

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
DE SALVATIERRA**



**“PLAN ESTRATÉGICO PARA CREAR UN ÁREA
DE AGENCIA DE EMPLEOS EN UN CENTRO
DE CAPACITACIÓN PARA COLOCACIÓN DE
PERSONAL EN EMPRESAS DE LA REGIÓN”**

**TITULACIÓN INTEGRAL
(TESIS)**

Elaborada por:

MARÍA GUADALUPE HERNÁNDEZ ROJAS

Para obtener el título de:

INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Asesor:

M.A. FRANCISCO JAVIER SALGADO ORTIZ

Salvatierra, Gto.

Febrero, 2023



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



INSTITUTO TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico Superior
de Salvatierra
Dirección General
Subdirección Académica

Lugar y fecha: Salvatierra, Gto., 2/23/2023
Asunto: Liberación de proyecto para la titulación integral.

C. ING. LIZBETH ESTEFANIA ESCOBAR PANIAGUA
JEFE DE LA DIVISION DE ESTUDIOS PROFESIONALES o
SU EQUIVALENTE EN LOS INSTITUTOS TECNOLOGICOS DESCENTRALIZADOS
P R E S E N T E




POR ESTE MEDIO INFORMO QUE HA SIDO LIBERADO EL SIGUIENTE PROYECTO PARA LA TITULACIÓN INTEGRAL:

NOMBRE DEL ESTUDIANTE Y/O EGRESADO:	María Guadalupe Hernández Rojas
CARRERA:	INGENIERIA EN GESTIÓN EMPRESARIAL
NO. DE CONTROL:	GE18110036
NOMBRE DEL PROYECTO:	Plan Estratégico para Crear un Área de Agencia de Empleos en un Centro de Capacitación para Colocación de Personal en Empresas de la Región
PRODUCTO:	Tesis

AGRADEZCO DE ANTEMANO SU VALIOSO APOYO EN ESTA IMPORTANTE ACTIVIDAD PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE NUESTROS EGRESADOS.

ATENTAMENTE


DR. RUBEN FERNANDO RUEDA CHAVEZ
COORDINADOR DE ING. EN GESTIÓN EMPRESARIAL

 MA. Francisco Javier Salgado Ortiz ASESOR	 Dra. Ana Rosa Montalvo Luna REVISOR	 MDL Juan Carlos Ramírez Arenas REVISOR
---	--	--

c.c.p.-Expediente



Manuel Gómez Morín No. 300 Comunidad de Janicho, Salvatierra, Guanajuato, C.P.
38933 Tels. 466 688 06 31 y 466 663 98 00 Ext. XXXX, e-mail:
marosas@itess.edu.mx. techn.mx | www.itess.edu.mx



2023
Año de
Francisco
VILLA



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico Superior
de Salvatierra
Dirección General
Subdirección Académica

Salvatierra, Gto., 2/23/2023

OFICIO: ACAD - 95

ASUNTO: Aprobación de Impresión de Tesis

María Guadalupe Hernández Rojas
Presente:

Por medio de la presente comunico a usted que después de haber sido revisado su proyecto de titulación, en la modalidad de Tesis, bajo el siguiente tema:
"Plan Estratégico para Crear un Área de Agencia de Empleos en un Centro de Capacitación para Colocación de Personal en Empresas de la Región".

La comisión revisora, ha tenido a bien aprobar la impresión de este trabajo.

ATENTAMENTE

Dr. Rubén Fernando Rueda Chávez
Coordinador de Ingeniería en Gestión Empresarial



Manuel Gómez Morán No. 300 Comunidad de Janicho, Salvatierra, Guanajuato, C.P.
38933 Tels. 466 688 06 31 y 466 663 98 00 Ext. XXXX, e-mail:
marosas@itess.edu.mx. tecnm.mx | www.itess.edu.mx



2023
Año de
**Francisco
VILLA**

Agradecimiento

Agradezco a mi madre y hermanos por un gran soporte en la formación de mis estudios, quienes me brindaron apoyo moral y económico durante la realización de mis estudios, mostrando una gran confianza en mi persona para cumplir mis sueños.

A mis maestros también por el apoyo brindado durante mi trayectoria académica, por su gran labor de docencia la cual influenció para la culminación de mis semestres.

Dedicatoria

Dedico mi tesis a mi madre y a mis hermanos, puesto que sin el apoyo de ellos no habría logrado culminar mis estudios. Así también la ofrezco a Dios por haberme brindado una familia la cual siempre confió en mí dándome día a día ánimos durante lo largo de mi carrera.

Resumen

Esta investigación llamada “plan estratégico la gestión de una agencia de empleos en un centro de capacitación para colocación de personal en empresas de la región “. Tiene como propósito principal generar un plan estratégico para la gestión de una agencia de empleo, la cual permita colocar personal calificado en las distintas empresas de la región.

Ante esto se optó por realizar un análisis situacional para considerar las posibles debilidades y a su vez las fortalezas para la creación del plan. Así bien se consideró necesario aplicar encuestas para llegar a resultados confiables donde se detectaron los puntos claves para que la agencia funcione con éxito.

La investigación se realizó mediante un enfoque mixto tomando como instrumentos de investigación las encuestas anteriormente mencionadas las cuales fueron aplicadas a una muestra de 63 personas. Cabe mencionar que también se consideró la observación. De esta manera con dicha investigación se logrará tener los fundamentos para la creación de una agencia de empleo exitosa logrando la colocación de personal calificado en las distintas empresas.

Con la ayuda de los instrumentos se llegó a la conclusión de que la agencia debe prestar atención en las necesidades del empleado tomando como factor clave que debe haber un sueldo atractivo, para de esta manera fijar un puesto ideal a su perfil. Considerando que debe ser primordial que el empleo que se le vaya asignar sea de acuerdo a su experiencia, preparación. De esta manera de acuerdo al personal encuestado es más apto trabajar un turno matutino y que en la empresa donde se pretenda hacer su ingreso le brinde la oportunidad de un crecimiento.

ABSTRACT

This research is called "strategic plan management of an employment agency in a training center for placement of personnel in companies in the region." Its main purpose is to generate a strategic plan for the management of an employment agency, which allows placing qualified personnel in the different companies in the region.

Given this, it was decided to carry out a situational analysis to consider the possible obstacles and in turn the strengths for the creation of the plan. Thus, it was considered necessary to apply surveys to reach reliable results where the key points for the agency to function successfully were detected.

The research was carried out using a mixed approach, taking the aforementioned surveys as research instruments, which were applied to a sample of 63 people. It is worth mentioning that observation was also considered. In this way, with said investigation, it will be possible to have the foundations for the creation of a successful employment agency, achieving the placement of qualified personnel in the different companies.

With the help of the instruments, it was concluded that the agency must pay attention to the needs of the employee, taking as a key factor that there must be an attractive salary, in order to establish an ideal position for his profile. Considering that it must be essential that the job that is going to be assigned is according to their experience, preparation. In this way, according to the personnel surveyed, it is more apt to work a morning shift and that the company where you intend to make your income gives you the opportunity for growth.

Palabras Clave:

Empleo, personal, colocación, plan, agencia, empresa, estrategias, calidad.

Key Words:

Employment, personnel, placement, plan, agency, company, strategies, quality.

ÍNDICE

Capítulo 1 Planteamiento del Problema	2
1.1 Antecedentes	2
1.1.1 Plan de Negocio para una Agencia de Empleo y Servicios de Garzones.	2
1.1.2 Proyecto de Emprendimiento Agencia de Empleo “Agency Of Companie”	3
1.1.3 Agencias Municipales de Colocación: Una Apuesta de Intervención en el Mercado Laboral	6
1.2 Planteamiento del Problema	12
1.3 Pregunta de Investigación.....	13
1.4. Objetivos.....	13
1.4.1 Objetivo General.....	13
1.5. Justificación.....	14
1.6. Alcances y Delimitaciones	15
Capítulo 2 Marco Teórico Conceptual	16
2.1. Marco Institucional.....	16
2.2. Marco Teórico	17
Plan Estratégico	17
Intermediación Laboral.....	22
Colocación	24
Agencia De Empleo	26
Teoría de las 4 PS	32
Teoría de los 13 Principios	35
Teoría de Joseph Juran.....	36
Principios del Servicio al Cliente.....	38
Capítulo 3 Metodología Utilizada en la Investigación.....	42
3.1 Alcance y diseño de la Investigación	42
3.2 Participantes	43
3.3. Instrumentos utilizados para la recopilación de datos o información	44
3.4 Hipótesis o Supuestos.....	46
Capítulo 4 Análisis e Interpretación de los Resultados.....	46
4.1. Análisis de Datos e interpretación de la información.....	46
4.2. Hallazgos	56
Conclusiones.....	57
5.2. Sugerencias o Recomendaciones.....	58

Anexo 1. Propuesta de un plan estratégico para crear una agencia de empleos en un centro de capacitación para colocación de personal en empresas de la región.....	67
Introducción:.....	67
Justificación:.....	67
Análisis situacional.....	68
Misión.....	69
Visión.....	69
Políticas.....	69
Objetivos.....	70
Objetivo general:.....	70
Objetivos específicos:.....	70
Propuesta de intervención.....	72
Estrategias.....	72
Conclusiones.....	78
Recomendaciones.....	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Análisis (FODA) del Centro capacitador.....	68
Tabla 2. Cronograma de actividades	71
Tabla 3 Estrategias a implementar en el plan estratégico	76-78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Servicio de colocación y relaciones con empresas.....	9
Figura 2. Pregunta 1 de la encuesta ¿Qué busca en un empleo?	46
Figura 3. Pregunta 2 ¿Hasta qué nivel académico llegó?.....	47
Figura 4. Pregunta 3 ¿Qué tipo de empleo busca?	48
Figura 5. Pregunta 4 ¿El empleo que busca es de acuerdo a su perfil profesional?.....	48
Figura 6. Pregunta 5 ¿En qué campo tiene experiencia?.....	49
Figura 7. Pregunta 6 ¿Qué salario busca recibir en un trabajo?.....	50
Figura 8. Pregunta 7 ¿Qué turnos son ideales para usted?.....	51
Figura 9. Pregunta 8 ¿Qué áreas son de su interés para trabajar en una empresa?.....	51
Figura 10. Pregunta 9 ¿Busca la oportunidad de mejorar las habilidades adquiridas?.....	52
Figura 11. Pregunta 10 ¿Tiene interés en cambiar de lugar por cuestiones de trabajo?....	53
Figura 12. Pregunta 11 ¿En qué tipo de empresa le gustaría trabajar?	53
Figura 13. Pregunta 12 ¿Qué aspiraciones busca dentro de una empresa?.....	54

Introducción

La creación de una agencia de empleos para colocación de personal calificado en empresas de la región es un punto importante a considerar. Así mismo se permite combatir el porcentaje tanto de desempleo, así como de personal ineficiente de acuerdo a las actividades encomendadas. Esta problemática afecta a la mayoría de las empresas provocándose desde pérdidas de tiempo en capacitar nuevamente, así como baja productividad por no tener el personal adecuado.

En este ámbito con la presencia de un plan estratégico para la creación de la agencia de empleo se pretende realizar una alianza donde la agencia sea la intermediaria entre empleado y empleador mencionando que su punto clave será su funcionamiento vía online, facilitando el acceso a esta mediante su plataforma. De esta manera se abrirá la opción de mejorar los procesos productivos y a su vez administrativos al contar con un personal calificado.

Es por esto que la realización del proyecto se basará en la elaboración de un plan estratégico, en donde primeramente se tendrá que analizar la problemática y el cómo se viene dando. A su vez con la ayuda del análisis situacional que se presenta en la investigación nos ayudará a identificar los factores internos y externos que pueden afectar o beneficiar en la realización de las estrategias.

Después se realizará una investigación sobre las agencias de empleo que fueron creadas para el mismo fin, también se investigarán cada una de las variables esto para sustentar el presente proyecto y a su vez para identificar qué estrategias son las más adecuadas a considerar.

Capítulo 1 Planteamiento del Problema

1.1 Antecedentes

1.1.1 Plan de Negocio para una Agencia de Empleo y Servicios de Garzones.

De acuerdo a Nasi B, Roa M, 2014, p. 52. Para echar andar un plan para la creación de esta agencia de empleo se consideró que inicialmente para promoción y publicidad el mejor método para captar clientes sería la publicidad. Para comenzar es necesario apoyarse en ciertos medios de promoción, de bajo costo como.

- Páginas web.
- Redes sociales
- Marketing telefónico.
- Visitas a clientes potenciales.
- Anuncios en directorios comerciales (físicos o virtuales).

Estructura:

Producción y ventas

“Se le llamará área de producción, a todo el proceso de selección del personal, que luego será ofrecido a los clientes y clientes potenciales. Estos procesos serán supervisados periódicamente y aplicando mejoras de ser necesario” (Nasi B, Roa M, 2014, p. 54).

Abastecimiento

La captación de la dotación de la empresa se realizará a través de distintas fuentes, en primer lugar, se dará énfasis en la publicidad de la página web de esta, para que el personal se inscriba, además se reforzará la búsqueda de personal mediante publicaciones en diarios locales y redes sociales (Nasi, Roa, 2014, p. 58).

“Una vez inscritos, los postulantes tendrán una entrevista para analizar sus competencias. Se llenará un formulario y se evaluarán en una entrevista para conocer en detalle su perfil” (Nasi, Roa, 2014, p. 59).

Los criterios más importantes a la hora de selección, son la experiencia y las ganas de trabajar, es decir la disposición positiva para realizar las labores designadas (Nasi, Roa, p. 57, 2014).

Inducción y Capacitación

Una vez seleccionado, reclutado y clasificado el personal contratado, se le hará una inducción para que conozca la misión, visión y objetivos de la empresa, se le enseñará todo los protocolos internos y los manuales de procedimientos, así como sus derechos y deberes (Nasi, Roa, 2014, p. 57).

De esta manera se recomendó que como estrategia de bajo costo para iniciar la promoción y publicidad de cualquier negocio es necesario utilizar las páginas web redes sociales.

Además de que sugiere que primero se busque crecimiento en inscripciones a la plataforma y si es necesario considerar el realizar una entrevista para conocer más a detalle el perfil de cada persona.

1.1.2 Proyecto de Emprendimiento Agencia de Empleo “Agency Of Companie”

El plus que tiene nuestro proyecto es, que las grandes industrias por medio de nuestra plataforma encuentren el servicio que deseen de manera más rápida al presentar la solicitud, dando una respuesta inmediata con el contacto y en los casos que lo dispongan, una visita para la respectiva cotización (Acevedo et. al, 2020, p. 25).

Beneficios.

- Alianza directa al cliente potencial con una de las grandes Industrias.
- Acceso al directorio desde la página web de la agencia de empleo que tiene contacto directo con el link y un correo de la organización según su sector económico (Acevedo et. al, 2020, p. 26).

Estrategia de comunicación:

La estrategia de comunicación en Agency of companie, es el plan para contar quién somos, qué ofrecemos y qué podemos hacer por el cliente de manera distinta, clara, simple y persuasiva. Identificar la audiencia meta, en este caso es llegar a las pequeñas, medianas y grandes empresas. con el fin de dar seguridad a los clientes y dar a conocer todos los beneficios (Acevedo et. al, 2020, p. 26).

Estrategia de posicionamiento:

- adaptar el paquete de servicios según la capacidad económica que la empresa tenga, es decir, sus ventas mensuales y sus empleados.
- Presentar el servicio en todas las empresas de los diferentes sectores que hay en la zona es decir cubrir cada negocio y brindar información de primera mano.
- Utilizar capacitaciones en donde se dé a conocer la marca, el servicio que prestamos y los beneficios.
- Es asegurar que los clientes reconozcan la agencia como la que tiene las cualidades requeridas para satisfacer necesidades importantes (Acevedo et. al, 2020, p. 35).

Descripción técnica del proyecto:

Se tendrá por sectores el link de las páginas y datos de contacto directo de las diferentes Pymes del sector, para así dar a conocer sus actividades económicas y generar puentes de empleo con un conjunto de estrategias de venta, mercadeo y gerencia para trabajar en conjunto a las grandes industrias que han abordado el sector (Acevedo et. al, 2020, p. 42).

Además de esto queremos brindar una estrategia principal que una a los dos extremos por medio de los beneficios tributarios y así lograr un beneficio potencial y justificable a nuestros posibles clientes el interés y la oportunidad de hacer parte de la agencia de empleos. Por tal razón no se necesita ningún tipo de maquinaria solo equipos de cómputo y equipos de medios audiovisuales y todo lo relacionado con la red (Acevedo et. al, 2020p. 42).

Descripción de los cargos:

Gerente: Formular y establecer mecanismos de comunicación corporativa, manteniendo un adecuado clima y ambiente de trabajo, para que los equipos humanos se puedan desarrollar eficazmente.

- Organizar, planear, dirigir y controlar la gestión administrativa.
- Diseñar estrategias para el logro de los objetivos de la agencia de Empleo.
- Actuar como representante legal de la Agencia.
- Seleccionar el personal especializado para brindar las asesorías.
- Velar por la adecuada ejecución de los recursos.

(Acevedo et. al, 2020, p. 44).

De acuerdo a estos autores una gran estrategia es brindar un contacto directo con la empresa según el sector solicitado, enlazando fácilmente con la persona en busca de empleo.

Otro aspecto importante es que al presentar el servicio de la agencia en pequeñas y medianas empresas permitirá cubrir cada zona de interés. Aunque también se debe considerar un factor clave, que los sectores de empresas en busca de nuevo personal sean clasificadas por sectores plasmando en la página el link oficial de la empresa y datos de contacto para de esta manera generar fuente de empleo.

1.1.3 Agencias Municipales de Colocación: Una Apuesta de Intervención en el Mercado Laboral

Para la creación de la agencia municipal se consideraron los siguientes aspectos.

Personalización e individualización

Dentro de la atención a las empresas y a las personas demandantes de empleo, se atenderá de forma contundente y personalizada a cada empresa y persona que participe en la intermediación laboral. Se debe ir acompañado de una mejora de las competencias digitales de todas las partes implicadas en los procesos de la Agencia de colocación (Navarro, 2018, p. 254).

La principal herramienta de gestión es la base de datos informática y la web de la Agencia de colocación. La base de datos de la Agencia de colocación ha de ser una herramienta potente que dé respuesta a las necesidades de la intermediación laboral (Navarro, 2018, p. 259).

Asimismo, se considera necesario configurar un marco común que facilite las relaciones, independientemente del canal que se elija (telefónico o presencial). optimizando los recursos de la Agencia de colocación y facilitando la distribución de contenidos, todo ello con información unificada, para optimizar su uso por parte las personas y las empresas, así como para permitir una mejora continua de los servicios que se pongan a disposición de la ciudadanía (Navarro, 2018, p. 261).

“Se considera imprescindible, además, que la web de la Agencia de colocación se pueda adaptar a cualquier tipo de dispositivo (Tablet, móvil o equipo informático de sobremesa)” (Navarro, 2018, p. 261).

Servicio de Asesoramiento y orientación a las personas

“El diagnóstico individualizado y elaboración del perfil; Comprenderá la atención específica a las personas al objeto de identificar sus habilidades, sus competencias, su formación y experiencia, sus intereses, su situación personal y las posibles oportunidades profesionales” (Navarro, 2018, p. 263).

“El diagnóstico se iniciará con la asignación de un/a profesional de referencia de la Agencia que será quien atienda a cada una de las personas siendo quien asesore, acompañe y atienda las necesidades derivadas del itinerario personalizado” (Navarro, 2018, p. 263).

La acogida en la Agencia de colocación se iniciará con la solicitud de cita para la entrevista pudiendo acceder a través de tres vías:

- Presencial.
- Telefónica.
- Cita online, de forma que la persona pueda valorar las diferentes fechas.

(Navarro, 2018, p. 264).

Las personas que tengan competencias digitales podrán registrar los datos solicitados por la Agencia de colocación de forma telemática para avanzar en su proceso de inscripción en la base de datos. Las personas se presentarán en la Agencia y realizarán una entrevista en profundidad con el personal técnico con 1 hora de duración siendo indispensable la realización de la misma para que una persona pueda ser incluida en un proceso selectivo (Navarro, 2018, p. 264).

“En el transcurso de la entrevista se informará del resultado del diagnóstico a las personas, reflejando en la misma las situaciones dificultosas, necesidades detectadas y la propuesta de intervención” (Navarro M, 2018, p. 265).

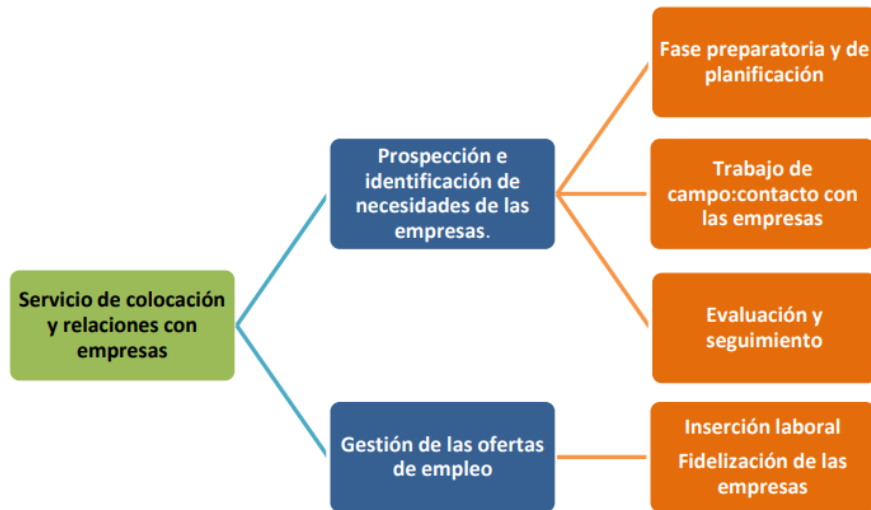
Diseño del itinerario personalizado para el empleo

“Consistirá en la elaboración y comunicación a las personas del proceso que se considere más adecuado para su acceso al empleo de acuerdo con su perfil, necesidades y expectativas a través de criterios técnicos” (Navarro, 2018, p. 266).

Este itinerario comprenderá los siguientes pasos:

1. La identificación de alternativas profesionales a partir del análisis motivado de oportunidades de empleo para las personas para la identificación permitirá transmitir la información disponible sobre las ofertas de empleo adecuadas y disponibles para cada una de las personas (Navarro, 2018, p. 266).
2. La identificación de un itinerario formativo mediante la propuesta de las acciones de formación y/o acreditación de experiencia laboral adecuadas para la mejora de competencias y cualificación profesional. El itinerario formativo se realizará de forma reflexionada con las personas, ajustándose al máximo a las necesidades e inquietudes personales y a ser posible a la oferta de vacantes de empleo que se ha detectado en el último periodo de tiempo (Navarro, 2018, p. 267).
3. “Dentro del seguimiento y evaluación; El seguimiento que se realizará de forma periódica persigue comprobar en qué medida se están realizando las actividades que constan en el itinerario. Valorar si los resultados esperados están acercando al empleo” (Navarro, 2018, p. 269).

Figura 1



(Navarro M, 2018)

Prospección e identificación de necesidades de las empresas

La prospección es la acción de informar, asesorar y detectar necesidades de las empresas, así como aportar soluciones. El punto de partida para diseñar la estrategia de prospección será el análisis de la población demandante de empleo inscrita en la Agencia de colocación, que se ha entrevistado en profundidad y a la que se ha iniciado su itinerario laboral (Navarro, 2018, p. 272).

Se llevarán a cabo las siguientes fases:

“Primeramente la fase preparatoria y de planificación. En esta fase, partiendo del análisis de los perfiles de las personas candidatas inscritas en la Agencia de colocación, se

establecerán cuáles serán los sectores económicos más determinantes para realizar la prospección” (Navarro M, 2018, p. 272).

Dentro de la fase de trabajo de campo como contacto con las empresas esta fase tiene como objetivo establecer y consolidar vías de colaboración. La visita a la empresa debe tener un soporte documental: tarjetas, folleto informativo, que sirva de soporte al discurso, así como para dar apoyo a futuros contactos para cubrir necesidades de personal. Se requiere lo siguiente:

- Envío de mensajes iniciales de presentación del proyecto.
- Realización de llamadas telefónicas o envío de correos electrónicos para primeros contactos y para el establecimiento de visitas.
- Establecimiento de primeros o siguientes contactos presenciales o entrevistas en las que se sensibilice sobre el objeto de la prospección (Navarro, 2018, p. 275).

Gestión de las ofertas de empleo entre ofertas y demandas

Comprenderá la captación y gestión de las ofertas de empleo y la población demandante de empleo registrada de acuerdo con su perfil profesional y, particularmente, con sus competencias profesionales. Ante esto será necesaria la definición de perfiles profesionales adecuados a las expectativas o necesidades de la empresa.

La metodología utilizada comprenderá los siguientes pasos:

- Registro informático de las ofertas de empleo.
- Revisión de los perfiles aparecidos en los sondeos informáticos y comprobación del ajuste a las características requeridas por la empresa.
- Contacto y cita a las personas emparejadas.

- Preselección de demandantes de empleo: Entrevista dirigida al puesto ofertado.
- Seguimiento del proceso selectivo con la empresa de forma presencial y/o telefónica.
- Evaluación y seguimiento de las personas pre seleccionadas y enviadas a la oferta.

(Navarro, 2018, p. 277).

De acuerdo a su autor para crear una agencia primeramente se debe hacer visitas a las empresas participantes en la intermediación laboral, mostrándoles en qué consistirá la agencia y cuáles eran los beneficios a brindar. Así bien la facilidad de listado de las ofertas de empleo facilitará el establecer una vacante ideal de acuerdo a su perfil. Por otro lado, se considera indispensable realizar un análisis de la población demandante inscrita en la agencia.

1.2 Planteamiento del Problema

En la actualidad cada vez es más difícil para las empresas atraer el talento que necesitan ya que la falta de habilidades adecuadas se está convirtiendo en un cuello de botella para el crecimiento de las industrias tecnológicamente complejas, perjudicando los esfuerzos de los gobiernos para aumentar la inversión en los sectores estratégicos de sus economías (Fargo J, 2014).

Así bien las empresas en México tienen problemas con la gestión de los empleados, como la rotación de estos ya que realmente dentro de estas no se realiza una evaluación profunda, mencionando que “para las empresas que no consiguen al candidato ideal esto representa una pérdida de productividad, competitividad e inversión” (Hernández G, 2021).

A su vez las empresas locales al momento de expandirse adolecen de personal calificado, de esta manera repercute en la pérdida de productividad, mencionando que también se puede generar un retraso en los objetivos empresariales ya que el tener personal no calificado genera pérdida de tiempo en corregir posibles errores. Observando que esta situación preocupante se ha venido dando desde los últimos 2 años.

Cabe mencionar que dentro del proceso de reclutamiento en su mayoría a veces no se lleva completamente la revisión profunda de las aptitudes y conocimientos de los empleados. No se logran establecer filtros y capacitar de acuerdo a funciones requeridas provocando así la selección y contratación de personal que adolece de conocimientos requeridos. Así bien esta problemática ha generado una necesidad de nuevos perfiles calificados.

Asimismo, ante la ausencia de una posible solución se considera necesario la creación de un área de agencia de empleos dentro del centro capacitador autorizado secretaria de trabajador social, esto tras la presentación de un plan estratégico para la colocación de personal en cualquier empresa de la región. con la finalidad de proporcionar personal

calificado mediante los mecanismos establecidos. De esta manera brindar solución a la problemática puesto que con el plan la agencia brindará beneficios a las empresas locales en la búsqueda de personal.

1.3 Pregunta de Investigación

¿Mediante la elaboración de un plan estratégico para la creación de una agencia de empleo se disminuirá la falta de personal calificado dentro de las empresas locales en Salvatierra?

1.4. Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Proponer un plan estratégico para crear un área de empleos en un centro de capacitación para colocación de personal en cualquier empresa de la región.

1.4.2 Objetivos Particulares

- Realizar un análisis de la situación actual del centro de capacitación para crear el área.
- Determinar la estructura del plan estratégico a manejar.
- Planear las estrategias para establecer los mecanismos a seguir para ofrecerle el servicio.
- Establecer la manera en que se medirá el desempeño del plan.

1.5. Justificación

Actualmente las empresas de la región se encuentran en la necesidad de crecimiento por consiguiente adolecen de personal calificado por esta razón el presente proyecto se enfocará en presentar un plan para la creación de un área para agencia de empleos la cual, mediante el establecimiento de los mecanismos que se utilizaran para ofrecer el servicio se brindara personal calificado a las empresas locales clasificando a los postulantes para el trabajo según los perfiles requeridos.

Mencionando que contendrá filtros para identificar tanto los perfiles como las empresas que podrán emplearlos con mayor asertividad reduciendo la pérdida de tiempo que suele generarse en las empresas. Así bien de esta manera será de gran ayuda para la sociedad puesto que los empleados en busca de un trabajo pues tendrán oportunidad de ser colocados en un puesto ideal de acuerdo a sus habilidades.

Además, se puede beneficiar a otros centros capacitadores que pretendan abrir un área de agencia de empleos que se encuentren en la necesidad de brindar este beneficio a la sociedad de esta manera al contar con un plan estratégico se contará con las estrategias necesarias para que las próximas agencias sean manejadas de manera eficiente sin caer en errores.

Justificación de la metodología del estudio

El enfoque mixto es un conjunto de procesos sistemáticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión para realizar inferencias de toda la información recabada durante el proyecto (Hernández et al.2014, p.175).

Esta investigación se realizó mediante este enfoque puesto que dentro de la metodología de estudio se utilizarán herramientas tanto cualitativas como cuantitativas para la

recolección de información para la investigación enfocada a la realización del plan estratégico.

1.6. Alcances y Delimitaciones

El alcance del presente proyecto va enfocado a presentar una propuesta para un plan estratégico al personal administrativo dicho es necesario para crear un área de agencia de empleos dentro del Centro Capacitador Autorizado secretaría del Trabajo y Previsión Social esto con la finalidad de que el centro brinde un beneficio a las empresas locales ante la falta de personal calificado.

De esta manera, el alcance utilizado para esta metodología se dirige a primeramente realizar un análisis de la situación actual de la empresa para tener conocimiento de que bases tomar para la creación de esta nueva área. Por consiguiente, para la realización del plan se pretende planear las estrategias a fin de establecer los mecanismos a seguir para ofrecerle el servicio al empleador de una manera eficaz. Finalmente se establecerá la manera en que se medirá el desempeño del plan esto con la finalidad de evaluar la eficiencia de la creación de la agencia de empleo, esto a fin de generar buenos resultados ante la problemática planteada anteriormente.

Dentro de las limitaciones esta que:

- Se puede carecer de tiempo para la elaboración del proyecto del plan estratégico para la creación de la agencia de empleo, puesto que el periodo puede no ser suficiente para recabar la información suficiente.
- La información interna que se requiere para el análisis del estudio puede no ser proporcionada de manera eficiente.
- El acceso a la información del personal en busca de empleo, puede carecer de

datos puesto que puede no haber disponibilidad por parte de ellos.

- Probabilidad de que haya respuestas deshonestas en las encuestas y no permita conocer de manera precisa cuales son los empleos más demandantes.
- La aprobación del plan dependerá de la gerente, puesto que será decisión de ella aplicarlo o no.

Capítulo 2 Marco Teórico Conceptual

2.1. Marco Institucional

Misión

Colaborar con las empresas y organizaciones públicas para proporcionarles soluciones adaptadas a las modificaciones del mercado laboral y del área de RRHH, mediante la captación del personal dividiéndolos en segmentos según sus aptitudes y habilidades (Escamilla M, 2012).

Visión

Ser una asociación sostenible en el tiempo ofreciendo servicios orientados a dar soluciones a la búsqueda perfiles calificados, logrando que sean empleados con mayor asertividad y de esta manera colocarse tanto en empresas públicas y privadas (Escamilla M, 2012).

Valores

Calidad: ofrecer a las empresas personal calificado.

Compromiso: estamos orientados a cumplir en lo que nos comprometemos.

Honestidad: realizamos nuestro trabajo con transparencia, lealtad e integridad.

Colaboración: colaboramos para lograr los objetivos de nuestra institución.

(Escamilla M, 2012).

2.2. Marco Teórico

Plan Estratégico

Concepto. Un plan estratégico es un documento que sintetiza a nivel económico-financiero, estratégico y organizativo el procesamiento actual y futuro de una empresa. Tiene como único propósito lograr que la empresa obtenga lo más eficientemente posible, una ventaja razonable sobre sus competidores (Pacheco, 2022).

Aunque también “el plan estratégico es un documento integrado en el plan de negocio que recoge la planificación económico-financiera, estratégica y organizativa con la que una empresa u organización cuenta para abordar sus objetivos y alcanzar su misión de futuro” (Sánchez, 2016).

Así bien Guía de calidad (2019) dijo que “el plan estratégico es un programa de actuación donde se aclara lo que se pretende conseguir y cómo se propone conseguirlo plasmando en un documento cuáles eran las grandes decisiones que van a orientar la marcha hacia la gestión excelente”.

En pocas palabras un plan estratégico es aquel conjunto de acciones que se proponen alcanzar para formar una ventaja competitiva dentro del mercado cabe mencionar que debe de incluir el proceso en que cada estrategia se desarrollará. Este tiene la finalidad de tener una visión a futuro.

Importancia. De acuerdo a Drew (2022), El plan estratégico es una herramienta importante para gestionar procesos y actividades dentro de una organización haciendo que las personas involucradas aporten su visión para alcanzar un objetivo es por eso que cualquier empresa que lleve un correcto plan estratégico tendrá sólidas posibilidades de superar adversidades convirtiéndose en una organización sólida.

Aunque Pincay, Silva (2016) afirman que es de suma importancia dicho plan puesto que a toda microempresa ayuda alcanzar metas a corto y largo plazo mediante procedimientos bien establecidos sobre todo determina las posibles soluciones y generar nuevas ideas para un crecimiento de la organización asegurando éxito en el mercado.

Pero GCI Finanzas (2017) añade que un plan estratégico es fundamental para cualquier organización ya que proporcionan un análisis de la situación actual de la empresa mejorando un panorama de a dónde se quiere llegar, ofreciendo orientación para lograr lo que se quiere conseguir con los recursos disponibles.

Es de suma importancia que toda empresa tome como punto clave realizar un plan estratégico ya que esto les permitirá optimizar sus recursos y a su vez mantenerse sólida a un largo plazo ya que este permite grandes mejoras dentro de la organización y a su vez es una herramienta para generar buenas ideas sobre un crecimiento a largo plazo.

Fases. Se deben seguir los siguientes pasos que deben estar presentes en cualquier plan estratégico:

Definir propósitos de la empresa

Primero debes sentar las bases de qué es tu empresa, a qué rubro pertenece, cuáles son sus principios y qué es lo que quiere lograr. Para esto debes definir los siguientes puntos:

Misión: es la razón de ser de una empresa, es decir, para qué ofrece determinado producto o servicio y qué intenta aportar al mercado y al cliente.

Visión: es una visualización del futuro de la empresa; por medio de ella proyecta sus objetivos, sus ganas de crecer y su motivación para seguir avanzado.

Valores: son el cúmulo de principios éticos con los cuales una empresa se rige para llevar a cabo sus actividades en todas las áreas que la componen (Torres, 2022).

Realización de un análisis interno y externo

Para elaborar un plan estratégico se debe adaptar a la situación interna. Depende del entorno en el que trabaja, de sus características y, en general, de su idiosincrasia, la compañía tendrá unas necesidades u otras que se deberán abordar de forma correcta (Ekon, 2022.)

Así bien para el análisis externo análisis externo se analiza la actividad que se realiza internamente en la empresa, ha llegado la hora de hacer una revisión del entorno en que opera la empresa y determinar en qué posición se encuentra en el mercado (Ekon, 2022).

Definición de objetivos

Tras realizar el análisis interno y externo, debemos determinar los objetivos. En este proceso debemos analizar la competencia para buscar y poder encontrar las oportunidades que existen en el mercado” (Ekon, 2022).

Diseño de la estrategia

Después de establecer los objetivos, llega la hora de realizar un diseño de la estrategia que va a seguir en la empresa. Es uno de los pasos más importantes y críticos, debido a que es el momento cuando se definen las auténticas hojas de ruta que la empresa debe seguir en los siguientes años (Ekon, 2022).

Puntualizar objetivos y estrategias

Se debe determinar cuáles serán los principales objetivos de negocio; por ejemplo: aumentar la rentabilidad, mejorar la administración de los recursos, etc. Con base en el análisis DAFO determinarás qué estrategia es la mejor para alcanzar el éxito.

Estrategia ofensiva o de crecimiento: Aprovecha las fortalezas y oportunidades.

Estrategia de supervivencia o retirada: Optimiza las debilidades y evita las amenazas.

Estrategia de reorientación o refuerzo: Aprovecha las oportunidades y trasciende las debilidades.

Estrategia defensiva: Se protege de las amenazas.

Se establecen prioridades considerando las necesidades, fortalezas y amenazas, así como los recursos internos y externos que se requieren. Se define lo que se quiere lograr, cómo se hará y cómo saber si se va en la vía correcta y luego se elabora el documento final del Plan (Pacheco, 2022).

Así mismo se debe desarrollar un plan de acción

Aquí es fundamental crear un programa que contenga la línea de las acciones a seguir para conseguir el éxito de la estrategia empresarial. Se debe precisar también quiénes son los responsables de llevar a cabo esas tareas y cuál es el tiempo que tienen para desarrollarlas.

De esta manera, se requiere hacer una jerarquía de las actividades que resultan más prioritarias que las demás (Torres, 2022).

Implementación y puesta en marcha

Cuando se defina la estrategia, toca implementarla. La estrategia afecta a todos los departamentos y a todos los trabajadores de la empresa. Esto es importante, ya que todos los

trabajadores deben conocer la dirección que va a seguir la empresa y pueda realizar su actividad (Ekon, 2022).

Seguimiento del plan

Después de que el plan de acción se encuentre en marcha, es indispensable hacer un seguimiento constante de su ejecución. De esta forma, podrán detectarse situaciones que requieren una intervención inmediata o la necesidad de ajustes más profundos en las estrategias implementadas hasta la fecha (SAP concur, 2022).

A su vez se añade que se debe incluir la fase de revisión: Está presente durante todo el proceso a fin de permitir su actualización continua si fuera necesario y así mantener informada a la organización. En esta fase del Plan Estratégico se permite realizar los cambios que sean producto de las evaluaciones y recomendaciones del grupo planificador” (Pacheco, 2022).

Todo plan debe de seguirse un cierto proceso donde inicialmente se debe de conocer a profundidad la empresa para identificar sus debilidades y fortalezas esto para considerarse en la definición de las estrategias cabe mencionar que antes que nada se deben definir los objetivos para saber a dónde se quiere llegar Una vez que se definan las estrategias se le deben asignar a cada área de la empresa para que se dé un correcto seguimiento del plan.

Intermediación Laboral

Concepto. La intermediación laboral es el conjunto de acciones que tienen por objeto poner en contacto las ofertas de trabajo con los trabajadores que buscan un empleo, para su colocación. La intermediación laboral tiene como finalidad proporcionar a los trabajadores un empleo adecuado a sus características y facilitar a los empleadores los trabajadores más apropiados a sus requerimientos y necesidades (CEF, 2022).

Por otro lado, la intermediación laboral consiste en un conjunto de acciones que están destinadas a poner en contacto a los trabajadores que buscan un empleo con las distintas ofertas que existen en el mercado en las que su perfil puede encajar. Y, es justamente, gracias a este procedimiento, las personas que están en busca de un empleo lo suelen encontrar de acuerdo a sus necesidades (Adecco, 2020).

CSNEO (S.F) “Agrega que son intervenciones con las cuales se proporciona información y asesoría tanto a empleadores, para definir, perfilar, publicar y cubrir sus vacantes, como a buscadores de trabajo para postularse a ellas con base en su perfil laboral”.

La intermediación laboral es aquella acción que permite enlazar un empleado con un puesto determinado una vez analizado la necesidad es tanto del empleado y los requerimientos que la vacante busca Este es un término muy común a la hora de que un empleado busca un lugar para trabajar.

Principios Básicos de Intermediación Laboral. La intermediación laboral realizada por los servicios públicos de empleo y las agencias de colocación, así como las acciones de intermediación que puedan realizar otras entidades colaboradoras de aquéllos, se prestarán de acuerdo a los principios constitucionales de igualdad de oportunidades en el acceso al empleo y no discriminación, garantizándose la plena transparencia en el funcionamiento de los mismos (CEF, 2015).

Con el fin de asegurar el cumplimiento de los citados principios, los servicios públicos de empleo garantizarán que el proceso específico de selección y casación entre oferta de trabajo y demanda de empleo corresponda, con carácter general, al servicio público de empleo y a las agencias de colocación (CEF, 2015).

Los servicios públicos de empleo asumen la dimensión pública de la intermediación laboral, si bien podrán establecer con otras entidades y con agencias de colocación, convenios, acuerdos u otros instrumentos de coordinación que tengan por objeto favorecer la colocación de demandantes de empleo (CEF, 2015).

“La intermediación realizada por las agencias de colocación con independencia de los servicios públicos de empleo deberá garantizar a los trabajadores la gratuidad por la prestación de servicios, no pudiéndose exigir a éstos ninguna contraprestación por los mismos” (CEF, 2015).

A efectos de la intermediación que realicen los servicios públicos de empleo y, en su caso, las entidades colaboradoras de los mismos y de la ejecución de los programas y medidas de políticas activas de empleo, tendrán exclusivamente la consideración de demandantes de empleo aquéllos que se inscriban como tales en dichos servicios públicos de empleo (CEF, 2015).

Mientras que también son principios fundamentales:

1. La igualdad de oportunidades en el acceso al empleo y no discriminación. Los agentes que lleven a cabo la intermediación laboral, deben garantizar que no se produzca discriminación, directa o indirecta, en el acceso al empleo, por motivos de origen, incluido el racial o étnico, sexo, edad, estado civil, discapacidad, religión (Comisión Ejecutiva confederal, 2017).
2. “Respetar todas las obligaciones sobre protección de datos personales, establecidas en la normativa correspondiente” (Comisión Ejecutiva confederal, 2017).

La intermediación laboral debe seguirse bajo principios donde se menciona que toda agencia de empleo debe regirse bajo normas de igualdad de oportunidades al brindar un acceso al empleo es decir no debe de haber discriminación así como también debe de haber claridad en el proceso que se seguirá para la selección y contratación del empleado así como también se menciona que las agencias deben de ser gratuitas para el empleado y en otros términos deberán garantizar que ante todo nunca debe de haber discriminación de ningún tipo.

Colocación

Concepto. La colocación es la determinación del puesto de trabajo al que se va a asignar un candidato aceptado y su asignación a ese puesto. Se trata de la correspondencia entre lo que el supervisor cree que puede hacer y las exigencias del trabajo (Vega, 2021).

Por otro lado, Rodas, Estrada, Ruano, Hernández, Juárez. (2021) es ubicar a un trabajador en su puesto de trabajo de acuerdo a sus características personales, conocimientos,

habilidades y actitudes con el fin de enriquecer y fortalecer el capital humano con que cuenta la organización.

Aunque también se entiende que “la colocación de empleados implica hacer coincidir las calificaciones presentadas por un empleado con un puesto que requiere esas calificaciones” (Rodrigo, 2020).

En términos cortos la colocación es aquel término que se utiliza para asignar un empleado a un empleo considerando que la persona cumple con las habilidades que requiere la vacante.

Principios a Seguir al Colocar un Empleado. Los siguientes principios deben ser observados al hacer la colocación de un empleado:

1. Requerimiento del trabajo – El hombre debe ser colocado en el trabajo de acuerdo con el requerimiento del trabajo en lugar de la calificación y el requerimiento del hombre.
2. Cualificación – El puesto de trabajo ofrecido debe coincidir con la cualificación que posee el empleado.
3. Información – Toda la información relativa al puesto de trabajo debe darse a los empleados junto con las condiciones de trabajo imperantes. También se les debe informar de que tienen que pagar una penalización por hacer algo mal (Vega, 2021).

Para colocar un empleado a una posible vacante es necesario que la persona se ha colocado de acuerdo a lo que la empresa busca y de esta manera pueda coincidir lo que la persona ofrece con el perfil que se busca cubrir, así como también debe de haber una información completa demostrando las cualidades que tiene el empleado.

Agencia De Empleo

Concepto. Una agencia de empleo reúne, mantiene y gestiona miles de hojas de vida de los solicitantes de empleo y los compara con los posibles empleadores. Los trabajadores desempleados ofrecen sus hojas de vida a las agencias de empleo. Una agencia de empleo mantiene una base de datos de estas hojas de vida, las clasifica y difunde a los posibles empleadores (Dutta, 2021).

Aunque también se le define como un establecimiento dispuesto para representar a cualquier persona frente a los contratantes del área de recursos humanos., una agencia de empleo le ayudará a crear un currículum vitae impecable donde transcribieron las destrezas y conocimientos del postulado y se los presentará para formar parte de la en la industria laboral (EUROINNOVA, S.F).

Así mismo se entiende que las Agencias de Colocación son entidades públicas o privadas, con o sin ánimo de lucro, que, en coordinación y, en su caso, colaboración con el servicio público de empleo correspondiente, realicen actividades de intermediación laboral que tienen como finalidad proporcionar a las personas trabajadoras un empleo adecuado a sus características y facilitar a los empleadores las personas trabajadoras más apropiadas a sus requerimientos y necesidades (CONFEDERACIÓN CANARIA DE EMPRESARIOS, S.F).

Las agencias de empleo son aquellas empresas u organizaciones que reúnen y gestionan la información tanto personal como profesional de las personas en busca de empleo para posteriormente mediante un análisis de cada empleado su objetivo principal es enlazarlo a una empresa para poder trabajar ofreciéndole un perfil ideal a lo que se busca.

En qué Consiste o Cómo Funcionan. “Las agencias de empleo son contactadas por empleadores con el fin de que les ubiquen candidatos para sus vacantes, sobre la base de las mejores calificaciones” (Ferrari, 2018).

A su vez son organizaciones de cliente: Las agencias de empleo interactúan con las empresas, agencias gubernamentales y otras organizaciones de trabajo de gran tamaño. El organismo aprende acerca de las políticas de la organización y directrices de contratación, las necesidades de personal y las expectativas del cliente. Luego asignan las personas a puestos de trabajo en estas empresas (Pallab Dutta, 2021).

Aplicaciones de trabajo: Los trabajadores desempleados y otros profesionales que buscan mejores carreras ofrecen sus hojas de vida a las agencias de empleo. Una agencia de empleo mantiene una base de datos de estas hojas de vida, las clasifica y difunde a los posibles empleadores (Pallab Dutta, 2021).

Del mismo modo una agencia de empleos funciona así:

La agencia de empleos califica a los postulantes para el trabajo según sus requisitos y los coloca según la disponibilidad de sus trabajos. Asu vez se pedirá que llenes una hoja de solicitud o aplicación con tu información personal, habilidades y experiencia de trabajo. Es importante entregarles tu currículum o resume. También deberás proporcionar algunas referencias de trabajo (MANUAL USA, S.F).

Posteriormente en la entrevista de trabajo: la agencia de empleos te entrevistará en tu primera visita o te dará una cita en corto tiempo. Por lo general, si se trata de un trabajo temporal o por contrato, la agencia llevará a cabo la entrevista. De lo contrario te dirán cuándo puedes asistir a una entrevista con la compañía externa. El reclutador te hará preguntas sobre tu historial de empleo, tus habilidades y tu experiencia laboral. Es posible

que se te pida que tomes exámenes para evaluar tu nivel de experiencia (MANUAL USA, S.F).

Contrato: Si no tienen puestos para ti en ese momento, la agencia de empleos te llamará cuando tengan un trabajo disponible. Cuando tengan un trabajo para ti, casi siempre se te pedirá que firmes un contrato de trabajo. Este documento establece que trabajarás como afiliado a la agencia de empleo temporal y que tienes algunas restricciones en la compañía donde trabajarás. El contrato establece que no puedes aceptar ningún otro puesto (temporal o permanente) en la compañía sin pasar por la agencia de empleo (MANUAL USA, S.F).

La gestión o proceso de estas agencias es que interactúan con empresas en busca de personal para enlazarlos con un empleado que cubra el perfil que se desea cubrir. Los trabajadores suelen verlas como aplicaciones de trabajo o aquellas que les proporcionarán un empleo seguro asegurándose que el empleo será ideal para lo que estos buscan, cabe mencionar que antes de que el empleado se ha colocado en la empresa se debe de realizar una entrevista de trabajo la cual estará a cargo de la agencia de empleo. Posteriormente a esto se le plantean los perfiles que coinciden a lo que el empleado busca si es que es de su agrado se firma y en caso que no se les comunica que por el momento no hay vacantes para lo que se busca, pero estarán en una lista para que en cuanto haya un lugar se les notificará.

Beneficios. “La agencia de empleo ofrece estabilidad laboral, estas contratan a empleados permanentes para posiciones de tiempo completo con sus clientes. Los empleados que encuentran un nuevo puesto de trabajo a través de una agencia de empleo se aseguran que su posición sea permanente” (Ferrari, 2018).

Salario inicial, Las agencias reciben compensación por parte del empleador que la contrata, normalmente un pequeño porcentaje del salario inicial del empleado. Está motivada

para negociar un salario más alto para el empleado, ya que esto aumenta la remuneración de sí misma (Ferrari, 2018).

Entre otras ventajas de utilizar una agencia de empleo para una empresa que busca contratar son:

La agencia tiene más recursos disponibles para buscar en el mercado de talentos y llegar a una audiencia más amplia de candidatos. Las empresas no suelen tener los recursos disponibles para comenzar a buscar solicitantes de empleo. Pero las agencias de empleo tienen conexiones más amplias, con cada consultor y cliente ofreciendo el potencial de aprovechar estas redes para encontrar a los candidatos (Grupo Atico,2016).

La empresa puede desarrollar su marca de empleador. Para atraer a los mejores talentos, una empresa debe asegurarse de que la marca de su empleador sea atractiva. Quiere que quienes buscan trabajo sepan que la compañía es un excelente lugar para trabajar. La agencia está en mejores condiciones para hablar sobre los beneficios de postularse en su empresa para garantizar que el ajuste correcto le permita obtener el trabajo (Grupo Atico,2016).

Aunque se añade el también ahorrar dinero: Conseguir empleados a través de una agencia en realidad puede ahorrar dinero en muchas áreas. En vez de tener que pagar para colocar un anuncio en un portal de empleo, así como los costos asociados al proceso de selección como las pruebas de habilidades, puedes contratar un empleado temporal que ya haya completado estos requisitos (Brandenberg, S.F).

Por otro lado, para los solicitantes del empleo:

Las agencias pueden ayudar a los solicitantes de empleo a realizar una búsqueda de empleo más personalizada. Estas son buenas para analizar las expectativas del solicitante de empleo y sus habilidades y calificaciones. Esto puede ayudarlos a comprender mejor los roles

más adecuados para el candidato y, por lo tanto, presentarles oportunidades que coincidan mejor con sus habilidades (Grupo Ático, 2020).

Los solicitantes de empleo pueden encontrar trabajos que podrían ser promovidos exclusivamente por agencias de empleo y cazatalentos. No todos los trabajos están disponibles públicamente y al contactar a las agencias de empleo, a los solicitantes de empleo se les pueden presentar opciones de las que nunca habrían oído hablar (Grupo Ático, 2020).

Las agencias de empleo brindan grandes beneficios tanto para los empleados, así como para las empresas ya que al empleado le aseguran un puesto y a su vez que su posición será a largo plazo, así como para la empresa le aseguran la eficiencia que ofrecerá el empleado en las actividades que les han asignadas. Así como también se le ahorra tiempo a la empresa ya que en ocasiones el proceso de selección y contratación suele abarcar un periodo de tiempo y con la ayuda de la agencia estos tiempos pueden ser eliminados. Por otro lado, también se ahorra dinero ya que todo el capital que estaba destinado a invertir en una campaña para atraer nuevo personal puede destinarse al mejoramiento de otras áreas. Si como empleado tienes como opción utilizar una agencia de empleo será de gran utilidad ya que estás te ofrecen una atención muy personalizada porque analizan las expectativas que se tiene y las habilidades con las que se cuenta para de esta manera ofrecer una vacante adecuada.

Filtros. Los más comunes para la selección de personal son cinco: el análisis del CV, las entrevistas, las pruebas diversas, la verificación de referencias. La agencia de empleos califica a los postulantes para el trabajo según sus requisitos y los coloca según la disponibilidad de sus trabajos (Lima, 2022).

Aunque también se afirma que es utilizable un Sistema de Rastreo de Solicitantes (applicant tracking systems, o ATS) es un software especializado en rastrear información

clave que los empleadores buscan en sus candidatos para un trabajo, es decir, las hojas de vida que reciben para una convocatoria pasan por unos filtros automáticos antes de ser revisados por el encargado. Este rastreo de palabras y frases clave busca encontrar los perfiles que más se ajusten a la oferta de trabajo, la experiencia deseada, manejo de herramientas y palabras claves que describan la personalidad de los candidatos” (Unidad de Análisis del Mercado Financiero-U. Nacional, 2017).

Dichos motores reciben cientos de hojas de vida y perfiles que son filtrados instantáneamente y arrojan una calificación sobre el porcentaje de coincidencia de los perfiles de los candidatos con el perfil que busca la empresa, organiza los perfiles y los encargados de recursos humanos reciben únicamente las hojas de vida con las mejores puntuaciones para ser revisadas manualmente (Unidad de Análisis del Mercado Financiero-U. Nacional, 2017).

Entre otros están la criba de idiomas: Entre los criterios de selección de personal se revisan a los candidatos que pueden controlar idiomas y que aportan un mayor valor añadido a la empresa. Muchísimas empresas solicitan que los candidatos controlen más idiomas (Puchades, 2021).

Entrevista de psicología laboral: Este tipo de entrevista está formada por un conjunto de preguntas que revelan a los reclutadores las características psicológicas del candidato y su personalidad para ver si encaja con la vacante ofertada. Sirven para detectar si la información que de verdad es real o puede tener lagunas o contradicciones (Puchades, 2021).

Considerando a su vez también las preguntas de filtrado abiertas: Obligan al candidato a escribir un texto para responder a la cuestión planteada. Se trata de una excelente fórmula para comprobar cómo se expresa el candidato, su conocimiento de un sector, etc. Son preguntas como ¿Cuáles son tus habilidades más destacables? ¿Por qué estás interesado en esta oferta de trabajo? ¿Qué sabes sobre nuestra empresa?. (InfoJobs, S.F).

Las preguntas de filtrado cerradas: Ofrecen un listado de opciones concreto del que solo se puede seleccionar una opción como respuesta. Este tipo de preguntas tienen validez según la sinceridad del candidato. Basta con revisar el CV para verificar si lo expuesto es coherente con la respuesta marcada (InfoJobs, S.F).

Para la selección de personal dentro de las empresas que buscan contratar a empleados se siguen determinados filtros como lo es el análisis de los currículums ya que primeramente se debe de pasar por aquí para saber qué grado de coincidencia tiene el empleado para el puesto que se busca cubrir, posteriormente las entrevistas son de gran utilidad ya que éstas permiten identificar otras habilidades y aptitudes que posiblemente no se incluyeron dentro de los currículums vitae. También se considera necesario realizar otro tipo de pruebas por ejemplo como entrevistas psicológicas laborales dónde se suele determinar si la personalidad realmente va a encajar con la vacante que se ofrece y finalmente es necesario que se verifiquen las referencias para de esta manera verificar la estadía del empleado en las empresas que anteriormente ha trabajado.

Teoría de las 4 PS

“Estos cuatro elementos básicos son los que utilizó en 1960 el profesor de contabilidad estadounidense E. Jerome McCarthy para definir qué era el marketing” (Gómez, 2020).

Así bien “Las 4 P’s del marketing” se utiliza para definir a una de las estrategias, que consiste en analizar los 4 elementos fundamentales: el producto, el precio, el punto de venta y la promoción. Se puede decir que estos cuatro elementos son el núcleo de esta técnica, es por eso que para conseguir que un producto sea exitoso es necesario que estos cuatro pilares sigan una coherencia entre ellos y respecto al público al que va dirigido (Ranis, 2017).

Así mismo se definen de la siguiente manera:

Producto

El producto es el principal punto de cualquier campaña de marketing, no tiene por qué ser tangible, ya que puede englobar ideas, servicios o valores. Por ello, lo primero será definir exactamente qué es nuestro producto y qué aporta al mercado (Gómez, 2020).

Aunque se considera que debe tener gran calidad o avances de innovación superiores a los de la competencia y a su vez es necesario cuestionarse.

¿Qué quiero/qué voy a vender?

¿Qué necesidades satisface mi producto?

¿Cuáles son las características de mi producto?

¿Cuáles son los beneficios que se obtienen de cada una de esas características?

¿Qué valor o valores agregado proporciona mi producto?

(Velásquez, 2020).

Precio

Para fijar esto es necesario investigar y estudiar el mercado en el que nos vamos a mover. Entre ello es importante hacer un estudio previo que refleje las necesidades de los consumidores y cuánto estarían dispuestos a pagar por un producto como el nuestro. Además, se debe estudiar a la competencia para así tener una oportunidad en el mercado y ser conscientes de si existe un precio estándar que los usuarios tengan (Gómez, 2020).

Considerando también que si “bajando el precio del producto, ¿se logrará realmente conseguir ventaja competitiva en el mercado?” (Velásquez, 2020).

Punto de venta

“Este se trata del proceso mediante el cual el producto llega hasta el cliente, este puede ser un mayorista o el cliente final. Este punto es fundamental para el beneficio y la satisfacción final” (Gómez, 2020).

A su vez es indispensable analizar variables para llevar a cabo una buena distribución, las cuales son:

- Dónde se van a comprar nuestros productos o servicios.
- Tiempos de la operación.
- Costes de los envíos.
- Canales que más me conviene utilizar: venta directa, distribuidores, tiendas online, etc. (Velásquez, 2020).

Promoción

Están incluidos todos los canales, medios y técnicas que se utilizan para dar a conocer un producto. Hoy en día a los medios tradicionales debemos sumarle el Inbound Marketing, que añadirá valor a nuestro producto y nos abrirá la puerta hacia un mercado mucho más amplio y cercano con el cliente (Gómez, 2020).

Ante esto es necesario cuestionarse:

- ¿Qué idea o ideas se quieren transmitir?
- ¿Cuáles son los canales en que se encuentra nuestro público objetivo?
- ¿Cómo podemos sorprenderlos? (Velásquez, 2020).

La teoría de las 4 Ps es de suma importancia seguir cuando una empresa pretende arrancar ya que esta nos hace énfasis en cómo será definido el producto, punto de venta, la promoción y precio. El producto es el punto principal a definir ya que este realmente debe cubrir una necesidad para asegurar su compra, así como el punto de venta debe de desarrollarse minuciosamente ya que debe de ser colocado en lugares donde sea fácil el acceso a tenerlo y a su vez debe de gestionarse una buena distribución para que éste llegue a

manos del cliente.

Dentro de la promoción debe de desempeñar una buena gestión en las campañas de publicidad para atraer la atención al cliente y que el producto sea atractivo ante los ojos de estos. Para establecer el precio se debe estudiar el mercado donde se va a colocar ya que debe de considerarse los precios de competencia.

Teoría de los 13 Principios

“La teoría de los trece principios fue creada por Jesús Alberto Viveros Pérez. Se basa en trece reglas que, al ser implementadas, permitirán conseguir la mayor calidad en el proceso de creación de un producto o servicio”

Las trece reglas son las siguientes:

- Comenzar a hacer las cosas bien desde el principio.
- Centrarse en la satisfacción de las necesidades del cliente.
- Buscar soluciones a los problemas en lugar de justificarlos.
- Mantener el optimismo.
- Conseguir buenas relaciones con los compañeros.
- Cumplir las tareas adecuadamente.
- Ser puntual.
- Mantener la cordialidad con los compañeros de equipo.
- Reconocer los propios errores y trabajar para corregirlos.
- Mantener la humildad, de tal forma que se pueda aprender de otros.

- Ser meticuloso en el orden y organización de las herramientas de trabajo.
- Ser capaz de dar confianza al resto del equipo.
- Encontrar la forma más simple de hacer el propio trabajo. (Rodríguez, 2020).

“Según el autor si todos los empleados de una empresa siguen estas trece normas, la compañía será capaz de llevar a cabo su labor con la mayor eficacia y calidad posibles”

(Rodríguez, 2020).

Así mismo se afirma que estos requisitos hay que tomarlos en cuenta para que toda organización logre implantar la calidad tanto en los productos que ofrece como en el servicio que brinda, esto sólo se puede alcanzar siendo perseverantes en aplicar los pasos antes mencionados (León, 2022).

Esta teoría busca presentar 13 principios los cuales aseguran una buena calidad para ofrecer un servicio al cliente ya que hace énfasis en que las cosas siempre deben de hacerse de buena manera buscando tener la satisfacción del cliente, así como habla de que las tareas deben cumplirse en tiempo y forma y siempre mantener un buen ambiente laboral además de que deben de reconocerse los errores a tiempo para corregirlos y de esta manera ir mejorando el proceso de servicio al cliente.

Teoría de Joseph Juran

De acuerdo a este autor para conseguir la mayor calidad en los productos o servicios de una empresa, es necesario trabajar en cinco puntos:

Concretar los peligros de tener una baja calidad

Si se identifica adecuadamente qué contras tiene el ofrecer un servicio de poca calidad, es mucho más sencillo conseguir que los empleados se den cuenta de por qué tienen que esforzarse (Rodríguez, 2020).

Adecuar el producto al uso que se le va a dar

Se debe crear productos que estén enfocados a ser lo más útiles posibles para los clientes. De esta manera, no se realizan gastos superfluos en características que no interesan realmente (Rodríguez, 2020).

Lograr adecuarse a los estándares de calidad definidos previamente

Los empresarios deben estar en constante comunicación con sus clientes para saber si los productos creados eran lo que querían. De esta manera, se puede saber si el producto o servicio ha cumplido las expectativas del comprador (Rodríguez, 2020).

Aplicar la mejora constante

Una vez que se haya terminado un producto o servicio, se debe examinar cómo se ha hecho. De esta forma, la siguiente versión del producto podrá tener los errores mejorados, de tal forma que siempre se siga avanzando más en la calidad (Rodríguez, 2020).

Considerar la calidad como una inversión

Juran creía que la calidad era la parte más importante de todo negocio, ya que traía muchos beneficios consigo. A pesar de que pueda ser difícil conseguir la mayor calidad, con ella se consigue fidelizar clientes, aumentar los beneficios, y ser más competitivos que las empresas rivales (Rodríguez, 2020).

Aunque también sugiere seguir los principios:

- Crear conciencia de la necesidad y oportunidad para la mejoría.

- Establecer metas para la mejoría.
- Mantener registro de los resultados (León, 2022).

Esta teoría hace énfasis en que para ofrecer una buena calidad en el servicio se debe de tener conciencia sobre los riesgos que implica el mantener a un cliente insatisfecho así como a su vez se dice que todo producto o servicio debe de adecuarse a lo que el cliente necesite para que este resulte más atractivo para saber si el producto realmente está cubriendo las necesidades que se pretendía un punto clave es que constantemente debe de estar aplicando mejoras para que su mercado se vaya ampliando ya que un factor principal para el éxito de una empresa es la calidad ya que de aquí depende qué tan rentable pueda llegar a ser la empresa a largo plazo.

Principios del Servicio al Cliente

Principio de rapidez y capacidad de respuesta

Se le da una ponderación determinante. Tiene un papel principal en la calidad de la atención al cliente. Puedes aplicar indicadores para medir algunos “tipos de velocidad” en el servicio que estás brindando. Por ejemplo:

- Tiempo de respuesta inicial.
- Tiempo de respuesta promedio.
- Promedio de tiempo de resolución de problemas.
- Índice de resolución al primer contacto.

(Moya, S.F).

Principio de precisión en el servicio al cliente

Además de ser rápidas, las respuestas en el servicio al cliente deben ser correctas y precisas. Observe que, para un cliente, la precisión es algo esperado. El principio de precisión se torna interesante al mirar los factores que lo afectan. Algunos son los siguientes:

- Entrenamiento y capacitación.
- Habilidades de comunicación.
- Herramientas de gestión de información.
- Trabajo en equipo. (Moya, S.F).

Principio de claridad en la comunicación

La claridad trata sobre cuán procesable o fácil de entender es su comunicación.

Cuando la precisión es el qué, la claridad es el cómo. Todos conocemos personas que tienen la habilidad de explicar las cosas. Son didácticas.

Principio de accesibilidad para comunicarse

Para buscar una accesibilidad óptima, debes considerar 3 aspectos:

- Selección de canales de contacto. ¿Cuántas acciones realiza un cliente para obtener una respuesta? ¡Lo ideal sería solo “pulsar un botón”!
- Disponibilidad del canal. ¿Están los canales habilitados “24/7”? Cada canal debe estar disponible según su tipo. Abrir nuevos canales es una decisión que debe estudiarse bien.
- Opciones de autoservicio. Si tus representantes de servicio al cliente no están disponibles, ¿qué opciones tiene el cliente?. (Moya, S.F).

Principio de cordialidad en la atención al cliente

En toda interacción con el cliente, usuario o consumidor, la cordialidad es un elemento necesario. Para ello se debe considerar el tener; Amabilidad y cortesía, Igualdad y justicia (Moya, S.F).

Aunque también se consideran principios los siguientes:

Sé sincero, no prometas lo que no puedes dar

Al igual que debes dar el máximo para resolver los problemas de tus clientes, si te piden algo a lo que no puedes llegar, díselo claramente. Siempre será mejor admitirlo a tiempo que engañarle y verte metido en un lío (Pardo, 2017).

En la atención al cliente hay que ser positivo

Tener una actitud optimista con tus clientes no sólo te ayudará a solucionar antes sus problemas, sino que les hará entender que tienen remedio y que vais a poneros manos a la obra para resolverlos. No te olvides de transmitirse (Pardo, 2017).

Cuida a tus empleados y cuidarás a tus clientes

“debes saber que, si tratas bien a tus empleados, redundará en el trato que estos proporcionen a tus clientes” (Pardo, 2017).

Trata a tus clientes cómo te gustaría ser tratado

“La empatía es uno de los valores más loables y útiles de los que dispone el ser humano. Si eres capaz de ponerte en el lugar de tus clientes, tu negocio mejorará” (Pardo, 2017).

Considerando que también se toman en cuenta los siguientes principios:

El cliente no interrumpe nuestro trabajo; él es el propósito de éste.

No importa en qué tarea te encuentres cuando el cliente llama hay que atender. Así que cuando vayas a decirle a un cliente que espere mientras estás resolviendo un modelo

matemático para salvar tu negocio, recuerda que la persona que está del otro lado del mostrador es por la que estás ahí en primer lugar (De la Rosa, 2015).

Es un honor cuando un cliente nos da retroalimentación; nuestro negocio no le está haciendo un favor.

En este caso, conocerlas es la única forma en la cual podemos mejorar y ofrecer algo de valor. Ya sea poner un buzón de sugerencias o revisar los mensajes en los reviews de tu página en Facebook, ten siempre en mente que la opinión de tus clientes es la más importante (De la Rosa, 2015).

González (2022) añade que también se debe considerar el ayudar a los clientes a resolver problemas por su cuenta puesto que los clientes no siempre quieren hablar con alguien para resolver su problema; lo que buscan es resolverlo ellos mismos antes de comunicarse con un representante de la empresa.

“El autoservicio es uno de los principios básicos de atención al cliente más importantes, además de una forma escalable y rentable de hacer felices a los consumidores” (González 2022).

Para que un servicio al cliente sea de calidad es necesario que se rija bajo los principios de rapidez y capacidad de respuesta es decir que la empresa responda claramente a las dudas que el cliente tiene o a las quejas que se encuentran para mejorar el servicio y a su vez siga siendo requerido por el mercado habla también sobre qué es de suma importancia cuidar a los empleados dentro de la organización ya que si el empleado se encuentra contento este ofrecerá un buen servicio al cliente ya que la mayoría de las veces el buen servicio que se da al cliente es el reflejo sobre el ambiente laboral con el que se trabaja dentro de las empresas. A su vez cuando un cliente haga un comentario debe de tomarse de la mejor

manera ya que la retroalimentación es de los clientes siempre serán de gran importancia para que el servicio pueda ir mejorando.

Capítulo 3 Metodología Utilizada en la Investigación

3.1 Alcance y diseño de la Investigación

El alcance de este presente proyecto de investigación es descriptivo, ya que describe el problema de la falta del personal calificado en las empresas para así darle su respectiva solución. Y de esta manera desarrollar un plan estratégico para la creación de la agencia de empleo.

Así mismo el enfoque descriptivo consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren (Hernández et al.2014, p.92).

En la presente investigación se lleva a cabo un tipo de diseño no experimental transversal. Donde la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural (Hernández et al. 2014, p. 152).

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Liu, 2008 y Tucker, 2004). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Se eligió este tipo de diseño para la investigación del plan estratégico para la creación de la agencia de empleo ya que los datos que se requieren tanto de las encuestas como en los marcos serán recolectados en un solo momento dado, además de que se desarrolla sin necesidad de manipular las variables. Cabe mencionar que la cuestión también es observar naturalmente la situación sobre la falta de personal calificado y de esta manera conocer los empleos necesarios para colocar al personal.

3.2 Participantes

La población de Salvatierra que se considera necesaria para la investigación es un segmento de habitantes que va desde habitantes de 22 a 45 años ya que son un nicho de personas representativo los cuales son quienes comúnmente están en busca de empleo.

Es necesario la participación de tanto jóvenes como adultos que tengan la edad antes mencionada ya que a su vez se encuentran los jóvenes que estudian o bien son recién egresados y su interés es comenzar a ejercer su carrera. Aunque también se incluyen aquellos que, aunque solo tienen estudios hasta la secundaria de igual manera buscan un empleo tomando en cuenta que gran parte de estos ya cuenta con experiencia en algunos campos de trabajo.

Así bien las personas adultas que tengan este rango de edad son requeridas ya que por determinadas necesidades o cambio externos llegan a quedarse sin empleo y para el sustento de sus vidas cotidianas se encuentran en la necesidad de tener un nuevo empleo.

Por otra parte, están presentes las empresas las cuales estarán interesadas en el arranque de una agencia de empleo, ya que para ellas será de gran utilidad porque ahorran tiempo en el proceso de selección de su personal puesto que este trabajo es justamente de lo que se encargará la agencia. Comúnmente las empresas que más se encuentran en la

necesidad de contar con personal calificado son aquellas que recientemente van iniciando o bien aquellas que buscan expandirse, puesto que buscan siempre algún gerente o encargado que cumpla eficientemente su labor en cada una de las plantas.

También se incluyen aquellas microempresas que, aunque lleven años en funcionamiento pretenden quedarse únicamente con esa sucursal y cómo sus ventas dependen por completo únicamente de esa matriz es por ella que es su gran interés por adquirir personal realmente comprometido con su trabajo.

3.3. Instrumentos utilizados para la recopilación de datos o información

Encuestas: esta herramienta de investigación será utilizada para obtener información cuantitativa acerca de la población.

La encuesta es un instrumento para recoger información cualitativa y/o cuantitativa de una población estadística para conocer las características de un grupo de personas. Para ello, se elabora un cuestionario, cuyos datos obtenidos serán procesados con métodos estadísticos. (Westreicher, 2020)

Se hizo elección de esta técnica de estudio para recolectar información acerca sobre el historial de trabajo y experiencia laboral del personal. Esto con la finalidad de generar un análisis e interpretación de datos para lograr establecer los filtros adecuados mediante la clasificación de los mismos dentro de la agencia. Dicha encuesta consta de (12 Ítems) donde se aplicará a una muestra de la población de Salvatierra.

Guía de observación: La observación es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso de investigación; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. (Díaz, 2011)

Se eligió esta técnica de estudio para recolectar información de lo que vaya sucediendo a lo largo de la investigación dentro del centro, así como durante la realización de las encuestas, esto con la finalidad de considerar cualquier aspecto para incluirlo dentro del respectivo análisis necesario para la investigación realizada durante el proyecto.

Muestra

“La muestra es la parte de los elementos o subconjunto de una población que se selecciona para el estudio de esa característica o condición”. (Carrillo, 2015)

Ante esto en la presenta investigación se utilizó una muestra probabilística, la cual nos indica que todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis. (Hernández et al.2014, p.175)

Así bien el diseño de esta muestra es de tipo probabilístico aleatorio simple, que tomará un tamaño de muestra para una población infinita desconocida.

Z: nivel de confianza en (0.90)

e: 0.10

p: 0.05

q: 0.05

$$n = \frac{e^2}{Z^2 * p * q} = 96 \text{ personas}$$

3.4 Hipótesis o Supuestos

Un plan estratégico para la creación de una agencia de empleo disminuirá la falta de personal calificado dentro de las empresas en Salvatierra.

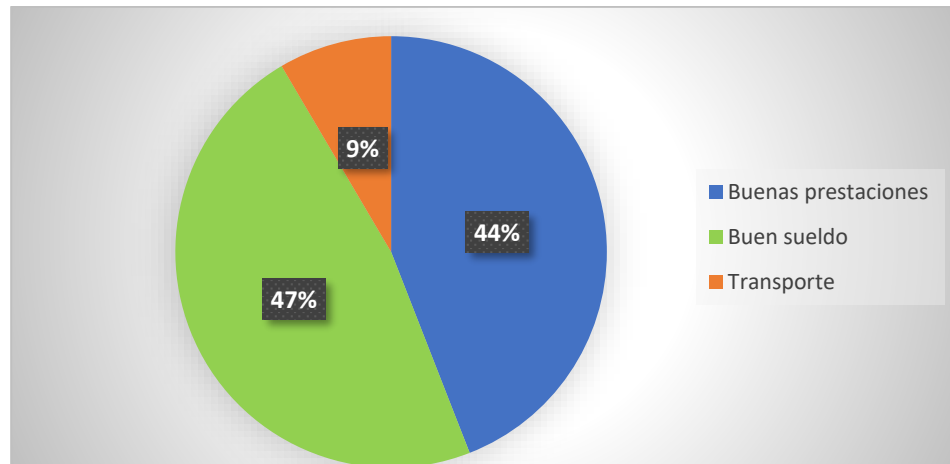
Hipótesis Nula: Contar con un plan estratégico estructurado no permitirá la creación de una agencia de empleo disminuirá la falta de personal calificado dentro de las empresas en Salvatierra.

Capítulo 4 Análisis e Interpretación de los Resultados

4.1. Análisis de Datos e interpretación de la información

Figura 2.

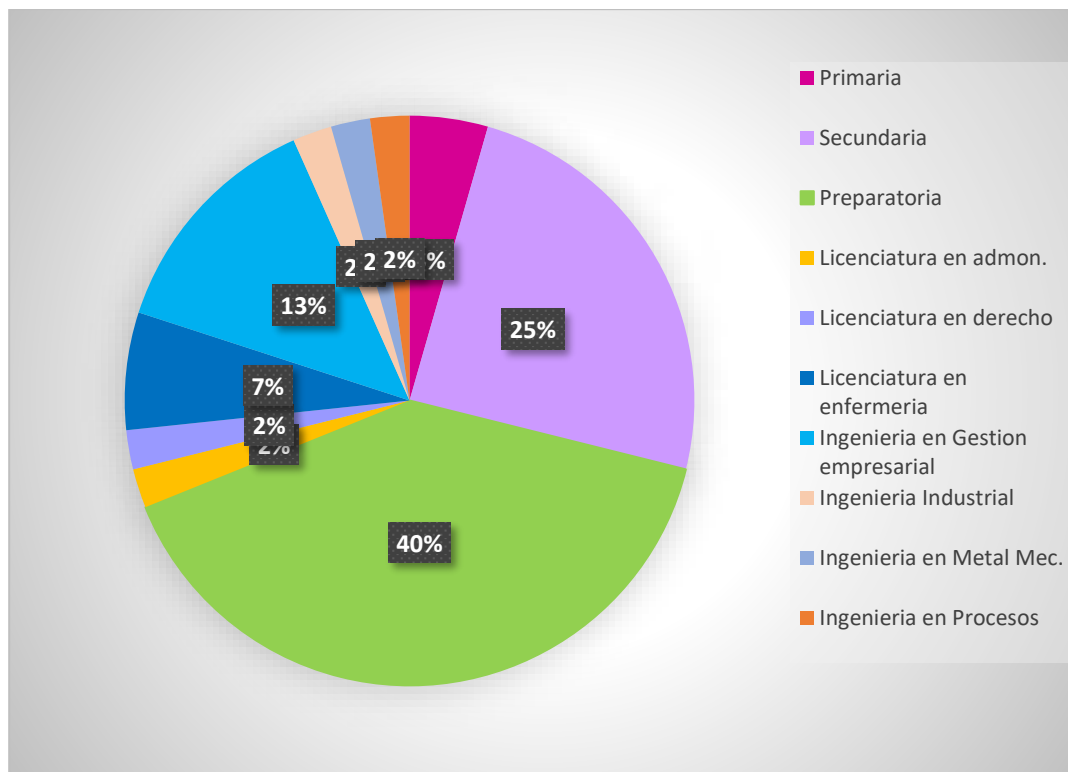
Pregunta 1 de la encuesta ¿Qué busca en un empleo?



Primeramente, este gráfico nos muestra que la población en busca de empleo lo que pretende recibir dentro de una empresa es primordialmente un buen sueldo el cual cubra sus necesidades y a su vez tener buenas prestaciones. Aunque por otro lado en pocas ocasiones buscan que se cuente con transporte más que nada por seguridad.

Figura 3.

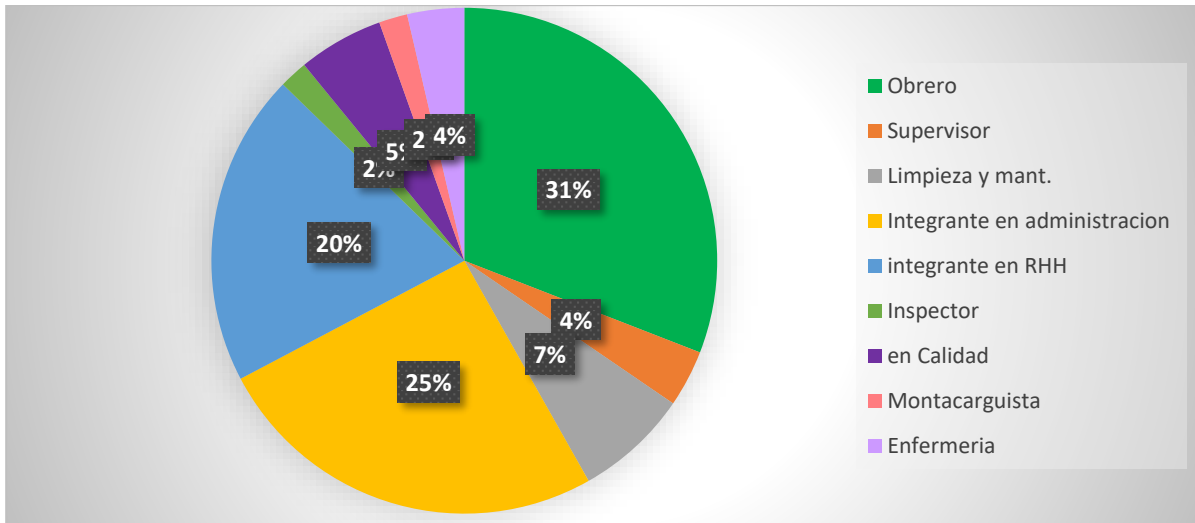
Pregunta 2 de la encuesta ¿Hasta qué nivel académico llegó?



En este gráfico se muestra que gran parte de la muestra de personas encuestadas cuenta con estudios hasta la preparatoria ya que son los estudios que consideran suficientes. Por otra parte, es notorio quienes tienen estudios hasta la secundaria las cuales son las mismas buscan empleo de obreros. Y a su vez es similar las personas que tienen una licenciatura o ingeniería donde se encuentran las siguientes: Licenciatura en administración y enfermería o ingeniería en gestión empresarial e industrial.

Figura 4.

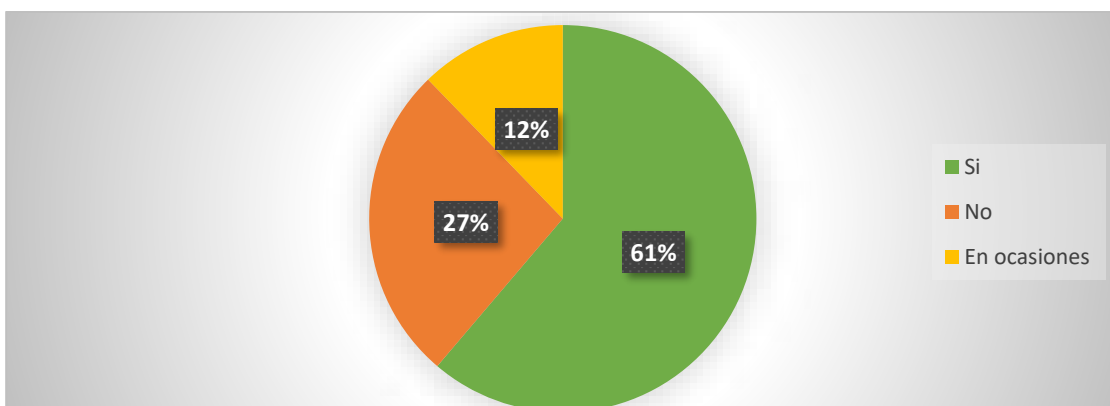
Pregunta 3 de la encuesta ¿Qué tipo de empleo busca?



El gráfico anteriormente mostrado nos permite identificar que entre los empleos más buscados por la población de acuerdo a la muestra son el de obrero ya que es lo primordial que una empresa busca también a su vez. Considerando que a su misma vez una de las áreas empresariales que más interés atrae es el área administrativa y en recursos humanos.

Figura 5.

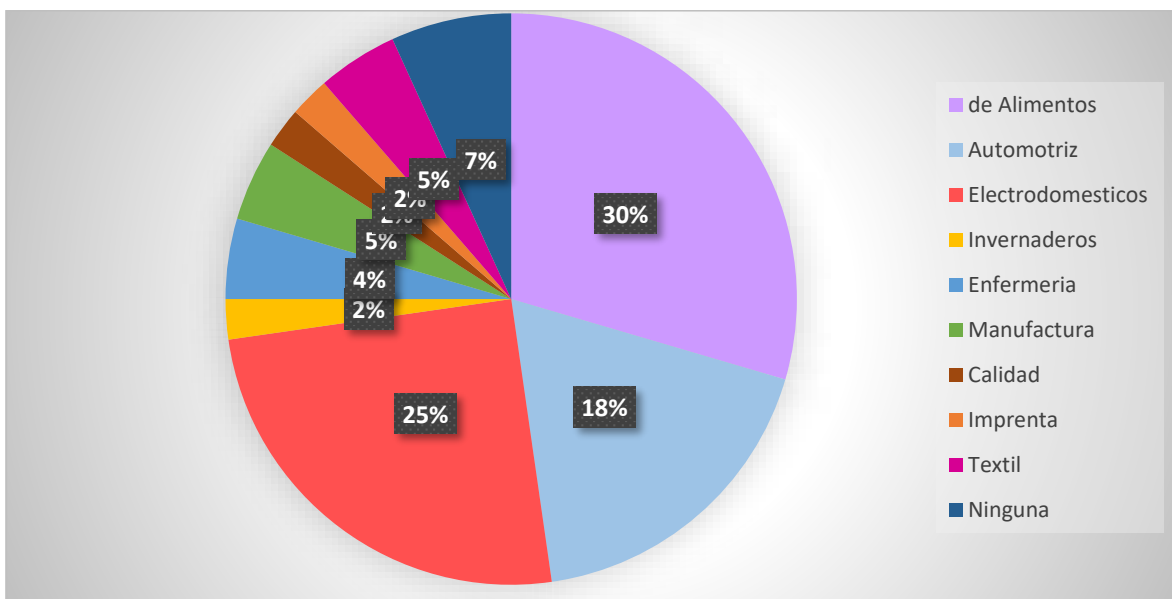
Pregunta 4 de la encuesta ¿El empleo que busca es de acuerdo a su perfil profesional?



Este gráfico refleja el nivel de estudios y los tipos de profesionistas dentro del municipio. Se define que gran parte de las personas busca un empleo de acuerdo a su carrera. Aunque un porcentaje notorio de las personas la mayoría en sus veces no buscan un empleo de acuerdo a sus estudios puesto que no se encuentra a la primera un trabajo ideal.

Figura 6.

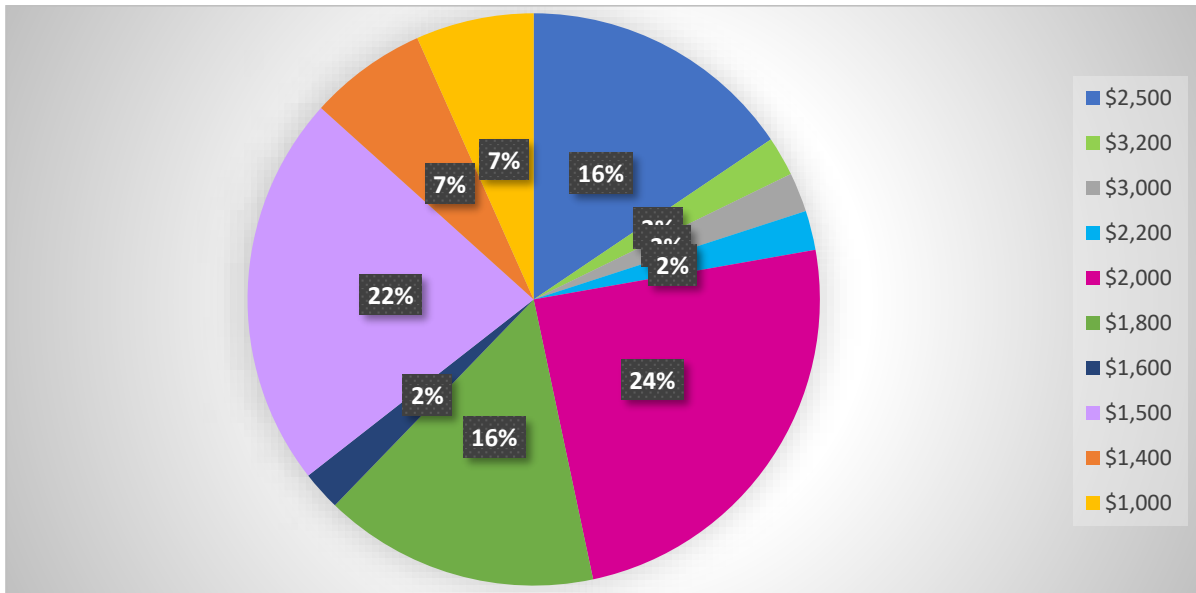
Pregunta 5 de la encuesta ¿En qué campo tiene experiencia?



Este gráfico nos muestra en qué campos el personal ha adquirido experiencia, donde en uno de los sectores donde más se tiene experiencia es en industrias y microempresas de alimentos, aunque a su vez un porcentaje representativo también tiene experiencia en empresas de electrodomésticos. Por otra parte, otro sector notorio donde se tiene experiencia son las empresas automotrices. Aunque también se presencian otras industrias muy escasas como los invernaderos, empresas de manufacturas, textiles, del sector salud.

Figura 7.

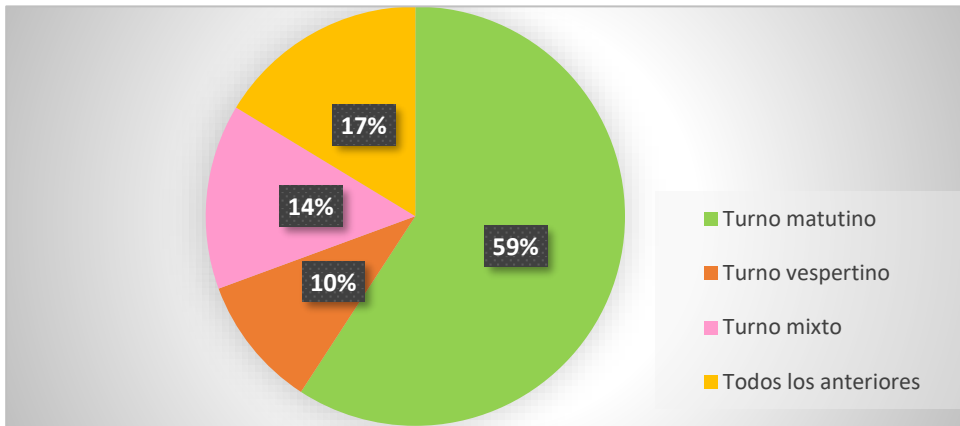
Pregunta 6 de la encuesta ¿Qué salario busca recibir en un trabajo?



Este gráfico muestra los salarios pedidos por las personas en busca de trabajo, los cuales son \$2,000.00, y los \$1500 por semana. A su vez sobresalen también los \$2,500.00 y los \$1,800.00 por semana los cuales son muy cercanos a los anteriores. Mencionando que estos pueden variar ya que fueron propuestos por las personas que tienen estudios hasta la preparatoria y se integran en distintas áreas. Por otro lado, son muy escasas las personas que piden un salario superior a \$3,000.00 por semana ya que son aquellos que buscan un trabajo de acuerdo a perfil estudiado y por lo tanto piden un salario justo a su preparación.

Figura 8.

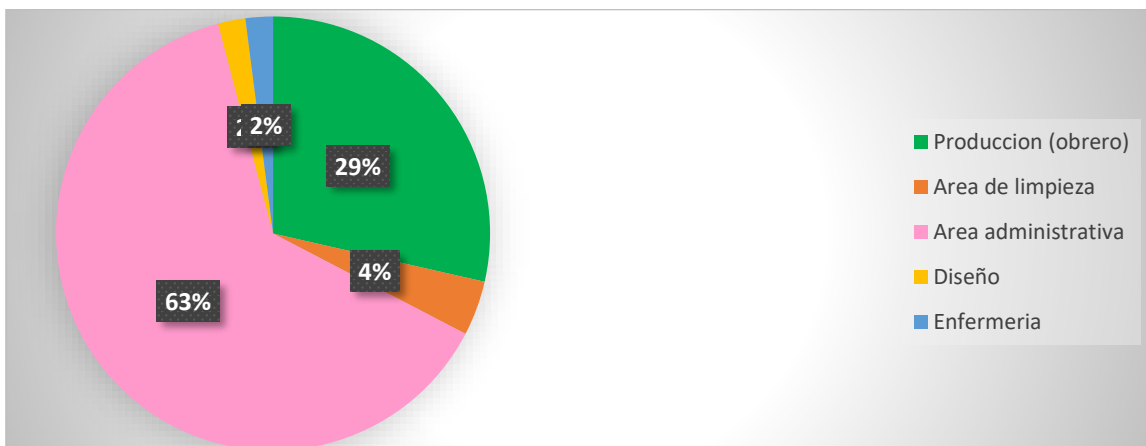
Pregunta 7 de la encuesta ¿Qué turnos son ideales para usted?



Este gráfico muestra que el turno que más prefiere la población es el matutino por comodidad, aunque un porcentaje representativo aclaró que prefieren el turno vespertino que por lo regular son las mujeres. De igual manera es notorio la cantidad de personas que prefieren el mixto ya que les gusta rolar turnos para no llegar a una rutina laboral.

Figura 9.

Pregunta 8 de la encuesta ¿Qué áreas son de su interés para trabajar en una empresa?

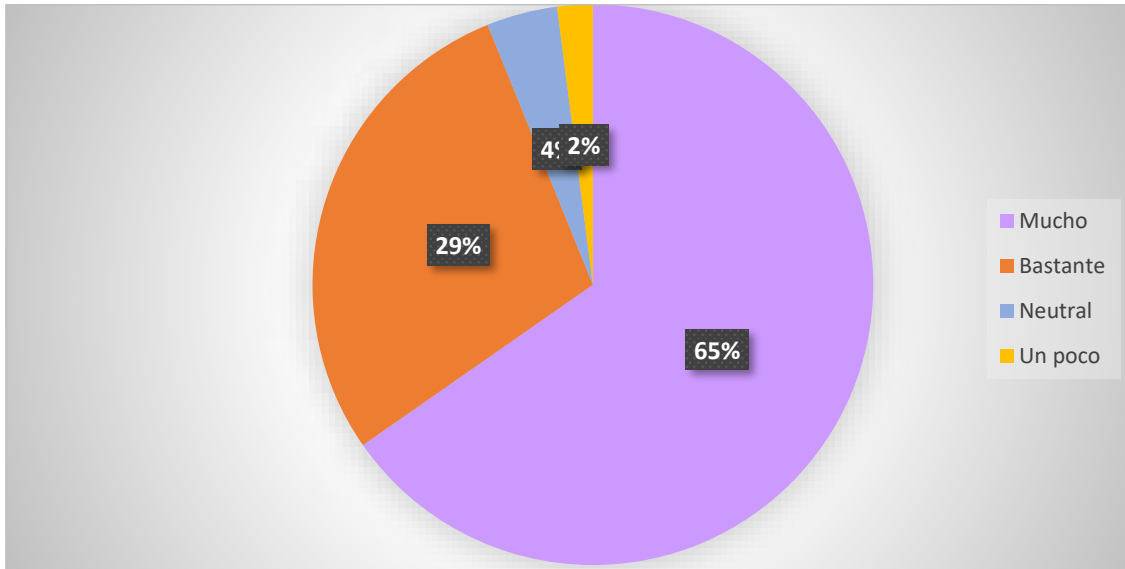


En el gráfico se representa que el área que más atrae el interés de la población es el área administrativa para gozar de un mejor sueldo. A su misma vez se encuentra una densidad

de población que busca el puesto de obrero ya que es por donde buscan comenzar y poco a poco ir subiendo de nivel. Y pocos son los que buscan trabajar en limpieza u otras.

Figura 10.

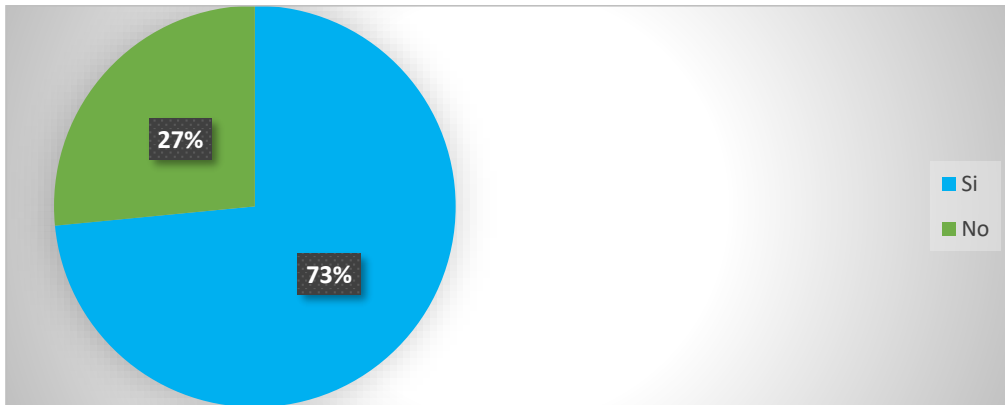
Pregunta 9 de la encuesta ¿Busca la oportunidad de mejorar las habilidades adquiridas?



Este gráfico nos muestra cómo la población busca mejorar sus habilidades donde gran parte de ellos siempre busca mejorar sus habilidades y está atenta a cualquier oportunidad. Esto claramente es un plus que las empresas requieren para adquirir personal. Así mismo otro porcentaje plasmó que, aunque no siempre es así, lo buscan bastantes veces o regularmente lo cual también es atractivo al buscar un empleo.

Figura 11.

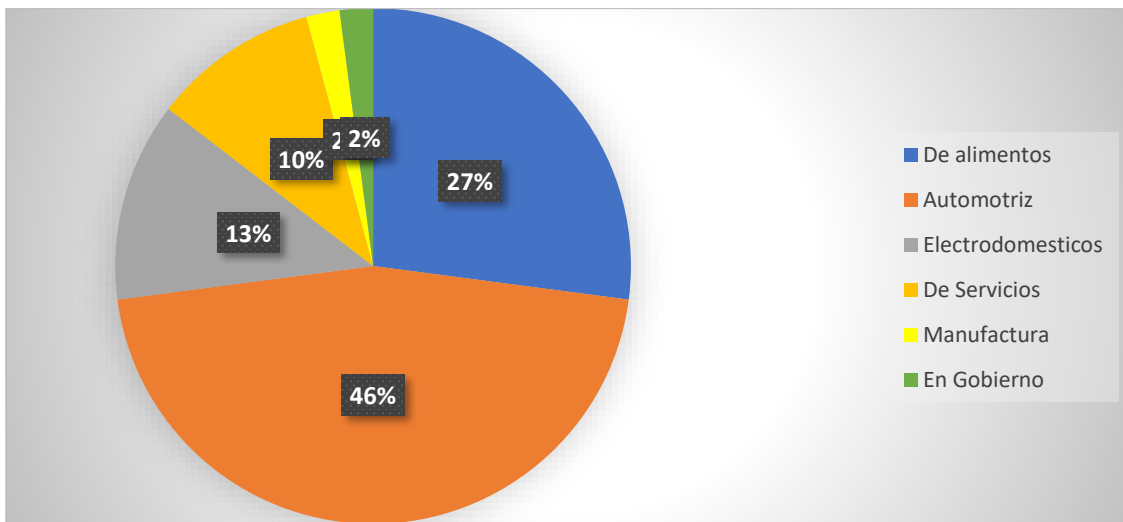
Pregunta 10 de la encuesta ¿Tiene interés en cambiar de lugar por cuestiones de trabajo?



Este gráfico muestra que gran parte de la población tiene interés en viajar por cuestiones de trabajo, esto es una ventaja por la expansión de las empresas. Por otro lado, algunas otras personas no muestran interés en viajar, regular son quienes buscan un trabajo cercano.

Figura 12.

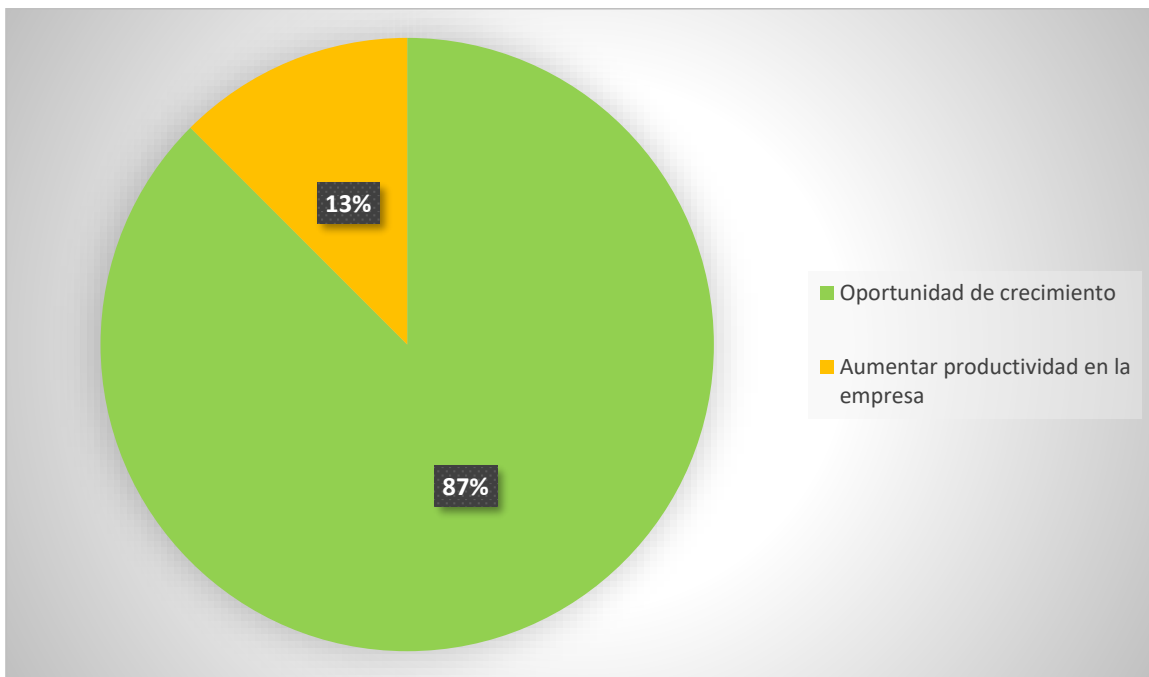
Pregunta 11 de la encuesta ¿En qué tipo de empresa le gustaría trabajar?



Este gráfico demuestra que a un porcentaje representativo de la población les gustaría trabajar en empresas automotrices por el buen sueldo que ofrecen. Aunque también un porcentaje notorio prefieren el sector de alimentos y electrodomésticos ya que se tiene experiencia en estos campos. Así mismo una pequeña parte les interesa el sector de servicios.

Figura 13.

Pregunta 12 de la encuesta ¿Qué aspiraciones busca dentro de una empresa?



Este gráfico nos muestra las aspiraciones que buscan las personas donde la mayor parte de ellos busca oportunidad de crecimiento en un empleo ya que buscan ir ascendiendo tanto en sueldo y a su vez un puesto mejor. Otro porcentaje representativo también busca ayudar a la empresa y colaborar para que esta mejore su productividad y a su misma vez genera más ganancias anualmente.

Conclusiones de observación

Mediante la herramienta de observación a lo largo de la investigación se pudo observar que gran parte de las personas a quienes se consideraron en la muestra para las entrevistas se mostraban con curiosidad sobre la agencia, puesto que al aplicar las encuestas un alto porcentaje de los jóvenes aclaraban que les es de gran interés esta agencia ya que tendrían un empleo más seguro.

Cuando se estaban respondiendo las preguntas las personas se hicieron notar que es un gran acierto el crear una agencia de empleo. Sobre todo, ahora que se observa el incremento tanto de matrícula de estudiantes, así como de personas en busca de empleo. Si bien se ha notado que los recién egresados de carreras universitarias se demoran bastante tiempo en encontrar un trabajo ideal a su perfil puesto que tienden a realizar una larga búsqueda donde se pretende encontrar empleo de acuerdo a sus capacidades y donde puedan aspirar a un buen puesto con buen salario. Es por esta razón el interés de comenzar a manejar un intermediario para llegar a un empleo fácilmente.

Por otro lado, en varias ocasiones el personal en busca de empleo carece de herramientas que les permitan acceder a estos, mencionando que a veces no se tiene conocimiento sobre qué sectores industriales están en busca de trabajadores, es por ello que las personas encuestadas reflejaban alegría al saber que tendrán una gran herramienta para encontrar un empleo ideal.

De esta manera, el punto fuerte de clientes en cuestión de personal serán las personas que tengan estudios superiores a secundaria en su mayoría, puesto que son los que aspiran a puestos medios y altos y está en sus posibilidades trabajar mediante una agencia de empleo.

4.2. Hallazgos

A lo largo de esta investigación se encontró que será de gran utilidad la creación de una agencia de empleo en el municipio de Salvatierra ya que al contar con especialistas en sistemas brindarán orientación a las personas interesadas para que ingresen a la plataforma y logren obtener un puesto ideal a su perfil.

Así bien un punto clave que se encontró es que el sector automotriz debido a que es el que más presencia está teniendo de una forma cercana al municipio es el sector más solicitado por las personas ya que a su vez es donde se tiene más experiencia o bien es donde mejor salario se recibe.

Otro dato que se encontró es que gran parte de la población encuestada tiene aspiraciones a cambiar de lugar por cuestiones de trabajo el cual es un plus para aquellas empresas grandes las cuales requieren que constantemente se esté cambiando de sucursal.

Por otro lado, la población al buscar empleo siempre pretende que se ofrezca un sueldo atractivo el cual es uno de los factores más importantes que considera un empleado.

Por consiguiente, de acuerdo a las necesidades del personal en busca de empleo que se lograron reflejar con la ayuda de las encuestas se tendrán con más claridad que es lo que buscan las personas salvaterrenses y de comunidades cercanas al buscar un empleo, los cuales son: un salario atractivo, oportunidad de crecimiento laboral, turnos adecuados para trabajar o bien que se puedan elegir.

Conclusiones

La recopilación de la información durante la investigación fue de gran ayuda puesto que se logró identificar al sector automotriz como el principal en que se debe la agencia de empleo para colocar al personal. De esta manera fue de gran utilidad los resultados sobre los empleos más buscados

De esta manera nos pudimos dar cuenta de la gran necesidad de la presencia de una agencia de empleo para colocar al personal en un trabajo ideal ya que las personas encuestadas mostraron interés en la creación de esta. Aunque, por otro lado, las personas adultas no mostraban gran interés ya que por su bajo grado de estudios no les generaba interés este beneficio, es por ello que se debe tomar como prioridad la captación de clientes mayormente jóvenes.

Así bien con los resultados generados se pudo determinar que es prioridad conectar empleos de obrero o en áreas administrativas ya que son las áreas donde más atracción generan por parte de las personas. Más que nada es un área que también las empresas la mayoría de veces es lo que requieren al momento de expandirse.

Es necesario considerar también el grado de estudios con la que mayormente cuenta la población la cual es la preparatoria puesto que generalmente la población busca un trabajo conforme a sus estudios adquiridos. Considerando que un aspecto importante es la modalidad de los turnos de trabajo donde se reflejó que generalmente se prefiere el primer turno esto debido a que es más cómodo y posiblemente ventajoso para estudiar y trabajar en determinados casos.

En concreto es de gran utilidad todos los datos anteriormente mencionados esto para identificar la manera en que se clasificara el personal para ser colocado. Ya que el saber que

el área de más interés para trabajar la administrativa permite conocer qué es un aspecto a considerar para conectarse con empresas que buscan personal en dicha área.

De esta manera el ser conscientes de que gran parte de la población está dispuesta a viajar por cuestiones de trabajo es una ventaja para la agencia en cuestión de colocación del personal puesto que ante las industrias esto es un aspecto valioso por el grado de expansión que se genera gradualmente y a su misma vez requieren de personal que esté dispuesto a cambiar de zona o de planta. Además, un elemento muy importante a considerar es que la población muestra gran interés en las industrias automotrices ya que son el tipo de empresas que mayormente se van incorporando cercanamente dentro del estado.

5.2. Sugerencias o Recomendaciones

De acuerdo con el análisis dentro de la investigación teórica y de referencia, así como con la generación de resultados de las encuestas aplicadas se sugieren las siguientes recomendaciones.

- Que la agencia al contratar empresas para colocación del personal tenga un enfoque en las industrias automotrices ya que son las que más captan el interés de la población y de esta manera el empleado se sentirá satisfecho dentro de la industria.
- Se debe conectar a su vez con empresas que brinden la posibilidad de que el empleado pueda elegir el turno a trabajar o a su vez manejan el turno matutino primordialmente.
- Colocar a los empleados que estén dispuestos a cambiar de lugar por cuestiones de trabajo en empresas que constantemente busquen expandirse.
- Que la agencia siga y se base a su vez en políticas internas para brindar un buen

servicio a las personas en busca de empleo, entre algunas políticas están política de atención al cliente, de mercadeo y de tecnologías de información.

- Que la agencia brinde atención personalizada tanto al personal como a las empresas en busca de personal calificado, visitando de manera personal a las industrias para ofrecer el servicio.
- Utilizar un software especializado para analizar la información de los currículum vitae para simplificar la revisión de estos y automáticamente ajustar los perfiles que se tienen a las ofertas de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acevedo G, Chaves M, Martínez P, Garnica Y, Reyes J. (2020) *Proyecto de emprendimiento agencia de empleo “Agency of company”*. [Archivo PDF].

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/39088/jmchavesf.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Adecco. (12 de diciembre de 2020) *¿En qué consiste la intermediación laboral?*.

<https://www.adecco.com.pe/reclutamiento/que-consiste-intermediacion-laboral/>

Brandenberg, D. (S.F) *Las ventajas de contratar personal a través de una agencia*.

<https://pyme.lavoztx.com/las-ventajas-de-contratar-personal-travs-de-una-agencia-9712.html>

CEF Laboral Social. (27 de octubre de 2015) CAPÍTULO I. *La intermediación laboral*.

<https://www.laboral-social.com/ley-empleo-titulo-3-capitulo-1-intermediacion-laboral.html>

Comisión Ejecutiva confederal. (2017) *LA INTERMEDIACIÓN LABORAL*. [Archivo PDF]

https://www.ugt.es/sites/default/files/migration/intermediacionlaboral_0.pdf

CONFEDERACIÓN CANARIA DE EMPRESARIOS. (S.F) *Agencias de colocación. Qué*

son y dónde inscribirse. <https://www.ccelpa.org/agencias-de-colocacion-que-son-y-donde-inscribirme/>

COORDINACIÓN DEL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO OAXACA. (S.F)

Intermediación Laboral. <https://www.oaxaca.gob.mx/csneo/intermediacion-laboral/>

De la Rosa, A. (20 de abril de 2015) *8 Principios básicos para un buen servicio*.

<https://es.linkedin.com/pulse/8-principios-b%C3%A1sicos-para-un-buen-servicio-abraham-de-la-rosa>

Díaz, L. (2011) *LA OBSERVACION*. [Archivo PDF]

http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf

Ekón. (10 de junio de 2022) *Cómo elaborar un plan estratégico para tu empresa*.

<https://www.ekon.es/blog/elaborar-plan-estrategico-empresa/>

Euroinnova International Online Education. (S.F) Qué es una agencia de empleo.

<https://www.euroinnova.mx/blog/que-es-una-agencia-de-empleo#iquestcoacutemofuncionan-las-agencias-de-empleo-temporal>

Fargo, J. (12 de agosto del 2014) *La falta de personal calificado y la nueva reforma*

energética de México. <https://www.thedialogue.org/blogs/2014/08/la-falta-de-personal-calificado-puede-descarrilar-la-reforma-energetica-de-mexico/?lang=es>

Ferrari, A. (2018) *Pros y contras de las agencias de empleo Vs. agencias de trabajo*

temporal. <https://www.cuidatudinero.com/13155382/pros-y-contras-de-las-agencias-de-empleo-vs-agencias-de-trabajo-temporal>

GCI Finanzas. (17 de junio de 2016) *La importancia de elaborar un Plan Estratégico*.

<http://www.gcifinanzas.com/noticias/la-importancia-elaborar-plan-estrategico/>

Gómez, S. (2 de enero de 2021) *La Teoría de las 4P del Marketing*.

<https://es.linkedin.com/pulse/la-teor%C3%ADa-de-las-4p-del-marketing-sara-g%C3%B3mez-gonz%C3%A1lez>

González. (22 de abril de 2022) *7 principios básicos de atención al cliente*.

<https://www.batiburrillo.net/7-principios-basicos-de-atencion-al-cliente/>

Guía de calidad. (2019) *Plan estratégico*. <https://guiadelacalidad.com/sistema-de-gestion/plan-estrategico/>

Grupo Ático. (15 de julio de 2020) *¿Qué es una agencia de colocación?*.

https://protecciondatos-lopd.com/empresas/agencia-colocacion/#Beneficios_de_utilizar_una_agencia_de_colocacion

Hernández, G. (09 de junio del 2021) *México, líder en AL... pero en escasez de talento especializado para roles clave.*

<https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Mexico-lider-en-AL...-pero-en-escasez-de-talento-especializado-para-rol>

Hernández-Sampieri, Fernández, Bautista. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial Mexicana, Reg. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

InfoJobs (S.F) *Preguntas que te ayudan a filtrar candidatos.* <https://recursos-humanos.infojobs.net/preguntas-que-te-ayudan-filtrar-candidatos>

León, B. (2022) *LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS.*

<https://www.grandespyemes.com.ar/2016/01/03/la-importancia-de-la-calidad-en-las-empresas-2/>

Lima. (29 de marzo de 2021) *Conoce 5 claves para elegir los filtros más adecuados para seleccionar personal.* <https://andina.pe/agencia/noticia-conoce-5-claves-para-elegir-los-filtros-mas-adecuados-para-seleccionar-personal-839421.aspx#:~:text=Los%20filtros%20m%C3%A1s%20comunes%20para,plazos%20e%20indicadores%20a%20medir>

MANUAL USA. (S.F) *Cómo Funciona Una Agencia De Empleos (Y Cómo Ganan Dinero).* <https://manualusa.com/como-funciona-agencia-de-empleos/>.

Moya (S.F) *Principios del servicio al cliente, claves para el éxito.* <https://www.gestionar-facil.com/principios-del-servicio-al-cliente/>

Nasi B, Roa M. (2014) *PLAN DE NEGOCIO PARA UNA AGENCIA DE EMPLEO Y SERVICIOS DE GARZONES.* [Tesis de Licenciatura, Facultad de Ciencias

Económicas y Administrativas]

<http://repositoriobibliotecas.uv.cl/bitstream/handle/uvsc1/1378/PLAN%20DE%20NEGOCIO%20PARA%20UNA%20AGENCIA%20DE%20EMPLEO%20Y%20SERVICIOS%20DE%20GARZONES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Navarro, M. (septiembre 2021) *AGENCIAS MUNICIPALES DE COLOCACIÓN: UNA APUESTA DE INTERVENCIÓN EN EL MERCADO LABORAL*. [Tesis Doctoral, Universidad de Valencia]

<https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/70342/TESIS%20DEFINITIVA.pdf?sequence=1>
<https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/70342/TESIS%20DEFINITIVA.pdf?sequence=1>

Pacheco, J. (9 de septiembre de 2022) *¿Cuáles son las Fases Del Plan Estratégico?*

<https://www.webyempresas.com/fases-del-plan-estrategico/>

Pallab Dutta, (20 de noviembre de 2021) *Definición de agencias de empleo*.

https://www.ehowenespanol.com/definicion-agencias-hechos_126413/

INTEGRIA IMS Pandora FMS ITSM. (25 de diciembre de 2017) *Atención al cliente; 13*

principios básicos que deberías recordar. <https://integriaims.com/atencion-al-cliente/>

Pincay G, Silva R. (octubre 2016) *LA IMPORTANCIA DE UN PLAN ESTRATÉGICO EN*

LAS MICROEMPRESAS. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/10/plan.html>

PROCEM Consultores. (S.F) *Ventajas de un plan estratégico para tu negocio*.

<https://procemconsultores.com/ventajas-de-un-plan-estrategico/>

Puchades, A. (2021) *8 Filtros de selección de personal (y cómo superarlos con éxito)*.

<https://www.modelocurriculum.net/blog/filtros-de-seleccion-de-personal-y-como-superarlos-con-exito>

Ranis, A. (25 de marzo de 2017) *4 P 's del marketing*.

<https://economipedia.com/definiciones/4-ps-del-marketing.html>

Rodas G, Estrada K, Ruano L, Hernández L, Juárez M. (23 de marzo de 2021) *Colocación de personas*. <https://www.studocu.com/gt/document/universidad-galileo/gestion-del-talento-humano-i/colocacion-de-las-personas/13383150>

Rodrigo. (10 de noviembre del 2020) *El proceso de colocación de empleados: definición y factores*. <https://estudyando.com/el-proceso-de-colocacion-de-empleados-definicion-y-factores/>

Rodríguez, A. (4 de diciembre de 2020) *Las 4 Teorías de la Calidad Principales y sus Características*. <https://www.lifeder.com/teorias-calidad/>

SAP concur. (24 de febrero de 2022) *¿Qué es la planeación estratégica, cuáles son sus fases y cómo implementarla?*. <https://www.concur.com.mx/news-center/planeacion-estrategica-mx>

Sánchez, J. (30 de junio de 2016) *Plan estratégico*.

<https://economipedia.com/definiciones/plan-estrategico.html>

Torres, D. (18 de enero de 2022) *Cuál es el plan estratégico de una empresa, cómo crearlo y ejemplos*. <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-plan-estrategico-empresa>

TRABAJAR POR EL MUNDO (S.F) *Agencias de empleo: ¿Qué son y cómo encontrar trabajo a través de una?*. <https://trabajarporelmundo.org/agencias-de-empleo/>

Tríos, S. (5 de febrero de 2021) *Colocación*.

https://leyderecho.org/colocacion/#Colocacion_Laboral

Unidad de Análisis del Mercado Financiero-U. Nacional. (4 de septiembre de 2017) *¿Cómo vencer los filtros en los procesos de selección de las empresas?*.

<https://www.semana.com/trabajo-y-educacion/articulo/empleo-que-filtros-usan-las->

[empresas-para-elegir-candidatos/73650/](#)

Velásquez, R. (2020) *LAS 4 PS de la mercadotecnia*. [Archivo PDF]

https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/prepa1/2020/disenio.pdf

Westreicher, G. (23 de febrero de 2020) *Encuesta*.

<https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>

ANEXO 1

**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
DE SALVATIERRA**



**“PLAN ESTRATÉGICO PARA CREAR UNA AGENCIA DE
EMPLEOS EN UN CENTRO DE CAPACITACIÓN PARA
COLOCACIÓN DE PERSONAL EN EMPRESAS DE LA REGIÓN.”**

Elaborado por:

María Guadalupe Hernández Rojas

Carrera:

INGENIERIA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Asesor:

Francisco Javier Salgado Ortiz

Salvatierra, Gto.

23 de Febrero, 2023

ANEXO 1. PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA CREAR UNA AGENCIA DE EMPLEOS EN UN CENTRO DE CAPACITACIÓN PARA COLOCACIÓN DE PERSONAL EN EMPRESAS DE LA REGIÓN.

Introducción:

Para las empresas el tener personal calificado es una gran ventaja competitiva ya que sin la presencia de este no se llegaría a un nivel favorable en productividad. Ante esto la organización busca combatir la ausencia de personal eficaz ya que la adolescencia de personal calificado les ha traído problemas para la gestión de la misma. De esta manera se hace necesario la creación de una agencia de empleo para facilitar el ingreso de nuevos perfiles de acuerdo a lo que se requiere.

Cabe mencionar que con la ayuda de un plan estratégico para la creación de la agencia se brindaran las estrategias necesarias para que esta brinde un servicio de calidad. Dicho plan será una guía para emparejar lo que la empresa busca al tipo de empleado que se encuentra en busca de empleo.

Justificación:

La falta de personal calificado es un aspecto preocupante en las empresas el cual ha generado desde una alta rotación de empleados hasta una baja productividad. Ante esto es de gran importancia crear una agencia de empleo para ofrecer un personal calificado y que dentro de las industrias se disminuya la rotación de personal, que este mismo le genere productividad y a su vez cada área sea manejada con eficiencia al tener el personal ideal para desarrollar las tareas que se requieran realizar.

Ante la investigación que se realizó dentro del estado se demostró que gran parte de las empresas carecen de personal calificado en base a la información se detectó la necesidad

de crear una agencia de empleo esto con la finalidad de ofrecer personal ideal a los perfiles requeridos por las empresas.

Es por esto que la propuesta de generar una agencia de empleo online ayudará a combatir el problema del aumento de personal descalificado, dada propuesta ofrecerá beneficios ya que tanto se busca ofrecer que el empleado cuente con un empleo de acuerdo a sus necesidades, así como la empresa obtendrá personal que cubra los perfiles requeridos.

Tabla 1.

Análisis (FODA) del Centro Capacitador Autorizado

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Egresados satisfechos. Creatividad por parte de los ponentes. Buena calidad en el servicio. Horarios flexibles. Facilidad de ingreso.	No presencia en páginas web. Bajo posicionamiento. Mala ubicación. Desconocimiento de nuevas tecnologías. Falta de objetivos a largo plazo.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Gran cantidad de personas en busca de trabajo. Alta demanda de empleos por empresas. Desarrollo de tecnologías modernas. Baja competencia. Alianzas empresariales en puerta.	Inseguridad social. Pandemia Covid-19. Poca participación de la comunidad. Reacción en precios de competencia. No reconocimiento en el mercado.

Análisis situacional

De acuerdo al análisis realizado en el centro capacitador autorizado se pudo identificar tanto fortalezas como debilidades. Principalmente se reflejó que brinda buena calidad en su servicio considerando que para esto tiene horarios flexibles y facilidad de ingreso para la población al tener estos aspectos buenos se logra que los egresados tengan satisfacción.

Por otro parte en debilidades se percató que no está bien posicionado el centro esto debido a la falta de objetivos dentro del mismo, a su vez no tiene presencia dentro de las redes sociales como parte de su publicidad. Ante esto como iniciativa para establecer un

objetivo importante se tomó la decisión de crear un área dentro del centro donde se desarrollará una agencia de empleo.

Misión.

Colaborar con las empresas y organizaciones públicas para proporcionarles soluciones adaptadas a las modificaciones del mercado laboral y del área de RRHH, mediante la captación del personal dividiéndolos en segmentos según sus aptitudes y habilidades (Escamilla M, 2012).

Visión.

Ser una asociación sostenible en el tiempo ofreciendo servicios orientados a dar soluciones a la búsqueda perfiles calificados, logrando que sean empleados con mayor asertividad y de esta manera colocarse tanto en empresas públicas y privadas (Escamilla M, 2012).

Políticas.

Política de desarrollo organizacional.

El centro capacitador mantiene un proceso de actualización donde busca mejorar siempre el desarrollo del centro esto con la finalidad de que los integrantes no dupliquen sus funciones y no tener tiempos muertos y de esta manera brindar el mejor servicio posible.

Política de plan de carrera empresarial.

El centro capacitador establece criterios que permitan optimizar el personal de acuerdo a sus competencias laborales con la finalidad de que desempeñen su labor adecuadamente dentro de su área de trabajo. Esto mediante una evaluación de desempeño 1 vez al año.

Política de mercadeo.

Maneja un programa de marketing donde se explota la publicidad ofreciendo los diversos cursos esto con la finalidad de persuadir al cliente y mantener su atención. Periódicamente se realizan campañas de publicidad donde se brinda información acerca del centro.

Objetivos.***Objetivo general:***

Ofrecer personal calificado a distintas empresas regionales mediante la implementación de una agencia de empleo.

Objetivos específicos:

- Colaborar en la búsqueda objetiva de candidatos calificados para los puestos.
- Ofrecer al trabajador un puesto adecuado a sus necesidades.
- Facilitar a la empresa un trabajador que se adapte a sus requerimientos

Tabla 2.

Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																				
Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividad	Semanas																	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		
Proponer un plan estratégico para crear un área de empleos en un centro de capacitación para colocación de personal en cualquier empresa de la región.	Analizar la situación actual del centro	Realizar un análisis situacional del centro capacitador																		
	Determinar la estructura del plan estratégico a manejar	Investigar cómo se realiza un plan para la creación de un área de empleo																		
	Planear las estrategias para establecer los mecanismos a seguir para ofrecerle el servicio.	Establecer los mecanismos a seguir para ofrecerle el servicio al empleador																		
		Planificar las entrevistas online con el personal.																		
		Generar la fuente de datos del personal																		
		Establecer filtros entre los empleados para facilitar su colocación.																		
		Clasificar a los postulantes para el trabajo según los requisitos necesarios																		
		Fijar una plataforma virtual para el desarrollo de la agencia de empleo																		

Propuesta de intervención.

Estrategias.

Establecer políticas a seguir para ofrecer el servicio.

Política de atención al cliente.

La agencia de empleo ofrecerá una eficiente atención al cliente ya que es prioridad y la organización busca ante todo asegurarse de que brinde un servicio efectivo hacia el cliente. Es decir, la agencia tendrá como responsabilidad principal lograr la satisfacción del cliente.

Política de mercadeo.

Se trabajará constantemente en el posicionamiento e imagen corporativa de la agencia de empleo. En este aspecto el marketing será la principal herramienta para dar publicidad y difundir a su vez información relevante sobre la utilidad de dicha agencia para que la población sea persuadida.

Política de desarrollo tecnológico

Dentro de la agencia será también prioridad fortalecer la infraestructura tecnológica con la finalidad de que los sistemas utilizados para la atención al cliente se basen en sistemas de tecnología actualizada para automatizar los procesos y la interacción con los clientes.

Política de tecnología de información

El procesamiento de información se desarrolla mediante la eficiencia para llegar a la productividad empresarial. Es por eso que en el área de sistemas se tiene la responsabilidad de controlar y llevar un inventario detallado de los datos. En dicha área se evaluará cuando se requiera un cambio y se procurará efectuarlos de una manera responsable.

Política de seguridad de información

En todo momento se buscará proteger la información interna de la agencia incluyendo la información tanto del personal como de las empresas en busca de perfiles donde se implementará un alto grado de confidencialidad. Ante esto el manejo de la información será únicamente por quienes aseguren responsabilidad e integridad.

Fijar una plataforma virtual para el desarrollo de la agencia de empleo.

La plataforma se creará por medio de una página web la cual estará disponible en internet, donde al crear dicha plataforma se activarán 2 opciones para que se ingrese como empleado y como empresa. Posteriormente se habilitarán las opciones anteriormente mencionadas para ofrecer el servicio.

Crear una página de Facebook:

Se creará una página de Facebook con la finalidad de atraer a la población joven que es donde se encuentra una densidad de población en busca de empleo o bien de prácticas profesionales. En la respectiva página se estará subiendo información relevante sobre cómo ser cliente de la agencia y los grandes beneficios que traerá el buscar un empleo mediante esta.

Generar una campaña de publicidad para captar la atención del personal en busca de empleo.

Se elaborarán folletos con información respectiva acerca de la agencia de empleo donde se menciona los beneficios que esta ofrecerá, el cómo inscribirse dentro de esta. Cabe mencionar que estos serán repartidos entre 1 y 2 veces por semana entregándose en lugares

frecuentes por la población de Salvatierra. También se colocarán carteles en comunidades cercanas a Salvatierra donde se tenga alta concentración de población.

Fijar el ingreso del personal en busca de empleo en la plataforma.

Las personas en busca de empleo para comenzar a trabajar mediante la agencia, primeramente, deberán ingresar a la plataforma. Cabe mencionar que la plataforma tiene la opción de entrar como empleado y como empresa. En este caso se ingresa como empleado donde se requerir que llene datos personales y posteriormente se tendrá que enviar el curriculum en un apartado que se mostrará posteriormente del llenado de datos.

Contar con un conocimiento a profundidad sobre el empleado.

Primeramente, se fijará la manera en que se realizarán las entrevistas donde el personal después de haber ingresado sus datos personales le llegará una notificación al móvil desde donde se ingresó haciéndole llegar indicaciones para asistir a una entrevista online donde se mandara el link para ingresar a ella en el día y hora establecido. Dicha entrevista es para conocer determinadas habilidades que pueden no reflejarse a simple vista.

Establecer una fuente de datos sobre el personal.

Posteriormente después de haber realizado las entrevistas y haber pasado por la revisión de curriculum vitae se abrirá una base de datos en un programa de Excel, donde se agruparán las personas de acuerdo su nivel de estudios, el tipo de empleo que se busca, al área donde se tenga experiencia. Considerando que se anexaron las aptitudes que se lograron observar en las entrevistas realizadas.

Establecer forma de contacto con las empresas:

La manera en que se contactará a las empresas será vía telefónica o mediante un correo electrónico después de haber realizado una búsqueda de las empresas que frecuentemente buscan nuevos perfiles. Después de haberse realizado la llamada brindando la información sobre el cómo tener personal calificado mediante esta, se planeará una reunión para pactar los últimos detalles en cuestión de adquirir el servicio o si ellos lo requieren se hará una visita a la empresa para pactar estos detalles personalmente.

Fijar el mecanismo de ingreso de la empresa a la plataforma.

Las empresas que requieran del servicio deberán registrarse en la plataforma para poder ingresar y posteriormente comenzar a publicar las vacantes que ésta requiera, proporcionando el sueldo que ofrecerá, las funciones que se requieren y los requisitos necesarios para cubrir el perfil.

Establecer el proceso para ofrecer el empleado a la empresa

Una vez que se haya concluido la entrevista online hacia el empleado y teniendo a su vez la lista de vacantes en empresas regionales, la agencia por medio de la plataforma enviará en un determinado periodo de tiempo el enlace de los contactos de las empresas en busca de un empleo de acuerdo a su perfil dando como tiempo de respuesta 3 días para confirmar si el empleo es de su interés. Por consiguiente, se le hará llegar a la empresa los perfiles que más se adecuen a lo que se busca.

Tabla 3.*Estrategias para la gestión de la agencia de empleo*

Estrategia	Meta a alcanzar	Responsable	Indicador	Fecha aproximada.
Establecer políticas a seguir para ofrecer el servicio	Que las personas que ingresen a la plataforma se muestran seguras después de observar cómo se rige la agencia.	Gerente General Lic. Adolfo Francisco León Magaña.	Número de personas que permanezcan después de haber ingresado.	26 de septiembre al 30 de septiembre de 2022
Fijar una plataforma para la gestión de la agencia.	La plataforma será de fácil acceso y manejo tanto para las empresas como para el personal	Gerente de sistemas. Jafeth Francisco León Escamilla.	Calificación dada después de terminar con el registro.	3 de octubre al 14 de octubre de 2022
Crear una página de Facebook	Lograr una comunidad inicial de 500 personas como comunidad para brindar más informes.	Gerente de sistemas. Jafeth Francisco León Escamilla.	Numero de comunidad en Facebook	17 de octubre al 27 de octubre de 2022
Generar una campaña de publicidad para captar la atención del cliente.	Lograr que el 35 % de los habitantes de Salvatierra tengan interés sobre la agencia.	Gerente de Marketing. Lic. Angelica Escamilla Torres.	Número de mensajes o llamadas de personas pidiendo información.	28 de octubre al 10 de noviembre de 2022
Fijar el ingreso del personal en la plataforma.	Lograr un ingreso de primeramente de 150 personas brindándoles un manual donde se explique cómo ingresar.	Gerente de Marketing. Lic. Angelica Escamilla Torres.	Número de registros en la plataforma	11 al 21 de noviembre
Contar con un conocimiento a profundidad sobre el empleado.	Entender qué es lo que busca un empleado para llegar a su trabajo ideal.	Gerente General y Gerente de Marketing.	Cantidad de entrevistas finalizadas con éxito.	22 de noviembre al 29 de noviembre de 2022

Establecer una fuente de datos sobre el personal.	Contar con filtros adecuados donde se agrupen las personas por aptitudes y preparación.	Gerente general y Gerente de Marketing.	Grado de coincidencia entre el tipo de grupo con la persona enlistada.	28 de noviembre al 4 de diciembre de 2022
Establecer forma de contacto con las empresas.	Lograr inicialmente el interés de un 35 % de las empresas regionales.	Gerente General	Número de llamadas o correos de empresas para aceptar el enlace.	11 al 21 de noviembre
Fijar el mecanismo de ingreso de la empresa a la plataforma.	Contar con un ingreso inicial del 30% de las empresas regionales.	(cada empresa hará su registro o bien si se desea un gerente apoyará en ello)	Número de registros de empresas en la plataforma.	22 de noviembre al 29 de noviembre de 2022
Establecer el proceso para colocar al empleado.	El empleado recibirá las opciones más aptas de acuerdo a su perfil.	Gerente de sistemas. Jafeth Francisco León Escamilla.	Número de empleados colocados en empresas.	5 de diciembre al 16 de diciembre de 2022

Conclusiones

La agencia de colocación de personal online es una manera segura y simple de que las personas en busca de empleo encuentren una vacante que sea ideal de acuerdo a su perfil, el hecho de que sea en línea genera atracción por la juventud ya que en la actualidad los jóvenes están más aficionados a realizar determinadas actividades en línea. Además de que al ser por vía internet se puede tener acceso a la plataforma desde un dispositivo móvil y a cualquier hora del día se puede acceder a esta. Facilitando de esta manera la búsqueda de empleo.

Con la ayuda de las estrategias del plan se llevará una correcta gestión de la agencia y está a su vez lograra su objetivo principal el cual es colocar personal calificado en las empresas. De esta manera al establecerse los filtros entre las personas interesadas se logra agrupar los nichos de personas ideales para cada vacante para que finalmente la persona que tiene experiencia o talento en un determinado campo laboral llegará a la vacante que le permitirá explotar su talento y eficiencia.

Así bien con los resultados generados con la ayuda de las encuestas se pudo determinar que es prioridad conectar empleos de obrero o en áreas administrativas ya que son las áreas donde más atracción generan por parte de las personas. Más que nada es un área que también las empresas la mayoría de veces es lo que requieren al momento de expandirse.

Recomendaciones

Después de concluir la propuesta del plan estratégico para la gestión de una agencia de empleo se recomienda:

- Que la agencia al contactar empresas para colocación del personal tenga un enfoque en las industrias del sector que más se están estableciendo dentro de la región por ejemplo las industrias automotrices ya que son las que más captan el interés de la

población.

- Se debe conectar a su vez con empresas que brinden la posibilidad de que el empleado pueda elegir el turno a trabajar que más se les facilite a ellos de acuerdo a sus necesidades, que de acuerdo a las encuestas el turno que más se prefiere es el matutino.
- La agencia debe considerar que se debe colocar a los empleados con aspiraciones de cambiar de residencia dentro de industrias grandes las cuales cuentan con varias.
- Que la agencia brinde atención personalizada tanto al personal como a las empresas en busca de personal calificado, visitando de manera personal a las industrias para ofrecer el servicio y a su vez tener un tiempo de respuesta rápido tanto en sus redes sociales como en sus páginas para despejar cualquier duda.
- Utilizar un software especializado para analizar la información de los currículum vitae para simplificar la revisión de estos y disminuir el tiempo de análisis de datos para de esta manera hacer la programación de las entrevistas online más rápido. Y a su vez si no se considera necesaria la entrevista para la colocación del personal automáticamente con el software ajustar los perfiles que se tienen a las ofertas de trabajo.

Anexo 3. Formato de encuesta aplicada
ENCUESTA PARA LA CREACIÓN DE UNA AGENCIA DE EMPLEO.

Esta encuesta se realiza con la finalidad de recabar datos para crear una agencia de empleo dentro del municipio de Salvatierra. Es por ello que se requiere de la contestación de las siguientes preguntas Tus respuestas serán confiables y anónimas, por lo cual se pide que conteste con sinceridad.

1. ¿Qué busca en un empleo?

- a) buenas prestaciones b) buen sueldo c) seguridad en el transporte
d) otra _____

2. ¿Hasta qué nivel académico llegó?

- a) Primaria terminada b) Secundaria terminada c) Preparatoria terminada
d) Licenciatura o ingeniería, especifique: _____

3. ¿Qué tipo de empleo busca?

- a) Obrero b) supervisor c) Mantenimiento y limpieza d) integrante en administración
e) integrante en Recursos Humanos f) otra: _____

4. ¿El empleo que busca es de acuerdo a su perfil profesional?

- a) Si b) No c) en ocasiones

5. ¿En qué campo tiene experiencia?

- a) de alimentos b) Automotriz c) Electrodomésticos d) otra: _____

6. ¿Qué salario busca recibir en un trabajo?

7. ¿Qué turnos son ideales para usted?

- a) Turno matutino b) Turno vespertino c) Turno mixto

d) Todos los anteriores

8. ¿Qué áreas son de su interés para trabajar en una empresa?

a) Producción b) Obrero c) Área de limpieza d) Área administrativa

e) otra: _____

9. ¿Busca la oportunidad de mejorar sus habilidades adquiridas?

a) Mucho b) Bastante c) Neutral d) Un poco e) Nada en absoluto

10. ¿Tienes interés en cambiar de lugar por cuestiones de trabajo?

a) Si b) no

11. ¿En qué tipo de empresa le gustaría trabajar?

a) de alimentos b) Automotriz c) de electrodomésticos d) otra: _____

12. Qué aspiraciones busca dentro de una empresa

a) Oportunidad de crecimiento b) Aumentar productividad

c) Otra: _____

Anexo 3. Formato de bitácora de observación

Bitácora de Observación

Tema que se abordó _____

Nombre de quien elaboró _____

Lugar de observación _____

Fecha de observación _____

Personas quienes fueron involucradas _____

Conductas verbales	Observaciones generales
Conclusiones generales	