

Pereyra Iraola, Milagro

La inserción laboral de jóvenes de barrios populares

**Tesis de Licenciatura en Psicología
Facultad de Psicología y Psicopedagogía**

Este documento está disponible en la Biblioteca Digital de la Universidad Católica Argentina, repositorio institucional desarrollado por la Biblioteca Central "San Benito Abad". Su objetivo es difundir y preservar la producción intelectual de la Institución.

La Biblioteca posee la autorización del autor para su divulgación en línea.

Cómo citar el documento:

Pereyra Iraola, M. (2018). *La inserción laboral de jóvenes de barrios populares* [en línea]. Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Argentina, Facultad de Psicología y Psicopedagogía. Disponible en: <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/greenstone/cgi-bin/library.cgi?a=d&c=tesis&d=insercion-laboral-jovenes-barrios-populares> [Fecha de consulta:]



Pontificia Universidad Católica Argentina
“Santa María de los Buenos Aires”
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y PSICOPEDAGOGÍA

Trabajo de Integración Final

La inserción laboral de jóvenes de barrios populares

Alumna: Milagro Pereyra Iraola

Nº de Registro: 12-080154-9

Director: Lic. Delfina Bonorino

Buenos Aires, 2018

Índice

1. Introducción	2
2. Objetivos, hipótesis y planteo del problema	3
2.1. Objetivos	3
Objetivo general	3
Objetivos específicos	3
2.2. Hipótesis	3
2.3. Planteo del Problema	4
3. Marco teórico	5
3.1. Los jóvenes de los barrios populares urbanos	5
3.2. Inserción laboral formal	8
3.3. Desarrollo de habilidades técnicas y desarrollo de competencias, impacto del trabajo en la calidad de vida	11
3.4. Cultura, clima organizacional y satisfacción laboral	14
4. Metodología	16
4.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación	16
4.2. Población y muestra	16
4.3. Operacionalización de variables	17
4.4. Instrumentos	18
4.5. Procedimiento	19
4.6. Análisis de datos	20
5. Resultados	20
5.1. Desarrollo de habilidades técnicas y competencias de jóvenes de barrios populares dentro del contexto laboral	20
Análisis de las habilidades técnicas	20
Análisis de las competencias	21
5.2. Diferencias en el desarrollo de habilidades técnicas y competencias en función de variables sociodemográficas y experiencia previa	23
5.3. Cambios en la calidad de vida de los jóvenes a partir del empleo	27
5.4. Aspectos destacados por los participantes sobre la cultura y clima institucional.	29
6. Discusión y conclusiones	32
7. Referencias bibliográficas	37

1. Introducción

Este trabajo se propone evaluar la relación entre la inserción laboral formal de jóvenes que viven en barrios populares de Buenos Aires, Rosario (Argentina) y Medellín (Colombia) y el desarrollo de habilidades técnicas y competencias que mejoran su calidad de vida. El diseño metodológico será empírico y se empleará como instrumento una encuesta auto-administrada a los jóvenes que trabajan en una empresa de *testing de software*, cuyo 93% es reclutado entre esos sectores sociales.

Uno de cada cinco jóvenes hoy en América Latina y el Caribe no estudia ni trabaja (de Hoyos, Rogers & Székely, 2016). Conocidos como ninis, el 66%, vive en hogares de nivel socioeconómico bajo o muy bajo, en barrios populares, precarios o villas de emergencia (Torre & Baquerin de Riccitelli, 2017). Para estos jóvenes es muy difícil afrontar los retos de la vida y desarrollar el potencial individual siendo excluidos del sistema educativo y del mercado laboral en la juventud (de Hoyos, Rogers & Székely, 2016).

Sin embargo, con un entorno apropiado, que brinde oportunidades de trabajo, estos jóvenes pueden incluirse laboralmente y quebrar de este modo la exclusión y todas sus consecuencias. Existen empresas que identifican y seleccionan a jóvenes sin experiencia previa y de barrios populares, que el mercado laboral no tiene en cuenta y ofrecen oportunidades de trabajo en la industria digital en la cual pueden desarrollar habilidades técnicas y competencias que producen satisfacción laboral y mejoran su calidad de vida.

Se entiende por competencias y habilidades técnicas aquellas que hacen a la empleabilidad, es decir a la condición potencial que tiene una persona para conseguir un empleo y mantenerlo en el tiempo, que pueden ser transferidas a una persona y que refuerzan su capacidad para aprovechar una oportunidad educativa o de formación, para a) encontrar y mantener en el tiempo un trabajo decente, b) progresar dentro de una misma empresa u organización en la que la persona está trabajando y, c) adaptarse a la evolución de la tecnología y las condiciones del mercado de trabajo. Desarrollar y mejorar las habilidades técnicas y las competencias personales tiene el potencial de lograr que los trabajadores que ocupan empleos formales consigan puestos mejores remunerados o que los trabajadores en situación de desempleo logren acceder a otros o empleos (Castillo et al., 2014).

2. Objetivos, hipótesis y planteo del problema

2.1. Objetivos

Objetivo general

Evaluar la inserción laboral formal de jóvenes de sectores populares sin experiencia previa.

Objetivos específicos

1. Caracterizar la inserción laboral formal de jóvenes de barrios populares,
2. Evaluar el desarrollo de habilidades técnicas y competencias de jóvenes de barrios populares dentro del contexto laboral,
3. Verificar si existen diferencias en el desarrollo de habilidades técnicas y competencias en función de variables sociodemográficas y en función de haber tenido experiencia laboral previa, o del tiempo que hace que obtuvo su primer empleo,
4. Identificar los cambios en la calidad de vida de los jóvenes a partir del empleo,
5. Identificar los aspectos destacados por los participantes sobre la cultura y clima institucional.

2.2. Hipótesis

1. Para el objetivo 1 no se elaboran hipótesis
2. El primer empleo de jóvenes de sectores populares sin experiencia favorece el desarrollo de habilidades técnicas y competencias.
3. Existen diferencias en el desarrollo de habilidades técnicas y competencias según características sociodemográficas como son edad y género y en función de la experiencia previa.
4. El desarrollo de habilidades técnicas y competencias en el empleo mejora la calidad de vida de estos jóvenes.
5. Existen aspectos valorados de la cultura y clima organizacional que favorecen el desarrollo.

2.3. Planteo del Problema

A partir de lo anterior surgen las siguientes preguntas de investigación: ¿es posible que jóvenes residentes de barrios populares, sin conocimientos ni experiencia previa desarrollen habilidades técnicas y competencias para el trabajo? ¿En qué medida es posible y cuáles son las habilidades técnicas y competencias que más se desarrollan? ¿qué características se requieren de la organización para que esto sea posible?

3. Marco teórico

3.1. Los jóvenes de los barrios populares urbanos

Los barrios populares están emplazados en áreas metropolitanas que hace algunas décadas eran bañados, baldíos, terrenos privados o vacantes que fueron ocupados por los pobladores en la búsqueda de tener un lugar en la ciudad. Estos barrios actualmente tienen una precaria urbanización o urbanización informal y falta parcial o total de acceso a servicios públicos como ser red de agua, cloacas, gas entubado y espacios verdes/recreativos, entre otros (Tapia, 2018).

Se caracterizan por su altísima densidad poblacional y viviendas construidas con materiales frágiles recuperados, como chapas, alambres, recortes de madera, nylon, y que continuamente son mejoradas con revoque de ladrillo y cemento por las propias familias que allí residen (Machado, Mantiñán & Grinberg, 2016). Estas características influyen negativamente en el desarrollo de una inclusión ventajosa para sus pobladores, especialmente en lo relacionado a una inserción laboral de calidad (Aguilar & López, 2016). Los residentes de villas y asentamientos urbanos, con frecuencia, son estigmatizados socialmente en situaciones de búsqueda laboral. Por ello, los altos índices de desempleo y altas tasas de trabajos informales o con baja calificación a la que se ven obligados a acceder desde temprana edad para sobrevivir (Tapia, 2018).

La situación de desempleo en población joven que vive en estos barrios es preocupante (Torre & Baquerin de Riccitelli, 2017). La juventud es considerada la etapa de la vida donde se realizan las más grandes transiciones. Es la etapa donde se toman las más grandes decisiones que inciden directamente en el bienestar futuro y van a determinar la formación del capital humano. Estas decisiones, oportunidades o situaciones se relacionan con el paso a la vida adulta: estudiar o no estudiar, trabajar o no hacerlo, casarse o no, tener o no tener hijos (Hernandez Cardoso et al., 2016).

Socialmente, se considera muy deseable que los jóvenes sean productivos y progresen en las esferas académicas y laborales, o en ambas, por lo que, no estar incluidos en los sistemas educativos o laborales es desaprobado y devaluado socialmente, aumentando la vulnerabilidad (Torre & Baquerin de Riccitelli, 2017).

Esta transición a la vida adulta y los cambios dependen en gran medida de dos sistemas claves: el educativo y el mercado de trabajo. Lamentablemente, las oportunidades educativas de calidad y accesibles y las opciones laborales no son iguales para todos, ni iguales en todas las

sociedades y eso genera indefectiblemente desigualdad y heterogeneidad en la transición a la independencia económica y a la vida adulta. Aunque en América Latina en los últimos años la cobertura educativa aumentó, todavía muchos jóvenes no logran adquirir los saberes de una educación formal mínima que alcance las expectativas del mercado laboral. Pero además, en cuanto a la calidad de la educación recibida, esta varía dependiendo del sector social donde se dicta que refuerza las desigualdades sociales preexistentes. En cuanto a lo que corresponde al mercado laboral y el acceso a empleos dignos, en las últimas décadas aumentaron los requisitos de mano de obra más calificada para la utilización de nuevas tecnologías y procesos productivos. Contradictoriamente, la escasa generación de empleos en los sectores formales de la economía devalúan las credenciales educativas. Ambos procesos generan mayor exclusión del mercado laboral a jóvenes, y en especial a los que viven en hogares en situación de pobreza (Solís et al., 2008).

Son conocidos como “ninis” los jóvenes que, por su edad, entre 15 y 24 años y por condición, tendrían que estar trabajando o estudiando, pero por diversas razones sociales, institucionales y personales no lo hacen. Un estudio del Banco Mundial de 2016 indica que alrededor de 20 millones de personas en América Latina, están en esa condición. Ello significa que 1 de cada 5 jóvenes en América Latina y el Caribe no estudia ni trabaja (de Hoyos, Rogers & Székely, 2016). En Argentina, 650.000 jóvenes en todo el país no estudian ni trabajan, lo que representa el 12% del total de jóvenes según el censo de población de 2010. De estos, el 66%, vive en hogares de nivel socioeconómico bajo o muy bajo, en barrios populares, precarios o villas de emergencia (Torre & Baquerin de Riccitelli, 2017).

La clasificación “nini” esconde un fenómeno social complejo y multidimensional de la exclusión social. Existen dos puntos de vista para el fenómeno, el primero adjudica la situación a la falta de oportunidades laborales y educativas, es decir, a la ausencia de organizaciones educativas/laborales que se preocupen por el desarrollo de estos jóvenes; el segundo, enfatiza características psicosociales estereotipadas, en particular, la falta de predisposición de estos jóvenes para cumplir con sus responsabilidades socialmente anticipadas. Ambos puntos de vista, crean más barreras estructurales y sociales de exclusión (Torre & Baquerin de Riccitelli, 2017), pues es muy difícil afrontar los retos de la vida y desarrollar el potencial individual excluido del sistema educativo y del mercado laboral en la juventud (de Hoyos, Rogers & Székely, 2016).

Muchos estudios cuestionan este término afirmando que no todos los jóvenes que no estudian ni trabajan son inactivos, ni están en las mismas condiciones, ni tienen las mismas razones para no estudiar ni trabajar. Dentro de este gran grupo se encuentran aquellos que no estudian ni trabajan porque se dedican a las tareas del hogar, aquellos que no trabajan pero activamente buscan empleo, los que ni estudian ni trabajan y no parecen realizar ninguna actividad, y los que no realizan ninguna de las dos por tener una discapacidad que se los impide. Una de las diferencias radica en el rango etario de estos jóvenes que pueden diferenciarse entre jóvenes adolescentes y jóvenes adultos, quienes ya podrían haber terminado su camino educativo y podrían estar ocupando la mayor parte de su tiempo en buscar trabajo y formar parte del mercado laboral. Es decir, dentro de este grupo se encuentran los desocupados, jóvenes que buscan una ocupación activamente, los jóvenes disponibles para trabajar, aquellos que ya dejaron de buscar pero están dispuestos para trabajar, y aquellos que no están disponibles ni interesados en trabajar. Y a su vez, dentro de este último grupo muchas veces se encuentran los jóvenes que realizan un trabajo sin una contraprestación dedicando la mayor parte de su día a las labores domésticas y del cuidado de la familia (Hernandez Cardoso et al., 2016).

La razón de la disminución de jóvenes que buscan trabajo podría deberse a la existencia de mucha cantidad de trabajos que no proveen suficientes incentivos, ya sea por insalubridad o bajo salario. También puede ser que esto disminuya porque el mercado ilegal es más lucrativo y está más al alcance. (Moyano Díaz et al. 2002).

Es decir que el paso a la vida adulta de los jóvenes creciendo en América Latina hoy, está afectada no solo por la falta de oportunidades de empleo de calidad sino también por las condiciones sociales pre-existentes de sus familias que se traduce en el acceso a recursos materiales y simbólicos. Es decir, que depende de cómo se entrecruzan estos factores, se determinará si un joven tendrá que abandonar tempranamente sus estudios para salir a trabajar, y cuando lo haga, puede que se incorpore al mercado del trabajo o que no encuentren los estímulos necesarios para hacerlo. Esto indefectiblemente tendrá consecuencias en la vida adulta de este joven pero además será un factor que acentúe la desigualdad social (Solís et al., 2008).

Para concluir, la inclusión social de los jóvenes y su tránsito a la adultez se dificulta debido a condiciones estructurales de su realidad socioeconómica. Afecta en esta transición lograr el acceso a una educación de calidad en primera instancia pero, transitar con éxito la escuela secundaria no es razón suficiente para acceder a una ciudadanía plena y lo más preocupante es que

el barrio donde un individuo reside es una variable determinante de la posibilidad de inserción laboral (Capriati, 2014).

3.2. Inserción laboral formal

Uno de los mayores problemas que atravesamos como sociedad en la actualidad es la escasa cantidad de oportunidades de trabajo, en especial para la población joven. En todo el mundo, este grupo etario es más proclive a tener un trabajo precario o temporal. Un dato interesante que quedó expuesto en el informe sobre tendencias mundiales del empleo juvenil de 2010 es que los jóvenes son más vulnerables a las crisis económicas. Quedó claro que durante épocas de recesión económica los jóvenes son los primeros en ser despedidos y los últimos en ingresar al mercado laboral (Sánchez-Castañeda, 2014).

Los jóvenes en América Latina tienen una inserción al mercado laboral precaria, esto significa que una buena parte de ellos en edad y queriendo trabajar están desempleados, y que otros miles se encuentran en la informalidad. En 2011 se estimaba que el empleo informal entre los jóvenes de 15 a 24 años alcanzaba al 55.6% y que sólo el 48.2% de los jóvenes asalariados tenían un contrato escrito. Y además, se resalta que estas cifras continúan en jóvenes entre 25 y 29 años, casi el 40% de ellos siguen teniendo un empleo informal. Hay una marcada diferencia de género en este tema también, las mujeres tienen más dificultades para su inserción laboral formal, el empleo informal es más alto entre jóvenes mujeres comparadas con jóvenes hombres (Sánchez-Castañeda, 2014).

Las razones por las cuales las personas se desempeñan laboralmente en la economía informal varía desde su nivel de educación y capacitación, la cantidad y calidad de las oportunidades ofrecidas por el mercado, discriminación social y/o racial o por discapacidad o limitaciones físicas y aún puede ser porque tienen un empleo formal mal remunerado o en malas condiciones y necesitan aumentar su ingreso a través de la vía informal (Moyano Díaz et al. 2002).

Ahora bien, ¿qué significa “la informalidad”? El término “economía informal” refiere al conjunto de trabajadores y organizaciones que realizan actividades económicas que no están contempladas por los sistemas formales ya sea total o parcialmente. Puede que estas personas o empresas realicen actividades al margen de la ley o que aún realizando una actividad económica legal, la ley no se aplique o no se cumple. Se pueden encontrar cuatro tipos de situaciones dentro de este grupo: los trabajadores independientes o por cuenta propia, las empresas o empleadores

informales que utilizan empleados informales y los empleadores o empresas formales que tienen relaciones laborales encubiertas con sus empleados (Sánchez-Castañeda, 2014).

La precariedad, inseguridad e insalubridad son características de mala calidad de empleo. La definición de calidad del trabajo puede ser distinta dependiendo la realidad de la nación o la región donde se escribe, así como las características sociodemográficas de quién la escribe (Moyano Díaz et al. 2002).

Desde la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) se ha intentado acercar la definición y conceptualización de qué es el trabajo y en particular cuáles son las características que hacen al empleo decente. Este es un concepto en construcción e integrativo de varios aspectos que es necesario estén combinados. Se atribuye al concepto de trabajo decente características como:

- que sea realizado en condiciones de libertad,
- que sea seguro -en cuanto a la posibilidad de accidentes en el trabajo así como exigir una cierta continuidad y estabilidad de la relación de trabajo- ,
- que se respetan los derechos laborales y se reciban los ingresos adecuados por el trabajo realizado,
- que exista protección social, diálogo y libertad sindical (Ermida, 2000).

En otras palabras, el trabajo decente hace referencia al trabajo que es seguro, donde se respetan las leyes sociales y protectoras del empleado, y a su integridad física y psicológica siempre, esto a su vez hace a un empleo de calidad (Moyano Díaz et al., 2002).

Hay un gran número de jóvenes que dejan de buscar empleo por los bajos salarios e incentivos que ofrece la economía formal o por los mejores incentivos que ofrecen los mercados ilegales (Moyano Díaz et al., 2002) o la economía criminal, que son todas las actividades económicas ilegales o posibles de ser criminalizadas: producción y distribución y/o reproducción de bienes y servicios ilegales (armas, drogas, alcohol, música, películas), contrabando, fraude fiscal, delitos de cuello blanco y negocios de corrupción con el estado (Sánchez-Castañeda, 2014)

La mayoría de las personas trabaja porque necesita hacerlo para generar los ingresos suficientes para vivir. Deseo de trabajar y necesidad de hacerlo se enlazan, porque trabajar no es solo una actividad que permite una fuente de ingresos económicos si no también un espacio donde poner en práctica capacidades y habilidades personales, un espacio donde es posible enfrentar desafíos y donde desarrollarse y realizarse personalmente (Moyano Díaz et al. 2002), el trabajo es un instrumento de superación permanente (Ermida, 2000).

Suele suceder que los jóvenes que tienen la posibilidad de sólo estudiar, pasan largos períodos de tiempo en el sistema educativo formal y esto suele darse por la falta de expectativas laborales por un lado pero también se da porque es usual en todo trabajo que se exija experiencia laboral, pero paradójicamente hay pocas ofertas para encontrar un primer empleo formal (Sánchez-Castañeda, 2014). Es decir, se da un círculo vicioso de falta de acceso al primer empleo (Sánchez-Castañeda, 2014) y “sólo los jóvenes que disponen de la educación y destrezas que específicamente pide el mercado tienen empleo.” (Moyano Díaz et al. 2002, p. 696).

El talento parece no tener la misma distribución planetaria que las oportunidades (Seineldin, 2018). Sin embargo, existen quienes sostienen que los jóvenes sin conocimientos ni experiencia previa en tecnología tienen potencial para lograr autonomía y eficiencia como fuerza laboral (Cardenau, 2018), a pesar de provenir de situaciones socio-económicamente frágiles.

La probabilidad de acceder a un trabajo formal aumenta a medida que se reduce la edad de las personas, que se tuvo una experiencia laboral formal previa, que aumentando el nivel educativo se incrementan las oportunidades de acceder al empleo formal, sobre todo al completar la escuela secundaria y al finalizar estudios terciarios y/o universitarios, que las probabilidades dependen de la localización geográfica de residencia de la persona y que los hombres tienen mayor probabilidad de inserción al empleo formal que las mujeres. Es decir, los atributos sociodemográficos y laborales de los trabajadores juegan un papel determinante. (Castillo et al., 2014)

La industria del software es una industria que está creciendo rápidamente en las últimas décadas, una industria que ofrece oportunidades para el desarrollo productivo, que desarrollaron mercados como el indio, el israelí y el irlandés así como el brasileño, elegido por el gran potencial para desarrollar actividades económicas y sociales, y generar ingresos y exportaciones, pero por sobre todo por ser una industria dinámica, no contaminante e intensiva en la adquisición de recursos humanos y talento. Es una industria que requiere relativamente poco capital para comenzar, pero que por su intenso crecimiento y desarrollo de conocimiento constante requiere que se desarrolle mucho talento capaz de crecer a la par del desarrollo de Software. Una industria que busca potenciar sus estrategias de gestión para formar, conservar y exportar su capital humano. Y un factor que atrae a empresas innovadoras del sector de la tecnología en un mercado emergente es la abundante oferta de personas que cuenten con las habilidades técnicas y competencias para desarrollarse en la industria (Rodríguez Moreno & Olarte Rincón, 2016).

3.3. Desarrollo de habilidades técnicas y desarrollo de competencias, impacto del trabajo en la calidad de vida

Empleabilidad refiere a la condición potencial que tiene una persona para conseguir un empleo y mantenerlo en el tiempo, se trata de competencias, cualificaciones y otras habilidades, que pueden ser transferidas a una persona y que refuerzan su capacidad para aprovechar una oportunidad educativa o de formación, para a) encontrar y mantener en el tiempo un trabajo decente, b) progresar dentro de una misma empresa u organización en la que la persona está trabajando y, c) adaptarse a la evolución de la tecnología y las condiciones del mercado de trabajo. Desarrollar y mejorar las habilidades técnicas y las competencias personales tiene el potencial de lograr que los trabajadores que ocupan empleos formales consigan puestos mejores remunerados o para que trabajadores en situación de desempleo logren acceder a otros o empleos (Castillo et al., 2014).

Como se mencionó anteriormente, la industria del *software* está en auge y buscando emplear a una gran porción de la población que cuente con las habilidades y competencias necesarias para la industria. Que pueden resumirse en fluidez en inglés, habilidades personales y gerenciales y habilidades técnicas específicas. Además, la competencia en este mercado exige que las empresas implementen control de procesos y buenas prácticas de organización y recursos humanos. Y que se desarrollen competencias de gestión, comunicación, coordinación y control del proceso de desarrollo, además de trabajar sobre competencias de dinámica en equipo y confianza del equipo de trabajo. (Rodríguez Moreno & Olarte Rincón, 2016).

Dentro de la pujante industria del *Software* una de las áreas desarrollarse en es el *testing*. ¿Cuál es la necesidad del testing? esta rama de la industria parte de descubrir errores en los sistemas. Errar es una condición reconocida en la vida de todos los seres humanos y los sistemas, por ser hechos por personas tienen errores. Un *Tester* profesional encuentra defectos y errores en sistemas. Es decir, el *testing*, es un conjunto de actividades, realizadas en un proceso, que busca detectar y descubrir errores y comprobar que el software cumple con todos los requisitos para lo que fue diseñado, detecta la diferencia entre condiciones existentes y requeridas del software. Se basa en observar o registrar los resultados y realizar una evaluación de algún aspecto del sistema o algún componente. La actividad finaliza cuando se determina que el *software* satisface los requisitos especificados, cuando se demuestra que son aptos para el propósito para el que fue

diseñado . El testing es comparar lo que es con lo que debería ser y compartir la información obtenida. Para alcanzar las expectativas de lo que debe hacer el *software* (Mette Hass, 2014).

Se espera que alguien se convierta en un *tester* avanzando y hasta profesional si se apasiona por la materia y combine la teoría que se obtiene en los libros y los cursos con ese conocimiento en la práctica activa. El *testing* no es una ciencia natural y no hay una solución absoluta de cómo debe realizarse el *testing* de Software; de hecho, hay muchas escuelas y convicciones diferentes dependiendo hacia donde se enfoque el testing específico. Y por eso no hay un sitio donde estudiar o desarrollarse sino más bien las recomendaciones para aprender sobre este oficio están relacionadas a escuchar las experiencias y opiniones de otros profesionales, a leer libros, a pensar en lo que uno escuchó y vió y compararlos con experiencias propias: lo que uno escucha es similar o diferente a lo que hace, ¿cómo? ¿por qué? ¿con qué efecto?, a usar esas experiencias en el trabajo diario tanto como sea posible y a estar en ambientes donde se pueda discutir lo que uno escucha, lee o piensa y experimenta con colegas o jefes e incluso mentores. Una vez leído y escuchado se propone escribir sobre estos temas en especial qué significado tiene para uno y cómo podría aplicarse en la práctica. Un *tester* profesional es una persona que pone el conocimiento del *testing* en acción de una manera profesional (Mette Hass, 2014).

La educación basada en competencias se fundamenta en el conocimiento y el progreso de habilidades para cumplir determinadas funciones y tareas prácticas, es decir, es un aprendizaje basado en la práctica que necesariamente se conecta a los conocimientos para lograr un fin. La teoría y la práctica se unen y se usa a la teoría para aplicar el conocimiento a la construcción o al desempeño de algo. La educación basada en competencias se concentra en cuatro pilares: los conocimientos, las habilidades, las actitudes intrínsecas a una competencias y la evaluación de los logros en cuanto al desempeño (Argudín, 2001).

En cuanto a las competencias que se evalúan en este trabajo se encuentran la autonomía en las tareas a desarrollar, entendida como la necesidad por buscar la autogestión de sus empleados en cuanto puedan aplicar los conocimientos requeridos y ya aprendidos así como al desempeño laboral (Quiñones & Van Rompaey, 2015).

También se evalúa en este trabajo sobre la iniciativa y la capacidad de comunicar. La iniciativa se relaciona con el compromiso con el trabajo. El compromiso se define como una mentalidad positiva, satisfactoria y relacionada con el trabajo caracterizada por el vigor, la dedicación y la absorción. El compromiso se refiere a una mentalidad afectiva y cognitiva

persistente y generalizada que no se centra en ningún objeto, evento, individuo o comportamiento en particular. La iniciativa personal es, en muchos aspectos, similar a la participación, ya que se caracteriza por ser autónoma, proactiva y persistente en superar las barreras. Algunos autores sugieren que la iniciativa personal es un ejemplo de compromiso laboral. Otros autores han argumentado que la iniciativa personal es más conductual, mientras que el compromiso laboral es más un estado psicológico (Lisbona et al., 2018). Y a la iniciativa se la evalúa en la capacidad de comunicar, y esto es de suma importancia si se ve a la luz del *marketing o comunicación interna* de una empresa, cuyo objetivo y beneficio es lograr la coordinación de distintas áreas y permitir el desarrollo y correcta implementación de iniciativas, planes y estrategias. Comunicar claramente las iniciativas personales, permite alinear a los integrantes de un equipo en torno a objetivos comunes y su realización, evita el fracaso de buenas iniciativas por falta de apoyo en el interior de un equipo de trabajo o de otros equipos o incluso para identificar posibles inconvenientes que puedan surgir en la implementación de iniciativas, hace al clima de trabajo y lima asperezas entre áreas, e incluso permite hacer evaluaciones sobre las propuestas y su viabilidad (Escobar Gonz. lez, 2016).

En cuanto a la formación necesaria para adquirir habilidades técnicas y competencias para desarrollarse en la industria del software en un informe presentado hace algunas semanas por Upwork y la unión de empleados independientes sobre el futuro del trabajo describe que el futuro del trabajo no será sobre títulos universitarios, sino más y más, será sobre habilidades. Líderes de grandes empresas de tecnología describen que lo más importante a la hora de analizar perfiles para sus equipos de trabajo no es el título en informática sino que miran especialmente qué tan bien pueden pensar y qué tan bien pueden codificar. De hecho entre las 20 habilidades de más rápido crecimiento en el último Índice de habilidades de Upwork, ninguna requiere título universitario (Kasriel, 2018).

Por otro lado, la OMS define la calidad de vida como la percepción que una persona tiene sobre su propia vida en cuanto a su cultura y sistema de valores en los que vive así como la relación con las expectativas de aquello que persigue (Schwarmtzmann, 2003). Se considera calidad de vida a un estado de satisfacción general que surge de la realización de las potencialidades que un individuo posee. Se incluyen en la definición aspectos subjetivos y objetivos. Entre los aspectos subjetivos, para tener una calidad de vida positiva un individuo necesita sentirse sano, productivo, seguro y capaz de expresar sus emociones y compartir su intimidad con otros en quienes confía.

Además, son importantes los aspectos objetivos de la calidad de vida como el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente, las relaciones armónicas con la comunidad y la salud objetivamente considerada (Ardila, 2003), y definida por la OMS en 1948 como un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de enfermedad o dolencia (Varela Pinedo, 2016).

Un dato interesante sobre la relación entre trabajo y felicidad es que comparativamente con otras áreas de la vida de una persona el trabajo aporta menos a la felicidad total, pero por el contrario, tiene un potencial de infelicidad altísimo y demostrado (Moyano Díaz et al., 2002).

3.4. Cultura, clima organizacional y satisfacción laboral

La cultura fue un elemento que intentó definirse muchas veces a lo largo de la historia. Es la característica imprecisa pero inherente e inseparable de toda sociedad. Y las organizaciones son pequeñas sociedades dentro de la sociedad toda (Morelos-Gómez et al., 2014).

“La cultura es a la organización, como la personalidad al individuo” (Morelos-Gómez et al., 2014, p. 98). Esta se compone de las tradiciones y formas de hacer las cosas, así como de los valores y los principios que influyen en la forma en la que trabajan los miembros de una organización, la cultura organizacional sirve como atmósfera para los miembros de una organización y genera patrones sobre cómo comportarse (Segredo Pérez, García Milian, et. al., 2017).

El sistema de símbolos particular de cada organización, la sociedad que la rodea, la historia particular de la organización y sus líderes actuales como pasados son elementos fundamentales de la cultura organizacional. Pero a la vez, hay factores que inciden positivamente en la cultura de las organizaciones y en la formación, desarrollo e innovación en los negocios porque logran el equilibrio entre el interior: productividad y eficiencia y lo exterior: satisfacción al cliente. Estas características son la estrategia, la estructura, el trabajo en grupo, el estilo de liderazgo, las características organizacionales, las características de los fundadores y propietarios y el ambiente. Además es importante el análisis de los factores clima organizacional, motivación y liderazgo (Morelos-Gómez et al., 2014).

El clima organizacional se nutre de las características del ambiente de trabajo que repercuten en el comportamiento laboral de un empleado. La cultura es el producto de sus

características, es decir, de los éxitos y fracasos que obtuvo así como también de las características particulares de cada uno de los integrantes (Segredo Pérez, García Milian, et. al., 2017).

4. Metodología

4.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación

Se desarrolló un estudio de naturaleza descriptivo-correlacional, de diseño no experimental transversal, con empleados de una empresa de servicios de testing de software de ambos sexos como unidad de análisis.

4.2. Población y muestra

La muestra estuvo compuesta por 234 jóvenes que se encuentran empleados formalmente en una empresa de servicios de Testing de Software.

Esto representa a la totalidad de los analistas y líderes técnicos de la empresa, a excepción de 11 personas que ese día no habían concurrido a trabajar por licencia de maternidad, por enfermedad u otros motivos personales.

El rango de edad fue de entre 18 y 30 años, con una media de 22.89 años (DT = 2.99).

El 47,9% de la muestra eran hombres y el 52,1% mujeres. Respecto al estado civil, el 95.3% era soltero y el 85% no tenía hijos.

En cuanto al lugar de residencia y centro en el cual trabaja, el 70.5% pertenecía a Buenos Aires (Argentina), el 24.4% a Rosario (Argentina) y el 5,1% a Medellín (Colombia). Todos los trabajadores y trabajadoras residen en barrios populares de estas ciudades, ya que esto es un criterio de selección excluyente de la empresa de tecnología donde fue tomada la encuesta.

En lo que respecta al máximo nivel educativo alcanzado, el 14,5 % poseía el secundario incompleto, el 24.4% el secundario completo, el 12% tenía estudios terciarios incompletos, el 5.6% estudios terciarios completos, el 8.1% presentaba estudios técnicos y tecnológicos incompletos, el 3% estudios técnicos o tecnológicos completos. Por último, el 30.3% tenía estudios universitarios incompletos y el 1,7% completos. Solo el 0.4% no presentaba estudios de ningún tipo.

En lo que hace al año de ingreso a la empresa, el 2.6% ingresó en el año 2014, el 3% en el año 2015, el 3.8% en el año 2016, el 22.6% en el año 2017 y el 67.9% en el 2018.

El 82,9% de la muestra no había trabajado en nada vinculado a la tecnología, siendo que el 17,1% afirma haber tenido un trabajo previo vinculado al área. Por otro lado, el 60,3% declara que este trabajo es el primero en relación de dependencia, mientras que el 39,7% ya había tenido otro trabajo de este tipo.

4.3. Operacionalización de variables

Para la administración de los instrumentos y obtención de los resultados se tuvieron en cuenta cuatro variables entendidas de la siguiente manera:

Primer empleo formal:

Se trata de la primera vez que un sujeto se encuentra trabajando luego de haber celebrado un contrato de trabajo y que está remunerado acorde a las capacidades y se realiza en condiciones laborales eficientes. Este empleo cuenta con protección legal y seguridad.

Habilidades técnicas:

Se tendrán en cuenta aquellas habilidades necesarias para realizar servicios de Testing de Software y gestión de datos digitales. Se evaluará sobre las siguientes habilidades: organización y uso de archivos (documentos de texto, hojas de cálculo, presentaciones), ortografía, expresión escrita estructurada, carga de contenidos en diferentes plataformas, moderación de contenidos, taggeos y etiquetados, atención al cliente, ejecución de TCs y reporte de bugs, diseño de TCs, uso de herramientas para reporte de bugs (Ej. Jira, Redmine, etc), testeo en dispositivos móviles Android /IOs, usabilidad y experiencia de usuario, carga y seguimiento de métricas, metodologías ágiles, uso de herramientas de conexión remota (Ej. citrix, VPN, escritorio remoto, etc.), inglés y certificación ISTQB.

Competencias:

Los comportamientos sociales y afectivos, habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras permiten llevar a cabo adecuadamente una tarea o trabajo (Argudín, 2001).

Se evaluó sobre el desarrollo específicamente de las siguientes competencias genéricas para lograr el trabajo:

- Autonomía
- Iniciativa y comunicación
- Co-responsabilidad y trabajo en equipo
- Orientación y servicio al cliente
- Aprendizaje, mejora continua y flexibilidad

Calidad de vida:

Se entiende a la calidad de vida como la percepción de una persona sobre su propia vida en cuanto a su cultura y sistema de valores en los que vive así como la relación con las expectativas de aquello que persigue.

4.4. Instrumentos

Encuesta autoadministrable elaborada por la empresa para el seguimiento de sus empleados, atendiendo a las habilidades técnicas identificadas que el mercado laboral exige desarrollar.

Dicha encuesta está conformada por siete secciones de preguntas con 79 ítems que contienen preguntas abiertas y cerradas.

En la primera sección sobre datos personales se indaga a través de 22 preguntas cerradas sobre los datos personales del participante explorando preguntas tales como edad, género y estado civil, para luego pasar a la segunda sección donde se realizan ocho preguntas cerradas correspondientes a educación y trabajos previos. Se pregunta por trabajos en relación de dependencia y trabajos en la industria de la tecnología en el pasado, además se indaga sobre el máximo nivel educativo alcanzado al ingresar a la empresa y en la actualidad y sobre el nivel de idioma inglés.

Luego, en la sección sobre desarrollo de habilidades técnicas se le pregunta a los participantes cómo siente que mejoraron sus habilidades técnicas desde que está en la empresa siendo las opciones de respuesta 1=nada, 2=poco y 3=mucho. A su vez, dos opciones de respuesta cerrada que refieren una a “tenía esta habilidad antes de comenzar” y la otra a “todavía no trabajé en un proyecto relacionado a esta habilidad”. Es decir que se indaga sobre la auto-percepción que tiene cada joven sobre su desarrollo de 17 habilidades técnicas desde que comenzó su trabajo en la empresa de tecnología.

En la sección cuatro sobre desarrollo de competencias para el trabajo se le pide a los participantes que puedan reconocer cuán identificados se sienten en relación a cada uno de los enunciados del listado de 17 ítems. La respuesta es una escala que va desde 1=nunca, 2=a veces, 3=casi siempre y 4= siempre, más una opción de no aplica para los casos que los participantes identificaran que esa era una competencia que tenían antes de ingresar a trabajar a la empresa.

En la quinta sección se indaga sobre la percepción de desarrollo personal a través de dos preguntas abiertas: (¿sentís que estar en la empresa te incentiva a comprometerte con otros proyectos más personales?) y una pregunta cerrada relacionada a poder identificar cambios en la calidad de vida de los participantes desde el ingreso a la empresa (Desde que trabajás en la empresa, ¿hubo cambios (mejoras) en alguna de las siguientes dimensiones? opciones de respuesta: salud, autonomía, educación y crianza de los hijos, ingreso familiar, ninguna, otra), además sobre esta última pregunta se pide a los participantes que den ejemplos de cómo eso se vio modificado.

La sexta sección fue diseñada para indagar sobre la percepción positiva y negativa de los participantes hacia la empresa que los emplea y sobre satisfacción con la empresa y las tareas que realizan actualmente. A través de cuatro preguntas abiertas y dos preguntas cerradas (¿Te sentís desafiado en las tareas que estás desarrollando ahora? opciones de respuesta: Sí, No, A veces; ¿Te interesaría cambiar de de proyecto? opciones de respuesta: Sí, No; Por favor explicanos, por qué te gustaría cambiar de proyecto, ¿identificaste a qué proyecto te interesaría pasar?; Por favor explicanos por qué no te gustaría cambiar de proyecto; ¿Qué valorás de la empresa?; ¿Qué te gustaría cambiar de la empresa?)

Finalmente, en la última sección se realizan tres preguntas, dos abiertas y una cerrada que exploran los proyectos a corto, mediano y largo plazo de los participantes. Indaga sobre proyectos tanto laborales en la empresa como por fuera de la empresa y proyectos personales.

4.5. Procedimiento

Respecto a la toma, se acordó con la empresa un día que los empleados de las tres sedes pudieran dedicar algunos minutos de su día laboral para responder.

Al comenzar ese día se le envió al 100% de los empleados de la empresa un correo electrónico con la encuesta para que la puedan responder de forma virtual cada uno desde su computadora. La encuestadora estuvo presente de forma presencial para aclarar dudas y contestar pregunta en la sede de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y todo el día conectada para hacerlo de forma virtual a quienes trabajan en las sede de Rosario y Medellín. Los líderes de cada proyecto acompañaron incentivando a sus equipos a contestar la encuesta.

Cada individuo respondió a la encuesta en forma voluntaria. Si bien la encuesta no fue anónima, para este estudio los datos serán utilizados de forma anónima y confidencial. La empresa consintió de manera escrita el uso de los datos para uso académico de este trabajo de integración final (ver anexo).

4.6. Análisis de datos

A partir de la encuesta auto-administrada se obtuvieron resultados cuanti-cualitativos sobre la incidencia de la inserción laboral formal en el desarrollo de habilidades técnicas, competencias y cambios en la calidad de vida de los empleados.

A partir de los resultados obtenidos se analizaron la relación entre cada una de estas variables, las habilidades técnicas más desarrolladas, las competencias más destacadas y los cambios positivos más recurrentes en la calidad de vida de los participantes.

Los datos fueron cargados, depurados y analizados utilizando el paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS 20 versión Windows). En un primer momento se llevaron a cabo las aplicaciones estadísticas descriptivas para el cálculo de la tendencia central, media, mediana y dispersión y porcentajes. En un segundo momento se aplicaron cálculos estadísticos inferenciales para los objetivos de asociación y diferencia de grupos (r de Pearson, t de Student y Anova según el caso).

5. Resultados

5.1. Desarrollo de habilidades técnicas y competencias de jóvenes de barrios populares dentro del contexto laboral

Análisis de las habilidades técnicas

Como se observa en la Tabla 1, los participantes en general reconocen haber mejorado sus habilidades técnicas, a excepción de la certificación ISTQB e inglés, las cuales presentan bajas puntuaciones. La habilidad más destacada en términos de mejora es la Moderación de contenidos, seguida de la Carga de contenidos en diferentes plataformas.

Tabla 1

Estadísticos descriptivos de las habilidades técnicas

Habilidades técnicas	Media	DT
Organización y Uso de Archivos: Documentos de texto, Hojas de cálculo, Presentaciones	2.31	.78
Ortografía	2.43	.58
Expresión escrita estructurada	2.34	.56
Carga de contenidos en diferentes plataformas	2.60	.57
Moderación de contenidos	2.68	.49
Taggeo/Etiquetado	2.43	.59
Atención al cliente	2.32	.76
Ejecución de TCs y reporte de bugs	2.49	.63
Diseño de TCs	2.43	.70
Uso de herramientas para reporte de bugs (Ej. Jira, Redmine, etc)	2.34	.69
Testeos en Dispositivos móviles: Android /Ios	2.24	.79
Usabilidad/Experiencia de usuario	2.30	.69
Carga y seguimiento de Métricas	2.41	.64
Metodologías ágiles	2.26	.70
Uso de herramientas de conexión remota, ej: Citrix, VPN, escritorio remoto, etc.	2.26	.77
Inglés	1.85	.65
Certificación ISTQB	1.45	.74

Nota. El continuo de respuesta es de 1 = nada a 3 = mucho.

Análisis de las competencias

Como puede observarse en la Tabla 2 y 3, se verifica un aumento notable de las competencias de los participantes a partir del trabajo en la empresa. La competencia que más se destaca es la de Aprendizaje y Flexibilidad. En este sentido, los empleados sobre todo destacan que se esfuerzan constantemente por progresar y mejorar el desempeño, y que aprovechan las oportunidades para aprender de la experiencia propia o de la de los demás. Luego, se encuentra la dimensión de Orientación y Servicio al Cliente, la cual apunta a escuchar y esforzarse por reconocer y comprender la perspectiva y necesidad del cliente. En tercer lugar, se encuentra la Co-

responsabilidad y trabajo en equipo donde los participantes enfatizan el ponerse en el lugar del otro, respetando las diferencias y opiniones con el fin de integrarse al grupo de trabajo y generar buenas relaciones con los demás. Seguido se encuentra la Autonomía, la cual revela que los participantes sienten que están capacitados para realizar una actividad de principio a fin y que pueden organizar sus tiempos independientemente que otros le digan cómo hacerlo. Por último, la dimensión menos representada entre los empleados es la de Iniciativa y Comunicación, siendo que se animan poco a proponer nuevas iniciativas, soluciones o alternativas para mejorar los distintos procesos dentro o fuera del ámbito laboral y que reconocen que sus habilidades para comunicar las ideas al equipo no mejoraron significativamente.

Tabla 2

Estadísticos descriptivos de las dimensiones de competencias

Dimensiones	Media	DT
Autonomía	3.08	.64
Iniciativa y comunicación	2.72	.63
Co-responsabilidad y equipo	3.14	.53
Orientación y servicio al cliente	3.18	.82
Aprendizaje, mejora continua y flexibilidad	3.44	.48

Nota. Continuo de respuesta de 1 = nunca a 4 = siempre.

Tabla 3

Estadísticos descriptivos de los ítems de la escala de competencias

Ítems	Media	DT
1. Me siento más capacitado/a para, luego de haber aprendido una tarea realizarla solo/a de principio a fin	3.21	.72
2. Puedo organizar mi tiempo de forma tal que logro mis objetivos de trabajo sin necesitar que otros me digan qué hacer	2.97	.77
3. Puedo tomar decisiones que corresponden a mi trabajo usando un criterio adecuado	3.02	.73
4. Me animo más a proponer nuevas iniciativas, soluciones y/o alternativas para mejorar los procesos de nuestro trabajo, pueden ser iniciativas de trabajo o puede ser iniciativas sociales como organizar un after, o crear un plan por slack, etc.	2.30	.92

5. Mejoraron mis habilidades para comunicar a mi equipo las iniciativas y/o soluciones que pensé para mejorar los procesos de trabajo	2.52	.95
6. Me arriesgo a romper con las ideas y conceptos que tengo sobre la gente y las el trabajo	2.54	.98
7. Considero que tengo una actitud positiva para integrarme al grupo de trabajo, generando buenas relaciones con los demás y un buen clima de trabajo	3.42	.73
8. Colaboro y comparto información con mis pares, supervisores y clientes para brindar ayuda para hacer un trabajo mejor	3.14	.88
9. Logro generar vínculos positivos con personas que de antemano pensé que serían diferentes a mi	3.10	.79
10. Soy más capaz de ponerme en el lugar del otro, respetar las diferencias, opiniones y posturas de los demás	3.50	.68
11. Soy capaz de ponerme en el lugar de los clientes, entiendo lo que necesitan y cómo lo necesitan	3.11	.89
12. Escucho y me esfuerzo por reconocer y comprender la perspectiva y necesidad del cliente	3.24	.84
13. Mejoré mi habilidad para expresarme de forma clara y efectiva (con mis compañeros, líderes, jefes, clientes)	2.99	.81
14. Aprovecho las oportunidades para aprender de la experiencia propia o de la de los demás	3.57	.68
15. Me esfuerzo constantemente por progresar y mejorar mi desempeño	3.68	.56
16. Busco herramientas, medios o motivos para estar actualizado en lo vinculado a mis tareas	3.13	.83
17. Puedo adaptarme fácilmente a nuevas situaciones, o cambios de proyectos	3.32	.77

Nota. Continuo de respuesta de 1 = nunca a 4 = siempre.

5.2. Diferencias en el desarrollo de habilidades técnicas y competencias en función de variables sociodemográficas y experiencia previa

Respecto al sexo, como puede observarse en la Tabla 4, las mujeres perciben en mayor medida que habilidades tales como la ortografía, la atención al cliente, la ejecución y diseño de TCc, la usabilidad y experiencia de uso y las metodologías ágiles han mejorado desde que ingresaron a la empresa.

Tabla 4

Diferencia de medias en habilidades técnicas según sexo

Habilidades técnicas	Medias		t	Gl	p
	Hombre	Mujer			
Ortografía	2.28	2.60	-3.313	134	.00
Atención al cliente	2.17	2.51	-2.010	65	.05
Ejecución de TCs y reporte de bugs	2.37	2.70	-2.540	434	.01
Diseño de TCs	2.31	2.64	-2.086	75	.04
Usabilidad/experiencia de uso	2.17	2.46	-1.991	84	.05
Metodologías ágiles	2.09	2.42	-2.347	93	.02

En relación a la edad, se observa que a mayor edad los participantes consideran que las siguientes habilidades técnicas mejoran: ortografía ($r = .192, p = .03$), expresión escrita estructurada ($r = .177, p = .04$), carga de contenidos en diferentes plataformas ($r = .166, p = .03$), ejecución de TCs y reporte de bugs ($r = .272, p = .01$), diseño de TCs ($r = .328, p = .00$) y usabilidad/experiencia de uso ($r = .258, p = .02$). Como puede verificarse, esta asociación es aún más fuerte en las últimas tres habilidades técnicas.

El tener o no hijos también supone diferencias en la percepción que tienen los participantes acerca de sus habilidades técnicas (ver Tabla 5). En todos los casos, son las personas con hijos quienes creen en mayor medida que mejoraron su ortografía, la expresión escrita estructurada, la carga y seguimiento de métricas, las metodologías ágiles y el uso de herramientas de conexión remota.

Tabla 5

Diferencia de medias en habilidades técnicas según tengan o no hijos

Habilidades técnicas	Medias		t	gl	P
	Sin hijos	Con hijos			
Ortografía	2.36	2.74	-3.731	50,660	.00
Expresión escrita estructurada	2.29	2.54	-2.092	139	.04
Carga y seguimiento de métricas	2.35	2.73	-2.156	93	.03
Metodologías ágiles	2.19	2.62	-2.310	93	.02
Uso de herramientas de conexión remota	2.19	2.70	-1.990	66	.05

En lo que hace al nivel de estudios, se verifica que existen diferencias solo en testeos en dispositivos móviles y en usabilidad y experiencia de usuario siendo que los que alcanzaron un nivel de estudios terciarios presentan mayores puntuaciones que aquellos que alcanzaron el nivel técnico (Testeos en dispositivos móviles: $F(3,51) = 4.468, p = .01$. Secundario, $M = 2.17$; Terciario,

M = 2.64; Técnico, M = 1.43; Universitario M = 2.31) (Usabilidad/ Experiencia de uso: $F(3,82) = 3.863$, $p = .01$. Secundario, M = 2.38; Terciario, M = 2.71; Técnico, M = 1.92; Universitario M = 2.16).

En lo que hace al trabajo, se observan diferencias en función del año de ingreso a la empresa (ver Tabla 6). En líneas generales se observa que aquellos que ingresaron en los primeros años (2014-2015-2016) perciben que mejoraron su ortografía, la atención al cliente, los testeos en dispositivos móviles y el inglés, en comparación a los que ingresaron en el 2018. En las metodologías ágiles y en el uso de herramientas de conexión remota, los que ingresaron en los primeros años se diferencian tanto de los que ingresaron en el 2017 como los que ingresaron en el 2018 en relación a la percepción de mejora. Aquellos que ingresaron en el año 2018 puntúan significativamente más bajo que aquellos que ingresaron los años anteriores en lo que hace a la percepción de mejora de la expresión escrita estructurada y en la ejecución y diseño de TCs. En la certificación ISTQB, las diferencias en la percepción de mejora aparecen entre aquellos que ingresaron en el año 2017 respecto a los de 2018, siendo que los primeros consideraron en mayor medida que su habilidad mejoró. Por último, en lo que hace a la usabilidad y experiencia de usuario, los contrastes posthoc no determinan entre qué grupos se da la diferencia, si bien se verifica que aquellos que ingresaron en los primeros años, seguidos por los que ingresaron en el 2017, afirman haber tenido mejoras en comparación con los que ingresaron el presente año.

Tabla 6

Diferencia de medias en habilidades técnicas según año de ingreso

Habilidades técnicas	Medias			F	GI	P
	2014/15/16	2017	2018			
Ortografía	2.73	2.55	2.34	3.902	2,133	.02
Expresión escrita estructurada	2.71	2.49	2.21	8.148	2,138	.00
Atención al cliente	2.71	2.47	2.09	5.088	2,64	.01
Ejecución de TCs y reporte de bugs	2.80	2.68	2.26	6.858	2,78	.00
Diseño de TCs	2.75	2.70	2.11	9.200	2,74	.00
Uso de herramientas para reporte de bugs	2.56	2.38	1.86	4.665	2,52	.01
Usabilidad/experiencia de uso	2.55	2.41	2.14	2.980	2,83	.05
Metodologías ágiles	2.72	2.16	2.15	5.158	2,92	.01
Uso de herramientas de conexión remota	2.72	2.10	2.10	4.883	2,65	.01

Inglés	2.23	1.82	1.77	3.674	2,114	.03
Certificación ISTQB	1.33	2.20	1.21	4.409	2,19	.03

Asimismo, se observan diferencias en función de haber tenido o no un trabajo previo en tecnología (ver Tabla 7). Son aquellos que tuvieron un trabajo previo en el ámbito tecnológico quienes consideran que la atención al cliente, el uso de herramientas para reporte de bugs y el uso de herramientas de conexión remota mejoraron, en comparación con quienes no habían trabajado en tecnología antes de ingresar a la empresa.

Tabla 7

Diferencia de medias en habilidades técnicas según hayan tenido un trabajo previo en tecnología

Habilidades técnicas	Medias		t	gl	P
	Trabajo previo	No trabajo previo			
Atención al cliente	2.83	2.22	-4.099	31,101	.00
Uso de herramientas para reporte de bugs	2.66	2.25	-2.110	69	.04
Uso de herramientas de conexión remota	2.69	2.16	-2.312	66	.02

No se verifican diferencias estadísticamente significativas en función al centro en el que trabajan ni el haber tenido un trabajo previo en relación de dependencia.

En lo que hace al análisis de las competencias según las variables sociodemográficas, se verifica que no existen diferencias significativas en función del sexo de las personas, siendo que hombres y mujeres muestran un desempeño similar. Respecto a la edad, si bien la intensidad de la relación es baja, se observa que a mayor edad los participantes tienen mayores niveles de autonomía ($r = .141$; $p = .05$) y de iniciativa y comunicación ($r = .159$; $p = .03$). Si bien el estado civil de los participantes no genera diferencias en las competencias, el hecho de tener hijos difiere en el aprendizaje y flexibilidad, siendo que aquellos que tienen hijos ($M = 3.61$, $DT = .44$) presentan mayor competencia que aquellos que no tienen hijos ($M = 3.41$, $DT = .48$) ($t(187) = -2.184$; $p = .30$). Por último, no se verifican diferencias ni asociaciones en función del nivel de estudio actual de la persona.

Respecto a las características del empleo, existen diferencias estadísticamente significativas en función del año de ingreso, el tener un trabajo previo en tecnología y el centro/ciudad en la cual trabaja. En este sentido, se observa que aquellos que ingresaron en los años 2014/2015/2016 ($M = 3.07$) se diferencian de aquellos que ingresaron en 2018 ($M = 2.68$) dado que son los primeros quienes presentan mayores niveles de iniciativa y comunicación ($F(2,180) = 3.32; p = .04$. Año 2017: $M = 2.68$). Asimismo, son aquellos quienes tuvieron un trabajo previo en tecnología ($M = 3.60$) quienes mostraron mayor iniciativa y comunicación que aquellos que no trabajaron previamente en un ámbito relacionado ($M = 3.41$) ($t(187) = -2.81; p = .03$). No se verifican diferencias en función de haber tenido o no un trabajo previo en relación de dependencia. Para finalizar, aquellas personas que trabajan en Medellín (Colombia) presentan mayores competencias en lo que refiere a la iniciativa y comunicación ($M = 3.08$), seguidos de sus pares de Rosario (Argentina) ($M = 2.79$) y, por último, de los que trabajan en Buenos Aires ($M = 2.66$) ($F(2,180) = 3.01; p = .05$).

5.3. Cambios en la calidad de vida de los jóvenes a partir del empleo

El 86.8% de los participantes afirma que el estar en el empresa lo incentiva a comprometerse con otros proyectos más personales tales como terapia, mudarse, desarrollar algún proyecto, impulsar una causa que lo inquieta, hacer un hobby que tenía ganas de hacer hace mucho tiempo. En la misma línea, el 90.6% de los empleados dice que desde que está trabajando en la empresa siente que hubo cambios o mejoras en diferentes dimensiones de su vida. Al pedirle al sujeto que nombre esas mejoras, del total, el 59.83% afirma que tuvo cambios positivos en su autonomía. El 56.83% también considera que el ingreso familiar mejoró luego de ingresar al empleo. El 36.75% afirma que tuvo mejoras en relación a la salud. El 13.68% asevera haber tenido alguna mejora respecto a su vivienda. El 7.26% cree que mejoró su educación y el 7.26% nombra otras áreas que mejoró tales como el autoestima, la organización de sus tiempos.

Cuando se le pidió a los participantes que dieran ejemplos sobre cómo fueron estos cambios o mejoras en su calidad de vida se leen respuestas en cuanto a autonomía cómo: “Tener mis propios ingresos me dió la posibilidad de poder depender de mi misma y de poder cubrir los gastos del curso que estoy realizando.” Mujer, 21 años; “Aunque solo trabaje medio tiempo, es lindo poder mantenerse uno mismo y darse algún gusto cuando se puede”, hombre de 25 años; “Puedo decidir ciertas cosas por mi cuenta teniendo un trabajo seguro y puedo ayudar mas en casa. La verdad es

que me siento muy feliz de poder estar en esta gran familia por que de la manera en la cual son amables lo siento así. Vengo siempre con alegría y con muchas ganas de ver a mis compañeros y trabajar y poder ser eficiente en las tareas que me asignen,” hombre de 25 años. Una respuesta que ejemplifica el impacto en la autonomía y en la mejora en el ingreso familiar: “Anteriormente a trabajar en esta empresa estaba sin trabajo, desde hacía dos años hacía reemplazos en escuelas (como portera) y limpieza en casas particulares, sin una estabilidad y dependiendo del trabajo de mi marido, por eso ahora tengo autonomía respecto a lo económico, que antes me costaba tener, y un aumento en el ingreso familiar para estar mejor en general y por más comodidad en el hogar”, mujer de 30 años.

Algunas respuestas interesantes que muestran lo que sienten los participantes en cuanto a mejoras en el ingreso familiar son: “Si bien siempre trabaje, no formalmente, nunca pude ayudar con un monto en mi casa, era más para manejarme con mis estudios y mis gustos” mujer de 27 años; “Ahora que estoy trabajando y recibiendo dinero me he permitido ayudar a mi madre que es cabeza de hogar con los gastos del hogar y me ha permitido hacerme cargo de mis propios gastos”, mujer de 24 años; “Me independicé un poco mas de mis padres por el lado económico, ahora puedo ayudar a cubrir algunos gastos”, mujer de 21 años

En las líneas más importantes de cambios en cuanto a la salud se ejemplifica sobre los beneficios del acceso a una prepaga para sí mismo y las personas que dependen de ellos por encontrarse en relación de dependencia, “Ahora tengo obra social y por ende tengo una mayor facilidad para atenderme en lo que necesite”, hombre de 24 años; “Una mejor atención pediátrica para mi hija” Mujer, 24 años; “Puedo hacer un buen tratamiento para el asma con la obra social”, mujer, 21 años; “poder tener una obra social con la que puedo contar para hacerme todos los estudios que necesito”, mujer, 25 años; “Antes de ingresar a trabajar no podía acceder a un dentista dado el costo”, mujer 26 años. Otro dato que se ejemplifica en cuanto salud es el estado de bienestar “mi estado de ánimo ha mejorado bastante, me siento mejor y el hecho de conocer y socializar con muchas personas en el trabajo es algo que me gusta mucho. Estar alegre es salud”, hombre de 25 años. Incluso es importante encontrar en este punto la relación entre satisfacción laboral y salud, “antes trabajaba en limpieza donde no me sentía bien mental y físicamente.” Mujer, 26 años.

Las respuestas de aquellos que marcaron como un cambio o mejoras en la vivienda o mudanzas son por ejemplo un hombre de 21 años escribió “en mi caso compre material para hacer la casa de mi viejo”, otro hombre pero de 18 años dijo “gracias a la ayuda del sueldo por fin pude

arreglar mi pieza, la cual no se podía estar por problemas de humedad”, una mujer de 21 años dijo “con el primer cobro compre pintura para mi habitación”; “Gracias al ingreso en este trabajo logré mudarme con mi hijo y mi señora a un departamento solos”, hombre de 24 años. Mujer, 26 años ejemplifica en cuanto a su mudanza “un ejemplo importante sería la mudanza por la que pasé este año. Poder trabajar me dió la estabilidad económica y la seguridad personal para encarar este proyecto con mi pareja”.

En cuanto a educación algunos de los ejemplos que los participantes dieron son: “con solo 4 horas laborales al día, me da tiempo para continuar con mis estudios”, hombre de 25 años; “Desde que comencé a trabajar puede pagar mis estudios”, mujer de 23 años; “Es independizarme y comprar mis cosas como ser ropa, comida. Para ir a la facultad pagar el transporte público”, mujer de 27 años.

Entre el 7.26% que nombra otras áreas que mejoró tales como el autoestima, la organización de sus tiempos, se encuentran ejemplos como: “porque desde que lidero equipos de trabajo me siento más segura conmigo misma, tanto en lo laboral como en lo personal; y en ese sentido, noto un crecimiento muy grande en mí, aunque todavía me faltan muchas habilidades técnicas y blandas a mejorar. Siento que mi meta en la empresa es aprender, tanto de mí misma como de los demás, y también siento que todavía no terminé de aprender ni crecer lo suficiente aquí. Aspiro a seguir creciendo, en amplios sentidos”, mujer de 26 años; “Encontrarme en un trabajo formal, donde puedo desarrollarme tanto personal como profesionalmente, me dio mucha seguridad en mí y en cómo pararme frente a otras personas”, Mujer, 27 años; “Me siento más feliz desde que empecé a trabajar tengo mas animo con mis proyectos personales y crecí mucho como persona.” Mujer, 22 años; “Me siento más feliz desde que ingresé a trabajar, y siento que puedo tomar responsabilidades más grandes por mi propia voluntad”, hombre de 18 años.

5.4. Aspectos destacados por los participantes sobre la cultura y clima institucional.

El 44.9% de los empleados se sienten desafiados en las tareas que están desarrollando al momento del estudio. Sin embargo, frente a la pregunta de si están interesados en cambiar de proyecto, el 56.4% admite interés, mientras que el 43.6% de los participantes prefieren quedarse en el mismo proyecto.

Cuándo se indaga en una pregunta abierta qué es lo que los participantes más valoran de la empresa y de ser parte de la misma, se infieren algunas características de la cultura organizacional

y el clima especialmente valorados por los participantes. Las mismas se podrían agrupar en: buen ambiente de trabajo (“valoro el buen ambiente que hay siempre en las sedes, el compañerismo y la cercanía con los superiores”, hombre de 27 años; “valoro el ambiente familiar en el que trabajas”, mujer de 24 años), acompañamiento al crecimiento y autonomía en cuanto que se desafían las capacidades personales (“Valoro las grandes posibilidades que te dan para crecer y poder desarrollarte brindándote todas las herramientas necesarias”, mujer de 23 años), la oportunidad del primer empleo (“Valoro la oportunidad de darles un primer empleo a personas que más lo necesitan , en blanco con obra social y mucho más aún en este tiempo con lo difícil que es conseguir un trabajo de esta categoría. El trato y mas que nada las personas que son mis compañeros”, hombre de 23 años), la oportunidad a jóvenes que provienen de contextos de vulnerabilidad económica (“Valoro que de oportunidades laborales a los sectores con mayor dificultad para conseguir trabajo estable”, mujer de 21 años), la oportunidad de desarrollo en la industria de la tecnología (“Valoro las oportunidades que brinda a las personas para poder desarrollarse de manera profesional en el área de la tecnología”, mujer 29 años; “Valoro mucho que sea una empresa inclusiva, y que quiera darle trabajo a gente sin experiencia, gracias a eso creo que se forman las mejores personas, que si bien no saben todo, tienen mucho conocimiento. Crea personas independientes que están capacitadas para algún día crecer en el rubro de la tecnología”, mujer de 19 años; “Valoro la facilidad con la que uno entra a trabajar en una empresa tecnológica siendo este su primer empleo para muchos, valoro el buen ambiente de trabajo”, hombre de 20 años), el trabajo en equipo (“Valoro sus valores y posibilidades, que nos guían a poder trabajar en equipo, a sentirnos acompañados. Y la posibilidad del desarrollo personal, la confianza y respeto con nuestros compañeros”, mujer de 23 años), los compañeros y el equipo de trabajo (“Esta empresa rompió con todos los esquemas de una "empresa tipo" guarda su seriedad pero lo que más valoro es que entre todos los que trabajamos acá formamos una familia, me gusta mucho el compañerismo que hay”, mujer de 22 años; “La verdad valoro todo, el ambiente de trabajo es increíble y los compañeros siempre tratan de acompañarte en lo que hagas. La verdad me encanta”, hombre de 18 años; “Valoro el trato que tiene con sus empleados, las condiciones laborales en general son perfectas en comparación a otras, en entendimiento de ciertas inquietudes, la organización en general, que son muy comunicativos y saben entender a sus empleados”, hombre de 24 años).

Respecto a las aspiraciones y el futuro en términos de cuál sería el próximo paso fuera de la empresa, al 59.9% le gustaría trabajar en otra empresa de tecnología, el 10.3% preferiría trabajar en otra empresa y el 21.3% querría emprender un proyecto propio. El 7.8% selecciona otra opción y el 0.4% le gustaría las opciones anteriormente mencionadas.

6. Discusión y conclusiones

En el siguiente apartado, se hará una síntesis de los resultados obtenidos en discusión con la literatura expuesta en el marco teórico. A su vez, se detallarán las limitaciones que presentó esta investigación, y se relevarán posibles líneas de estudio en base a ésta.

Tal como reflejan los resultados descriptos, a partir del instrumento implementado a los jóvenes que residen en barrios populares de Buenos Aires, Rosario y Medellín y son empleados por una empresa de *Testing de Software*, la inserción laboral favorece el desarrollo de habilidades técnicas y competencias en general, y 9 de cada 10 participantes piensan que hay mejoras significativas en su vida a partir de haber comenzado a trabajar formalmente en la industria de la tecnología.

Para el primer objetivo planteado se puede validar la hipótesis propuesta de que el primer empleo de jóvenes de sectores populares sin experiencia favorece el desarrollo de habilidades técnicas y competencias, sin embargo es importante destacar que el 39,7% de la muestra tenía experiencia previa formal e incluso el 17,1% dice haber trabajado previamente en tecnología.

Empleabilidad refiere a la condición potencial que tiene una persona para conseguir un empleo y mantenerlo en el tiempo, se trata de competencias, cualificaciones y otras habilidades, que pueden ser transferidas a una persona y que refuerzan su capacidad para aprovechar una oportunidad educativa o de formación para a) encontrar y mantener en el tiempo un trabajo decente, b) progresar dentro de una misma empresa u organización en la que la persona está trabajando y, c) adaptarse a la evolución de la tecnología y las condiciones del mercado de trabajo (Castillo et al., 2014). En esta línea, la evaluación demuestra que dentro de la empresa de tecnología donde fue tomada la encuesta se promueve el desarrollo de la empleabilidad, a través de la promoción de habilidades técnicas y competencias que favorecen a conseguir y sostener la oportunidad de empleo.

En cuanto al desarrollo de habilidades técnicas, se podría inferir que los participantes consideran mejoras significativas en aquellas habilidades más básicas para el trabajo en la industria digital, no así en aquellas que implican tareas más complejas y específicas del *testing de software*. Además, un porcentaje significativo de participantes percibe que “tenía esta habilidad antes de comenzar a trabajar” en el caso de ortografía y expresión escrita estructurada. Puede inferirse que

esto se debe a que son habilidades no específicas de la industria y necesarias para muchas otras tareas y que la educación formal desde temprana edad las promueve.

Se espera que alguien se convierta en un tester avanzando y hasta profesional si se apasiona por la materia y combine la teoría que se obtiene en los libros y los cursos con ese conocimiento en la práctica activa. El testing no es una ciencia natural y no hay una solución absoluta de cómo debe realizarse el testing de Software; de hecho, hay muchas escuelas y convicciones diferentes dependiendo hacia donde se enfoque el testing específico. Y por eso no hay un sitio donde estudiar o desarrollarse sino más bien las recomendaciones para aprender sobre este oficio están relacionadas a escuchar las experiencias y opiniones de otros profesionales, a leer libros, a pensar en lo que uno escuchó y vió y compararlos con experiencias propias: lo que uno escucha es similar o diferente a lo que hace, ¿cómo? ¿por qué? ¿con qué efecto?, a usar esas experiencias en el trabajo diario tanto como sea posible y a estar en ambientes donde se pueda discutir lo que uno escucha, lee o piensa y experimenta con colegas o jefes e incluso mentores. Una vez leído y escuchado se propone escribir sobre estos temas en especial qué significado tiene para uno y cómo podría aplicarse en la práctica. Un tester profesional es una persona que pone el conocimiento del testing en acción de una manera profesional (Mette Hass, 2014).

La industria del software está en auge y buscando emplear a una gran porción de la población que cuente con las habilidades y competencias necesarias para la industria. Que pueden resumirse en fluidez en inglés, habilidades personales y gerenciales y habilidades técnicas específicas (Rodríguez Moreno & Olarte Rincón, 2016).

Si bien hay un aumento en el conocimiento de las habilidades técnicas de los participantes se ve que todavía hay habilidades relevantes que la industria del *software* demanda que no reflejan altas puntuaciones. Este es el caso particular de las habilidades de inglés y certificación ISTQB, en la cuales se deberá focalizar en la formación de los empleados para generar las habilidades que exige el mercado.

En el caso de las competencias, también se verifica un aumento significativo de la percepción de los participantes en el 100% de las competencias evaluadas. Dentro de estas las más destacadas son: aprendizaje y flexibilidad, orientación y servicio al cliente y co-responsabilidad y trabajo en equipo.

La competencia que más se destaca es la de aprendizaje y flexibilidad. Se puede pensar que al ser una industria en permanente innovación, en auge y crecimiento, favorece que se genere un proceso continuo de aprendizaje para satisfacer la demanda del mercado.

Se concluye además que tanto el desarrollo de habilidades técnicas como el de competencias se da en un proceso a lo largo del tiempo y esto se demuestra porque quienes ingresaron a trabajar entre 2014 y 2016 puntúan diferencias significativas en la mayoría de las habilidades técnicas con respecto a los que se incorporaron en 2018. En el caso de las competencias la que demuestra mayor diferencia entre el primer y segundo grupo es la de iniciativa y comunicación que a su vez es la que menos se percibe como desarrollada en el total de la muestra. Se infiere que esto tiene relación con que el 67.9% de la muestra ingresó a trabajar en 2018 siendo los que menos desarrollada tienen esta habilidad por llevar menos tiempo de trabajo en la empresa.

Otro dato significativo que se da en relación a esta competencia es la diferencia entre los grupos residentes de cada una de las ciudades. Dichas diferencias generan el interrogante de si la cultura propia de cada país y ciudad impacta en el desarrollo de la competencia más allá del ámbito laboral.

Es importante destacar que no se verifican diferencias ni asociaciones en función del nivel de estudio actual de la persona. Esto es relevante viéndolo a la luz del informe sobre el futuro del trabajo donde se plantea que el futuro del trabajo no será sobre títulos universitarios, sino más bien, será sobre habilidades. Líderes de grandes empresas de tecnología describen que lo más importante a la hora de analizar perfiles para sus equipos de trabajo no es el título en informática sino que miran especialmente qué tan bien pueden pensar y qué tan bien pueden codificar. De hecho entre las 20 habilidades de más rápido crecimiento en el último Índice de habilidades de Upwork, ninguna requiere título universitario (Kasriel, 2018).

Otro objetivo de este trabajo fue el de Identificar los cambios en la calidad de vida de los jóvenes a partir del empleo, la hipótesis propuesta fue que el desarrollo de habilidades técnicas y competencias en el empleo mejora la calidad de vida en los jóvenes.

Se define a la calidad de vida como un estado de satisfacción general que surge de la realización de las potencialidades que un individuo posee. Se incluyen en la definición aspectos subjetivos y objetivos (Ardila, 2003). Los resultados de la encuesta indican que el 90.6% de los empleados dice que desde que está trabajando en la empresa siente que hubo cambios o mejoras

en diferentes dimensiones objetivas y subjetivas de su vida. Entre los aspectos objetivos de la calidad de vida como el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente, las relaciones armónicas con la comunidad y la salud objetivamente considerada (Ardila, 2003), en la encuesta el 56.83% considera que el ingreso familiar mejoró luego de ingresar al empleo, el 36.75% afirma que tuvo mejoras en relación a la salud y el 13.68% asevera haber tenido alguna mejora respecto a su vivienda.

Por otro lado, en cuanto a los aspectos subjetivos de la calidad de vida, para tener una calidad de vida positiva un individuo necesita sentirse sano, productivo, seguro y capaz de expresar sus emociones y compartir su intimidad con otros en quienes confía (Ardila, 2003), en la encuesta, el 59.83% afirma que tuvo cambios positivos en su autonomía y el 7.26% cree que mejoró su educación y la crianza de sus hijos. Además, el 7.26% nombra otras áreas subjetivas de la calidad de vida que mejoraron a partir del ingreso a la empresa tales como el autoestima y la organización de sus tiempos.

Es sorprendente pensar que un grupo de jóvenes previamente calificados como ninis, con una serie de características psicosociales estereotipadas (Torre & Baquerin de Riccitelli, 2017), a partir de tener una oportunidad de empleo formal en la industria de la tecnología actualmente tienen un proyecto laboral y el 59.9% de los jóvenes se proyectan dentro del mercado formal de la tecnología y han desarrollado un potencial individual reflejado en el crecimiento de habilidades y competencias.

En cuanto a las limitaciones del trabajo, si bien los datos fueron tratados como confidenciales la encuesta no fue anónima, es por eso que puede pensarse como limitación, que podría alterar la veracidad de las respuestas debido a cuestiones de deseabilidad social en el ámbito del trabajo. Otra limitación surge frente a la variable de cultura y clima organizacional dado que en la encuesta fueron preguntadas de modo abierto resultando difícil estandarizar las respuestas para poder compararlas y analizarlas cuantitativamente.

Respecto a las futuras líneas de investigación, el trabajo realizado arroja los siguientes interrogantes: en primer lugar sería interesante evaluar con un estudio experimental en qué medida son las características propias de la empresa las que generan el impacto en el desarrollo de habilidades y competencias, o si el desarrollo es inherente a la inserción en cualquier trabajo. También, profundizar en el análisis la cuestión de género en relación a la inserción laboral en la industria de la tecnología. Por otro lado, poder estudiar en qué medida el impacto positivo en la

calidad de vida de los trabajadores genera mayor adherencia para con la empresa. Y en última instancia, evaluar cómo impactan las diferencias culturales de cada país o ciudad en el desarrollo de competencias para la inserción laboral.

En términos de aplicabilidad práctica este trabajo contribuye primeramente a brindar información útil a la empresa de tecnología, en especial a las áreas de capital humano y de operaciones. En segundo lugar a comprender de forma profunda el perfil de los empleados de la empresa y la situación que viven a la hora de ingresar. A su vez se identifican los cambios en cuanto a su desarrollo personal y profesional en relación a habilidades técnicas y competencias y su grado de satisfacción con la empresa y valoración de los principales rasgos de la cultura organizacional, así como propuestas de cambios para mejorar el trabajo. Además este trabajo contribuye al diseño de estrategias para brindar a los jóvenes de barrios populares más y mejores oportunidades de trabajo e ingresos que desarrollen su potencial individual y colectivo considerando a la industria digital como un mercado en auge, accesible y demandante de una fuerza de trabajo capacitada.

7. Referencias bibliográficas

- Aguilar, A. G. & López, F. M. (2016). Espacios de pobreza en la periferia urbana y suburbios interiores de la Ciudad de México: Las desventajas acumuladas. *EURE*, 42(125), 5-29. doi:10.4067/S0250-71612016000100001
- Ardila, R. (2003). Calidad de vida: una definición integradora. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 35(2), 161-164.
- Argudín, Y. (2001). Educación basada en competencias. *Revista Magistralls*, 20, 39-61
- Capriati, A. J. (2014). «Una Aventura Abierta». Acontecimientos Biográficos de Jóvenes Residentes en Villas y Barrios Populares del Gran Buenos Aires, Argentina. *Última década*. 22(40).
- Castillo, V., Ohaco, M. y Schleser, D., (2014). Evaluación de impacto de la inserción laboral de los beneficiarios de los cursos sectoriales de formación profesional. Argentina; Oficina de País de la OIT para Argentina.
- de Hoyos, R., Halsey R., & Székely, M. (2016). *Ninis en América Latina: 20 millones de jóvenes en busca de oportunidades*. Washington, DC: Grupo Banco Mundial.
- Ermida, O. (2000). Trabajo decente y formación profesional. *Boletín Cinteфор*; 151, 9-26.
- Escobar González, A. (2016). La Importancia del Marketing Interno en las Organizaciones. *Revista Management y empresa*. 24-29.
- Hernandez Cardoso, J. C., Silva Arias, A. C., Sarmiento Espinel, J. A. (2016). Factores asociados a la exclusión educativa y laboral de los adolescentes colombianos. *Revista de economía del Caribe*. (17), 64-89.
- Kasriel, S. (2018). Freelancing in America 2018 [presenación]. Recuperado de: <https://www.slideshare.net/upwork/freelancing-in-america-2018-120288770/1>
- Lisbona, A., Palaci, F., Salanova, M. & Frese, M. (2018). The effects of work engagement and self-efficacy on personal initiative and performance. *Psicothema*, 30(1), 89-96. doi: 10.7334/psicothema2016.245
- Machado, M., Mantiñán, L.M., & Grinberg, S. (2016). Relatos de infancias: nacer y vivir en las villas del sur global. Cartografía y devenir de la subjetividad en las sociedades

contemporáneas. *Última década*, 24(45), 140-157. doi:10.4067/S0718-22362016000200008

Mette Hass, A. (2014). *Guide to Advanced Software Testing* (2a ed.). Norwood: Artech House.

Morelos-Gómez, J. y Fontalvo-Herrera, T. J. (2014). Análisis de los factores determinantes de la cultura organizacional en el ambiente empresarial. *Entramado*, 10(1), 96- 105.

Moyano Díaz, E.; Castillo Guevara, R.; Lizana Lizana, J. (2002). Trabajo informal: motivos, bienestar subjetivo, salud y felicidad en vendedores ambulantes. *Psicología em Estudo, Maringá*, 13(4), 693-701.

Quiñones, M. & Van Rompaey, E. (2015). Las relaciones de género en la producción de software: los límites de la autonomía en el trabajo. *Revista Punto Género*, (5), 25-41.

Rodríguez Moreno, D., & Olarte Rincón, L. (2016). Factores críticos en la industria del software. *Criterio Libre*. 14(22), 169-198. [Accedido 19 Septiembre 2018], 199-201. doi:10.18041/1900-0642/criteriolibre.2016v14n24.87

Sánchez-Castañeda, A. (2014). Los jóvenes frente al empleo y el desempleo: la necesaria construcción de soluciones multidimensionales y multifactoriales. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 19, 133- 162.

Schwarzmtzmann, L. (2003). Calidad de vida relacionada con la salud: aspectos conceptuales. *Ciencia y enfermería*, 9(2), 09-21. doi:10.4067/S0717-95532003000200002

Segredo Pérez, A.; García Milian, J.; Cabrera, L. y Perdomo Victoria, I . (2017). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional: una aproximación conceptual. *Infordir*, 24(enero – junio), 86 -99.

Solís, P., Cerrutti, M., Giorguli, S. E., Benavides, M. y Binstock G. (2008). Patrones y diferencias en la transición escuela-trabajo en Buenos Aires, Lima y Ciudad de México. *Revista latinoamericana de población*. 1(2), 127-146.

Tapia, S. A. (2018). “No me agrada viajar” . Moverse en la ciudad como desafío cotidiano para jóvenes de barrios populares de Buenos Aires. *Última década*, 26(48), 201-233. doi:10.4067/S0718-22362018000100201

Torre, L., & Baquerin de Riccitelli, M. (2017). Los jóvenes argentinos que no estudian ni trabajan: déficit de integración social. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 158: 97-116. doi:10.5477/cis/reis.158.97

Varela Pinedo, Luis F. (2016). Salud y calidad de vida en el adulto mayor. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. 33(2) [Accedido 19 Septiembre 2018], 199-201. doi:10.17843/rpmesp.2016.332.2196

8. Anexos

Carta a la institución y consentimiento informado



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA ARGENTINA
Facultad de Psicología y Psicopedagogía Departamento de Psicología

Buenos Aires, 2018

A quién corresponda,

Me encuentro realizando mi Trabajo de Integración Final, dirigida por la Lic. Delfina Bonorino, el cual consiste en la inserción laboral de jóvenes de barrios populares. Solicito a través de esta nota su consentimiento para administrar la siguiente encuesta a todos/as los/as jóvenes empleados por Arbusta.

La encuesta consiste en un cuestionario virtual autoadministrable con una duración de entre 20 y 30 minutos, con fecha y horario a convenir según disposición de la organización.

No se analizarán los datos de forma individual sino que se procederá a un estudio comparativo de grupos. Será anónimo y voluntario; con consentimiento informado a la organización y dónde cada joven podrá dejar de contestar el protocolo, en caso de sentirse incómodo, sin ningún tipo de compromiso. Los resultados serán confidenciales y serán utilizados con fines académicos. Anexo a continuación el protocolo autoadministrable.

Desde ya agradezco a la institución y quedo a disposición de la misma por cualquier consulta o inquietud.

Milagro Pereyra Iraola
e-mail: milagropiraola@gmail.com
Te.: 11 68122485

¿Cómo podemos mejorar nuestro desarrollo personal y profesional?

En Arbusta buscamos el desarrollo integral de cada una de las personas de nuestro equipo. Esto implica de a poco y en forma gradual, ir aprendiendo cosas nuevas, tomando nuevos desafíos, generando nuevas habilidades. Para fortalecer lo que como empresa estamos haciendo bien y para refinar lo que tenemos que mejorar para que ese desarrollo suceda en cada uno/a diseñamos esta herramienta.

Otro objetivo que tenemos con estas preguntas es que, a medida que vayas contestándolas, puedas hacer un proceso de reflexión sobre tu crecimiento y desarrollo personal y profesional en relación a tu trabajo en Arbusta.

Nos parece importante aclarar que, si bien las respuestas a este formulario no son anónimas porque a Arbusta le importa escuchar tu voz, toda la información que compartas es confidencial y la analizaremos como datos para que la organización crezca en su desarrollo integral y en implementar programas que puedan fortalecer aún más el desarrollo de todos/as.

1. Datos Personales

1. Dirección de correo electrónico
2. Repetir correo electrónico
3. Apellido
4. Nombre
5. DNI/Pasaporte
6. Teléfono fijo
7. Teléfono celular
8. Fecha de nacimiento
9. Lugar de nacimiento
10. Género:
 - Mujer
 - Hombre
 - Otro:
11. Estado civil
 - Soltera/o
 - Casada/o
 - Divorciada/o
 - Viuda/o
 - Conviviente legal (cónyuge)
12. Hijos

- No tengo
 - 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - Más de 4
13. Dirección
14. Número
15. Piso
16. Manzana
17. Barrio
18. Código postal
19. ¿Cómo conociste ArbustA?
- Redes sociales
 - Publicidad
 - Nota periodística
 - Me avisó una persona conocida
 - Doncel
 - Programa nuevas oportunidades (Gob de Santa Fe)
 - Programa de Inserción Laboral (PIL)
 - Bolsa de trabajo
 - Otra....
20. ¿Cuándo ingresaste a trabajar en Arbusta?
- En Junio o Julio 2018
 - De Enero a Mayo 2018
 - De Junio a Diciembre 2017
 - De Enero a Mayo 2017
 - 2016
 - 2015
 - 2014 o antes
21. Centro de Arbusta dónde trabajás
- Capital Federal - Argentina
 - Rosario - Argentina
 - Medellín - Colombia

2. Trabajo / educación

-
1. Antes de ingresar en Arbusta, ¿habías trabajado en algo vinculado a tecnología?
 - a. No
 - b. Sí
 - c. Otra...
 2. ¿Arbusta fue tu primer trabajo en relación de dependencia?
 - a. No
 - b. Sí
 - c. Otra...
 3. ¿Cuándo ingresaste en Arbusta, tu nivel de estudios/formación era...

	No comenzado	Abandonado	En curso (curso preliminar, 1ero y 2do año)	En curso avanzado	Graduado
Secundario					
Terciario					
Universitario					

4. Hoy, tu nivel de estudios/formación es...

	No comenzado	Abandonado	En curso (curso preliminar, 1ero y 2do año)	En curso avanzado	Graduado
Secundario					
Terciario					
Universitario					

5. Cuando ingresaste al entrenamiento de Arbusta, ¿ya sabías algo de tecnología?
 - a. Nada
 - b. Manejo de redes sociales personales
 - c. Microsoft Office
 - d. Lenguaje de programación
 - e. Hardware

- f. Sistemas operativos
 - g. Bases de datos o SQL
 - h. Testeo de software
 - i. Otra...
6. ¿Hiciste curso/s de formación desde que iniciaste tu vínculo con Arbusta?
- a. Programación
 - b. Inglés
 - c. Administración
 - d. No realicé ningún curso
7. Si no realizaste ningún curso, ¿podrías contarnos por qué?
- a. Falta de tiempo
 - b. No me llegó la oportunidad
 - c. No me interesa
 - d. Otra...
8. ¿Cuál es tu nivel de inglés?
- a. Nulo
 - b. Básico
 - c. Intermedio
 - d. Avanzado

3. Desarrollo de Habilidades Técnicas

¿Cómo sentís que mejoraron tus habilidades técnicas desde que estás en Arbusta?

	Nada	Poco	Mucho	tenía esta habilidad antes de comenzar	todavía no trabajé en un proyecto relacionado a esta habilidad
Organización y Uso de Archivos: Documentos de texto, Hojas de cálculo, Presentaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ortografía	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Expresión escrita estructurada	<input type="radio"/>				
Carga de contenidos en diferentes plataformas	<input type="radio"/>				
Moderación de contenidos	<input type="radio"/>				
Taggeo/Etiquetado	<input type="radio"/>				
Atención al cliente	<input type="radio"/>				
Ejecución de TCs y reporte de bugs	<input type="radio"/>				
Diseño de TCs	<input type="radio"/>				
Uso de herramientas para reporte de bugs (Ej. Jira, Redmine, etc)	<input type="radio"/>				
Testeos en Dispositivos móviles: Android /IOs	<input type="radio"/>				
Usabilidad/Experiencia de usuario	<input type="radio"/>				
Carga y seguimiento de Métricas	<input type="radio"/>				
Metodologías ágiles	<input type="radio"/>				
Uso de herramientas de conexión remota, ej: Citrix, VPN, escritorio remoto, etc.	<input type="radio"/>				
Inglés	<input type="radio"/>				
Certificación ISTQB	<input type="radio"/>				

4. Desarrollo de Competencias

En Arbusta trabajamos con un modelo de Competencias. La competencia es una aptitud que tiene una persona, es decir las capacidades, habilidades y destrezas con las que cuenta para llevar adelante una tarea determinada. Al trabajar con un modelo de competencias, hacemos foco en las fortalezas, y las posibilidades de crecimiento y desarrollo de cada persona. Las competencias se pueden desarrollar, no son estáticas. Hay muchísimas competencias. En Arbusta elegimos 6 competencias para desarrollar en cada persona de nuestro equipo, porque (a) consideramos que son las habilidades que Arbusta como empresa de servicios tecnológicos necesita para consolidarse, y (b) son competencias clave para desarrollarse como profesional en el trabajo del futuro. Autonomía, Foco en Resultados, Orientación al Cliente, CoResponsabilidad y Trabajo en Equipo, Iniciativa y Comunicación, Aprendizaje y Mejora Continua.

A continuación encontrarás una lista de enunciados sobre competencias que se desarrollan en el trabajo. Podrás sentirte más o menos identificado/a con cada una de ellas. Vas a contestar: **Siempre** cuando te sientas muy identificado con el enunciado, **Casi siempre** cuando te sientas identificado/a con el enunciado, **A veces** cuando consideres que estás en camino para lograrlo aun que todavía estás lejos, **Nunca** cuando el enunciado no te representa y **No aplica** cuando crees que es una competencia que tenés desde antes de trabajar en Arbusta, es decir que Arbusta no tuvo nada que ver en el desarrollo de esta competencia.

Deberás contestar TODOS los enunciados sin dejar ninguno sin contestar.

Todos los enunciados comienzan con “Desde que empecé a trabajar en Arbusta...”

Desde que empecé a trabajar en Arbusta...	No aplica	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
... me siento más capacitado/a para, luego de haber aprendido una tarea realizarla solo/a de principio a fin	<input type="radio"/>				
... puedo organizar mi tiempo de forma tal que logro mis objetivos de trabajo sin necesitar que otros me digan qué hacer	<input type="radio"/>				
... puedo tomar decisiones que corresponden a mi trabajo usando un criterio adecuado	<input type="radio"/>				
... me animo más a proponer nuevas iniciativas, soluciones y/o alternativas para mejorar los procesos de nuestro trabajo, pueden ser iniciativas de trabajo o puede ser iniciativas sociales como organizar un after, o crear un plan por slack, etc.	<input type="radio"/>				
... mejoraron mis habilidades para comunicar a mi equipo las iniciativas y/o soluciones que pensé para mejorar los procesos de trabajo	<input type="radio"/>				
... me arriesgo a romper con las ideas y conceptos que tengo sobre la gente y las el trabajo	<input type="radio"/>				
... considero que tengo una actitud positiva para integrarme al grupo de trabajo, generando buenas relaciones con los demás y	<input type="radio"/>				

un buen clima de trabajo

- | | | | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ... colaboro y comparto información con mis pares, supervisores y clientes para brindar ayuda para hacer un trabajo mejor | <input type="radio"/> |
| ... Logro generar vínculos positivos con personas que de antemano pensé que serían diferentes a mi | <input type="radio"/> |
| ... soy más capaz de ponerme en el lugar del otro, respetar las diferencias, opiniones y posturas de los demás | <input type="radio"/> |
| ... soy capaz de ponerme en el lugar de los clientes, entiendo lo que necesitan y cómo lo necesitan | <input type="radio"/> |
| ... escucho y me esfuerzo por reconocer y comprender la perspectiva y necesidad del cliente | <input type="radio"/> |
| ... mejoré mi habilidad para expresarme de forma clara y efectiva (con mis compañeros, líderes, jefes, clientes) | <input type="radio"/> |
| ... aprovecho las oportunidades para aprender de la experiencia propia o de la de los demás | <input type="radio"/> |
| ... me esfuerzo constantemente por progresar y mejorar mi desempeño | <input type="radio"/> |
| ... busco herramientas, medios o motivos para estar actualizado en lo vinculado a mis tareas | <input type="radio"/> |
| ... puedo adaptarme fácilmente a nuevas situaciones, o cambios de proyectos | <input type="radio"/> |

5. Desarrollo Personal

¿Sentís que estar en Arbusta te incentiva a comprometerte con otros proyectos más personales?

Ej: terapia, mudarte, desarrollar algún proyecto, impulsar una causa que te inquieta, hace un hobby que tenías ganas hace mucho.

.....
.....
.....
.....

Desde que trabajás en Arbusta, ¿hubo cambios (mejoras) en las siguientes dimensiones?

- Salud
- Autonomía
- Vivienda: Mejora habitacional o mudanza
- Educación y crianza de los hijos
- Ingreso familiar
- Ninguna
- Otra...

¿Podrías explicar, dar ejemplos?

.....
.....
.....
.....

6. Sobre Arbusta

¿Te sentís desafiado en las tareas que estás desarrollando ahora?

- Si
- No
- A veces

¿Te interesaría cambiar de de proyecto?

- Sí
- No

Por favor explicanos, por qué te gustaría cambiar de proyecto. ¿Identificaste a qué proyecto te interesaría pasar?

.....
.....
.....

.....
Por favor explicanos por qué no te gustaría cambiar de proyecto.

.....
.....
.....
.....
.....
¿Qué valorás de Arbusta?

.....
.....
.....
.....
.....
¿Qué te gustaría cambiar de Arbusta?

7. Tu Próximo Paso

En tu próximo paso dentro de Arbusta, ¿qué te gustaría hacer?

.....
.....
.....
.....
.....
En tu próximo paso fuera de Arbusta, ¿qué te gustaría hacer?

- trabajar en otra empresa de tecnología
- trabajar en otra empresa
- emprender un proyecto propio
- otra.....

¿Dónde te ves en cinco años? Escribí un párrafo imaginando cómo será tu vida en cinco años...
¿cómo estás? ¿cómo te sentís? ¿con quién vivís? ¿cómo son tus vínculos? ¿dónde estás trabajando?
¿estás estudiando? ¿tenés hobbies?

.....
.....
.....