



Población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana dispuesta a obtener capacitación vía Internet

Analysis of the unemployed population with work experience in Lima Metropolitana willing to receive online training

Doris Adriana Zaldívar Peña^{1*}; Ampelio Ferrando Perea²; Pedro Ricardo Quiroz Quezada²

¹ Universidad de Lima, Lima, Perú. e-mail: dzaldiva@ulima.edu.pe, Universidad del Pacífico, zaldivar_da@up.edu.pe, adriana.zaldivar@gmail.com.

² UNALM, e-mail: ampelio@lamolina.edu.pe; pquiroz@lamolina.edu.pe

Recepción: 20/06/2020; Aceptación: 15/11/2020

Resumen

El objetivo del trabajo de investigación fue determinar las necesidades de capacitación de la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana vía Internet, para acelerar su reinserción al mercado laboral. Se efectuó una encuesta a 400 desempleados y entrevista a expertos en formación y capacitación para la inserción o reinserción al mercado laboral. Los resultados señalan que el 88 por ciento de desempleados con experiencia laboral, estuvo interesado en cursos vía Internet; el interés en cursos específicos: para quienes deseaban reinsertarse como independientes fueron: Elaboración del plan de negocio y Técnicas de ventas; y para reinserción como dependientes fueron: Técnicas de liderazgo y comunicación y Seguridad y salud en el trabajo. Adicionalmente, se determinó la preferencia de cursos bajo criterios de: sexo, rango etario, nivel de educación alcanzado y forma preferida de acceso a Internet.

Palabras clave: capacitación vía Internet, necesidades de capacitación, población desempleada con experiencia, reinserción laboral, cursos en demanda.

Abstract

The objective of the research work was to determine the training needs of the unemployed population with work experience in Metropolitan Lima via the Internet, to accelerate their reintegration into the labor market. A survey was conducted of 400 unemployed persons and an interview with experts in training and qualification for insertion or reintegration into the labor market. The results indicate that 88 percent of the unemployed with work experience were interested in courses via the Internet; interest in specific courses: for those who wanted to reintegrate as independent were: Preparation of the business plan and sales techniques; and for reintegration as dependents were: Leadership and communication techniques and Occupational health and safety. Additionally, the preference of courses was determined under criteria of: sex, age range, level of education achieved and preferred form of Internet access.

Keywords: online training, training needs, unemployed population with experience, outplacement, courses in demand.

Forma de citar el artículo: Zaldívar, D.; Ferrando, A.; Quiroz, P. 2020. Población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana dispuesta a obtener capacitación vía Internet. Revista Tierra Nuestra 4(2): 81-87(2020). <http://dx.doi.org/10.21704/rtn.v14i2.1661>

DOI: <http://dx.doi.org/10.21704/rtn.v14i2.1661>

Autor de correspondencia (*): Zaldívar, D. Email: dzaldivar@ulima.edu.pe

© Los autores. Publicado por la Universidad Nacional Agraria La Molina.

El artículo es de acceso abierto y está bajo la licencia CCBY

Introducción

El desempleo afecta el bienestar no solo del individuo y su familia, sino, de manera agregada, de la sociedad en su conjunto, por lo que es prioritario aplicar estrategias que busquen su reducción, no solo en la cantidad de afectados sino en la duración en que los mismos se encuentren en esta situación. Las competencias del individuo lo hacen empleable, por ello la capacitación como mecanismo de actualización permanente, mejora las posibilidades de reinserción de la población con experiencia laboral que se encuentra desempleada. La Encuesta de Demanda Ocupacional (EDO) para la región Lima Metropolitana y Callao al 2019, publicada por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) en marzo del 2019 y realizada de manera virtual, releva información de 11 188 empresas de 20 y más trabajadores y la Encuesta Nacional de Hogares sobre condiciones de vida y pobreza (ENAHO) al 2017, reflejan altos niveles de inadecuación ocupacional, lo que podría ampliar aún más la brecha de desocupación (MTPE 2019).

El proceso de reinserción de la población desempleada con experiencia laboral exige su capacitación en diversas competencias que demandan las empresas. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), indica que para resolver la informalidad laboral y atenuar los efectos negativos en los trabajadores y la economía, una política fundamental es crear condiciones para facilitar el empleo formal y cerrar la brecha de competencias, promoviendo la educación técnica y oportunidades de formación a trabajadores informales, siendo necesario certificar sus competencias (OCDE 2016).

Considerando que no siempre resulta sencillo contar con la infraestructura física para la difusión de cursos, y más aún, que los especialistas y capacitadores y los alumnos mismos, pueden estar ubicados en lugares distantes y con diferente disponibilidad horaria, la capacitación vía internet se presenta como una alternativa interesante de solución, motivo de la presente investigación.

Metodología

La investigación fue descriptiva, no experimental, de diseño transversal. Siendo la población, todos los desempleados mayores de 14 años con experiencia laboral de Lima Metropolitana, la muestra fue de 400 encuestados. Las técnicas e instrumentos de recolección incluyeron: a) el análisis documental b) la encuesta realizada en

la sede principal del MTPE; c) la entrevista a expertos realizada a funcionarios del MTPE encargados de los servicios de capacitación a la población desempleada o subempleada de los programas Jóvenes Productivos e Impulsa Perú.

Objetivos

El objetivo general del presente trabajo fue determinar las necesidades de capacitación de la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana que pueden ser cubiertas vía internet, como mecanismo para acelerar su reinserción al mercado laboral; siendo los específicos: (a) Determinar la conformación de la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana según sexo; (b) Evaluar la conformación de la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana según rango etario; (c) Determinar la conformación de la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana según nivel de educación alcanzado; (d) Determinar la conformación de la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana según su interés en capacitarse vía Internet como mecanismo de reinserción laboral; (e) Identificar los cursos de capacitación vía Internet más demandados por la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana, que desean reinsertarse como trabajadores independientes; (f) Identificar los cursos de capacitación vía Internet más demandados por la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana, que desean reinsertarse como trabajadores dependientes.

Marco teórico

Educación a distancia

La educación a distancia se ha visto fuertemente impulsada por el acceso a Internet, ya que las personas que no pueden ceñirse a los horarios de las entidades educativas, tienen la alternativa de capacitarse vía Internet desde cualquier lugar con acceso a ésta. (Vigo 2013).

Las TIC poseen un altísimo potencial para apoyar a los adultos en sus aspiraciones de inclusión, equidad y aprendizaje continuo, al ofrecer opciones diferentes a los esquemas clásicos de educación, facilitando asimismo un aprendizaje individualizado. (UNESCO 2016). Del Mastro (2003) menciona que existen cuatro componentes principales involucrados en la educación a distancia, según lo mostrado en la Figura 2.

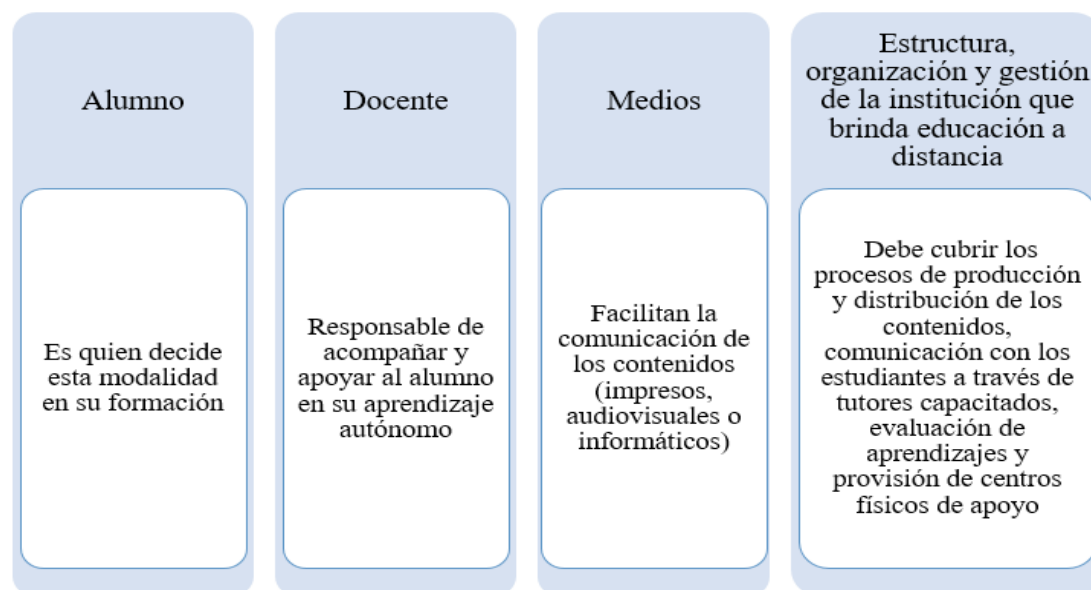


Figura 1: Componentes de la educación a distancia

Fuente: Adaptado de Del Mastro 2003.

M-Learning

M-learning significa Mobile learning (aprendizaje móvil), es decir, aprovechando el desarrollo de los dispositivos móviles, la conectividad de internet y las posibilidades de interacción que proveen, puede aplicarse el e-learning de manera absolutamente ubicua y portátil. El impulso que ha tenido el m-learning se debe por una parte a las facilidades de conectividad ofrecidas por el protocolo Internet para los dispositivos móviles de tamaño reducido y variedad de prestaciones y a la incursión de modelos pedagógicos más focalizados en necesidades específicas, lo que da mucha flexibilidad en cuanto a la entrega de contenidos dosificados en porciones pequeñas pero especializadas. En el mundo empresarial se aprovecha para capacitaciones cortas denominadas de microformación a los empleados. Suelen ser elemento complementario a cursos e-learning clásicos o presenciales y más bien se usan como refuerzo, para ejercicios o evaluaciones cortas. (García et al. 2007).

Enseñanza y formación técnica y profesional (EFTP): generadora de competencias laborales. Los individuos solo pueden insertarse en una sociedad con demandas laborales muy centradas en el conocimiento, apoyándose en una formación integral y permanente, que no termina en la educación superior clásica y en la cual no existen límites de edad. La creación de riqueza de las naciones depende de los niveles de capacitación de su población y su habilidad para la aplicación de conocimientos que sostengan su competitividad y liderazgo. El desarrollo de la ciencia y la tecnología, y en particular el

de Internet que facilita una interconexión en tiempo real, inciden fuertemente en la cantidad y velocidad en que se produce el conocimiento (Martí, 2010).

El documento UNESCO Recomendación relativa a la enseñanza y formación técnica y profesional (EFTP), indica que la EFTP busca apoyar al desarrollo económico inclusivo y sostenible, toda vez que aporta a la eficacia y competitividad de las empresas y al desarrollo de las comunidades. Se orienta al mercado laboral, facilitando la incorporación de cambios en las formas de trabajo, inclusive las relacionadas a nuevos giros o a avances tecnológicos. Asimismo favorece el trabajo independiente. (UNESCO 2016).

Desempleo en Lima Metropolitana

Según el Informe Técnico No 8 Agosto 2019 de INEI sobre la Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana correspondiente al trimestre móvil Mayo-Junio-Julio 2019, la PEA desocupada que busca activamente la inserción o reinserción laboral (6,0 por ciento de la PEA) corresponde a 313 mil 500 personas (INEI 2019), y está conformada por los aspirantes (24 200) y los cesantes (289 200). Estos últimos corresponden al grupo en estudio.

Población en el Perú según su condición de actividad

El INEI, en su publicación Perú: Evolución de los indicadores de empleo e ingreso por departamento 2007-2018, publicado en Agosto 2019, expone la composición de la población total en el Perú. La Figura 1 muestra gráficamente esta composición.

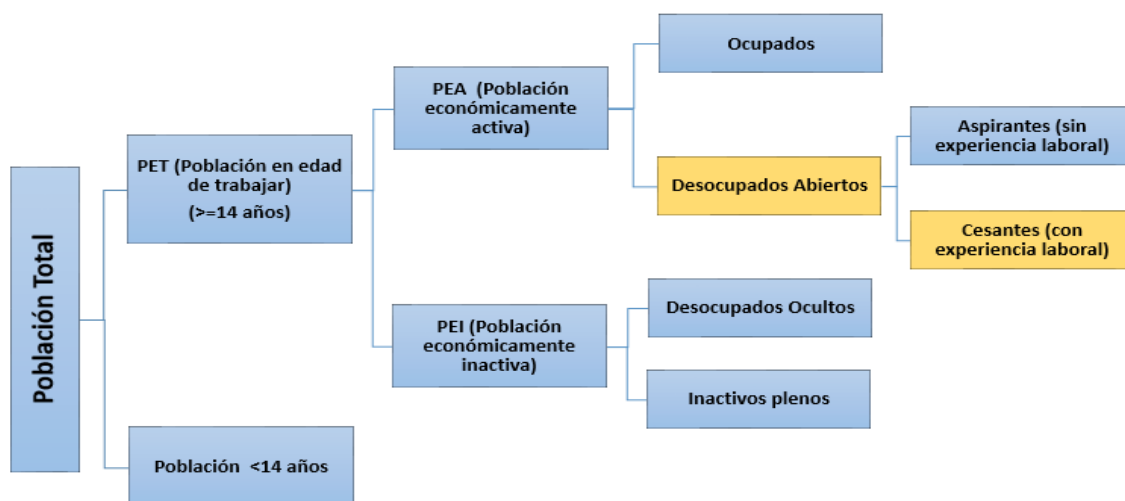


Figura 2: Distribución de grupos poblacionales según condición de actividad

Fuente: Adaptado de INEI 2019.

Políticas de Estado para promover empleabilidad

La Ley N° 28518 promulgada el 23 de mayo del 2005 es la Ley sobre Modalidades Formativas Laborales indica como uno de sus principios que todas las personas tienen el derecho a la formación profesional y que las modalidades formativas que se aprueben deben apoyar la mejora de su empleabilidad. (Congreso de la República 2005). El MTPE ofrece el servicio de intermediación a través de la bolsa de trabajo, el certificado único laboral para jóvenes, la capacitación laboral, la certificación de competencias laborales, la orientación y capacitación para el emprendimiento, la orientación vocacional, la orientación al migrante y la información del mercado de trabajo (Plataforma Digital Única del Estado Peruano 2019).

Resultados

Conformación de la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana

Los datos procesados arrojaron un porcentaje mayoritario de hombres 56.75% correspondientes a 227 de los 400 individuos encuestados, como se aprecia en la Tabla 1.

Según los cuadros de INEI (2019) por trimestre móvil Mayo-Junio-Julio 2019 esta composición es de 48,77 y 51,23 por ciento para hombres y mujeres respectivamente. Los resultados indicaron que los dos primeros rangos

etarios en conjunto cubrieron más del 87% del total. La Tabla 2 muestra la distribución para los tres rangos etarios considerados.

Tabla 1: Desempleados en Lima Metropolitana según sexo

| Sexo | Cantidad | Porcentaje |
|----------------------|------------|----------------|
| Hombre | 227 | 56,75% |
| Mujer | 173 | 43,25% |
| Total general | 400 | 100,00% |

Tabla 2: Desempleados en Lima Metropolitana según rango etario

| Rango Etario | Cantidad | Porcentaje |
|----------------------|------------|----------------|
| De 14 a 24 años | 161 | 40,25% |
| De 25 a 44 años | 189 | 47,25% |
| De 45 o más años | 50 | 12,50% |
| Total general | 400 | 100,00% |

La información guarda relación con la composición establecida por INEI (2019) que arroja valores de 39,27 por ciento, 46,63 por ciento y 14,1 por ciento para tales rangos etarios. La distribución según nivel educativo se muestra para 8 niveles detallados y para 4 niveles agrupados, según se aprecia en la Tabla 3.

Tabla 3: Desempleados en Lima Metropolitana según nivel de educación

| Nivel de educación | Cantidad | Nivel Agrupado | Porcentaje |
|--------------------------------------|------------|----------------|----------------|
| Primaria completa | 4 | | |
| Primaria incompleta | 2 | 6 | 1,50% |
| Secundaria completa | 98 | | |
| Secundaria incompleta | 21 | 119 | 29,75% |
| Superior No Universitaria completa | 61 | | |
| Superior No Universitaria incompleta | 50 | 111 | 27,75% |
| Superior Universitaria completa | 103 | | |
| Superior Universitaria incompleta | 61 | 164 | 41,00% |
| Total general | 400 | 400 | 100,00% |

Considerando la información de los cuadros en INEI (2019) sobre la población desempleada en Lima Metropolitana, existe diferencia con la composición porcentual obtenida en el presente trabajo, toda vez que esta información corresponde al comportamiento de toda la población desempleada, sin diferenciar el comportamiento de los desempleados con experiencia. Por otra parte, la mayoría de los encuestados manifestaron tener interés en capacitarse vía Internet, según se observa en la Tabla 4.

Tabla 4: Desempleados en Lima Metropolitana según interés en capacitarse vía Internet como mecanismo para acelerar su reinserción laboral

| Interés en capacitación vía Internet | Cantidad | Porcentaje |
|--------------------------------------|------------|---------------|
| Si | 352 | 88,0% |
| No | 48 | 12,0% |
| Total general | 400 | 100,0% |

Los resultados obtenidos sobre el interés en capacitación vía Internet fue del 88,0 por ciento, equivalente por interpolación a 254, 496 personas. Ello, debido a que consideran que aceleraría su reinserción al mercado laboral, y al reconocimiento de las ventajas de una capacitación más flexible a sus horarios y desplazamientos gracias a su ubicuidad y manejo asincrónico del acceso a sus contenidos.

Cursos vía internet más demandados por la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana, que desea reinserirse laboralmente como independientes.

El curso más solicitado (48,72 por ciento) fue Elaboración del plan de negocio de una nueva

empresa. Le siguen en importancia Técnicas de trabajo colaborativo, Técnicas de ventas y Diseño de páginas Web. Solo el 1,28 por ciento de este grupo de encuestados manifestaron no tener interés en ninguno de los cursos sugeridos. El detalle completo está en la Tabla 5.

La figura 3 permite apreciar la distribución por sexo para los cursos vía Internet sugeridos a este grupo de desempleados evidenciándose que para el curso más demandado, el interés es marcadamente mayor en los hombres.

Tabla 5 Porcentajes de interés en los cursos sugeridos a dictarse por Internet entre los desempleados con experiencia en Lima Metropolitana interesados en reinserirse laboralmente como independientes

| Cursos vía Internet sugeridos | Porcentaje de interesados |
|--|---------------------------|
| Seguridad y Salud en el trabajo | 25.64% |
| Técnicas de atención al cliente | 24.36% |
| Técnicas de ventas | 33.33% |
| Manejo de bases de datos | 11.54% |
| Costos y presupuestos | 20.51% |
| Formas de financiamiento a empresas | 19.23% |
| Uso de hojas de cálculo Excel a nivel intermedio | 16.67% |
| Diseño de páginas web | 30.77% |
| Control de inventarios y almacenes | 11.54% |
| Aseguramiento de la calidad | 7.69% |
| Técnicas de trabajo colaborativo | 6.41% |
| Técnicas de liderazgo y comunicación | 33.33% |
| Elaboración del plan de negocio de una nueva empresa | 48.72% |
| Ninguno | 1.28% |

Cursos vía internet más demandados por la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana, que desea reinserirse laboralmente como dependientes

Los cursos más demandados en este grupo fueron Seguridad y salud en el trabajo, Técnicas de atención al cliente, Técnicas de liderazgo y comunicación y Técnicas de ventas. El curso que genera menos interés es Aseguramiento de la Calidad. Se observa asimismo que el 2,19 por

ciento de los encuestados consideró que ninguno de los cursos vía Internet sugeridos era de su interés. Estos resultados resultan importantes, ya que evidencian que la percepción de necesidades de capacitación de los desempleados de Lima Metropolitana que buscan ser contratados por empresas, coincide con los requisitos que según informa MTPE (2019), la EDO 2019 ha determinado como más requeridos en el personal a contratar. La Tabla 6 muestra el detalle correspondiente.

Tabla 6: Porcentajes de interés en los cursos sugeridos a dictarse por Internet entre los desempleados con experiencia en Lima Metropolitana interesados en reinserirse laboralmente como dependientes

| Cursos vía Internet sugeridos | Porcentaje de interesados |
|--|---------------------------|
| Seguridad y Salud en el trabajo | 29.93% |
| Técnicas de atención al cliente | 28.83% |
| Técnicas de ventas | 25.18% |
| Manejo de bases de datos | 22.63% |
| Costos y presupuestos | 18.61% |
| Formas de financiamiento a empresas | 18.25% |
| Uso de hojas de cálculo Excel a nivel intermedio | 24.82% |
| Diseño de páginas web | 19.71% |
| Control de inventarios y almacenes | 21.90% |
| Aseguramiento de la calidad | 7.66% |
| Técnicas de trabajo colaborativo | 12.04% |
| Técnicas de liderazgo y comunicación | 28.83% |
| Elaboración del plan de negocio de una nueva empresa | 22.26% |
| Ninguno | 2.19% |

Debe señalarse asimismo que en este grupo, el 22,22 por ciento de encuestados mostró interés en el curso Elaboración del plan de negocio de una nueva empresa. Esto puede explicarse considerando que, un grupo de desempleados de Lima Metropolitana con experiencia laboral, indicaron haber seleccionado la opción de requerir reinserirse como dependientes en ese momento, pero tener aspiraciones a crear la empresa propia más adelante.

Impacto de la investigación

El presente trabajo de investigación tiene gran relevancia social, pues está orientada a reducir los niveles de desempleo de la población de Lima Metropolitana con experiencia laboral, posibilitando su acceso a cursos de capacitación

que incrementen sus competencias y mejoren su empleabilidad: En tal sentido, dada la experiencia laboral previa de este sector de la población desempleada, la identificación de necesidades de capacitación y competencias por lograr, suele ser más clara para los interesados. Por otra parte, resulta de gran conveniencia a efectos de dar encuentro a las necesidades de capacitación de la población desocupada, en particular a aquellos que contando ya con experiencia laboral, requieren adquirir o actualizar sus conocimientos y competencias como factor clave para lograr su reinserción al mercado laboral, tanto en la modalidad dependiente como independiente; con los esfuerzos de las instituciones y organismos ligados a la capacitación y formación, hacia ocupaciones que sean demandadas por el mercado.

El permanente crecimiento de la penetración de Internet y la existencia de modalidades de acceso a ella, en formas cada vez más flexibles y portables, está permitiendo un mayor acercamiento de la población al conocimiento, eliminando restricciones de ubicación y tiempo.

Conclusiones

1. La población desempleada con experiencia laboral de Lima Metropolitana (289 200 personas) que manifiesta interés en la modalidad de capacitación vía Internet está conformada por 254, 496 personas (88,0 por ciento), porque consideran que ésta aceleraría su reinserción al mercado laboral, y 34 704 (12,0 por ciento) no considera ésta como una alternativa atractiva.
2. La conformación de la población desempleada con experiencia laboral en Lima Metropolitana según sexo, arroja como resultado 164 121 hombres (56,75 por ciento) y 125 079 mujeres (43,25 por ciento).
3. Según rango etario tiene la siguiente estructura: 116 403 tienen edades entre 14 y 24 años (40,25 por ciento); 136 647 tienen edades entre 25 y 44 años (47,25 por ciento) y 36 150 tienen 45 o más años (12,5 por ciento).
4. Según el nivel de educación alcanzado (en los cuatro niveles agrupados) es de 4 338 (1,5 por ciento) para educación primaria completa o incompleta; 86 037 (29,75 por ciento) para educación secundaria completa o incompleta; 80 253 (27,75 por ciento) para educación superior no universitaria completa o incompleta y 118 572 (41,0 por ciento) para educación superior universitaria completa o incompleta.
5. Según su interés en capacitarse vía internet como mecanismo de reinserción laboral,

88,0 por ciento manifiestan interés en esta modalidad. Solo el 12,0 por ciento no lo considera una alternativa atractiva.

6. Los cursos de capacitación vía internet más demandados por la población desempleada que desea reinsertarse como trabajadores independientes son: Elaboración del plan de negocio de una nueva empresa 39 057 personas (48,72 por ciento), Técnicas de ventas 26 719 (33,33 por ciento), Técnicas de liderazgo y comunicación 26 719 (33,33 por ciento) y Diseño de páginas Web 24 667 (30,77 por ciento).
7. Los cursos de capacitación vía internet más demandados para los que desean reinsertarse como trabajadores dependientes son: Seguridad y salud en el trabajo 23 994 (29,93 por ciento), Técnicas de atención al cliente 23 112 (28,83 por ciento), Técnicas de liderazgo y comunicación 23 112 (28,83 por ciento) y Técnicas de ventas 20 186 (25,18 por ciento).

Referencias bibliográficas

- Congreso de la República, 2005. Archivo Digital de la Legislación del Perú - Ley 28518 - Ley sobre Modalidades Formativas Laborales. Recuperado de http://www.leyes.congreso.gob.pe/DetLeyNume_1p.aspx?xNorma=6&xNumero=28518&xTipoNorma=0
- Del Mastro, C., 2003. El aprendizaje estratégico en la educación a distancia. 1a. ed. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú/Fondo Editorial 2003 - Centro de Investigaciones y Servicios Educativos.
- García, L.; Ruiz, M; Dominguez, D. 2007. De la educación a distancia a la educación virtual. 1ª. ed. Barcelona: Ariel.
- INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática). 2019. Evolución de los Indicadores de Empleo e Ingreso por Departamento 2007-2018. (en línea). Consultado 24 09 2019. Disponible en https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1678/libro.pdf
- INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática). 2019. Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana correspondiente al trimestre móvil Mayo-Junio-Julio 2019 (en línea). 79 p. Informe Técnico INEI Nro 8. Consultado 31 08 2019. Disponible en https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe_tecnico_mercado_laboral_limametro.pdf
- Martí Arias, J., 2010. Educación y tecnologías. Primera edición ed. Cadiz: Servicio de publicaciones de la Universidad de Cadiz.
- MTPE (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo). 2019. Demanda de Ocupaciones en la Región Lima Metropolitana y Callao al 2019 - EDO. (en línea). Rescatado de: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/303306/EDO_2018_Lima_Metropolitana-vf.pdf
- MTPE - Jóvenes Productivos, 2015. ¿Qué es Jóvenes Productivos? Recuperado de: <http://www.jovenesproductivos.gob.pe/institucional/que-es>
- MTPE - Jóvenes Productivos, 2015. ¿Quiénes pueden participar?. (en línea). Consultado 02 09 2019. Recuperado de: <http://www.jovenesproductivos.gob.pe/institucional/participar>
- MTPE - Portal Impulsa Perú, 2017-2019. Recuperado de: <http://www.impulsaperu.gob.pe/portal/>
- OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos). 2016. Estudio multidimensional del Perú Volumen 2. Análisis detallado y recomendaciones. recuperado de: https://www.oecd.org/dev/americas/RESUMEN_EJECUTIVO_MDCR_Peru.pdf .
- UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura). 2016. Recomendación relativa a la enseñanza y formación técnica y profesional (EFTP). Recuperado de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002451/245118M.pdf#page=24>.
- UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura). 2016. Recomendación sobre el aprendizaje y la educación de adultos 2015. Recuperado de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002451/245179s.pdf>
- Vigo, E. 2013. El empleo sistemático del Internet en la Gestión del Conocimiento - El caso de las entidades de capacitación en telecomunicaciones de Lima. Primera ed. Lima: Cepredim.