ELABORACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN A LOS USUARIOS DE LA AGENCIA DE EMPLEO COMFACESAR

JOHANA BARBOSA RINCÓN

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR
SECCIONAL AGUACHICA
FACULTADE DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONOMICAS Y CONTABLES
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
NOVENO SEMESTRE
AGUACHICA CESAR
2021

ELABORACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN A LOS USUARIOS DE LA AGENCIA DE EMPLEO COMFACESAR

JOHANA BARBOSA RINCÓN

MSC. YAZMIN HERNÁNDEZ ÁLVAREZ
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS
ASESOR

El presente trabajo se realiza con el fin de presentar el primer capítulo del informe de las prácticas curriculares y para obtener una buena calificación

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR
SECCIONAL AGUACHICA
FACULTADE DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONOMICAS Y CONTABLES
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
NOVENO SEMESTRE
AGUACHICA CESAR
2021

DEDICATORIA

Johana Barbosa Rincón:

Dedico este logro alcanzado primeramente a Dios, por ser mi guía y mi ayuda sobre todas las cosas, y de manera muy especial a mi Madre, mi Padre, Hermanos y a mi querida Familia y amigos, a mis jefes, quienes en todo momento me brindaron todo su apoyo y comprensión, durante el desarrollo de este trabajo.

AGRADECIMIENTO

Como estudiante debo agradecer a la profesora quien fue mi asesora, en esta etapa de aprendizaje, con su conocimiento logro alimentarme de conocimiento, para poder realizar este trabajo, en las cuales, hoy, estamos llamados a dar lo mejor de cada uno, llevando a la práctica todo el conocimiento adquirido en nuestras aulas de clase.

Agradecimiento especial, a la Docente YAZMIN HERNÁNDEZ ÁLVAREZ, por cada una de sus asesorías y exigencias, y compromiso hoy a constituido una herramienta esencial, para haber llegado a la etapa final de este trabajo.

A la Doctora Rosalba Noriega, y Beatriz Castro y a todos mis compañeros de trabajo que, de una u otra manera, me apoyaron con información y asesoría, resolviendo cada una de mis inquietudes encontradas.

CONTENIDO

GLOSARIO 10
CAPÍTULO I 14
ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA 14
1. ASPECTOS BASICOS DE LA EMPRESA 14
1.1. ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA 16
1.2 MISIÓN 17
1.2.1 Misión de COMFACESAR 17
1.2.2 Definición de Misión 17
1.2.3. Análisis de la Misión: 17
1.3. VISIÓN 18
1.3.1. Visión de COMFACESAR 18
1.3.2. Definición de Visión 18
1.3.3. Análisis de la Visión 18
1.4. POLÍTICAS DE LA EMPRESA 18
1.5. VALORES CORPORATIVOS 19
1.6. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA 22
1.6.1. ORGANIGRAMA 23
1.7. AREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA 23
CAPÍTULO 2 24
2. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL 25
2.1. ELABORACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN A LOS USUARIOS DE LA AGENCIA DE EMPLEO COMFACESAR 25
2.2. DIAGNÓSTICO 25
2.3. JUSTIFICACIÓN 28
2.4. OBJETIVOS 32

2.4.1. Objetivo general 32
2.4.2 Objetivos específicos 32
2.5. PLAN DE ACTIVIDADES 33
CAPITULO 3 34
DESARROLLO DE LAS PRÁCTICAS 34
3. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA 34
3.1. Desarrollo del primer objetivo específico: 34
3.2. Desarrollo del objetivo específico 2: Identificar los canales de difusión de la información que utiliza la agencia de empleo 37
3.3. Desarrollo del objetivo específico 3: Diseñar las estrategias para mejorar la difusión de la información a los usuarios de la Agencia de Empleo COMFACESAR 38
Estrategias para mejorar la difusión de la información de los usuarios de la agencia de empleo de COMFACESAR 38
3.4 CONCLUSIONES 40
3.5 RECOMENDACIONES 41
BIBLIOGRAFÍA ..... **¡Error! Marcador no definido.**
WEBGRAFÍA ..... **¡Error! Marcador no definido.**

LISTA DE CUADROS

	PÁG.
CUADRO N° 1. MATRIZ FODA……	27
CUADRO N° 2. PLAN DE ACTIVIDADES……..	31

LISTA DE FIGURAS

PÁG.

FIGURA N° 1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL……. 23

LISTA DE ANEXOS

PÁG.

ANEXO 1..... 40
ANEXO 2..... 41
ANEXO 3..... 42
ANEXO 4..... 43

GLOSARIO

AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO: La Agencia Pública de Empleo brinda un servicio gratuito que facilita el contacto organizado entre quienes buscan empleo y las empresas que requieren talento humano. Además, es un operador autorizado en el país para realizar procesos de intermediación laboral en el exterior. Cualquier persona, sin ninguna discriminación, puede acceder a sus servicios e iniciar la búsqueda de empleo. De igual forma, toda empresa legalmente constituida puede registrar vacantes para encontrar el talento humano que requiere.

EMPLEO: Se denomina empleo a la generación de valor a partir de la actividad producida por una persona. Es decir, el empleado contribuye con su trabajo y conocimientos en favor del empleador, a cambio de una compensación económica conocida como salario.

EMPRESA: Es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos (trabajo, tierra y capital).

ESTRATEGIA: Es un plan para dirigir un asunto. Una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles. La estrategia está orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de actuación.

GERENTE: El gerente es aquella persona que se encarga de dirigir una organización, empresa, institución o colectivo. En este sentido, también se consideraría gerente a aquella persona que, sin dirigir toda la organización, coordina una parte de ella. Por

ejemplo, cuando hablamos de departamentos, el gerente financiero o el gerente de recursos humanos son algunos de los ejemplos de gerentes que coordinan un departamento dentro de la empresa.

PLAN: Un plan es una intención o un proyecto. Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla. En este sentido, un plan también es un escrito que precisa los detalles necesarios para realizar una obra.

PLAN DE MEJORAMIENTO: Es el resultado de un conjunto de procedimientos, acciones y metas diseñadas y orientadas de manera planeada, organizada y sistemática desde las instituciones.

INTRODUCCION

El actual informe se lleva a cabo para ejecutar un requisito dentro del pensum académico, donde se puede percibir cada paso del proceso de practica curriculares desarrolladas por el estudiante de administración de empresas, perteneciente a la universidad popular del cesar seccional Aguachica, cuyas actividades se ejecutan en el área de empleo de la empresa COMFACESAR resaltando sus conocimientos y poniendo en práctica el aprendizaje y competencias adquiridas dentro de su formación académica. En la posterior referencia se puede describir la oferta de mejora en la empresa con la posibilidad que sea tenida en cuenta para corregir o mejorar debilidades dentro del proceso que se establece a la hora de difundir al usuario la agencia pública de empleo.

El gobierno colombiano ha puesto en marcha la estrategia de inclusión laboral con un enfoque de cerrar las brechas que se presentan, lo que tiene como objetivo brindar servicios, herramientas y capacitaciones a las personas con más dificultades para encontrar un trabajo formal y así facilitar su inserción en el mercado laboral.

Los empleos vinculan a las personas con la sociedad y la economía en las que viven. La consecución del empleo pleno y productivo y del trabajo para todos es una de las metas establecidas para erradicar la pobreza extrema y el hambre en el marco de los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

En tal sentido, el Servicio Público de Empleo, acerca a todos los colombianos al trabajo, sin importar su condición social, geográfica o económica. Sin embargo, hay unas poblaciones que tienen mayores dificultades para acceder al mercado laboral como las víctimas del conflicto armado, las personas con discapacidad, los jóvenes y las mujeres.

Finalmente, la investigación cuenta con tres capítulos; el capítulo I, se refiere a los aspectos básicos de la empresa, donde dentro de este se ubica la misión, visión, políticas de calidad, valores, organigramas los que hacen referencia a su plataforma estratégica, realizándole a cada uno de ellos un análisis, destacando los aspectos positivos y la forma de cómo son ejecutados frente a la entidad.

Como capitulo II, se delimito el área o departamento específico donde se efectúa la práctica curricular y las funciones delegadas por el coordinador encargado. Posteriormente a esto y de acuerdo a las funciones delegadas se realiza como proyecto de prácticas el siguiente título: PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA DIFUSIÓN DEL USUARIO DE LA AGENCIA DE EMPLEO COMFACESAR EN AGUACHICA. Y el capítulo III, denominado desarrollo de la práctica, donde se especifican las funciones realizadas durante las mismas, además se incluyen las conclusiones y recomendaciones de las prácticas.

CAPÍTULO I

ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA

1. ASPECTOS BASICOS DE LA EMPRESA

Por iniciativa de un pequeño grupo de comerciantes afiliados a la Federación Nacional de Comerciantes – Fenalco, se conformó el primer Consejo Directivo de 5 miembros principales con sus respectivos suplentes, siendo su presidente el señor Manuel Pineda Bastida (QEPD), vicepresidente Álvaro De Castro y secretario Samuel Arévalo Gutiérrez.

La Caja fue creada mediante resolución No.0121 del 2 de abril de 1968 expedida por la Gobernación del Departamento del Cesar, con una duración de tiempo indefinido. Iniciamos la atención al público a partir del 25 de junio del mismo año recibiendo las afiliaciones de las primeras 30 empresas, 302 trabajadores con 756 personas a cargo.

En 1978 fue construida nuestra sede administrativa y financiera, ubicada en la carrera 9 No.16A-48; esta edificación fue remodelada y ampliada con una estructura moderna en el año 2008.

En 1992, se construyó el Centro Recreacional La Pedregosa ubicado en Valledupar. Este importante escenario reúne en su infraestructura las condiciones ideales para que nuestras familias afiliadas y comunidad en general, disfruten de una sana recreación e integración a través del deporte. Para las familias del sur del departamento, contamos con el Centro Recreacional El Limonar, ubicado en el corregimiento de Villa de San Andrés a 2 kilómetros del municipio de Aguachica.

En el 2007, se construyó el edificio del Centro Integral de Servicios ubicado en la calle 14 No. 14-66, el cual cuenta con un auditorio con capacidad para 200 personas, un gimnasio y oficinas donde se atienden a los afiliados y beneficiarios sobre los servicios del pago subsidio monetario, subsidio al desempleo, consultas médicas para medicina adscrita, aportes, turismo, crédito social, capacitación, instituto de formación para el trabajo y desarrollo humano; además de las oficinas de Turismo, Comunicaciones Mercadeo y Protocolo, entre otros.

En el 2008, Icontec nos ha otorgado la certificación de calidad en todos los servicios que presta la Caja en las sedes de Valledupar, con sus respectivas auditorias de seguimiento en los años 2009 y 2010. En el 2011 se llevó a cabo la auditoria de renovación y ampliación del certificado de calidad a la UIS Codazzi y a la UIS Aguachica y el Colegio Comfacesar que fue construido y Centro de Servicios en enero de 2009, con una capacidad de 1.700 estudiantes desde de preescolar hasta bachillerato, el cual cuenta con una infraestructura moderna y excelencia educativa.

En convenios de cooperación y aportes celebrados con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y El Municipio de Valledupar se construyeron los Jardines Sociales denominados Paisaje de Sol, La Mariposa del Rio Badillo y El Valle del Amor, los cuales administramos desde los años 2009, 2010 y 2011 respectivamente. Estos centros tienen una capacidad de 300 niños y niñas cada uno de población vulnerable que habitan en los sectores marginales de Valledupar.

Dentro de los propósitos y metas que ha establecido Comfacesar, está llegar con oportunidad y efectividad a cada uno de nuestros afiliados y beneficiarios, asegurando la prestación de los servicios. Para ello se implantaron oficinas en los municipios de La Loma, La Jagua de Ibirico, Codazzi, Aguachica, El Copey. Estas tres últimos, en la actualidad cuentan con un a infraestructura moderna que nos permitió elevar estas sedes a la categoría de Unidades Integrales de Servicios UIS.

En el 2017, se interviene con adecuaciones, la edificación de la sede B del área administrativa ubicada carrera 9 No 16ª – 48.

En Comfacesar nos seguimos proyectando con más construcciones, como es el caso de la UIS de La Jagua, el centro de convenciones de La Pedregosa, entre otros proyectos.

Las Cajas de Compensación Familiar son modelos en el país de redistribución de ingresos, construcción de capital social, prestación de servicios sociales. Comfacesar es líder en nuestro departamento en la administración de recursos parafiscales, asignación de subsidios y prestación de servicios sociales, con talento humano comprometido en la eficiencia, la innovación y la calidad de servicios propiciando bienestar integral a nuestros afiliados, empleados y comunidad en general.

A cierre del año 2016, contamos con 6.690 empresas afiliadas, 108.377 afiliados, Su domicilio principal es la ciudad de Valledupar, así mismo tiene sede en los municipios de Aguachica, El Copey, Codazzi, La Jagua y La Loma.

1.1. ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA

La Caja de Compensación Familiar del Cesar, COMFACESAR, es una entidad sin ánimo de lucro que busca cumplir los sueños de nuestras familias afiliadas y de la comunidad en general, con personería jurídica de derecho privado. La Caja de Compensación Familiar del Cesar, COMFACESAR, está fortaleciendo el portafolio de servicios cada día, para responder a sus necesidades y expectativas de sus afiliados y comunidad en general, y de esa manera contribuir con el mejoramiento de su calidad vida y el desarrollo social de la región.

Los servicios sociales que brinda a los afiliados, contribuyen a la generación de empleo productivo y disminuyen la brecha del trabajo informal, a través de un portafolio integral en el cual ofrecemos servicios como: Subsidio, Vivienda, Educación, Recreación y Deporte, Turismo, Cultura y Biblioteca, Programas Especiales, Programas de Salud, Agencia de Empleo, Crédito, Red de Medicina Adscrita.

Código CIIU de la actividad económica:

1.2 MISIÓN

1.2.1 Misión de COMFACESAR

Generamos impacto social sostenible.

1.2.2 Definición de Misión

La misión representa la razón de existencia de la empresa, es la finalidad o motivo que condujo a la creación de la organización. La misión debe ser objetiva, clara e inspiradora. Define la estrategia corporativa e indica el camino que debe seguir la organización. La misión se debe actualizar de acuerdo a los cambios producidos, de esta se derivan los valores organizacionales

1.2.3. Análisis de la Misión:

COMFACESAR, al buscar generar impacto social sostenible, crea un valor donde la empresa busca alinear su misión y operaciones con la creciente sensibilidad por cuestiones sociales y medioambientales de la sociedad en general y de sus grupos de interés en particular.

1.3. VISIÓN

1.3.1. Visión de COMFACESAR

Ser el actor social que transforme vidas.

1.3.2. Definición de Visión

La visión es la imagen que tiene la organización de sí misma y de su futuro, está orientada hacia lo que la empresa pretende ser más que hacia lo que realmente es. La visión organizacional es lo que la empresa pretende ser con la ayuda de las personas, además de ser clara y objetiva[1].

1.3.3. Análisis de la Visión

COMFACESAR se ve posicionada en un futuro a corto plazo satisfaciendo necesidades en cuanto a lo económico y lo social prestando servicio a la duplica de usuarios actual y generando empleo a los habitantes de nuestra región, teniendo en claro la conservación de la vida, dando impacto positivo en la sociedad en general

1.4. POLÍTICAS DE LA EMPRESA

Se concibe como políticas la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización.

[1] Chiavenato, Idalberto (2009). Gestión del Talento Humano. Tercera Edición. McGraw – Hill Educación. México.

Las políticas son guías para orientar la acción; son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización. En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que complementan el logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias. Las políticas deben ser dictadas desde el nivel jerárquico más alto de la empresa[2].

Por lo antes descrito, COMFACESAR, tiene como política integral la siguiente:

- POLITICA INTEGRAL

Es nuestro compromiso cumplir la oferta de servicios de manera diferenciada, el uso eficiente de los recursos naturales y brindar espacios seguros, saludables, y armónicos a nuestros grupos interés, garantizando el mejoramiento continuo de la organización, acorde a los requisitos legales y otros aplicables.

1.5. VALORES CORPORATIVOS

Los valores se pueden concebir como los proyectos ideales de comportarse y de existir que se adecuan a las coordenadas histórico-sociales y que a la vez las trascienden. Un valor es aquello que hace a una cosa digna de ser apreciada, deseada y buscada; son, por tanto, ideales que siempre hacen referencia al ser humano y que éste tiende a convertir en realidades o existencias.

Los valores corporativos hacen parte de la cultura organizacional, conceptos, costumbres, actuaciones, actitudes, comportamientos o pensamientos que la empresa asume como normas o principios de conducta, son propias de cada

[2] https://www.gestiopolis.com/politica-organizacional-concepto-y-esquema-en-la-empresa/.2020

compañía dada sus características competitivas, las condiciones del entorno, su competencia y la expectativa de los clientes y propietarios[3].

- **Responsabilidad**

Mantenemos un alto grado de compromiso en el cumplimiento de los objetivos y con la excelencia operacional.

- **Respeto**

Respetemos las cualidades y derechos de los demás

- **Integridad**

Actuamos de forma transparente siendo coherentes con lo que pensamos, decimos y hacemos.

- **Trabajo en equipo**

Unimos esfuerzos para el logro de los objetivos.

- **Educación**

Integralidad, pertinencia y claridad.

[3] Chiavenato, Idalberto (2009). Gestión del Talento Humano. Tercera Edición. McGraw – Hill Educación. México.

- **Salud**

  Servicio humanizado, oportuna y a bajo costo.

- **Pasión por el Servicio Innovador**

Siempre estamos dispuestos prestar un servicio oportuno, innovador y de calidad que contribuya al bienestar de la sociedad.

- **Recreación y Deportes**

Entretenimiento y cultura para todos.

- **Agencia de Empleo**

Gestionamos con transparencia el mejor talento humano para las empresas.

1.6. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



1.6.1. ORGANIGRAMA

En este punto se define el tipo de organigrama que presenta COMFACESAR, el cual se define como un organigrama de tipo vertical, el cual está definido por áreas. Un organigrama de tipo vertical se define como aquel que presentan las unidades ramificadas de arriba abajo a partir del titular, en la parte superior, y desagregan los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada. Son los de uso más generalizado en la administración, por lo cual, los manuales de organización recomiendan su empleo[4].

1.7. AREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR
AREA: AGENCIA DE EMPLEO DE COMFACESAR
JEFE INMEDIATO: ROSALBA NORIEGA OSORIO
FUNCIONES:

- ✓ Registro de la hoja de vida de los usuarios
- ✓ Atención al cliente
- ✓ Brindar información sobre el subsidio de protección al cesante
- ✓ Brindar información del subsidio familiar
- ✓ Agendar citas de orientación laboral con la orientadora

En el área en la cual realizo las prácticas, laboran siete personas más, con diferentes cargos, siendo esta área una ayuda para los usuarios desempleados en

[4] Del libro: «Organización de Empresas», Segunda Edición, de Franklin Enrique, Mc Graw Hill, 2004, Págs. 79 al 86.

la búsqueda de empleo y pueden acceder al subsidio de protección al cesante de sus afiliados a la caja de compensación.

CAPÍTULO 2

2. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL

2.1. ELABORACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN A LOS USUARIOS DE LA AGENCIA DE EMPLEO COMFACESAR

2.2. DIAGNÓSTICO

La práctica empresarial actualmente se realiza en el área agencia de empleo, específicamente en la asistente de registro, según el organigrama organizacional.
El área donde se desarrolla la práctica en la agencia de empleo la cual es dirigida por José Jaime Amaya, el Coordinador de la Agencia de Empleo, quien se encarga dar las directrices a los colaboradores de la oficina, las instalaciones del área se encuentran bien organizada en cubículos dotados con escritorios, sillas, material de oficina. El área cuenta con buena iluminación, aire acondicionado que genera un ambiente confortable para el buen desempeño de las tareas

Ahora bien, entrando a realizar un diagnóstico a profundidad, que corresponde al análisis que se realiza para determinar cuál es la situación y cuáles son las tendencias de la misma; la cual se va a realizar sobre la base de informaciones, datos, hechos recogidos y ordenados sistemáticamente. Utilizará como herramientas para la realización del diagnóstico empresarial en el análisis FODA. (Ver cuadro N°1)

CUADRO N°1
Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
1. Personal capacitado. 2. Buena atención al cliente. 3. Capacidad Financiera	1. Poca socialización y difusión explícita del servicio de agencia de empleo. 2. Incumplimiento con el reglamento interno de la empresa. 3. No se realizan campañas informativas para los usuarios del servicio.
OPORTUNIDADES	**AMENAZAS**
1. Adquisición de tecnología de punta para la difusión de información necesaria para los usuarios. 2. Capacidad para aumentar la presencia de la empresa en la región del Cesar y municipios adyacentes. 3. Ampliación de los servicios de la agencia.	1. Fortalecimiento de la competencia, otras agencias de empleo. 2. Disminución en la contratación de personal en las empresas por el Covid-19. 3. Desconocimiento por parte de la comunidad la existencia de la agencia de empleo.

Fuente: Propia (2021)

Una realizado el diagnóstico, se procede a plantear las estrategias derivadas del análisis FODA

Estrategias F-O

- Optimizar las capacitaciones al personal con lo cual se va a incrementar la capacidad para aumentar la presencia de la empresa en la región del Cesar y municipios adyacentes.

- Aprovechar la buena atención al cliente que brindan los trabajadores de la empresa para incrementar la ampliación de los servicios de la agencia.

- Optimizar la capacidad financiera para incrementar la adquisición de tecnología de punta que permita continuar con la difusión de información necesaria para los usuarios.

Estrategias D-O

- Minimizar la poca socialización y difusión explícita del servicio de agencia de empleo para aprovechar la capacidad para aumentar la presencia de la empresa en la región del Cesar y municipios adyacentes.

- Minimizar Incumplimiento del reglamento interno de la empresa para aprovechar la ampliación de los servicios de la agencia.

- Minimizar que no se realizan campañas informativas para los usuarios del servicio para aprovechar la adquisición de tecnología de punta para la difusión de información necesaria para los usuarios.

Estrategias F-A

- Aprovechar el personal capacitado que tiene la empresa para disminuir la contratación de personal en las empresas por el Covid-19.

- Aprovechar la buena atención al cliente para disminuir el desconocimiento por parte de la comunidad la existencia de la agencia de empleo.

- Aprovechar la capacidad financiera de la empresa para para disminuir el fortalecimiento de la competencia, otras agencias de empleo.

Estrategias D-A

- Disminuir la poca socialización y difusión explícita del servicio de agencia de empleo para evitar el fortalecimiento de la competencia, otras agencias de empleo.

- Recortar el incumplimiento del reglamento interno de la empresa para evitar la disminución en la contratación de personal en las empresas por el Covid-19.

- Minimizar el que no se realicen campañas informativas para los usuarios del servicio para evitar el desconocimiento por parte de la comunidad la existencia de la agencia de empleo.

2.3. JUSTIFICACIÓN

Las estrategias de divulgación pública, son importantes porque representan un componente fundamental para la socialización de información sobre las oportunidades de empleo de la Agencia de empleo de COMFACESAR, garantizándole así a distintos actores y los sectores sociales del país, especialmente del Cesar, que tengan acceso oportuno a la información necesaria para participar de manera eficaz en las actividades de empleo que la agencia promueve, respondiendo así a las necesidades

La importancia de realizar este estudio es que le permitirá a la empresa COMFACESAR contar de manera real y efectiva con unas estrategias para mejorar la difusión de la información a los usuarios de la agencia de empleo COMFACESAR, lo cual permitirá la difusión representa una estrategia fundamental de proyección de los archivos. Su aplicación en el ámbito archivístico debe abandonar

tradicionalismos y hacer frente a oportunidades, retos y compromisos, incluso a una transformación de mentalidad por parte de los registradores.

Por consiguiente, el valor teórico de esta investigación, es significativo para el desarrollo de las estrategias que permita capacitar a los usuarios que les permita tener conocimiento sobre el manejo de las distintas herramientas tecnológicas para la consecución de empleo y el desarrollo administrativo y comunicacional de la empresa, pues aporta información sobre cómo debe ser transmitida la información a los usuarios del servicio.

Lo cual generará un cúmulo de conocimientos sistemáticos y objetivos de referencia para el desarrollo y ampliación de trabajos de prácticas profesionales que continúen bajo está línea de investigación, así como de apoyo para otros investigadores interesados en esta importante área comercial y de comunicación. Finalmente se trabajará con los aportes teóricos de James Harrington (1993), Fadi Kabboul (1994), que refieren sobre el mejoramiento continuo.

Por otro lado, este estudio se justifica, porque las recomendaciones derivadas del mismo aportarán sugerencias para apoyar los cambios sobre el uso de medios y estrategias de difusión de información a los usuarios más consecuentes, que permita solventar las necesidades de empleo y resolver las necesidades individuales, como los otros apremiantes del colectivo atendido por la empresa COMFACESAR remitente; entre otros que permitirán mitigar los inconvenientes en la atención a los clientes, lo que permitirá generar espacios con un mayor sentido de efectividad.

En cuanto a la pertinencia metodológica del estudio aportará un instrumento de recolección de datos, enfocado a la elaboración de estrategias para mejorar la difusión de la información a los usuarios de la Agencia de Empleo COMFACESAR. También se hace uso de herramientas técnicas y metodológicas propuestas por

varios autores en lo que se refiere al desarrollo de indicadores, las cuales son punto referencial para investigaciones futuras sobre la temática destacada, que permitirán a estudiosos del tema, tomar referencias.

Por otro lado, teniendo en cuenta lo destacado, desde la perspectiva social, la justificación radica en los beneficios que le traerá a la comunidad de Aguachica y comunidades adyacentes en el manejo de las herramientas tecnológicas para mejorar la captación de empleo por parte de las empresas y de las personas interesadas en trabajar, para mejorar su calidad de vida y la de sus familiares; además que será importante para nuestro municipio cuente con una agencia de empleo que es efectiva para la colocación de trabajadores y en respuesta a las empresas del personal demandado por éstas, beneficiándose ambos.

Es importante este estudio para los clientes, o usuarios del servicio, personal administrativo, el contar con un plan de mejoramiento; dado que se logra ser más productivos y competitivos en el mercado al cual pertenece la organización, por otra parte las organizaciones deben analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse; como resultado de la aplicación de esta técnica puede ser que las organizaciones crezcan dentro del mercado y hasta llegar a ser líderes.

Finalmente, este trabajo se justifica desde la práctica porque ayudará a resolver un problema, el cual de no contar con las estrategias que permitan mejorar la difusión de la información a los usuarios de la agencia de empleo COMFACESAR, imposibilitaría a las personas poder acceder al mercado laboral y a las empresas poder contar con personal capacitado para poder llevar a cabo sus actividades diarias para lo cual fue creada.

La importancia de esta técnica gerencial de plan de mejoramiento o mejoramiento continuo, radica en que con su aplicación se puede contribuir a mejorar las

debilidades y afianzar las fortalezas de la organización. El proceso de mejoramiento pretende cambiar la forma de pensar de las personas y de las organizaciones acerca de sus errores. Para ello existen dos maneras de reforzar la aplicación de los cambios deseados: castigar a todos los que no logren hacer bien su trabajo todo el tiempo, o premiar a todos los individuos y grupos cuando alcancen una meta con realicen una importante aportación al proceso de mejoramiento.

2.4. OBJETIVOS

2.4.1. Objetivo general

Elaboración de estrategias para mejorar la difusión de la información a los usuarios de la Agencia de Empleo COMFACESAR.

2.4.2 Objetivos específicos

- Analizar los procesos de difusión de información que emplea actualmente la agencia de empleo en COMFACESAR, Aguachica.
- Identificar los canales de difusión de la información que utiliza la agencia de empleo COMFACESAR.
- Diseñar las estrategias para mejorar la difusión de la información a los usuarios de la Agencia de Empleo COMFACESAR.

2.5. PLAN DE ACTIVIDADES

Una vez establecido los objetivos específicos, a continuación, se presenta el plan de actividades del trabajo propuesto. (Ver Cuadro 2)

CUADRO 2
PLAN DE ACTIVIDADES

MESES	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
SEMANAS / ACTIVIDADES	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Asignación de las prácticas profesionales.																
Elección del Tema																
Analizar los procesos de difusión de información que emplea actualmente la agencia de empleo en COMFACESAR, Aguachica.																
Identificar los canales de difusión de la información que utiliza la agencia de empleo COMFACESAR para conocer sus características y efectividad.																
Diseñar las estrategias para mejorar la difusión de la información a los usuarios de la Agencia de Empleo COMFACESAR.																
Conclusiones																
Recomendaciones																

Fuente: Elaboración propia (2021)

CAPITULO 3

DESARROLLO DE LAS PRÁCTICAS

3. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

A continuación, se detallan cada una de las actividades realizadas en la práctica profesional para el desarrollo de cada uno de los objetivos específicos. En tal sentido, se tiene:

3.1. Desarrollo del primer objetivo específico: Analizar los procesos de difusión de información que emplea actualmente la agencia de empleo en COMFACESAR, Aguachica.

Al analizar los procesos de difusión de la información que emplea actualmente la agencia de empleo en COMFACESAR, Aguachica, actualmente cuenta con 4.772.000 de enero del año 2020 a mayo del 2021. El cual los usuarios deben ingresar a la página de wwww.comfacesar.com, clic en la opción PERSONAS y luego clic en REGISTRES, y llenar los campos en esta plataforma no se adjuntan documentos es solo llenar los campos y dejar la hoja de vida al 100% con toda su información como lo son los datos básicos, tipo de educación, experiencia laboral y la educación informal, para que así al momento de aplicar a una oferta laboral la empresa puedan ver la hoja de vida completa, en la plataforma del sise, que pueden acceder a los beneficios que brinda la agencia de empleo, donde se le brindan las herramientas a los empresarios para encontrar talento humano competente a sus necesidades organizacionales, el cual se constatan por medio de correo o llamadas para que se presenten a la entrevista laboral y la empresa es la que elige el personal para la vacante que están solicitando para dicho cargo se hacen pruebas para así elegir a la persona adecuada para el cargo, y a los buscadores de empleo a

encontrar oportunidades laborales acorde a su perfil y experiencia.

Además, se les explica el proceso de gestión y colocación de empleo a través de los siguientes pasos:

REGISTRO DE EMPLEADORES	Registra tu empresa en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, publica aquí tus vacantes y accederás al talento humano más competente acorde a tus necesidades. Conoce el manual para registrar tu empresa y vacantes.	Registre su Empresa Aquí
REGISTRO DE BUSCADORES DE EMPLEO	Registra tu hoja de vida en nuestra Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, completa la Ruta de Empleabilidad y accede a las vacantes disponibles según tu perfil. Conoce el manual para registrar tu hoja de vida	Regístre su Hoja de vida Aquí
ORIENTACIÓN LABORAL	Este servicio ofrece a los Cesantes el análisis de su perfil, información general del mercado laboral y asesoría en el desarrollo de estrategias para la búsqueda de empleo.	
INTERMEDIACIÓN LABORAL	Preseleccionamos el mejor talento humano con calidad y eficicienca en respuesta a los requerimientos de los empresarios. • Preselección candidatos • Remisión de hojas de vida • Informe de Competencias y habilidades	

Fuente: COMFACESAR (2021)

Además, en la agencia de empleo se ofrecen los siguientes servicios al usuario y se les explica cada uno de ellos. Como:

- Atención al usuario, se realiza el registro de los datos básicos de las hojas de vida.
- Agendar cita con la orientadora laboral.
- Brindar información sobre el subsidio de protección al cesante.
- Brindar información sobre el subsidio familiar a los afiliados de la caja de compensación.

También dentro del diagnóstico de la agencia de empleo de COMFACESAR, donde se evidenció lo siguiente:

- La empresa tiene como fortalezas, la capacidad financiera.
- La empresa cuenta con personal capacitado.
- La agencia de empleo de COMFACESAR tiene una buena atención al cliente.
- La empresa presenta como debilidades, Poca socialización y difusión explícita del servicio de agencia de empleo.
- Poco cumplimiento con el reglamento interno de la empresa.
- Poca existencia de campañas informativas a los usuarios del servicio.

Por otro lado, al analizar los procesos de difusión de información que emplea actualmente la agencia de empleo de COMFACESAR, Aguachica, se evidenció lo siguiente:

- La empresa si cuenta con un proceso efectivo de difusión de información, ya que cuenta con canales comunicativos por las redes sociales cuenta con página web, página de Facebook, en la misma

agencia brindan atención personalizada para aquellas personas que no manejan las herramientas tecnológicas.

- Dentro del proceso de difusión de la información las empresas acuden a COMFACESAR, especialmente a la agencia de empleo para hacer la postulación de sus vacantes para que por medio de esta agencia se puedan cubrir las mismas de una manera.

3.2. Desarrollo del objetivo específico 2: Identificar los canales de difusión de la información que utiliza la agencia de empleo.

Para el desarrollo de este objetivo se pudo identificar que la empresa utiliza como canales de difusión los siguientes elementos:

a) La empresa cuenta con la página web: https: //www.comfacesar.com/, donde los usuarios pueden acceder a múltiples informaciones de su interés.

b) La agencia de empleo específicamente cuenta dentro de su link en la página web: https://www.comfacesar.com/articulo.aspx?idc=1163, cuenta con la agencia de gestión y colocación de empleo; capacitación; subsidio al desempleo; y subsidio de emergencia.

c) Igualmente, COMFACESAR, cuenta con una página de Facebook: https://es-la.facebook.com/comfacesar/. Y por último, se cuenta con el servicio de empleo donde se muestran tres opciones: personas, empresas y vacantes.

Una vez analizado los canales de difusión de la información, se hace necesario incrementar su difusión por todo el municipio para darlos a conocer efectivamente; por ello se proceden a diseñar las estrategias para mejorar la difusión de la información a los usuarios de la Agencia de Empleo COMFACESAR.

3.3. Desarrollo del objetivo específico 3: Diseñar las estrategias para mejorar la difusión de la información a los usuarios de la Agencia de Empleo COMFACESAR

Dado que la agencia de empleo de COMFACESAR, está fallando en el proceso de difusión a los usuarios, a continuación, se presentan las estrategias que podrían ayudar para que el proceso de difusión sea más efectivo.

Estrategias para mejorar la difusión de la información de los usuarios de la agencia de empleo de COMFACESAR

El objetivo es capacitar a los usuarios de la agencia de empleo en el manejo y utilización de los medios de difusión que tiene la empresa, en esta capacitación se les enseñara a Una estrategia de difusión es una estrategia que usan las empresas que están ubicadas en distintas ciudades puedan contactar diferentes trabajadores para que cubran sus vacantes laborales, en este caso COMFACESAR, para asegurarse que sus mensajes lleguen al público.

Dentro de las estrategias se tienen:

- ✓ **Organice eventos públicos.**

Los eventos públicos brindan una gran oportunidad para concientizar mediante la difusión de información porque son motivantes, interesantes y atraen diferentes tipos de personas. Un evento público es aquel de acceso público, donde hay actividades o entretenimiento para el disfrute de las personas.

- ✓ **Organice un concurso.**

Un concurso, como cualquier evento, puede ser una oportunidad excelente para concientizar a una diversidad de personas. Se pueden organizar un concurso en el cual los participantes compiten por el mejor uso de las herramientas que brinda COMFACESAR, y la agencia de empleo para la captación de ofertas laborales.

- ✓ Realice **Spots publicitarios**, con campañas de difusión de empleos, por radio, televisión, vallas publicitarias, entre otros.

- ✓ Realice **videos documentales** y suba a las plataformas de internet de COMFACESAR.

- ✓ Utilizar los correos electrónicos de los interesados, para enviar vacantes disponibles,

- ✓ Crear un blog de COMFACESAR, agencia de empleo para vaciar contenido de calidad.

- ✓ Utilizar Reddit, que es una herramienta de marcadores sociales y agregador de noticias. En ella, puedes dejar enlaces a tu contenido web según temas de interés para los usuarios. Para ello deberás iniciar sesión y realizar una búsqueda de subreddit adecuado para el tema que estás tratando. Una vez que lo encuentres, envía un enlace a tu contenido.

3.4 CONCLUSIONES

- Se concluye para el primer objetivo específico referente a analizar los procesos de difusión de información que emplea actualmente la agencia de empleo en COMFACESAR, Aguachica, se pudo conocer si cuenta con un proceso efectivo de difusión de información, ya que poseen canales comunicativos por las redes sociales cuenta con página web, página de Facebook, en la misma agencia brindan atención personalizada para aquellas personas que no manejan las herramientas tecnológicas.

- Se concluye para el objetivo específico referente a identificar los canales de difusión de la información que utiliza la agencia de empleo, que si existen estos canales; lo que hay es que incrementar su difusión por todo el municipio para darlos a conocer efectivamente.

- Finalmente, se concluye para el tercer objetivo específico concerniente a diseñar las estrategias para mejorar la difusión de la información a los usuarios de la Agencia de Empleo COMFACESAR, que se pongan en práctica las estrategias aquí propuestas.

3.5 RECOMENDACIONES

- Se recomienda para el primer objetivo específico referente a analizar los procesos de difusión de información que emplea actualmente la agencia de empleo en COMFACESAR, Aguachica, que la empresa incremente sus fortalezas, aproveche sus oportunidades, y disminuyan las debilidades y las amenazas. Además, se recomienda que optimicen y actualicen continuamente los procesos de difusión de información de la empresa.

- Para el objetivo específico número dos, referente a identificar los canales de difusión de la información que utiliza la agencia de empleo; se recomienda poner en práctica todos los canales que aquí se han recomendado en este proyecto de prácticas profesionales, ya que ubicará y le proporcionará a cualquier trabajador, información sobre los cargos que existen dentro empresas y sus vacantes.

- Finalmente, para el objetivo específico número tres referentes a diseñar las estrategias para mejorar la difusión de la información a los usuarios de la Agencia de Empleo COMFACESAR, se recomienda dar a conocer a los trabajadores y al público las estrategias que se ha propuesto en esta investigación y que se apliquen las mismas.

BIBLIOGRAFÍA

Chiavenato, Idalberto (2009). Gestión del Talento Humano. Tercera Edición. McGraw – Hill Educación. México.

Del libro: «Organización de Empresas», Segunda Edición, de Franklin Enrique, Mc Graw Hill, 2004, Págs. 79 al 86.

WEBGRAFÍA

https://www.gestiopolis.com/politica-organizacional-concepto-y-esquema-en-la-empresa/.2020

https://www.comfacesar.com/

https://www.significados.com/respeto/ Revisión por Isabel Delgado. Licenciada en Comunicación Social

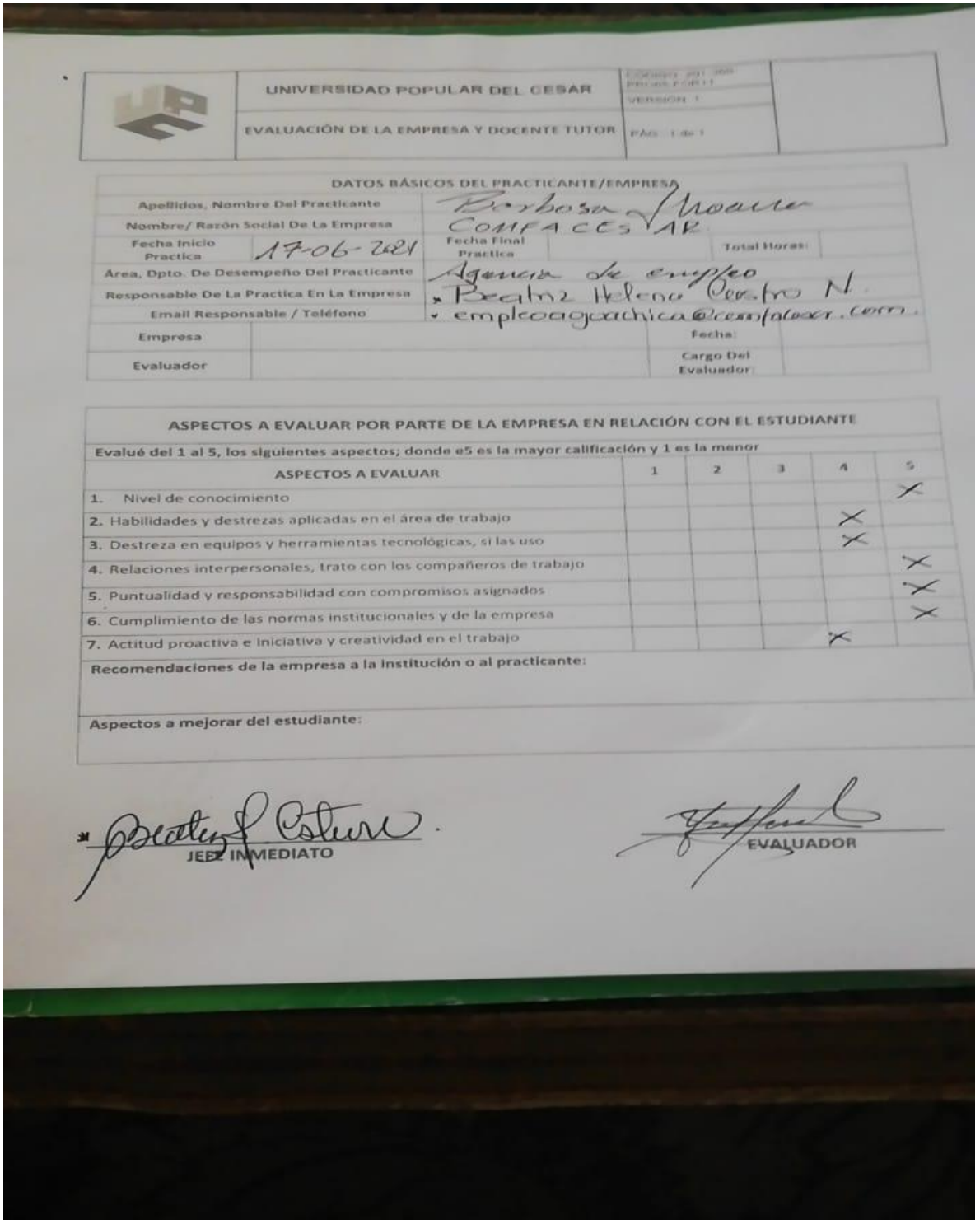
http://wwwrepetoerlaynesmoran.blogspot.com/2011/04/el-respeto-como-valor-autor-erlaynes.html

https://concepto.de/compromiso/#ixzz62Zixqp6I

https://www.significados.com/calidad/

ANEXOS





UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

EVALUACIÓN DE LA EMPRESA Y DOCENTE TUTOR

DATOS BÁSICOS DEL PRACTICANTE/EMPRESA

Apellidos, Nombre Del Practicante	Barbosa Moreno
Nombre/ Razón Social De La Empresa	COMFACESAR
Fecha Inicio Practica	17-06-2024
Fecha Final Practica	
Total Horas:	
Área, Dpto. De Desempeño Del Practicante	Agencia de empleo
Responsable De La Practica En La Empresa	Beatriz Helena Cestero N.
Email Responsable / Teléfono	empleoagencia@comfacesar.com.
Empresa	
Fecha:	
Evaluador	
Cargo Del Evaluador:	

ASPECTOS A EVALUAR POR PARTE DE LA EMPRESA EN RELACIÓN CON EL ESTUDIANTE

Evalué del 1 al 5, los siguientes aspectos; donde e5 es la mayor calificación y 1 es la menor

ASPECTOS A EVALUAR	1	2	3	4	5
1. Nivel de conocimiento					X
2. Habilidades y destrezas aplicadas en el área de trabajo				X	
3. Destreza en equipos y herramientas tecnológicas, si las uso				X	
4. Relaciones interpersonales, trato con los compañeros de trabajo					X
5. Puntualidad y responsabilidad con compromisos asignados					X
6. Cumplimiento de las normas institucionales y de la empresa					X
7. Actitud proactiva e iniciativa y creatividad en el trabajo				X	

Recomendaciones de la empresa a la institución o al practicante:

Aspectos a mejorar del estudiante:

Beatriz Cestero.
JEFE INMEDIATO

EVALUADOR