

“Evaluación del Servicio de Apoyo a la Búsqueda de Empleo e Inserción Laboral de la Oficina de Empleo de la Ciudad de Corrientes y su Interacción con el Servicio de Información Local de las Bibliotecas”

Bib. Soto Burgos, Jorge Arrael de Jesús (arraelsb@gmail.com)
Biblioteca Nivel Superior “Teresa E. Viudes” Instituto Superior Carmen Molina de Llano

Bedrán, Hilda Carmen (lolibedran@gmail.com)
Biblioteca Municipal Recreativa “El Palomar”

Frati, Carmen Gisela (carmina132@hotmail.com)
Biblioteca Central Universidad de la Cuenca del Plata

Corrientes-Capital

Resumen

El abordaje de la falta de empleo y la dificultad para encontrarlo son monedas corrientes en la actualidad y en nuestra realidad social. En un contexto de crisis económica, social, política y de emergencia ocupacional nacional, se puso en funcionamiento una serie de acciones enmarcadas sobre las políticas públicas de acceso a la información y derecho al trabajo digno, resultando así programas específicos orientados a facilitar la inserción laboral de la población administrados por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

Para lograr el crecimiento económico y elevar el índice de empleo, las acciones a implementar requieren de actividades que tiendan a mejorar las calificaciones y condiciones de empleabilidad de las partes interesadas y aumentar sus posibilidades de acceso a la cartera laboral.

La evaluación crítica y objetiva del servicio, permitirá calificar el grado de correlato entre la ejecución de un programa (*bajado de plano nacional*), su implementación con acciones concretas y el cumplimiento de los objetivos propuestos para el cometido de la problemática social en cuestión. Todo ello enfocado desde la perspectiva de la interacción con las unidades de información (*bibliotecas*) y el ofrecimiento de sus Servicios de Información Local (*SIL*).

Palabras claves:

EMPLEO%INSERCIÓN LABORAL%OFICINA DE EMPLEO%
%BIBLIOTECAS%SERVICIO DE INFORMACIÓN LOCAL

Introducción

El nuevo perfil del bibliotecario en la actual sociedad de la información lleva a abordar nuevos desafíos complementando a los tradicionales potencializando el desenvolvimiento de las unidades de información.

El bibliotecario debe estar familiarizado con las necesidades de información del usuario y crear productos que respondan a las mismas. Una vez identificadas las necesidades de información, el profesional desarrolla productos y servicios informativos de valor añadido que respondan a dichas necesidades.

Centrado en las nuevas competencias como son el diseñar, aprobar y evaluar servicios y sistemas de información y el de realizar estudios e investigaciones sobre los mismos el presente trabajo pretende dejar evidenciado la evaluación de un servicio específico y la interacción (*si es que existe*) con las unidades de información y su prestación efectiva a sus colectivos de usuarios.

La evaluación regular de cómo se usa la información que proporcionan las UI, la recopilación de datos y la adopción de criterios para medir la frecuencia de uso de los servicios prestados permite conocer la satisfacción del “cliente” y el impacto que tiene el suministro de información que proporcionan en la toma de decisiones las organizaciones que manejan información como capital e insumo vital.

Esta tendencia es impulsada principalmente por los nuevos medios disponibles para crear y divulgar información mediante tecnologías digitales y la concepción del “recurso de información” como la representación tangible que permite que la información pueda considerarse como conocimiento y proceso de adquisición del mismo.

El bibliotecario pues, como gestor de la información tiene un profundo conocimiento del contenido de los recursos de información incluyendo la capacidad para evaluarlos y filtrarlos críticamente, mejorando continuamente los servicios de información en respuesta a las necesidades cambiantes. Los flujos de información, las comunicaciones y los mecanismos de coordinación se están sistematizando en muchos sectores de la sociedad, proceso que se traduce en la aparición progresiva de nuevas formas de organización social y productiva tales como la participación ciudadana y los servicios de información local o servicios de información al ciudadano.

Marco Referencial

Marco Teórico

A modo de presentar una postura referencial en la temática es necesario conocer, y desarrollar ciertos términos y expresiones de acuerdo a referentes especializados que abordan literatura asociada. Se presentan nociones básicas referidas a tipología de biblioteca, participación ciudadana, social y servicio de información local.

En palabras de Cunill Grau (1991) se puede definir a la Participación Ciudadana como *“aquel tipo de práctica social que supone una interacción expresa entre el Estado y actores de la sociedad civil, a partir de la cual estos últimos penetran en el Estado”* (p. 17).

La Guía 2012 de Servicio de Información Ciudadana de la CONABIP distingue dos tipos de participación por parte del ciudadano, preponderando la Participación Social concebida aquella como *“la relacionada con la esfera de las organizaciones, referida a los fenómenos de agrupación de los individuos en organizaciones a nivel de la sociedad civil para la defensa de sus intereses sociales”* (p.16).

Díaz Grau (2006) expresa concretamente al Servicio de Información Local como:

“el servicio bibliotecario más integrado en el tejido social del municipio, el cual reúne toda la información que a través de los distintos frentes administrativos, políticos, sociales, económicos, comerciales, culturales, etc.; ofrece el municipio, los estructura con el propósito de que puedan ser fácilmente consultados, y los difunde garantizando la igualdad de las posibilidades de los ciudadanos a la hora de acceder a la información de y sobre el municipio” (p. 51).

De los conceptos enunciados se determina como organismos fundamentales para amalgamar sus cometidos a las Bibliotecas Populares y a las Oficinas de Empleo.

La primera es definida como *“una asociación civil autónoma creada por la iniciativa de un grupo de vecinos de una comunidad. Ofrece servicios y espacios de consulta, expresión y desarrollo de actividades culturales, de la lectura y de extensión bibliotecaria en forma amplia, libre y pluralista”* (Ley de Bibliotecas Populares, 1986, República Argentina).

La segunda como *“un espacio destinado a brindar servicios de empleo tanto a las personas que buscan lograr su inserción en el mercado de trabajo como a los empleadores que necesitan contratar personal”* (Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social).¹

¹ Portal (MTEySS) <http://www.trabajo.gov.ar>

Marco Institucional / Antecedentes

En el año 2006 mediante el expediente administrativo N° 1663 la Secretaría de Salud, Desarrollo Social y Medio Ambiente solicita la creación de la Oficina de Empleo. La misma responde a requerimientos oficiales por parte del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación (*MTEySS*).

Por Resolución N° 1474, el 27 de Julio de 2006 en el ámbito de la Municipalidad de la Ciudad de Corrientes se crea la Oficina de Promoción del Empleo con dependencia funcional de la Secretaría de Salud, Desarrollo Social Comunitario y Medio Ambiente. Su jefatura operativa estuvo a cargo del Coordinador General Dn. Pisarello Luís Gustavo, acompañado de una Coordinadora Operativa la Sra. Retamozo Elida Ester y Funciones Administrativa bajo la conducción de la Sra. Coronas Graciela Ma. Ester. Ocho entrevistadores, un encargado de proyectos, un intermediario empresarial y una asistente social.

Su objetivo principal perseguía la asistencia a personas en la búsqueda de empleo, orientación, colocación e intermediación laboral, asesoramiento para el empleo autónomo, la promoción para la capacitación y educación de los postulantes beneficiarios del Programa Jefes de Hogar (*PHJ*), seguro de desempleo y para brindar información a los empleadores sobre legislación laboral, programas de empleo e incentivos para contratación de personal.

Sus primeras actuaciones tuvieron lugar en inmediaciones del Palacio Municipal de la ciudad. Posteriormente se le otorga un espacio físico propio creado a medida para el desarrollo de las actividades inherentes de la OE.

Actualmente tiene emplazamiento y residencia en Pasaje G. Villanueva 1450 con instalaciones adecuadas y equipamientos tecnológicos operacionales modernos provistos por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación, quien acompaña la labor en cuanto a la capacitación, seguimiento y evaluación constante del personal que integra y presta servicios a la comunidad en la Oficina de Empleo Correntina.



Servicio de la Oficina de Empleo analizado:

“APOYO A LA BÚSQUEDA DE EMPLEO E INSERCIÓN LABORAL”

Contextualización del Problema

En mayo de 2002, en el contexto de crisis económica, social, política y de emergencia ocupacional nacional, se puso en funcionamiento el Programa Jefes de Hogar (*PHJ*). El objetivo de PHJ era brindar una ayuda económica de \$150 mensuales para atender a personas desocupadas, jefes o jefas de hogar con hijos menores de 18 años a cargo, o hijos discapacitados y donde el cónyuge también se encuentre desocupado.

En el año 2004, el Decreto presidencial 1506, por el cual se prorrogaba hasta el 31 de diciembre de 2005, la Emergencia Ocupacional Nacional y la vigencia del Programa Jefes de Hogar estableció que aquellos beneficiarios del Programa que reunían condiciones de empleabilidad fueran atendidos a través de programas específicos orientados a facilitar su inserción laboral administrados por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (*MTEySS*). Por otra parte, el mismo Decreto menciona que el resto de los beneficiarios podrían ser incorporados a programas destinados a grupos vulnerables implementados desde el Ministerio de Desarrollo Social.

Ese año, en un contexto de crecimiento económico y del empleo, el Gobierno Nacional crea el **Seguro de Capacitación y Empleo**, que fue administrado a través del MTEySS, a los fines de que las personas incorporadas a éste participen en acciones que tiendan a mejorar sus calificaciones y condiciones de empleabilidad y aumentar sus posibilidades de inserción laboral.

Se trata de lograr así la integración de los trabajadores desocupados en una política activa de empleo para la inserción laboral, a partir de su participación en actividades de formación y entrenamiento laboral, finalización de los estudios primarios y secundarios, orientación en la búsqueda de empleo y apoyo a la inserción laboral. En una primera fase se incorporaron al Seguro de Capacitación y Empleo los beneficiarios del Programa Jefes de Hogar.

La implementación del Seguro de Capacitación y Empleo se realizó de manera progresiva en distintos Municipios del país a partir de la celebración de Convenios entre el MTEySS y los Gobiernos Provinciales y Municipales; Participando cada uno con responsabilidades y funciones específicas, la Gerencia de Empleo y Capacitación Laboral (*GECAL*), como representante del MTEySS en el territorio; el Gobierno Provincial, el Gobierno Municipal a través de su Oficina de Empleo.

Dependiendo de la oferta disponible en cada localidad, las actividades de apoyo a la inserción laboral podrán ser: orientación y apoyo a la búsqueda de empleo (*talleres*), intermediación laboral, actividades de formación profesional y capacitación laboral (*cursos*), entrenamiento para el trabajo (*participación en proyectos de entrenamiento en instituciones públicas y privadas*), finalización de los estudios primarios o secundarios, apoyo a la inserción laboral (*en empleos en el sector público o privado*) y apoyo al desarrollo de proyectos de autoempleo (*individuales o asociados*).

Y, ¿qué es una **Oficina de Empleo**?

Es un espacio destinado a brindar servicios de empleo tanto a las personas que buscan lograr su inserción en el mercado de trabajo como a los empleadores que necesitan contratar personal. Así, un servicio de empleo es un sistema que interrelaciona un conjunto de herramientas de políticas activas de empleo, las oportunidades de trabajo originadas en el sector público y privado de la economía y las personas desocupadas o que buscan mejorar su inserción laboral.

La implementación de Servicios de Empleo cuenta con antecedentes en el MTEySS, y es el resultado del convenio 88 suscripto por la OIT –ratificado por nuestro país– y lo Prescripto por la Ley de Empleo.

En este marco, los procesos de creación y fortalecimiento de Oficinas de Empleo (*OE's*) impulsaron la consolidación de **nuevos espacios institucionales** que permitieron garantizar la prestación de servicios de empleo, orientados a interrelacionar un conjunto de herramientas de políticas activas de empleo articulando tres ejes fundamentales: **orientación laboral, calificación/formación profesional e inserción laboral**.

Las oficinas de empleo tienen como destinatarios y potenciales usuarios:

- Personas con problemas de empleo: desocupados, subocupados, beneficiarios de programas, personas que desean cambiar de empleo, entre otros.
- Empleadores: empresas grandes, PYMES, particulares, estado, cooperativas.
- Microemprendedores: aquellas personas que detectan oportunidades y las provechan enfocados a la creación de microempresas.

Descripción del Servicio

El objetivo es **mejorar la capacidad individual de las personas para la búsqueda de empleo**, incrementando sus posibilidades de inserción laboral, a través de:

- Entrevistas (*Historia Laboral*)
- Derivación a:
 - Atención individual
 - Taller ABE (*Apoyo a la Búsqueda de Empleo*)
- Seguimiento

A través de los talleres se intenta que las personas reduzcan el tiempo de búsqueda de empleo, conozcan la situación del mercado laboral, reconozcan diferentes modalidades y herramientas de búsqueda de empleo, logren planificar acciones concretas de búsquedas adecuadas a su perfil laboral.

Organización del Servicio

La Historia Laboral es un instrumento fundamental de la Oficina de Empleo. El formulario de Historia Laboral tiene como objetivo recoger datos de la identidad, la educación y formación, los antecedentes laborales y las ocupaciones para las que se postula el entrevistado. Estos datos permiten construir y actualizar la trayectoria laboral, en el marco de una entrevista que implica un intercambio entre el entrevistador y el postulante.

La vinculación de los postulantes con la OE se realiza a través de diversas instancias siempre enmarcadas en una entrevista: en un primer momento, la inscripción en la Oficina de Empleo a través de la confección inicial de la historia laboral; y luego, el seguimiento de las acciones de formación y reinserción laboral realizadas por el postulante. La entrevista es, por lo tanto, un componente central del desarrollo de los servicios que brinda la OE.

La Entrevista es una instancia tanto de diagnóstico como de actualización de la situación educativa, formativa y laboral de cada entrevistado. El entrevistador tratará de obtener una descripción precisa de las características del entrevistado, así como información sobre los aspectos y situaciones que fortalecen u obstaculizan sus posibilidades de inserción laboral.



El entrevistador debe tener claramente definidos los objetivos que pretende alcanzar en la entrevista. Se vinculará con el entrevistado buscando, a través de las preguntas del formulario y de la conversación, obtener información que le permita lograr:

- Orientarlo en la reconstrucción de su trayectoria laboral.
- Orientarlo en la elaboración de su proyecto personal de búsqueda de empleo.
- Informarlo y/o derivarlo hacia prestaciones sociales y/o de empleo adecuadas a su situación personal (*ofertas de empleo privado o público, oportunidades de autoempleo, práctica laboral, capacitación y formación profesional, terminalidad educativa, servicios sociales, etc.*).
- Realizar el seguimiento de los avances en su proyecto de búsqueda de empleo.

Se realizan distintos tipos de entrevistas: **entrevista inicial** (produce el primer acercamiento del postulante a la OE, es aquí donde se comenzará a completar su historia laboral y donde de comenzarán a construir las primeras estrategias para su reinserción laboral); **entrevista de seguimiento** (la o las entrevistas de seguimiento se producirán en encuentros posteriores a la entrevista inicial, cuya frecuencia variará en función de la situación particular de cada usuario y de los compromisos que asuma de acuerdo con el programa del que sea beneficiario) y por último la **entrevista de selección para la intermediación laboral** (el propósito específico de esta entrevista es la evaluación del perfil del entrevistado en relación con uno o más puestos demandados).

La Derivación es una acción fundamental en la orientación laboral que está presente en las entrevistas, tanto la inicial como las de seguimiento. Las derivaciones que realizarán los entrevistadores serán principalmente hacia: colocación en un puesto de trabajo, instituciones educativas, instituciones de formación profesional, talleres de orientación laboral, talleres de apoyo a la búsqueda de empleo y talleres de orientación al trabajo independiente.

Las personas que presenten dificultades o necesidades no referidas al empleo y formación serán derivadas por el entrevistador al área específica vinculada con su problemática, como Acción o Desarrollo Social, salud, vivienda, documentación, etc.

Los Talleres están destinados a los beneficiarios/as del Plan Jefes de Hogar y del Seguro de Capacitación y Empleo; a los trabajadores/as desocupados/as; a los subocupados/as; a los que buscan empleo por primera vez; y a quienes tengan otras

situaciones laborales. Los talleres se realizan a través de los ejes temáticos sobre el mercado de trabajo, para conocer las características del mercado laboral local; la historia laboral, donde cada persona determina su trayectoria formativa ocupacional y se elabora su perfil laboral y; se dan a conocer las herramientas y modalidades para la búsqueda de empleo como la elaboración de currículums y cartas de presentación y el plan de acción a seguir.

La Guía de Recursos Locales que cada OE debe sistematizar es un instrumento fundamental para la derivación. El entrevistador debe disponer de esta guía, en formato electrónico y/o papel, para consultar la información, la que debe actualizarse permanentemente. Es necesario que todos los miembros del equipo de la OE tengan acceso a esta información, que brinda herramientas fundamentales para la orientación laboral (*cupos para los cursos de capacitación, restricciones para la inscripción, direcciones, documentación requerida, horarios, etc.*).

Efectivización del Servicio

Para implementar los servicios que ofrece la Oficina de Empleo, se convocó, en una primera instancia, a tres jornadas de sensibilización en un club perteneciente al Municipio con gran concurrencia de personas interesadas en conocer las novedades, y luego se continuó con la sensibilización en los barrios, en varias oportunidades donde se contestaron a inquietudes de los participantes.

Los convocados acudieron en masa para interiorizarse del nuevo sistema y se procedió a efectivizarse la entrevista y posterior carga en la base de datos denominada plataforma Gestión de Empleo y ofreciendo las alternativas de talleres de capacitación a quienes demostraran interés o derivaciones a distintos niveles de estudio o de asistencia social, utilizando para ello una Guía de Recursos, elaborado por los integrantes de la oficina.

A través del contacto con las distintas empresas del medio en un rol de intermediación laboral por ejemplo se destacan empresas como Wal-Mart, Carrefour, Nea Servicios Integrales, Limpiolux Norte, entre otros. Dándoles la posibilidad a trescientas veinticinco personas de insertarse en ámbito laboral con un convenio de aceptación de tres meses de trabajo con posibilidad de un contrato permanente dependiendo esto de las empresas.

Resultados y/o Impacto

A modo de analizar el impacto de la implementación del servicio es necesario aplicar procesos de sistematización de evaluación.

Es necesario evaluar el grado de satisfacción del empleador, tanto respecto del trabajador como del instrumento de intermediación utilizado. Esta evaluación debe realizarse en dos momentos del proceso de selección: cuando los postulantes son entrevistados por el empleador y cuando culmina en una colocación. La satisfacción de los empleadores con la prestación del servicio posibilitará que la Oficina de Empleo consolide su relación con los mismos, amplíe su ámbito de acción y diversifique sus perfiles, además de construir un indicador de la calidad del servicio prestado por parte de la OE. La evaluación dará además pautas para ajustar las acciones a fin de optimizar el servicio.

La evaluación se realiza tanto de modo cualitativo como cuantitativo. Para el análisis cualitativo al servicio se lo analiza teniendo en cuenta una serie de criterios, siguiendo una categorización. La primera, criterios de **índole social**, la segunda del **tipo económico** y, por último, pero no menos importante los **de factibilidad**.

De los criterios sociales se valoran: la **participación de las partes interesadas (PI)** – *empleador, empleado*-y la **contribución al desarrollo de capacidades**. Las partes interesadas ignoran su rol potencial en cuanto a participación en el servicio, medianamente son informadas y muy pocas participan activamente; en cuanto a desarrollo de capacidades el servicio contribuye a incrementar el conocimiento de la gente involucrada en su desarrollo, ejecución o evaluación y promueve la incorporación de habilidades comunicativas, de expresión y sociabilización.

De los criterios económicos: la **contribución a la equidad social** y el **detrimento de la pobreza**, el servicio genera y mejora sensiblemente los ingresos para la gente cuyo salario está por debajo del promedio; la **contribución a la sustentabilidad macroeconómica**, produce ahorros en el presupuesto público por reducción de inversiones gubernamentales (*nacionales, provinciales y locales*) hecha posible gracias a las inversiones privadas en el servicio; en cuanto a la **economía local**, incrementa el potencial económico de la región; la **generación de empleo**, denota un aumento en el número de empleos comparado con el escenario base y las **posibilidades de integración regional** son reflejadas por medio del encuadre en las políticas nacionales y el apoyo de las instituciones gubernamentales.

Con respecto a los criterios de factibilidad: las **oportunidades de éxito en la situación política e institucional actual** y la **replicabilidad local o regional**, el servicio al estar circunscripto a los lineamientos de los distintos gobiernos en vigencia es aceptados y bien predispuestos por las instituciones estatales y al presentar registros exitosos pueden ser replicados fácilmente en otras regiones.

El análisis cuantitativo arroja porcentajes considerables en términos de la implementación y posterior prestación efectiva del servicio. Los mismos son expuestos de forma detallada en la plataforma de la Red de Empleo² y para una mayor lectura y mejor aprovechamiento de los datos se recomienda la redirección a <http://www.trabajo.gob.ar/left/estadisticas/toe/index.asp>. Se destacan: la *cantidad de beneficiarios promedio, montos invertidos, beneficiarios capacitados y formación profesional*. Como así también, la *cantidad de empresas y empleados relevados* y la respectiva *situación registral de los trabajadores* al momento de inspecciones; todo ello en un lapso que va desde el año 2005 aproximadamente hasta la actualidad.

En cuanto al ofrecimiento de Servicios de Información Local (SIL) en nuestro país se encuentra implementado y más conocido como el Servicio de Información Ciudadana de la Comisión Nacional Protectora de Bibliotecas Populares (CONABIP).

Para el caso de la provincia de Corrientes el servicio es brindado en dieciséis Bibliotecas Populares, de las cuales cinco prestan el servicio en la capital.

El relevamiento arroja que de las bp's capitalinas, dos se limitan a proporcionar información remitida por la CONABIP, es decir referencian información local pero con dependencia nacional y manifiestan que no pudieron concretar lineamientos de acción en el plano municipal, así como tampoco confeccionar recursos informativos manuales o automatizados; una se encuentra momentáneamente con restricción de prestación de servicios generales (*por encontrarse en estado de reconstrucción edilicia*) y las otras dos fueron adheridas recientemente al programa.

Es más que evidente con estos resultados, que el servicio que baja de nivel nacional es pobremente ofrecido y en el mejor de los casos presenta actuaciones insipientes en la recolección de documentos que ofrecen información del tipo factual, administrativa, para la comunidad o de recreación y ocio.

² <http://www.trabajo.gob.ar/redempleo/>

Recomendaciones Genéricas y Específicas

De la información recabada y luego de un análisis exhaustivo de la situación se estima necesario:

Recomendaciones Genéricas:

- Mayor coordinación entre las entidades gubernamentales.
- Difusión de los servicios que ofrece la Oficina de Empleo.
- Mayor compromiso social.
- Consolidar mecanismos de seguimiento y control de planes y programas que presentan lineamientos de acción a nivel nacional.
- Implementar acciones e ideas colectivas que surgen desde las bibliotecas populares que den cuenta de la capacidad de autogestión, creatividad de las iniciativas locales e interacción interinstitucional.

Recomendaciones Específicas:

- Motivación continua de los empleados de la Oficina de Empleo.
- Dinamismo en sus dirigentes y responsables a cargo.
- Mayor compromiso tanto de los que son beneficiarios de la Oficina de Empleo como de las Empresas prestadoras.
- Formación permanente a los microemprendedores.
- Fortalecer y desarrollar el rol de las bibliotecas populares como centros de provisión de información ciudadana.
- Creación de nuevos espacios y articulaciones entre las bibliotecas populares, otras instituciones y la comunidad en general, para fortalecer y enriquecer una red de trabajo mancomunado.

A partir de estas recomendaciones podemos consolidar y fortalecer aún más el desarrollo del servicio y sus actividades, en pos de promover la optimización en la ejecución de proyectos y programas para la inclusión social.

No resultará una tarea compleja si se logra sensibilizar a las autoridades sobre la importancia del trabajo colaborativo, la inserción de las bibliotecas en los procesos informativos, la nueva función educadora, los espacios culturales y sociales compartidos y la provisión de recursos adecuados para mantener los servicios.

Si todas estas recomendaciones se ponen en marcha, permitirá, además, concebir el trabajo como ámbito formativo mejorando considerablemente la sustentabilidad tanto del servicio de *“Búsqueda de Empleo e Inserción Laboral”* de la Oficina de Empleo como el *“Servicio de Información Ciudadana”* que ofrecen las Bibliotecas Populares por iniciativa de la CONABIP.



Conclusión

La sociedad de la información concibe al trabajo como ámbito formativo. Por eso es necesario impulsar una política de formación continua que instrumente los procesos de capacitación a lo largo de la vida de los trabajadores y trabajadoras y promueva, además, la inclusión social y la competitividad empresarial.

Esta política adquiere carácter público una vez que es planificada en un entorno de participación democrática que genere un consenso público-privado. Es el diálogo social el motor que impulsa al conjunto de acciones diseñadas desde los sectores de actividad hacia el conjunto de la población activa.

Es por ello que el MTEySS promueve estrategias de formación que se definen en el diálogo entre actores del sector público vinculados a lo laboral y representantes del capital y del trabajo de cada sector de actividad.

El desarrollo del Servicio de **“Apoyo a la Búsqueda de Empleo e Inserción Laboral”** que se concreta en la Oficina de Empleo de la ciudad de Corrientes, muestra resultados aceptables en su implementación, pero de todo el proceso de análisis y evaluación realizado demuestra deficiencia en cuanto a su difusión; cuestión esta, considerada de suma importancia para la captación de *“usuarios”* ya sean reales o potenciales y la posterior prestación efectiva del servicio.

Además, existe un desfasaje entre dos de sus objetivos (*el de seguimiento*) y la (*confección/provisión de la guía de recursos*), quedando expresamente demostrado en instancias de relevamiento.

Se estima necesario que el trabajo desarrollado por la OE se articule de forma dinámica con instituciones de la información, llámense estas bibliotecas o centros de información, lo que permitirá un correlato entre lo que es emplazamiento del servicio analizado y los servicios de información local (*SIL*) que le son propios a las unidades de información para así verse beneficiadas ambas. En cuanto a la Oficina de Empleo para suplir la falta de difusión y en cuanto a las entidades bibliotecarias (*públicas o populares*) para cumplimentar la integración de la biblioteca en la comunidad donde presta sus servicios ya que tienen por objetivos ayudar a los ciudadanos a resolver las cuestiones de la vida diaria, facilitar la participación de la comunidad, aunar personas y organizaciones, favorecer la democracia participativa y la integración y, en definitiva, mejorar la calidad de vida de los ciudadanos; las bibliotecas así obtendrían una nueva dimensión pudiendo actuar como eje coordinador de la información que se produzca en su ámbito de acción local.

Bibliografía

- Avolio de Cols, S. y Iacolutti, M. D. (2006). *Enseñar y evaluar en formación por competencias laborales: orientaciones conceptuales y metodológicas*. Buenos Aires: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Comisión Nacional Protectora de Bibliotecas Populares (CONABIP). (2012). *Formación en participación ciudadana. Guía 2012: servicio de información ciudadana*. Buenos Aires: CONABIP.
- Comisión Nacional Protectora de Bibliotecas Populares (CONABIP). (2009). *Guía de orientación en gestión y desarrollo de bibliotecas populares 2ª ed.* Buenos Aires: CONABIP.
- Cunill Grau, N. (1991). *Participación ciudadana: dilemas y perspectivas para la democratización de los Estados Latinoamericanos*. Caracas: Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo.
- García, I. L. y Portugal, M. (2008). *Servicio de referencia: una propuesta integradora*. Buenos Aires: Alfagrama.
- García Gómez, F. J. y Díaz Grau, A. (2006). *Desarrollo y gestión de la colección local en la biblioteca pública 2ª ed.* Buenos Aires: Alfagrama.
- Ley Nº 32.351. Bibliotecas Populares. Sala de Sesiones del Congreso Argentino, Buenos Aires, 07 de agosto de 1986.
- McDonald, R., Boud, D. y Francis, J. (1995). *Nuevas perspectivas sobre la evaluación*. Recuperado de <http://www.trabajo.gov.ar/downloads/formacioncontinua/rodajog.pdf>
- Monfasani, R. E. y Curzel, M. F. (2006). *Usuarios de la información: formación y desafíos*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Spiegel, A. (2006). *Competencia Laboral: recursos didácticos y formación profesional por competencias: orientaciones metodológicas para su selección y diseño*. Buenos Aires: Banco Interamericano de Desarrollo.