipo de empresa se debe de colocar (giro) _____
3. ¿En cuántas empresas aún no se tiene respuesta? _____
4. ¿Cuál es el motivo por el cual no se encuentra laborando actualmente? _____

5. ¿Cuál es el horario de trabajo deseado? _____
6. El consejero ha colaborado para presentarle oportunidades: SI _____ NO _____
7. ¿A cuántas empresas se planea aplicar estas dos semanas? _____
8. Describa brevemente cuál es el plan para las siguientes dos semanas: _____

Sobre el programa y seguimiento

1. Nivel de satisfacción con el seguimiento que se le otorga por parte del consejero.	5	4	3	2	1
2. ¿Las herramientas aprendidas en el programa han sido útiles para la búsqueda de trabajo?	SI _____ NO _____				
3. En general ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios del programa?	5	4	3	2	1

Comentarios adicionales

Firma y nombre de autenticidad: _____

ANEXO 9: REGISTRO DE SEGUIMIENTO A JÓVENES DERIVADOS A EMPLEO

Nombre de joven:

Empresa donde trabaja		Fecha de contacto	
Correo		Puesto	
Teléfono de casa		Teléfono celular	
Consejero responsable			

Favor de indicar cuál es el grado de satisfacción siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta. Indicar SI o NO cuando aplique.

Sobre el empleo

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con el empleo actual?	5	4	3	2	1
2. El empleo se enfoca en el PFO:	SI _____ NO _____				
3. ¿Cuál es el salario que gana? (De forma semanal)	\$ _____				
4. ¿Tiene alguna queja sobre el empleo? En caso de que la pregunta anterior sea SI, por favor describir la queja:	SI _____ NO _____				
5. ¿Cuál es el horario de trabajo?					
6. ¿Le interesa seguir desarrollándose en esa empresa?	SI _____ NO _____				

Sobre el programa y seguimiento

1. Nivel de satisfacción con el seguimiento que se le otorga por parte del consejero.	5	4	3	2	1
2. ¿Las herramientas aprendidas en el programa son útiles en su vida laboral?	SI _____ NO _____				
3. En general, ¿cuál es su nivel de satisfacción con los servicios del programa?	5	4	3	2	1
4. Indicar sugerencias o áreas de oportunidad para el programa					

Comentarios adicionales

ANEXO 10: REGISTRO DE SEGUIMIENTO A JÓVENES DERIVADOS A EDUCACIÓN

Nombre de joven:

Institución donde estudia		Fecha de contacto	
Correo		Formación educativa	
Teléfono de casa		Teléfono celular	
Consejero responsable			

Favor de indicar cuál es el grado de satisfacción siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta. Indicar SI o NO cuando aplique.

Sobre la formación educativa

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con la formación actual?	5	4	3	2	1
2. La formación se enfoca en el PFO:	SI _____ NO _____				
3. ¿Tiene alguna queja sobre la formación? En caso de que la pregunta anterior sea SI, por favor describir la queja:	SI _____ NO _____				
4. ¿Cuál es su horario escolar?					
5. ¿Le interesa seguir formándose en esa institución?	SI _____ NO _____				

Sobre el programa y seguimiento

1. Nivel de satisfacción con el seguimiento que se le otorga por parte del consejero.	5	4	3	2	1
2. ¿Las herramientas aprendidas en el programa son útiles en su vida educativa?	SI _____ NO _____				
3. En general, ¿cuál es su nivel de satisfacción con los servicios del programa?	5	4	3	2	1
4. Indicar sugerencias o áreas de oportunidad para el programa					

Comentarios adicionales

ANEXO 11: REGISTRO DE SEGUIMIENTO A EMPRESAS E INSTITUCIONES EDUCATIVAS

Empresa:

Nombre de persona entrevistada		Fecha de contacto	
Correo		Puesto	
Teléfono de oficina		Teléfono celular	
Consejero responsable		Forma de registro	

Favor de indicar cuál es el grado de satisfacción siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta. Indicar SI o NO cuando aplique.

Sobre el joven empleado

1. El joven cubre el perfil de su institución:	5	4	3	2	1
2. Ha cumplido con las expectativas de la posición:	5	4	3	2	1
3. Ha cumplido con las tareas asignada:	5	4	3	2	1
4. ¿Tiene alguna queja sobre el joven? En caso de que la pregunta anterior sea SI, por favor describir la queja:	SI _____ NO _____				
5. ¿Mostró buena disposición para realizar las actividades que le solicitaron?	SI _____ NO _____				
6. Mencione las áreas de oportunidad del joven:					
7. ¿Existe alguna inquietud acerca del joven?					
8. En general, ¿cuál es el desempeño del joven?	5	4	3	2	1

Sobre el programa

1. Nivel de satisfacción con el seguimiento que se le otorga por parte del consejero.	5	4	3	2	1
2. ¿Estaría dispuesto a seguir aceptando jóvenes del programa? • ¿Qué posiciones está buscando? • ¿Cuántas oportunidades son? • ¿Qué es lo que busca en un joven?	SI _____ NO _____				
3. En general, ¿cuál es su nivel de satisfacción con los servicios del programa?	5	4	3	2	1
4. Indicar sugerencias o áreas de oportunidad para el programa					

Comentarios adicionales (Aquí se le puede comunicar de algún evento del programa: Feria de empleo, graduación o participación en sesiones).

ANEXO 12: INFORME DE SEGUIMIENTO**Cohorte:****Consejero:****Sede(s):****Fecha de inicio de derivación y seguimiento:****Fecha comprendida del reporte:**

INFORME A :

Un mes
Dos meses
Tres meses
Cuatro meses

ASPECTOS GENERALES

Total de jóvenes en seguimiento:	
1. Empleo:	
2. Pasantía:	
3. Capacitación Técnica:	
4. Emprendedurismo:	
5. Educación Formal:	
6. Buscando Empleo:	
7. Baja del Programa:	
8. Actividad Económica Informal:	
9. No Están Buscando Empleo:	
Cantidad empresas en seguimiento:	
Nombre de empresas en seguimiento:	
Fechas en las que se tuvo club de empleo:	
Cantidad de jóvenes que asistieron a club de empleo en total:	

Para las siguientes tablas se utiliza una escala del 1 al 5 para medir el nivel de satisfacción con el seguimiento:

1. **Pésimo**
2. **Pobre**
3. **Regular**
4. **Bueno**
5. **Excelente**

SEGUIMIENTO A JÓVENES EMPLEADOS

Total de jóvenes en seguimiento:	
Salario promedio (semanal):	
Nivel de satisfacción en empleo (promedio):	
Nivel de satisfacción con seguimiento (promedio):	
Nivel de satisfacción con servicios del programa (promedio):	
Joven con menor calificación de satisfacción en empleo:	
Joven con menor calificación de satisfacción en seguimiento:	
Joven con menor calificación de satisfacción en general con servicios del programa	

SEGUIMIENTO A JÓVENES ESTUDIANDO

Total de jóvenes en seguimiento:	
Clasificar en el tipo o nivel de educación que está recibiendo:	
Cantidad de escuelas a las que se tiene que dar seguimiento:	
Nombre de las escuelas en seguimiento:	
Nivel de satisfacción con seguimiento (promedio):	
Nivel de satisfacción con servicios del programa (promedio):	
Joven con menor calificación de satisfacción en empleo:	
Joven con menor calificación de satisfacción en seguimiento:	
Joven con menor calificación de satisfacción en general con servicios del programa	

SEGUIMIENTO A EMPRESAS

Total de empresas en seguimiento:	
Giro predominante:	
Nivel de satisfacción con perfil (promedio):	
Nivel de satisfacción con seguimiento (promedio):	
Nivel de satisfacción con servicios del programa (promedio):	
Empresa con menor calificación de satisfacción en perfil cubierto:	
Empresa con menor calificación de satisfacción en seguimiento:	
Empresa con menor calificación de satisfacción en general con servicios del programa	

CLUB DE EMPLEO/JÓVENES NO DERIVADOS

Cantidad de jóvenes que aún no están derivados:	
Cantidad de jóvenes que participaron en Club de Empleo:	
Cantidad empresas contactadas en búsqueda de oportunidades:	
Cantidad de empresas contactadas en promedio por joven no derivado:	
Nivel de satisfacción con el seguimiento (promedio):	
Nivel de satisfacción con servicios del programa (promedio):	
Joven con menor calificación de satisfacción en seguimiento:	
Joven con menor calificación de satisfacción en general con servicios del programa	

ANEXO 13: REPORTE DE SEGUIMIENTO

Cohorte comprendido:

Persona que elaboró reporte:

Puesto:

Sedes:

Fecha de inicio de derivación y seguimiento:

Fecha comprendida del reporte:

REPORTE A :

- | |
|--------------|
| Un mes |
| Dos meses |
| Tres meses |
| Cuatro meses |

ASPECTOS GENERALES

Total de jóvenes a quienes se les tiene que dar seguimiento:	
1. Empleo:	
2. Pasantía:	
3. Emprendedurismo:	
4. Capacitación Técnica:	
5. Educación Formal:	
6. Buscando Empleo:	
7. Baja del Programa:	
8. Actividad Económica Informal:	
9. No Están Buscando Empleo:	
Cantidad empresas en seguimiento:	
Fechas en las que se tuvo club de empleo:	
Cantidad de jóvenes que asistieron a club de empleo en total:	

Para las siguientes tablas se utiliza una escala del 1 al 5 para medir el nivel de satisfacción con el seguimiento:

1. **Pésimo**
2. **Pobre**
3. **Regular**
4. **Bueno**
5. **Excelente**

SEGUIMIENTO A JÓVENES EMPLEADOS

Total de jóvenes en seguimiento:	
Salario promedio (semanal):	
Nivel de satisfacción en empleo (promedio):	
Nivel de satisfacción con seguimiento (promedio):	
Nivel de satisfacción con servicios del programa (promedio):	

SEGUIMIENTO A EMPRESAS

Total de empresas en seguimiento:	
Giro predominante:	
Nivel de satisfacción con perfil (promedio):	
Nivel de satisfacción con seguimiento (promedio):	
Nivel de satisfacción con servicios del programa (promedio):	

CLUB DE EMPLEO/JÓVENES NO DERIVADOS

Cantidad de jóvenes que aún no están derivados:	
Cantidad de jóvenes que están buscando empleo:	
Cantidad de jóvenes que no están buscando empleo:	
Cantidad de jóvenes que participaron en Club de Empleo:	
Cantidad empresas contactadas por los jóvenes en búsqueda de oportunidades:	
Cantidad de empresas contactadas por los jóvenes en promedio por egresado no derivado:	
Nivel de satisfacción con el seguimiento (promedio):	
Nivel de satisfacción con servicios del programa (promedio):	

NOTAS:

ANEXO 14: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE CONSEJEROS

Nombre completo:

Centro comunitario		Fecha	
Persona que evalúa		Puesto	

Para evaluar será necesario indicar cuál es el grado de satisfacción siendo 1 la calificación más baja peor y 5 la más alta.

Actividades Generales

1. Asistió a todas las reuniones convocadas:	5	4	3	2	1
2. Llegó puntual a las reuniones de trabajo:	5	4	3	2	1
3. Entregó en tiempo todo lo que se le pidió:	5	4	3	2	1
4. Entregó en forma todo lo que se le pidió	5	4	3	2	1
5. Reportó la cantidad de horas solicitada:	5	4	3	2	1

Comportamiento

1. Mostró buena disposición para realizar las actividades que le solicitaron:	5	4	3	2	1
2. Mostró comunicación y trabajo en equipo	5	4	3	2	1
3. Hubo alguna situación problemática con el consejero derivado de sus actividades o relación con dirección, coordinación, equipo de trabajo y jóvenes del	SI = 0		NO = 5		

Actividades específicas

1. Porcentaje de derivación alcanzado:	10		5		0
2. Cantidad de oportunidades abiertas en el periodo:	5	4	3	2	1
3. La información de los empleadores está completa y en orden.	5	4	3	2	1
4. Cantidad de empresas que asistieron a feria de empleo producto de su invitación:	5	4	3	2	1
5. Evaluación de su participación en talleres:	5	4	3	2	1
6. Calidad de empresas en visitas y panelistas:	5	4	3	2	1
7. Evaluación en presentación de programa:	5	4	3	2	1
8. La revisión aleatoria de documentos fue satisfactoria:	10		5		0

Nuevas metas a plantear:

- 1.
- 2.
- 3.

PUNTUACIÓN: _____ de 90 puntos posibles.

De acuerdo a la evaluación como considera el desempeño laboral del consejero:

EXCELENTE (+ 80 puntos)

BUENO (70 - 80 puntos)

REGULAR (60 - 70 puntos)

MALO (- 60 puntos)

Áreas de oportunidad del consejero:

- 1.
- 2.
- 3.

Habilidades destacadas:

- 1.
- 2.
- 3.

Comentarios

ANEXO 15: PROTOCOLO DE MONITOREO DE CAMPO A CONSEJEROS

Objetivo general

El propósito general es determinar el proceso realizado para la supervisión y monitoreo de las actividades de los consejeros en campo, el cual especifica los rubros a evaluar y el acompañamiento que se le da a todo el equipo de consejeros.

Acciones previas al monitoreo de campo de consejeros:

- Determinar el grupo de consejeros que trabajarán durante el cohorte.
- Establecer el centro en el que cada grupo estará colaborando.
- La etapa de difusión habrá de haber terminado, con los números requeridos.
- Cada grupo deberá de estar aprobado con la cantidad mínima de jóvenes inscritos y las condiciones adecuadas para empezar el taller.

Protocolo de revisión

1. Se solicita a los consejeros las fechas de las actividades a revisar, sobre todo las que involucran la impartición o participación en sesiones del taller.
2. Determinar un calendario para acudir a la supervisión de un consejero de acuerdo a las actividades que vayan a realizar. Buscar acudir con cada consejero en cada uno de las siguientes actividades:
 - » Sesión de taller
 - » Sesión de visitas a centros laborales o sesión de panelistas
 - » Sesión de acompañamiento en presentación de programa a empresas.
3. Se le notifica al consejero se prepare para la visita de alguno de los centros en referencia a las sesiones del taller.
4. Una vez elaborando la supervisión de campo, es necesario llevar las hojas de evaluación correspondientes y tomar nota sobre el desempeño de la persona evaluada. Llenar con detalles e información observada durante la visita en las hojas de evaluación.
5. Cuando se ha terminado la sesión se le da retroalimentación a la persona, sobre su desenvolvimiento y las observaciones que se hicieron durante el acompañamiento.

NOTA: *En el caso del monitoreo en reuniones con el sector privado, será necesario que el coordinador tenga mucha comunicación con los consejeros y determinar los horarios y fechas en los que se puede llevar a cabo este acompañamiento.*

TABLAS DE EVALUACIÓN POR ÁREA

*Siendo 5 la nota más alta y 1 la nota más baja.

Sesiones de taller:

	OBSERVACIÓN DE CAMPO	1	2	3	4	5	COMENTARIOS
1	Puntualidad						
2	Manejo grupal (disciplina, empatía, metodología, etc.)						
3	Presencia en el taller						
4	Comunicación con mentor						
5	Comunicación con facilitador						
6	Calidad de la sesión						
7	Utiliza material de apoyo						
8	Retroalimentación a los jóvenes participantes						
	Total de puntos						

Visita a empresas y/o sesión de panelistas:

	OBSERVACIÓN DE CAMPO	1	2	3	4	5	COMENTARIOS
1	Puntualidad						
2	Manejo grupal (disciplina, empatía, metodología, etc.)						
3	Calidad de las empresas y/o panelistas						
4	Manejo de la relación con empresas o empresarios						
5	Presencia en el grupo						
	Total de puntos						

Acompañamiento en presentación de programa:

	OBSERVACIÓN DE CAMPO	1	2	3	4	5	COMENTARIOS
1	Puntualidad						
2	Calidad de empresa						
3	Conocimiento del programa						
4	Impacto de la presentación						
5	Manejo de material de apoyo						
6	Relación con empresas y empleados de la misma						
7	Acuerdos logrados						
8	Cierre de reunión						
	Total de puntos						

ANEXO 16: GUIA DE INSTRUMENTOS INTERMEDIACIÓN LABORAL

INSTRUMENTO	TEMPORALIDAD	RESPONSABLE	
		CONSEJERO	COORDINADOR
Generales			
Registro de actividades	Diario	X	
Registro de oportunidades	Semanal	X	
Monitoreo en campo	Semanal		X
Evaluación de desempeño	Por cohorte		X
Formación			
Carpeta de entregables	Por cohorte	X	
Feria de empleo	Por cohorte		X
Reconocimiento a empleadores	Por cohorte		X
Derivación			
Registro de derivación	Diario	X	
Reporte de derivación	Mensual		X
Club de empleo	Quincenal	X	
Seguimiento			
Registros de seguimiento	Quincenal y mensual	X	
Reporte de seguimiento	Mensual		X





Acerca de la International Youth Foundation

La International Youth Foundation (IYF) cree e invierte en el extraordinario potencial de los jóvenes. Fundada en 1990, la IYF construye y fomenta una red mundial de empresas, gobiernos, y organizaciones de la sociedad civil comprometidas en el empoderamiento de los jóvenes para que sean ciudadanos saludables, productivos y participativos. Los programas de la IYF sirven como catalizadores del cambio para que los jóvenes puedan acceder a educación de calidad, adquirir habilidades para el empleo, tomar decisiones acertadas e involucrarse en el mejoramiento de sus comunidades. Para conocer más sobre la Fundación visite www.iyfn.org.

32 South Street
Baltimore, MD 21202 USA

Tel +1 410 951 1500
www.iyfn.org