



Plan de Mejoramiento para el área de Centro Progresá E.P.E - servicios de Empleabilidad – en la Corporación Universitaria Minuto de Dios - Sede Principal Bogotá, a partir del análisis de la satisfacción de sus clientes internos y externos.

Sara María Ariza Gasca

Laura Marcela Agudelo Contreras

Mayra Alejandra Rincón Gayón

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede / Centro Tutorial Bogotá D.C. - Sede Principal

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

2020, abril

Plan de Mejoramiento para el área de Centro Progresá E.P.E - servicios de Empleabilidad – en la Corporación Universitaria Minuto de Dios - Sede Principal Bogotá, a partir del análisis de la satisfacción de sus clientes internos y externos.

Sara María Ariza Gasca

Laura Marcela Agudelo Contreras

Mayra Alejandra Rincón Gayón

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia de Proyectos

Asesor(a)

Wilson Camilo Vargas Guzmán

Economista, Magíster en Relaciones Internacionales

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede / Centro Tutorial Bogotá D.C. - Sede Principal

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

2020, abril

Dedicatoria

Dedicamos este proyecto a nuestra Institución Educativa, Corporación Universitaria Minuto de Dios, quien ha sido nuestra alma mater durante este proceso académico y nos ha inspirado para aportar con esta investigación a una de las áreas que busca satisfacer las necesidades tanto de la comunidad educativa como de los clientes externos, a través de la relación económica – laboral que tanto genera preocupación a los estudiantes y que las empresas logran facilitar.

Agradecimientos

Queremos agradecer en primer lugar a Dios, por guiarnos en el camino y fortalecernos espiritualmente para empezar un nuevo camino lleno de éxitos.

A nuestras familias, que quienes con sus consejos fueron el motor de arranque y nuestras constantes motivaciones, muchas gracias por su paciencia y comprensión, y sobre todo por su amor.

Así, también mostrar nuestra gratitud al Director del proyecto y docente Camilo Vargas quien nos acompañó en la orientación, dedicación y realización de este trabajo de investigación; Guillermo Melgarejo, Director de empleabilidad - Centro Progresá UVD, por su disposición, atención y asesoría. Docente Jorge Rocxo Martínez, quien nos orientó inicialmente para focalizar el tema de investigación propuesto. Quienes estuvieron presentes en la realización de nuestro proyecto, toda su ayuda, sus palabras motivadoras, sus conocimientos, sus consejos y su dedicación.

Contenido

Lista de tablas	VII
Lista de figuras.....	VIII
Lista de anexos.....	X
Resumen	XI
Abstract	XIII
Introducción.....	15
CAPÍTULO I	17
1 Marco Referencial.....	17
1.1 Estado del arte.....	17
1.2 Buenas prácticas de las Instituciones Educativas a nivel nacional	21
1.2.1 Corporación Universitaria Minuto de Dios.	21
1.2.2 Agencias y bolsas de empleo nacionales.....	24
1.2.2.1 Agencia de empleo CAFAM.....	25
1.2.2.2 Agencia de empleo Colsubsidio.	25
1.2.2.3 Agencia de empleo Compensar.	26
1.2.2.4 Agencia pública de empleo - SENA.....	26
1.3 Clientes de Centro Progresá Bogotá (Sede principal y UVD)	27
1.4 Oferta académica UNIMINUTO	29
1.5 Empleo a nivel nacional	30
1.6 Modelo de Gestión de Calidad UNIMINUTO	32
1.7 Herramientas tecnológicas	34
1.8 Marco político y legal	35
2 Justificación.....	39
CAPÍTULO II.....	40
1 Definición del problema.....	40
1.1 Diagnóstico del problema.....	40
1.1.1 Histórico de resultados	40
1.1.2 Empresas registradas	42

1.1.3	Ofertas de empleo.....	43
1.1.4	Estudiantes y/o graduados colocados	43
1.1.5	Correlación de indicadores	45
1.2	Análisis de participación en actividades	46
1.3	Procesos realizados en los servicios de empleabilidad	51
1.4	Problemática	52
1.4.1	Descripción del problema.....	52
1.4.2	Árbol de problemas.....	53
1.4.3	Análisis de involucrados	54
2	Objetivos	57
2.1	Objetivo general.....	57
2.2	Objetivos específicos	57
CAPÍTULO III.....		58
1	Diseño metodológico de la investigación.....	58
1.1	Instrumentos	58
1.2	Resultados.....	62
1.2.1	Encuesta a empresarios	62
1.2.1.1	Resultados Encuesta Empresarial – Empleabilidad UNIMINUTO	63
1.2.2	Encuesta Estudiantes y Graduados UNIMINUTO	77
1.2.2.1	Resultados Encuesta Estudiantes y Graduados	77
2	Análisis de resultados.....	91
3	Conclusión.....	94
3.1	Propuesta de mejora	94
Referencias		104
Anexos.....		108

Lista de tablas

Tabla 1. Buenas Prácticas Centros Progresas. 2019.....	21
Tabla 2. Listado Empresas clientes por tamaño, correspondiente a Otros Servicios. 2019.....	28
Tabla 3. Listado Empresas clientes por tamaño, correspondiente a Otra Actividad. 2019.....	29
Tabla 4. Resultados Indicadores de Gestión 2014 – 2019	41
Tabla 5. Análisis de involucrados. 2019.....	55

Lista de figuras

Figura 1: Características del área de empleabilidad de las diferentes universidades	23
Figura 2: Nueva cadena de valor -UNIMINUTO	36
Figura 3: Variaciones Porcentuales por año- empresas Registradas (2014-2019)	42
Figura 4: Variaciones Porcentuales por año – Ofertas de Empleo (2014 – 2019).....	43
Figura 5: Variaciones Porcentuales por año – No. Estudiantes y/o egresados Colocados (2014 – 2019)	44
Figura 6: Coeficiente de correlación de variables (2014 – 2019).....	45
Figura 7: Participación en actividades 2018 – 2019.	46
Figura 8: Resultado de encuesta I. Contenido.	47
Figura 9: Resultado de encuesta II. Conferencia, capacitador, facilitador o expositor.....	48
Figura 10: Resultado de encuesta III. Logística, instalaciones, físicas y equipos audiovisuales ..	49
Figura 11: Resultado de encuestas IV. Evaluación General-2018.....	50
Figura 12: Resultado de encuestas IV. Evaluación General-2019.....	50
Figura 13: Proceso de atención a empresarios.....	63
Figura 14. Tabulación de resultados empresas	74
Figura 15. Análisis de resultados empresas	75
Figura 16. Gráfica de resultados empresas	76
Figura 17. Tabulación de resultados estudiantes y graduados	88
Figura 18. Análisis de resultados estudiantes y graduados	89
Figura 19. Gráfica de resultados estudiantes y graduados	90
Figura 20. Análisis de criterios de evaluación encuesta.....	95

Figura 21. Plan de Mejora.....	98
Figura 22. Carta de GANTT.....	99
Figura 23. Recursos necesarios para el Plan de Mejoramiento.....	100
Figura 24. Modelo DELTA.....	103

Lista de anexos

Anexo A. Listado Empresas clientes por sector. 2019.....	108
Anexo B. Oferta Académica UNIMINUTO. 2019.....	112
Anexo C. Ficha Técnica Encuesta Empresarial.....	116
Anexo D. Ficha Técnica Encuesta Estudiantes y Graduados.....	117

Resumen

La Corporación Universitaria Minuto de Dios, en adelante UNIMINUTO, a través de la política de Proyección Social plantea estrategias y líneas de acción para el fortalecimiento de las competencias integrales de sus estudiantes. El principio de, Generación de Oportunidades y de Ingresos, busca realizar “capacitación y asesoría para la empleabilidad, gestión y administración de plataformas de empleabilidad con oportunidades de empleo en condiciones dignas y justas para estudiantes y graduados”. (UNIMINUTO, 2010. p. 51)

Centro Progresia E.P.E, adscrito a la Rectoría de Sede Principal, se define como una unidad transversal al sistema universitario en general, para el apoyo en servicios de Emprendimiento, Prácticas Profesionales y Empleo, buscando fortalecer el “Saber hacer” en su comunidad educativa. Los servicios de Empleabilidad constituyen una ventaja competitiva, dentro de las diferentes universidades y las agencias de empleo, en el proceso de Contacto Empresarial y Ocupacional, optimizando las oportunidades de aprendizaje y vinculación en el mundo laboral, a través de los recursos y servicios ofrecidos por UNIMINUTO.

Así, este proyecto busca describir las medidas de acción que se requieren para garantizar la satisfacción integral del cliente, interno (estudiantes y graduados) y externo (empresas aliadas), respecto a su percepción con los servicios de empleabilidad. A partir del diseño y aplicación de dos encuestas, una para cada segmento de clientes, se realiza el análisis respectivo y se concluye con la presentación del plan de mejora, el cual le apuntan al cumplimiento de los indicadores del área y a la satisfacción del cliente en su relación con la universidad.

Palabras clave:

Centro Progresá, Empleabilidad o Bolsa de Empleo, Macro-proceso, Misión Institucional, Percepción, Plan de Mejoramiento, Políticas Proyección Social, Principios Institucionales, Satisfacción del cliente.

Abstract

The University Corporation Minuto de Dios, hereinafter UNIMINUTO, through the Social Projection policy proposes strategies and lines of action to strengthen the comprehensive skills of its students. The principle of, Income and Opportunity Generation, seeks to carry out "training and advice for employability, management and administration of employability platforms with decent and fair employment opportunities for students and graduates". (UNIMINUTO, 2010. p. 51)

Centro Progresia E.P.E, attached to the Main Office Rectory, is defined as a transversal unit of the university system in general, for support in Entrepreneurship, Professional Practices and Employment services, seeking to strengthen the "Know how" in its educational community. Employability services constitute a competitive advantage, within the different universities and employment agencies, in the process of Business and Occupational Contact, optimizing the opportunities for learning and connection in the labor world, through the resources and services offered by UNIMINUTO.

Thus, this project seeks to describe the action measures that are required to guarantee comprehensive customer satisfaction, internal (students and graduates) and external (allied companies), regarding their perception of employability services. From the design and application of two surveys, one for each customer segment, the respective analysis is carried out and concludes with the presentation of the improvement plan, which points to compliance with the indicators of the area and customer satisfaction in his relationship with the university.

Keywords:

Centro Progresá, Employability or Employment Exchange, Macro-process, Institutional Mission, Perception, Improvement Plan, Social Projection Policies, Institutional Principles, Consumer Satisfaction.

Introducción

El cumplimiento de las políticas e indicadores de gestión planteados por UNIMINUTO, es una responsabilidad que los líderes de cada área deben tener presente en sus planes estratégicos, para garantizar una respuesta oportuna, efectiva y de calidad a sus clientes internos y externos.

Para el caso del área de Centro Progresas E.P.E., servicios de empleo - Sede principal, dentro del modelo de atención empresarial, por una parte, se gestiona la atención personalizada a empresarios de los sectores productivos, a través del contacto presencial, telefónico y virtual, con el fin de ofrecer los servicios gratuitos de la Bolsa de Empleo. De esta manera, se obtienen ofertas laborales para estudiantes y graduados de la institución. Para lograr este objetivo, el área de Empleo formaliza alianzas empresariales mediante la programación y ejecución de visitas, desayunos de trabajo, ferias de empleo, foros laborales, entre otras.

Por otra parte, dentro de la población objeto, también se prioriza a los estudiantes y graduados, quienes reciben orientación y capacitación constante relacionada con los procesos de diseño de hoja de vida, identificación de competencias para la inclusión en el mundo laboral, métodos de búsqueda de empleo y postulación a ofertas, a través de las plataformas que maneja UNIMINUTO. Respecto a las estrategias de los procesos de contacto empresarial, se contempla crear espacios de Networking en donde los estudiantes y graduados puedan interactuar, participar, dinamizar los procesos de vinculación y capacitación en temas relacionados con empleabilidad.

Elaborar este plan de mejora permitirá la optimización de recursos respecto a los procesos, su control y seguimiento en cada de unas estas actividades, identificando y asignando los responsables en cada uno de los procesos, utilizando las herramientas de sistemas de información (TI) pertinentes y dando respuesta a la satisfacción del cliente en general.

Adicionalmente, para lograr los objetivos propuestos desde las políticas de gestión y demás lineamientos institucionales, dando garantía a su cumplimiento, es pertinente realizar actividades en conjunto con la Dirección de Bienestar, Coordinación de graduados y los programas académicos, en donde se desarrollan acciones junto con Centro Progresas E.P.E, dirigidos a estudiantes y graduados, con el objetivo de generar estrategias de participación para la inserción laboral, educación, cualificación y promoción de los servicios del área de análisis en este proyecto.

A partir del diagnóstico de la situación se diseña una encuesta enfocada en determinar unos criterios de evaluación que permiten identificar la percepción y satisfacción que tienen los clientes internos (estudiantes y graduados) y externos (empresas aliadas), frente a los servicios que ofrece Empleabilidad desde su área de Centro Progresas. Posterior a la aplicación de este instrumento, se realiza el análisis de los resultados para comprender con mayor probabilidad las debilidades y deficiencias de los procesos que se llevan a cabo en ésta área, lo que limita lograr la satisfacción total de las personas que hacen uso de estos servicios. A su vez, se plantea un plan de mejora que conlleva a optimizar los recursos y garantizar calidad en los servicios ofrecidos por Centro Progresas, empleabilidad, dando cumplimiento a los indicadores de gestión planteados por UNIMINUTO.

CAPÍTULO I

1 Marco Referencial

1.1 Estado del arte

La planeación estratégica radica en que, sin esta es difícil que los administradores tengan claro cómo organizar a las personas y sus recursos, e incluso tener una idea coherente de lo que se necesita organizar. Sin un plan, una organización tiene poca probabilidad de lograr sus metas o de saber cuándo y dónde está desviando su camino. (Palacio, L. 2010. p. 4).

Por tanto, el direccionamiento estratégico requiere un proceso de mejora continua en la planeación, dado que estos factores estratégicos como imaginación, creatividad, innovación, cambio y valor agregado, hacen parte del éxito en las organizaciones en la actualidad.

En UNIMINUTO el desarrollo integral de su capital humano es una prioridad muy importante para el logro de su misión institucional. Se aborda el concepto de capital humano desde la perspectiva del humanismo cristiano y desde los principios fundacionales de la institución. A través, del macro-proceso de desarrollo integral de capital humano, se busca que los estudiantes y graduados agreguen valor al cumplimiento de la misión y continúen su desarrollo como seres humanos.

A partir de la construcción de la Política de Proyección Social, que contiene unos pilares básicos que orientan la función de esta dentro de UNIMINUTO. Al respecto, el documento de Políticas Institucionales fue creado para: “formar profesionales altamente competentes, éticamente orientados y líderes de transformación social (...) por medio de un modelo educativo

basado en la praxis social y soportado por su experiencia en procesos de Desarrollo Social” (p. 49).

En este sentido, la política de Proyección Social busca garantizar la interacción entre la comunidad educativa y la sociedad, para que, a partir del reconocimiento de diferentes contextos, se pueda co-crear cambios positivos que transforman la realidad socio-cultural, económica y ambiental de las comunidades y las regiones donde se hace presencia institucional, a partir de procesos articulados de formación, de investigación aplicada y de diversos proyectos con impacto social. (UNIMINUTO. p. 49)

Esta política está regida por los siguientes principios:

- Responsabilidad Social
- Reconocimiento de la diferencia
- Respeto por el ambiente
- Participación activa de las comunidades
- Generación de oportunidades y de ingresos para estudiantes, graduados y comunidades en las que UNIMINUTO hace presencia a partir de la empleabilidad y el emprendimiento
- Interdisciplinariedad
- Alianzas
- Generación de aprendizajes para la gestión de proyectos

De esta manera, una de las estrategias y líneas de acción del principio de, Generación de Oportunidades y de Ingresos para estudiantes, graduados y comunidades donde se hace presencia a partir de la empleabilidad y el emprendimiento, busca realizar, “capacitación y asesoría para la empleabilidad, gestión y administración de plataformas de empleabilidad con oportunidades de

empleo en condiciones dignas y justas para estudiantes y graduados”. (UNIMINUTO, 2010. p. 51)

Así, el área de Centro Progresas se crea como el centro de atención para temas de Emprendimiento, Empleabilidad y de apoyo a la Práctica Profesional, que se encarga de entregar servicios especiales para sus estudiantes y graduados, centrandose su misión en la generación de oportunidades para la consolidación del proyecto de vida de todos sus beneficiarios.

Hoy en día, Centro Progresas cuenta con 17 puntos de atención a nivel nacional (Barranquilla, Medellín, Pasto, Neiva, Cúcuta, Bucaramanga, Zipaquirá, Madrid, Bogotá –Sede Principal y UVD-, Soacha, Girardot, Ibagué, Pereira, Buga, Cali, Villavicencio); cada uno desarrolla sus actividades de manera independiente buscando dar cumplimiento a los indicadores establecidos en cada sede, a partir de su portafolio general:

1. *Servicios de Emprendimiento*: Formación y desarrollo de la competencia emprendedora, asistencia técnica para el emprendimiento, financiación en etapas tempranas, puesta en marcha.
2. *Apoyo a las Prácticas Profesionales*: apoyo a la práctica profesional, contacto empresarial, seguimiento, evaluación de la práctica.
3. *Servicios de la Bolsa de Empleo*: Orientación ocupacional, bolsa laboral, educación y cualificación, colocación laboral.

Este último servicio, hace parte de la línea de acción de la Institución para acercar a los estudiantes al mundo laboral, a través de profesionales de gran experiencia, rutas de atención especializadas según las necesidades y diferentes puntos de atención en Colombia, que hoy los posiciona como una de las mejores unidades de gestión del empleo de Colombia.

(UNIMINUTO, web)

En ese sentido, en la página web de UNIMINUTO, se encuentra la descripción específica de cada servicio así:

- √ *Orientación Ocupacional:* Proporciona asesoría personalizada, información y entrenamiento a los beneficiarios para el fortalecimiento del perfil laboral, facilitando la incursión exitosa en procesos de selección, inserción laboral o la adquisición de un mejor empleo.
- √ *Bolsa Laboral:* Gestiona la vinculación de empresas y organizaciones aliadas a la Bolsa de Empleo, para ofrecer más oportunidades laborales, vacantes y convocatorias de empleabilidad de interés para el estudio de UNIMINUTO, así como llevamos a cabo diferentes encuentros que facilitan el acercamiento entre buscadores y ofertantes de empleo.
- √ *Educación y Cualificación:* Fortalece las habilidades de los buscadores de empleo, a través de cursos y talleres de actualización para la formación de nuevos conocimientos y herramientas que empoderen a los beneficiarios y les brinde una ventaja competitiva en sus perfiles laborales.
- √ *Colocación Laboral:* Realiza el seguimiento a los procesos de selección obtenidos con empresas y organizaciones, para lograr el mejor acoplamiento de los perfiles laborales y el perfeccionamiento del proceso de orientación ocupacional personalizado, según las necesidades de todos los beneficiarios.

1.2 Buenas prácticas de las Instituciones Educativas a nivel nacional

Basados en las prácticas que se realizan en el mercado competitivo, es pertinente mencionar aquellas que se han caracterizado por garantizar la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los indicadores establecidos por las organizaciones que las llevan a cabo. Así, a continuación, se describen las acciones e iniciativas desarrolladas, tanto por UNIMINUTO como por las diferentes universidades que cuentan con los servicios de empleabilidad.

1.2.1 Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Desde el análisis detallado de las actividades realizadas por cada Centro Progresas a nivel nacional, área de Empleabilidad, se evidencian algunas prácticas exitosas o buenas prácticas, que permiten mejorar los procesos y la efectividad en el cumplimiento de los indicadores del área. Con esta información se busca tenerlas en cuenta para implementarlas en todo el territorio nacional, en sus diferentes Centros Progresas, generando unificación de criterios, prácticas eficientes y eficaces que logren cumplir con la cadena de valor establecida en UNIMINUTO y sus políticas de Gobernanza.

Tabla 1: *Buenas Prácticas Centros Progresas. 2019*

Modalidad	Punto de Atención Presencial	No. De personas en el área (Empleo)	Buenas prácticas	Descripción de los servicios para estudiantes/ Graduados y Empresarios.
Atención Presencial	Bogotá	4	Se realiza un acompañamiento personalizado a los estudiantes inscritos a la ruta de empleabilidad	Actividades básicas de gestión y colocación: Registro de oferentes y demandantes, registro de vacantes, orientación ocupacional a buscadores de empleo, orientación a demandantes, preselección y remisión.

	Antioquia – Bello	4	
	Valle del Cauca – Cali	2	
	Tolima- Ibagué	1	
	Huila – Neiva	1	
	Bogotá Sur	1	
	Zipaquirá- Cundinamarca	1	
	Madrid – Cundinamarca	1	
	Soacha – Cundinamarca	1	
	Girardot- Cundinamarca	1	
	Villavicencio- Meta	1	
	Pereira – Risaralda	1	
	Bucaramanga – Santander	1	
	Bogotá – UVD	1	
	Pasto – Nariño	1	
Atención Virtual	Barranquilla – Atlántico	1	Actividades básicas de gestión y colocación: Registro de oferentes y demandantes, registro de vacantes, preselección y remisión.
	Cúcuta – Norte de Santander	1	
	Buga – Valle	1	
Sistema de Información, aplicativos y/o plataforma para la prestación de los servicios			El sistema de información utilizado para prestar el servicio de empleo a oferentes y demandantes en los puntos de atención de la Corporación Universitaria Minuto de Dios será a través del Portal de Empleo ubicado en la URL http://empleabilidad.UNIMINUTO.edu/

Nota: Realización propia de acuerdo con información del Área empleabilidad – Centro Progresas E.P.E. Nacional. 2019

Por otro lado, en la actualidad, UNIMINUTO cuenta con 5 instituciones de educación superior competitivas; son similares en cuanto a que llevan educación a las diferentes regiones, como son: Universidad Cooperativa de Colombia, Corporación Unificada CUN, Fundación Universitaria del Área Andina, Universidad Antonio Nariño y la UNAD. UNIMINUTO tiene hoy la mayor población de estudiantes después del SENA, pero por institución de educación superior es la primera del país.

Para la obtención de resultados concretos y exitosos en los eventos empresariales es necesario contar con un proceso definido, el cual debe monitorearse para que cada fase logre los resultados esperados. Así, se definen 4 fases: planeación, ejecución, seguimiento y cierre.

Realizando el estudio de comparación con las 5 universidades, frente a los servicios de empleabilidad, se identifican las siguientes características que ellos ofrecen:

TOP INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR	PORTAL DE EMPLEO	PÚBLICO OBJETIVO	Servicios de orientación	Ferias de empleo	OBSERVACIONES	PLANEACIÓN DE ACTIVIDADES EMPLEABILIDAD
Cooperativa de Colombia	SI	Estudiantes últimos semestres y recién graduados	NO	SI	Se ofrece capacitación en las ferias de empleo	NO
Corporación Unificada CUN	SI	Estudiantes y graduados	SI	SI	Las publicaciones de ofertas están dirigidas a estudiantes, practicantes y graduados	NO
Fundación Universitaria del Área Andina	SI	Estudiantes y graduados	SI	SI	Cuentan con un micrositio de información	SI
Universidad Antonio Nariño	SI	Estudiantes últimos semestres y recién graduados	NO	Sin información	Sólo cuentan con un portal de empleo	NO
UNAD	SI	Egresados	NO	Sin información	Sin información adicional	NO
UNIMINUTO	SI	Estudiantes y graduados	SI	SI	Cuenta con su propia página (micrositio), en donde se referencian las rutas del proceso de empleabilidad, de acuerdo al público objetivo	SI

Figura 1: Características del área de empleabilidad de las diferentes universidades

Fuente: Construcción propia del análisis de diferentes portales de empleo en comparación con la de Centro Progres 2019

De la anterior clasificación, se identifica sólo una Institución de Educación Superior que maneja los requisitos mínimos en temas de orientación de empleabilidad, igual a la de Centro Progres E.P.E, pero el valor agregado con el que no cuenta ninguna universidad es la planeación

de actividades y rutas de atención, además de, orientación de empleo para estudiantes y graduados, con y sin experiencia.

En este orden de ideas, se identifica la necesidad de desarrollar actividades que ayuden a la comunidad estudiantil UNIMINUTO, que se realizan a través de Centro Progresas E.P.E., reconociendo sus competencias y exigencias dentro del entorno social y empresarial. Por ello, con las siguientes actividades se pretende posicionar eventos académicos que buscan examinar los requerimientos y expectativas de los empresarios, estudiantes y graduados con relación al mercado laboral:

- a. Seminarios de empleabilidad
- b. Ferias de Empleo
- c. Desayunos con empresarios
- d. Jornada de Empleo ALMINUTO
- e. Foros laborales
- f. Programa de Radio
- g. Invitación a conferencias, talleres y actividades con estudiantes y graduados

1.2.2 Agencias y bolsas de empleo nacionales.

Con respecto a la competencia, como agencias de empleo, entre ellas Colsubsidio, Compensar, Cafam y SENA, se evidencia que, estas cuentan con su propia estrategia de información, como se mencionará a continuación:

1.2.2.1 Agencia de empleo CAFAM.

Acercan la oferta y la demanda de empleo facilitando a los oferentes la incorporación al mercado laboral y a los empresarios el suministro del mejor talento humano para cubrir sus necesidades. “Regístrate y recibe acompañamiento en orientación e intermediación laboral; fortalecimiento de competencias, habilidades y generación de redes que contribuyan no solo a tu empleabilidad, sino también al emprendimiento”. (Agencia de empleo CAFAM).

Para la empresa, la asesoría y acompañamiento en la búsqueda del mejor talento humano para la gestión de sus vacantes. Contamos con amplia cobertura en diferentes zonas de Bogotá y municipios aledaños para estar más cerca de ti. (Cafam, s.f.)

Cuenta con servicios de:

- ✓ Subsidio al desempleo
- ✓ Capacitación
- ✓ Programas especiales (estado Joven)
- ✓ Registro de HV en el servicio público de empleo
- ✓ Orientación Ocupacional- talleres de empleabilidad

1.2.2.2 Agencia de empleo Colsubsidio.

Cuentan con una ruta de empleabilidad (<https://youtu.be/APvTzuCUqCY>), y adicionalmente, prestan los mismos servicios que la agencia de empleo CAFAM.

- ✓ Subsidio al desempleo

- ✓ Capacitación
- ✓ Programas especiales (estado Joven)
- ✓ Registro de HV en el servicio público de empleo
- ✓ Orientación Ocupacional- talleres de empleabilidad

1.2.2.3 Agencia de empleo Compensar.

La agencia de Empleo y Emprendimiento facilita el encuentro entre las empresas, ideales y las personas idóneas. Mediante el acompañamiento, el fortalecimiento de competencias, habilidades y la generación de redes, contribuimos a la empleabilidad y el emprendimiento para la transformación de vidas. *(Compensar, s.f.)*

1.2.2.4 Agencia pública de empleo - SENA

La Agencia Pública de Empleo del SENA presta un servicio de intermediación laboral público, gratuito, indiscriminado y sin intermediarios, para que los colombianos puedan participar de una oportunidad de empleo y los empresarios encuentren el talento humano que requieren para ocupar sus vacantes. De igual manera, apoya la ejecución de políticas activas de empleo, aportando a la consecución de los objetivos trazados por el Gobierno Nacional para el beneficio de la población colombiana.

Por lo anterior, la Agencia Pública de Empleo ha optimizado su herramienta de intermediación laboral, a través de la cual se facilita el contacto organizado entre buscadores de empleo y empresarios, soportado en un servicio personalizado para orientar y asesorar a los

usuarios sobre la dinámica del mercado laboral, en una red de oficinas con cobertura a nivel nacional. (*Agencia pública de Empleo SENA, 2013*).

1.3 Clientes de Centro Progresas Bogotá (Sede principal y UVD)

UNIMINUTO cuenta con 1.836 empresas inscritas hasta 2019; algunas se ubican en Bogotá y sus alrededores, de acuerdo con la base de datos de Centro Progresas Sede Principal; con quienes se realizan todas las actividades para que a través de su página de empleo: <http://empleabilidad.uniminuto.edu/>, tanto empresas como estudiantes y graduados puedan ingresar y realizar todo el proceso de publicación de ofertas de empleo, inscripción de hojas de vida, revisión de perfiles de vinculación y demás acciones que le permiten a las partes estar en contacto y satisfacer su necesidad; ya sea, conseguir el candidato idóneo para la vacante que tiene en su empresa como para encontrar el empleo que más se ajuste a su perfil y cumpla con sus expectativas. Asimismo, en el anexo 1 se relacionan las empresas inscritas por sector y el número de ellas en la base de datos de UNIMINUTO, portal empleo. Sin embargo, en la siguiente descripción, se tuvieron en cuenta las empresas que mayor número de ofertas publicaron durante los últimos 5 años, y se encuentran activas a la fecha.

De acuerdo con la caracterización realizada en Centro Progresas, área de Empleabilidad, desde el sector “Otros servicios”, se describen a continuación las 230 empresas por su tamaño y se mencionan las Ofertas Publicadas desde su inscripción hasta el año 2019.

Tabla 2: *Listado Empresas clientes por tamaño, correspondiente a Otros Servicios. 2019*

Tamaño de la Empresa	No. de Empresas	No. de Ofertas Publicadas
GRAN EMPRESA	11	1
	6	2
	3	6
	2	10
	2	8
	2	4
	2	3
	1	56
	85	1
	42	2
	16	3
PYME	18	4
	10	5
	5	6
	8	7
	3	8
	1	9
	5	11
	2	12
	1	14
	2	17
	1	19
	1	26
	1	41
Total de Empresas	230	

Nota: De Empleabilidad, área de Centro Progresas EPE. 2019. Reproducido con permiso.

De igual manera, se realiza una descripción de las 88 empresas correspondiente a “Otra Actividad”, teniendo en cuenta su tamaño; también se relaciona el número de ofertas publicadas desde su inscripción en la base de datos del Portal Empleo UNIMINUTO hasta el año 2019.

Tabla 3: *Listado Empresas clientes por tamaño correspondiente a Otra Actividad. 2019*

Tamaño de la Empresa	No. de Empresas	No. de Ofertas Publicadas
GRAN EMPRESA	3	1
	3	2
	1	3
	1	4
	2	10
	1	13
	1	17
	PYME	32
22		2
9		3
3		4
2		5
1		6
2		7
1		12
2		13
1		15
1		39
Total de Empresas		

Nota: De Empleabilidad, área de Centro Progresá EPE. 2019. Reproducido con permiso.

La descripción de las 318 empresas mencionadas en las tablas 4 y 5 no se encuentran identificadas por sector, porque en el momento de su inscripción no se validó la información suministrada, cuando se realizó la activación en el portal.

1.4 Oferta académica UNIMINUTO

De igual manera, se relaciona la oferta académica de UNIMINUTO, para su sede principal y UVD, lo que permite identificar los perfiles profesionales con los que cuentan los estudiantes y graduados inscritos en los programas de esta universidad, respecto a las empresas clientes y el sector económico en el que desarrollan sus actividades. Esto, conlleva a realizar un

análisis específico entre estas dos variables (Oferta académica UNIMINUTO / Sector Económico de las empresas inscritas en la base de datos UNIMINUTO).

Teniendo en cuenta el anexo 2, se resalta que la Corporación Universitaria Minuto de Dios cuenta con una amplia oferta académica, lo que le permite a la comunidad, en general, cualificarse y fortalecer sus conocimientos de acuerdo con las exigencias en cuanto a habilidades, destrezas y competencias para desarrollar las actividades laborales de manera efectiva y genere gran impacto dentro de la organización en la que haga parte.

UNIMINUTO cuenta con 2 programas Técnicos Profesionales, 1 Tecnología, 11 programas de Pregrado, 4 Especializaciones, 2 Maestrías; en Educación Continua cuenta con 21 Diplomados y 9 Cursos Básicos. Esta oferta académica se enfoca en las nuevas exigencias del mercado laboral para que los estudiantes que deseen adquirir nuevas competencias lo puedan hacer a través de la modalidad Virtual y Distancia.

1.5 Empleo a nivel nacional

El mercado laboral en Colombia, basado en la evidencia, se enmarca en los problemas de desempleo, el cual tiene tendencias como, el aumento de la población femenina trabajadora, la edad promedio ha aumentado y la proporción de jóvenes trabajadores menores de 15 años ha decrecido, el nivel de educación ha crecido, los grupos más vulnerables al desempleo son los jóvenes menores de 25 años y las mujeres, los salarios y los ingresos laborales reales se han incrementado, mientras que los salarios para las mujeres han sido históricamente menores que los de los hombres, el costo por trabajador se ha aumentado y la productividad ha disminuido, lo que conlleva a la disminución de la competitividad de los trabajadores, los sectores en los que el empleo ha decrecido son industria minería y petróleo; electricidad, gas y agua; administración

pública y otros servicios, y los sectores que han elevado su participación son construcción, comercio, financiero y transporte. (Chaparro. S, Bernal. C. 2007)

El mercado laboral se caracteriza por su heterogeneidad, tanto en el lado de la oferta como en el de la demanda. Por consiguiente, salir a conseguir trabajo es un gran reto, sobre todo, cuando no se tiene una experiencia continua y significativa, en la mayoría de los casos solo cuentan con una pasantía o práctica profesional de seis meses, esta varía según la carrera cursada y las oportunidades que se les han presentado en los comienzos de su etapa profesional; por esto es importante generar una política educativa que prolongue y aumente el periodo de formación de los profesionales. Gracias a la falta de oportunidades y la necesidad de empleo, muchas personas se desempeñan en otros campos y cargos diferentes a la carrera que estudiaron y la proyección laboral con la que contaban inicialmente.

Es importante aclarar que no todos las carreras o grupos educacionales registran las mismas tasas de desempleo. “Por ejemplo, para quienes tienen bachillerato incompleto la tasa es cercana a 16 por ciento, mientras que es de sólo 6 por ciento para los profesionales. Estas diferencias indican que la calificación de la fuerza laboral no corresponde a las exigencias del mercado.” (Vega. C. 2019).

El desempleo genera un problema económico más urgente por resolver en Colombia. Durante abril del 2019 la tasa de desempleo alcanzó 10,3% a nivel nacional. Esto significa un repunte de casi un punto porcentual frente al 9,5% del mismo mes del año anterior. (Revista Dinero. 2019).

La mayor tasa de desempleo se presentó en ciudades como Quibdó (20,8%), Armenia (18,1%) y Florencia (17,3%). En otras como Cúcuta, Bogotá y Barranquilla, con fuertes niveles

de migración, las cifras de desempleo son disímiles, con 15,9%, 11,9% y 8%, respectivamente. (Revista Dinero. 2019).

1.6 Modelo de Gestión de Calidad UNIMINUTO

El término Calidad es uno de los requisitos esenciales para verificar la continuidad y el desarrollo de los procesos de las empresas. En este sentido, la ISO (Organización Internacional de Normalización) siendo una Federación Mundial de Organismos Nacionales de Normalización (organismos miembros de ISO), plantea ciertos requisitos para la NTC ISO 9001:2015 y son aplicables a todas las organizaciones sin importar el tipo, tamaño, producto y/o servicio proporcionado. Esta norma aplica el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) el cual ofrece un proceso de mejora continua en las áreas, sub-áreas, procesos, actividades, entre otros, que tengan las organizaciones.

La Corporación Universitaria Minuto de Dios, a través de la norma ISO 9001:2008, se ha basado en los ocho principios de gestión de la calidad que se ofrece en la ISO 9001:2005 y que se afianza en la versión 2015, la cual fue aprobada en agosto de 2017, con una vigencia de tres años, por parte de ICONTEC.

Los ocho principios de la calidad son:

- a. Enfoque al cliente: conocimiento y comprensión de las necesidades de los clientes, satisfacción de los requisitos y expectativas de los clientes.
- b. Liderazgo: ambiente interno, en el cual los trabajadores aporten al cumplimiento de los objetivos de la organización.
- c. Participación del personal: El personal y/o facilitan sus habilidades para el beneficio de la organización.

- d. Enfoque basado en procesos: las actividades y los recursos se deben gestionar como un proceso.
- e. Enfoque del sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos.
- f. Mejora continua: como objetivo de la organización.
- g. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones basadas en el análisis de los datos y la información.
- h. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores deben tener una relación beneficiosa y así aumenta la capacidad de para crear valor agregado.

Con base en lo anterior, UNIMINUTO se ha ajustado a los lineamientos de calidad, desarrollando la política, objetivos, plan anual, cronograma de calidad, adicionalmente la cadena de valor la cual fortalece todos los procesos institucionales; también desarrollan e implementan los sistemas que garantizan la calidad en sus áreas académicas y administrativas, basados en la mejora continua, la evaluación y el seguimiento.

El área de Centro progresas y sus servicios de empleabilidad se alinea a su política y objetivos, específicamente en:

- Impactar a comunidades- Proyección social
- Desarrollar una cultura de servicio y satisfacción de los grupos de interés.
- Mejorar permanentemente los procesos.

El modelo de gestión de calidad y los procesos se encuentran dirigidos a “mantener los sistemas de gestión, generando en la comunidad una cultura de transformación de procesos certificados y alineados con la estrategia aportando al mejoramiento continuo en pro de satisfacer los requerimientos de los grupos de interés y generar valor compartido” (SGC- UNIMINUTO).

Mantener la satisfacción de los usuarios en las empresas es importante, no sólo para lograr una certificación, sino para medir y establecer si los procesos que se llevan a cabo en la organización se están ajustando a las necesidades de los mismos.

Para esto, se diseña un instrumento (encuesta) con el cual se busca obtener información tanto cuantitativa como cualitativa, frente a la percepción y satisfacción de los clientes.

El instrumento diseñado se realiza con base en la Norma ISO 9001:2008 y, así evaluar la satisfacción de los usuarios en cuanto al área de Centro Progresas y sus servicios de empleabilidad. Este instrumento mide las expectativas del servicio, tiempo, aspectos tangibles y calidad.

De esta manera, se podrá obtener retroalimentación sobre la percepción y satisfacción que tienen los usuarios (empresas, estudiantes y graduados) de los servicios prestados; así mismo, permitirá tomar decisiones en cuanto a las acciones de mejora, preventivas y/o correctivas.

1.7 Herramientas tecnológicas

Según los avances producidos en las últimas décadas en el campo de la informática, han puesto al alcance del empresario aplicaciones que le facilitan la utilización de las técnicas de programación lineal, líneas de espera, juegos, programación y control de proyectos, simulación, inventario, reemplazo, etc. Estas técnicas operativas contribuyen muy positivamente a la toma de decisiones relacionadas con problemas de optimización (Fernández, S. 1995).

En la actualidad, existen muchas herramientas de programación como (Gantt, PERT CPM, Project, entre otros), las cuales sirven para apoyar los procesos de planeación que facilitan la consecución de mejores resultados mediante la optimización del uso de los recursos y las capacidades disponibles y potenciales.

Para el caso de la presente propuesta de mejora continua, se busca resaltar el concepto de planeación estratégica; para Bernal, C. (2017), la planeación estratégica, “se caracteriza principalmente por la forma como se logran los objetivos; es decir, por la estrategia que es la forma más adecuada para el cumplimiento de objetivos y estos responden al desarrollo de la razón del ser (misión). La ruta crítica de un proyecto – CPM (Critical Path Method) o método del camino crítico, según Sinnaps, (s.f.), “es la ruta de trabajo que marca la duración del mismo, el conjunto de actividades y sus prioridades para finalizar el proyecto; se trata de un algoritmo que calcula el orden y los plazos en la planificación de proyectos.

1.8 Marco político y legal

Centro Progresas E.P.E., Calle 80, comenzó a brindar servicios de empleabilidad desde octubre de 2014, a sus estudiantes y graduados, a partir del documento de Políticas Institucionales (Politicario, p. 49), que hace referencia al mercado laboral, conocimientos, experiencia y planeación.

La constitución política de Colombia establece los elementos fundamentales de la educación, en un estado social de derecho: específicamente en su artículo 67 plantea que, “la educación formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia; y en la práctica del trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del medio ambiente”. En este mismo sentido, mediante el artículo 2 de la ley 1636 de 2013, se creó el mecanismo de protección al cesante, el cual está compuesto, entre otros, por el servicio público de empleo, como “herramienta eficiente y eficaz en la búsqueda de empleo”.

Retomando los planteamientos y objetivos, la Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO-, tiene como política de proyección social, garantizar la interacción entre la comunidad educativa y la sociedad, para que a partir del reconocimiento de diferentes contextos, se puedan co-crear cambios positivos que transforman la realidad sociocultural, económica y ambiental de las comunidades y las regiones donde se hace presencia institucional, a partir de procesos articulados de formación, de investigación aplicada y de diversos proyectos con impacto social.

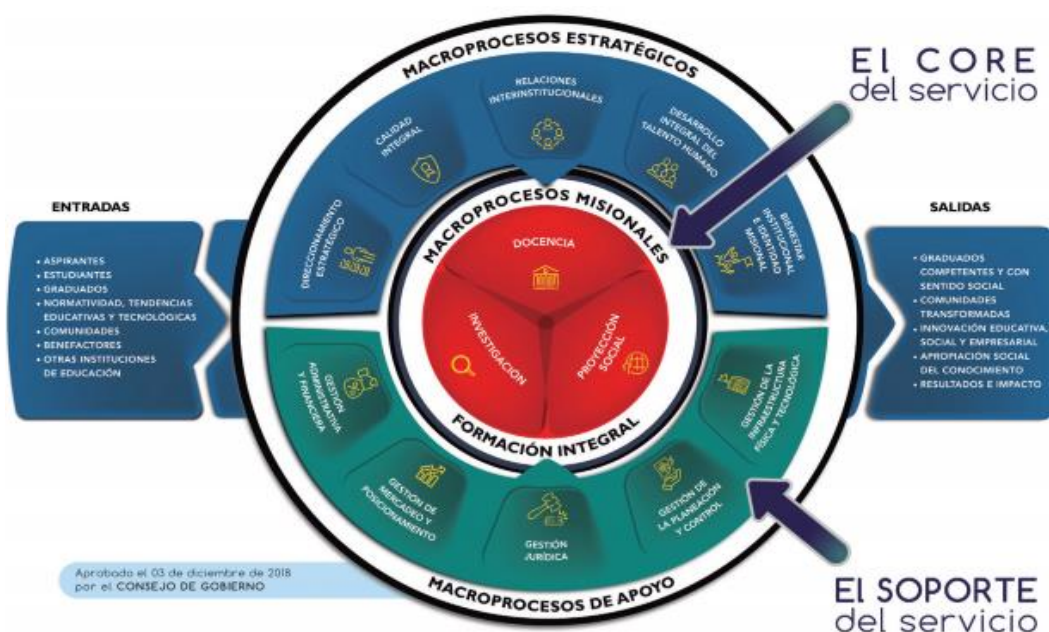


Figura 2: Nueva cadena de valor -UNIMINUTO

Fuente: Isolucion Intranet de UNIMINUTO 2019

Como se muestra en la imagen 2. Nueva cadena de valor, Centro progres- E.P.E, se encuentra en el macro-proceso Misional de Proyección Social, el cual tuvo una modificación en la reorganización de procesos para fortalecer la estructura organizacional y la gestión por procesos.

Esta política está regida por principios que se encuentran en el documento de Políticas Institucionales (Politicario. s.f) en donde se menciona el literal 2.5, que se refiere a:

Generación de oportunidades y de ingresos para estudiantes, graduados y comunidades en las que UNIMINUTO hace presencia a partir de la empleabilidad y el emprendimiento; este principio busca que la proyección social genere estrategias y líneas de acción orientadas a:

La creación de un ecosistema innovador que propicie una cultura del emprendimiento en los estudiantes y que en la medida de lo posible esta continúe después de haberse graduado. En este sentido se buscan dos propósitos esenciales: a) Como parte del Componente Minuto de Dios, asignaturas transversales en emprendimiento para todos los programas, que contemplen pedagogías de trabajo variadas en el aula y fuera de ella, para la creación o potencialización de ideas de emprendimiento. b) La identificación y vinculación de los estudiantes a oportunidades en el medio que impulsen y consolidan sus emprendimientos. (p. 49)

En términos generales, se busca sensibilizar, formar y acompañar los procesos de emprendimiento de estudiantes, graduados y comunidades de manera individual o colectiva, con el fin de que se generen ingresos de forma ética y que promueva la responsabilidad y la innovación social. Además, promueve la capacitación y asesoría para la empleabilidad, gestión y administración de plataformas de empleabilidad con oportunidades de empleo en condiciones dignas y justas para estudiantes y graduados.

El literal a) del artículo 49 de la resolución 14812, establecido en los estatutos de UNIMINUTO, señala que, “es función del consejo general académico trazar y ejecutar las políticas generales para la planeación, organización, ejecución, dirección y control de la actividad docente, investigativa, de extensión y proyección social a la comunidad a nivel de toda la corporación universitaria”.

En el mismo contexto, el acuerdo 013 del 24 de Julio de 2018, menciona los lineamientos para la gestión de los servicios de empleabilidad en la corporación Universitaria Minuto de Dios,

entre los que nos aplica para el diseño de la implementación de mejoramiento en los procesos, según el artículo 2, parágrafo e, f, g., menciona los tres actores que son: Dirección de Bienestar, Coordinación de Graduados y los programas académicos, desarrollarán actividades en conjunto con Centro Progresas, para los estudiantes y graduados con el objetivo de generar estrategias de participación para la inserción laboral, educación, cualificación y promoción de los servicios de esta área.

2 Justificación

A partir del diagnóstico de la situación problemática y con la elaboración del plan de mejora, dirigido el área de Centro Progresas E.P.E, se pretende optimizar la calidad, oportunidad, tecnología, información y recurso humano, de acuerdo con los procesos internos, relacionados con los servicios de empleabilidad, en cuanto a la planeación, organización y ejecución en el desarrollo de actividades; realizando mayor control y seguimiento de los procesos, lo que permite el cumplimiento de los indicadores de gestión establecidos para tal fin.

Es así como, para mejorar los resultados y los procesos de gestión es importante tener en cuenta la comunicación y realización de un plan organizado para el flujo de trabajo, lo que lograría el cumplimiento de objetivos e implementación de estrategias desde cada área de la institución. Para este caso, la satisfacción de las necesidades de los clientes internos y externos de UNIMINUTO, desde su área de Centro Progresas E.P.E., depende del planteamiento de las posibilidades de mejora que tiene cada una de las dimensiones que se enfocan en los indicadores de gestión propuestos.

Por lo anterior, este proyecto propone alternativas de solución que mejoren los procesos de planeación, ejecución, seguimiento y control de los servicios de empleabilidad; esto, a partir de la revisión de los resultados de satisfacción y percepción que tienen los estudiantes, graduados y empresarios aliados, del área de Centro Progresas de la Corporación Universitaria Minuto de Dios - Sede Principal.

CAPÍTULO II

1 Definición del problema

1.1 Diagnóstico del problema

A continuación, se realiza una descripción de los antecedentes de la situación problemática presentada, luego se realiza la formulación del problema y su respectiva descripción.

1.1.1 Histórico de resultados

La siguiente información reposa en el área de Centro Progresas E.P.E., servicios de Empleabilidad, en una carpeta compartida en el servidor que se maneja internamente; esta se complementa mensualmente, de acuerdo con los resultados obtenidos con las actividades desarrolladas por cada proceso del área.

A partir del tablero de control que maneja el área, se muestra el histórico de resultados de indicadores de gestión, comprendido entre el periodo de 2014 (fecha en que inició Centro Progresas) a corte 30 de agosto de 2019, para identificar la trazabilidad de estos, durante los últimos 5 años, como se describe a continuación:

Tabla 4. *Resultados Indicadores de Gestión 2014 – 2019*

INDICADORES	2014	2015	2016	2017	2018	2019- AGOSTO	Total 2014-2019
HV Registradas/Actualizadas	2.415	7.684	13.391	2.829	1.418	787	28.524
HV Registradas Portal de Empleo	-	4.648	6.768	2.829	1.837	818	16.900
Orientación Ocupacional	288	1.778	2.737	3.362	4.011	3.290	15.466
Empresas registradas	1.012	1.099	530	423	400	294	3.758
Colocados	121	186	378	372	404	335	1.796
Ofertas de Empleo	800	980	823	1.126	836	572	5.137
Vacantes	9.632	5.134	3.573	2.736	1.087	869	23.031
Postulados	4.290	11.477	10.606	13.356	11.966	7.766	59.461
No. Talleres de Orientación	34	86	77	55	143	196	591
Asistentes Talleres de Orientación	316	994	1.093	528	1.098	998	5.027
Empresas Orientadas	-	-	617	737	2.435	2.833	6.622
Visitas Empresariales	-	-	57	31	42	20	150
Asistentes Eventos	1.169	4.553	1.472	1.883	973	1.135	11.185

Nota: De información registrada en Centro Progresas E.P.E. 2019. Reproducido con permiso.

Teniendo en cuenta la tabla anterior, se observa que, para el año 2016 el número de estudiantes y graduados con hojas de vida registradas y actualizadas aumento en un 46% respecto de los otros años; lo cual indica que, tanto la información frente a los procesos que se manejan desde Centro Progresas E.P.E., como el número de estudiantes y graduados matriculados fue mayor, con 126.609 estudiantes matriculados según el reporte en el informe de gestión de UNIMINUTO 2017. Asimismo, se identifica que para el año 2019, hasta el mes de agosto, el número de estudiantes con su hoja de vida registrada en la plataforma destinada a este fin es mínimo (787 que equivale al 2,7% del total de estudiantes registrados).

Lo anterior indica una falencia importante en la manera como se está orientando al estudiante en cuanto a los servicios del área de Centro Progresas, el seguimiento que se hace a este proceso y los planes de acción para mejorar sus resultados respecto a los indicadores planteados. Así mismo, se realiza el análisis detallado por cada indicador, de la siguiente manera:

1.1.2 Empresas registradas

Es evidente la disminución de las empresas registradas desde el año 2014 hasta el 2019, con una curva en descenso, de acuerdo con la siguiente gráfica (figura1) que nos muestra las variaciones porcentuales por año de las empresas registradas:

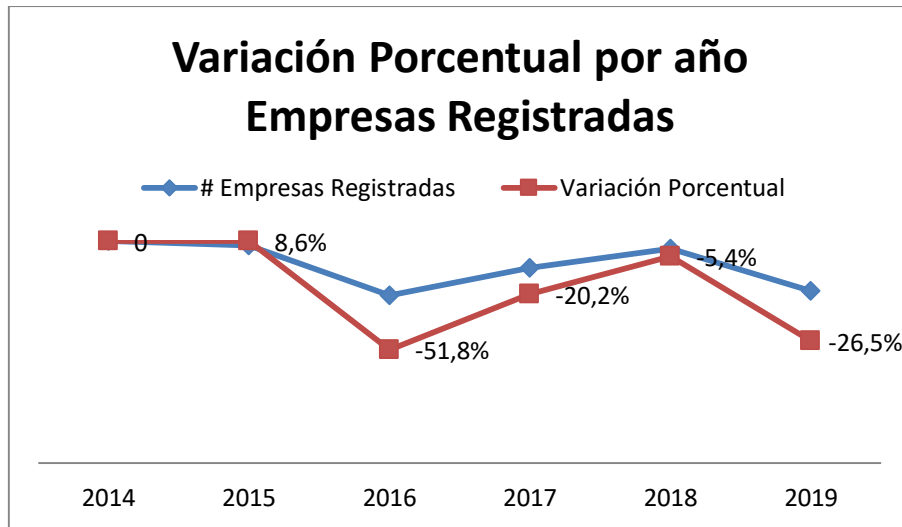


Figura 3: Variaciones Porcentuales por año- empresas Registradas (2014-2019)

Fuente: Centro Progresas E.P.E. 2019

Así, se establece que, para el año 2016 la variación porcentual fue del -51, 81% respecto al año inmediatamente anterior, igual que para el 2019 con un -26,5% de variación respecto al año 2018. Con esto, se identifica que, para el año 2016 a pesar de aumentar el número de estudiantes con registro de su hoja de vida para búsqueda de empleo, el número de empresas registradas fue muy bajo (530), lo que pudo haber afectado la capacidad de respuesta de colocados respecto a las ofertas presentadas para ese año.

1.1.3 Ofertas de empleo

En este mismo sentido, con relación al número de ofertas de empleo propuestas por las empresas registradas, se observa que para el año 2017 aumentaron en un 36.8% respecto al año anterior, a pesar su variación porcentual de -78.9% respecto al 2016 (13391 hojas de vida para el 2016 vs 2829 hojas de vida registradas para el 2017). También se evidencia, en la gráfica 2, que para el año 2019 el porcentaje de variación ha disminuido en un -31,6% con relación al año 2018, lo que conduce a identificar las causas del déficit en las oportunidades de empleo por parte de las empresas registradas hasta el momento y su constancia en el uso de la bolsa de empleo que ofrece la Corporación Minuto de Dios, a través del área de Centro Progresas EPE.

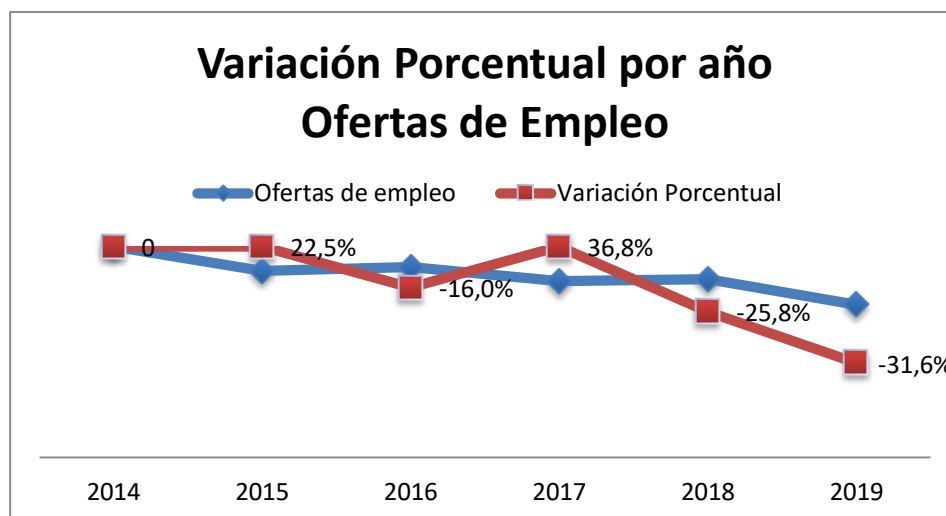


Figura 4: Variaciones Porcentuales por año – Ofertas de Empleo (2014 – 2019)

Fuente: Centro Progresas E.P.E. 2019

1.1.4 Estudiantes y/o graduados colocados

Siguiendo con el análisis de la tabla de resultados de indicadores para los períodos de 2014 a 2019, es pertinente detallar otra de las variables de mayor incidencia en la efectividad de

los procesos que se llevan a cabo en esta área, la cual está relacionada con el número de estudiantes y/o graduados colocados respecto a las ofertas de empleo propuestas por las empresas registradas año por año.

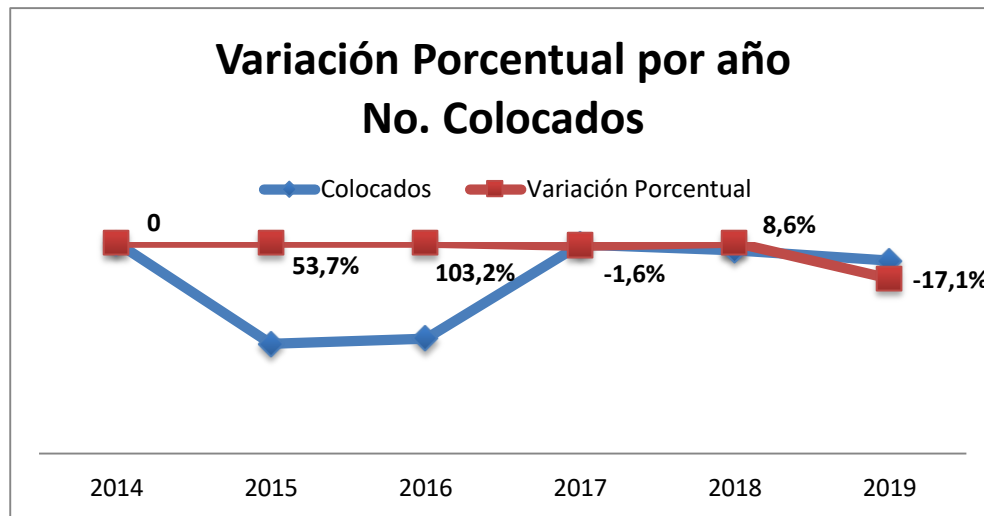


Figura 5: Variaciones Porcentuales por año – No. Estudiantes y/o egresados Colocados (2014 – 2019)

Fuente: Centro Progresas E.P.E. 2019

De acuerdo con la anterior figura (3), el porcentaje de variación de estudiantes y/o egresados colocados para el año 2016 aumentó en un 103,2% respecto al año 2015, dando cumplimiento de manera positiva con este indicador; sin embargo, para el siguiente año (2017) se obtuvo una variación del -1,6% respecto al año anterior, y para el año 2019 se observa un porcentaje mayor de variación (-17,1%) afectando negativamente el cumplimiento del indicador con relación tanto a las hojas de vida registradas y actualizadas como con las ofertas de empleo propuestas; lo que reflejan aspectos de planeación, seguimiento y control que se deben mejorar para aumentar la efectividad de los procesos que se desarrollan en el área de empleo.

1.1.5 Correlación de indicadores

Por consiguiente, se hace un análisis de tres indicadores específicos para revisar la variabilidad de su cumplimiento durante los años 2014 al 2019 y determinar la efectividad de las acciones desarrolladas para su consecución.

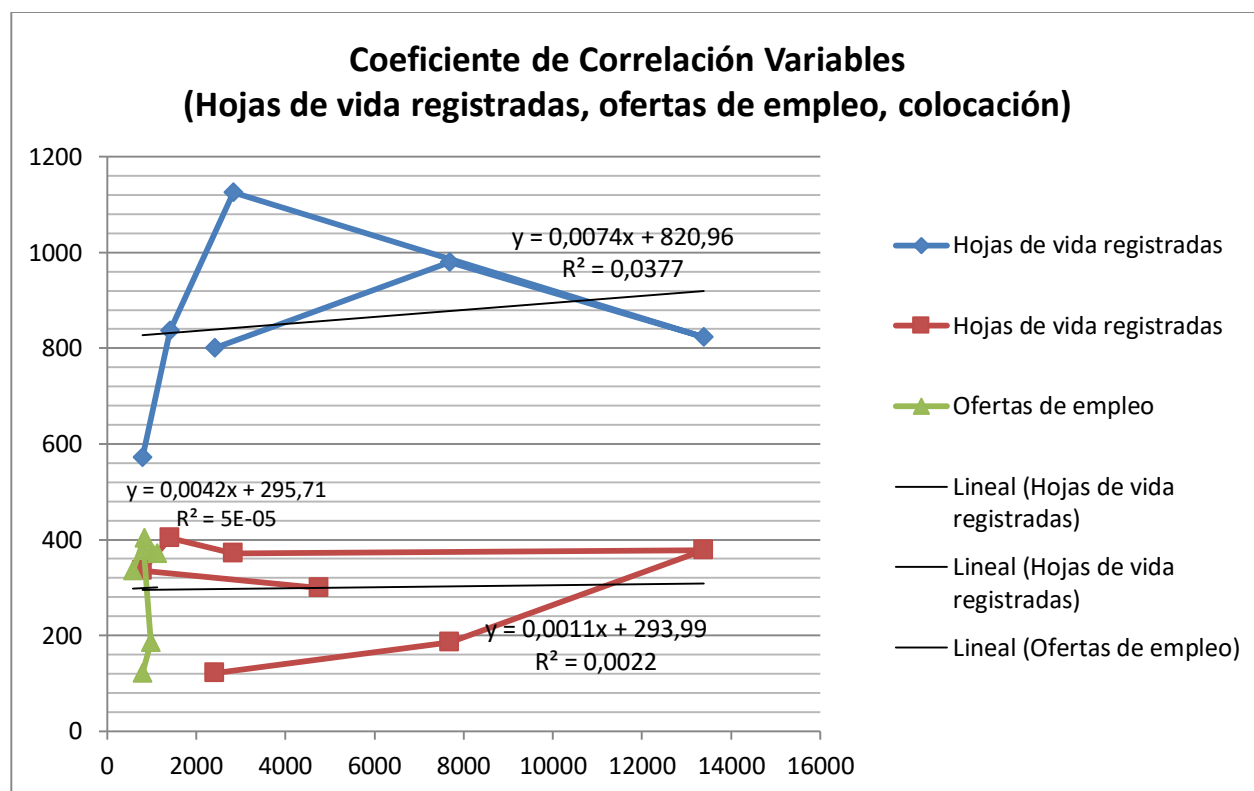


Figura 6: Coeficiente de correlación de variables (2014 – 2019).

Fuente: Centro Progresá E.P.E. 2019

En la gráfica anterior (Figura 4), se discriminan los coeficientes de variación respecto a 3 variables específicas como: hojas de vida registradas, ofertas de empleo y colocaciones durante el período del 2014 al 2019, identificando que, para la correlación de hojas de vida registradas vs ofertas de empleo el coeficiente es de 0,194 entre estas dos variables con los datos obtenidos durante los años 2014 al 2019. En cuanto a la correlación de las variables hojas de vida

registradas y colocados el resultado de coeficiente es de 0,047 para los mismos años y, para la correlación de las variables ofertas de empleo con colocados en los mismos períodos, el resultado es de 0,007 de coeficiente, lo que indica en este último caso que su correlación es muy débil y no se da cumplimiento a las ofertas propuestas por las empresas respecto al número de estudiantes y graduados colocados por cada una de ellas.

Lo anterior, permite medir el grado de asociación lineal entre dos variables cuantitativas, las cuales miden el cumplimiento de los indicadores propuestos, año por año, en los servicios de empleabilidad para el área de Centro Progresas E.P.E.

1.2 Análisis de participación en actividades

La asistencia y participación a las actividades de empleabilidad se discrimina para los años 2018 y 2019, en donde se evidencia la baja participación, donde también se ve reflejado en la evaluación de satisfacción frente al servicio recibido, como se muestra en la gráfica (figura 5):

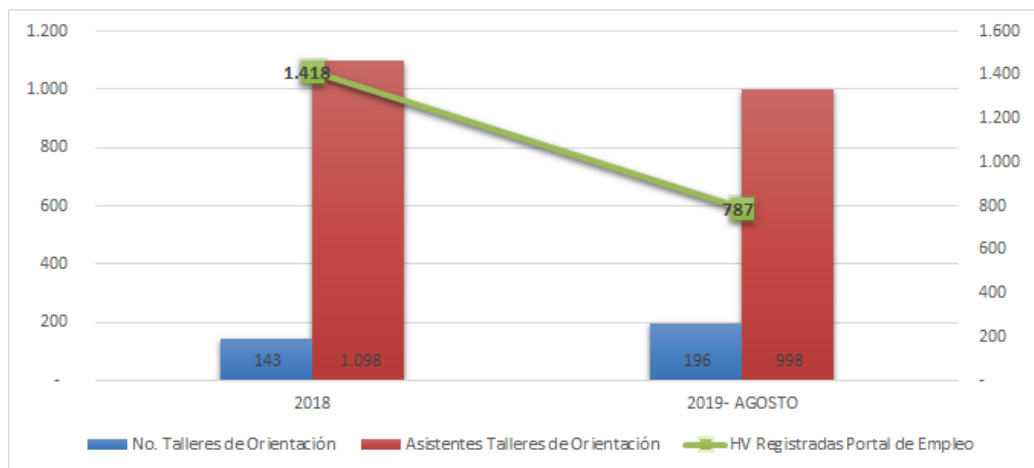


Figura 7: Participación en actividades 2018 – 2019.

Fuente: Centro Progresas E.P.E. 2019

En la anterior gráfica (figura 5) se demuestra que, ha disminuido la participación de

candidatos afectando el registro de hojas de vida en el portal de empleo y se relacionan los resultados de la evaluación y el servicio, a través de la encuesta de *FR-CA-PSC-04*.

(EVALUACIÓN GENERAL TEMÁTICA DEL EVENTO/CAPACITACIÓN/

REUNIÓN. VERSIÓN 3.0). De esto, los siguientes han sido los resultados obtenidos, a partir de cada dimensión evaluada en la encuesta:

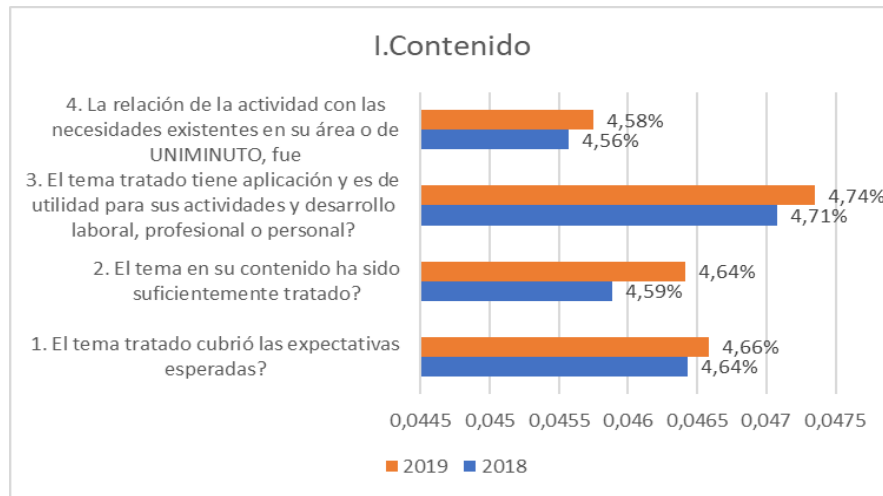


Figura 8: Resultado de encuesta I. Contenido.

Fuente: Centro Progresas E.P.E. 2019

En esta gráfica (6), se permite evaluar el contenido de la temática de la conferencia o seminario, en donde se evidencia que, en comparación al año anterior (2018), ha mejorado la satisfacción de los participantes respecto a los resultados obtenidos.



Figura 9: Resultado de encuesta II. Conferencia, capacitador, facilitador o expositor

Fuente: Centro Progresas E.P.E. 2019

Con respecto a la gráfica 7, se evidencia que ha disminuido la percepción positiva de las personas que han dictado las charlas, esto, debido a que cuando se tiene que modificar la fecha del evento, por dificultades con la disponibilidad de los espacios, se cambia el expositor y es notoria la diferencia en la falta de preparación de la temática por parte del facilitador, lo que da como resultado la inconformidad por parte de los asistentes.

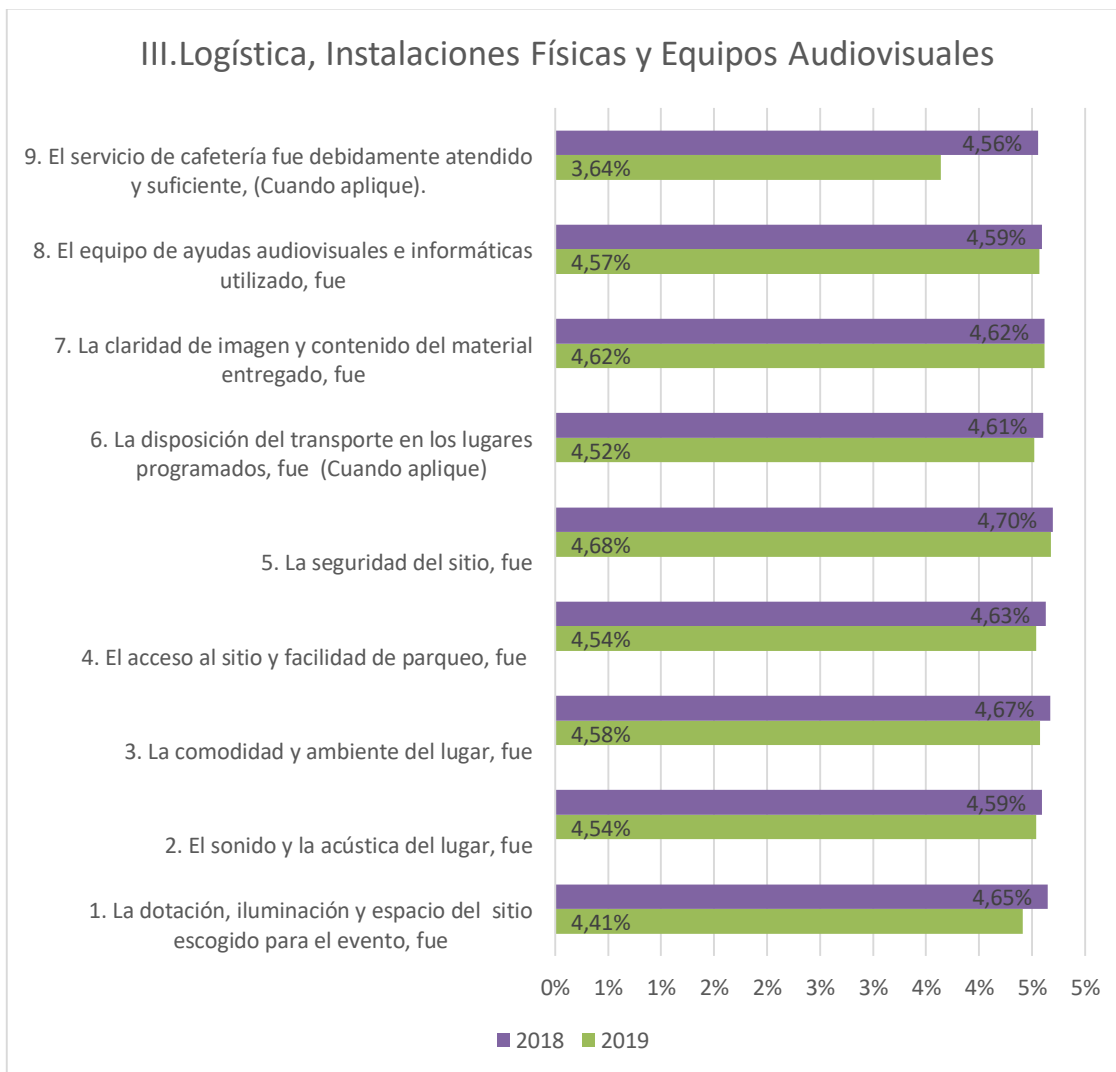


Figura 10: Resultado de encuesta III. Logística, instalaciones, físicas y equipos audiovisuales

Fuente: Centro Progres E.P.E. 2019

En la gráfica No. 8, se observa que se ha visto afectada, de manera significativa, la calificación en cuanto a la planeación de la logística de los espacios, porque su falta de disponibilidad y los salones asignados no cumplen con las expectativas de los participantes.



Figura 11: Resultado de encuestas IV. Evaluación General-2018

Fuente: Centro Progresas E.P.E. 2019

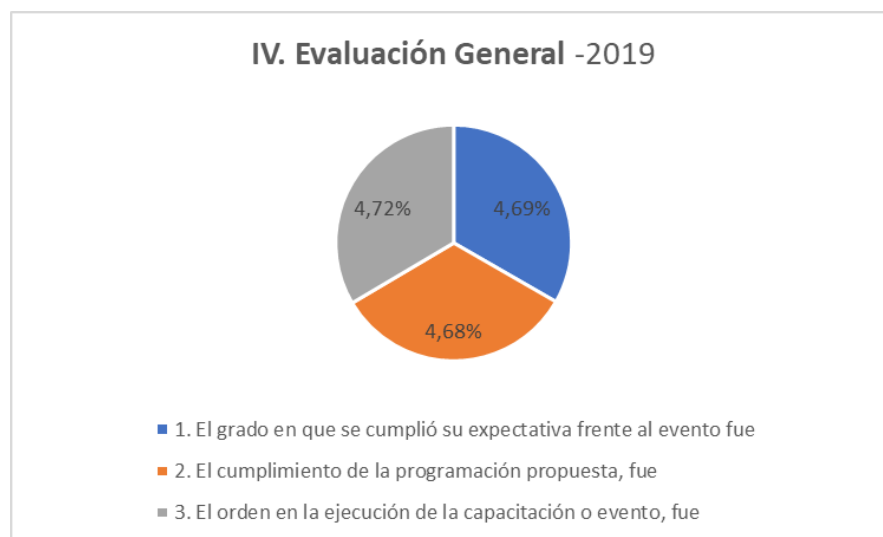


Figura 12: Resultado de encuestas IV. Evaluación General-2019

Fuente: Centro Progresas E.P.E. 2019

Con respecto a las gráficas 9 y 10, se evidencia que la evaluación general de los eventos entre el 2018 y 2019 ha disminuido el 0,03%, correspondiente a la satisfacción del servicio recibido respecto al cumplimiento de la programación propuesta. Para la satisfacción, de acuerdo al orden de la programación, en la ejecución de la capacitación o evento, se observa un déficit

del 0.13% respecto del año 2018, lo que indica la falencia en la planeación, ejecución y seguimiento de las actividades planteadas, para ser desarrolladas dentro de los servicios de empleabilidad del área de Centro Progresas E.P.E.

Considerando lo anterior, se realiza el análisis de problema, a través del árbol de problemas, para identificar la problemática principal y elaborar el plan de mejora respectivo. Para la obtención de resultados concretos y exitosos en los eventos empresariales es necesario contar con un proceso definido, el cual debe monitorearse para que cada fase logre los resultados esperados.

1.3 Procesos realizados en los servicios de empleabilidad

Para el área de Centro Progresas E.P.E., los servicios de empleabilidad están definidos por 4 fases: planeación, ejecución, seguimiento y cierre. Para la ejecución de estas actividades, se debe desarrollar una planeación y un cronograma de actividades detallado, con los responsables de cada proceso y los tiempos de ejecución definidos, con el fin de brindar un seguimiento, monitoreo y medición de cada una de las actividades. Sin embargo, a la fecha no se están llevando a cabo estas acciones de gestión.

Teniendo en cuenta el análisis de la presente problemática, se tomará como referencia los indicadores que están relacionados con: N° de hojas de vida registradas y actualizadas, N° de empresas registradas, N° de ofertas de empleo y N° de graduados colocados.

1.4 Problemática

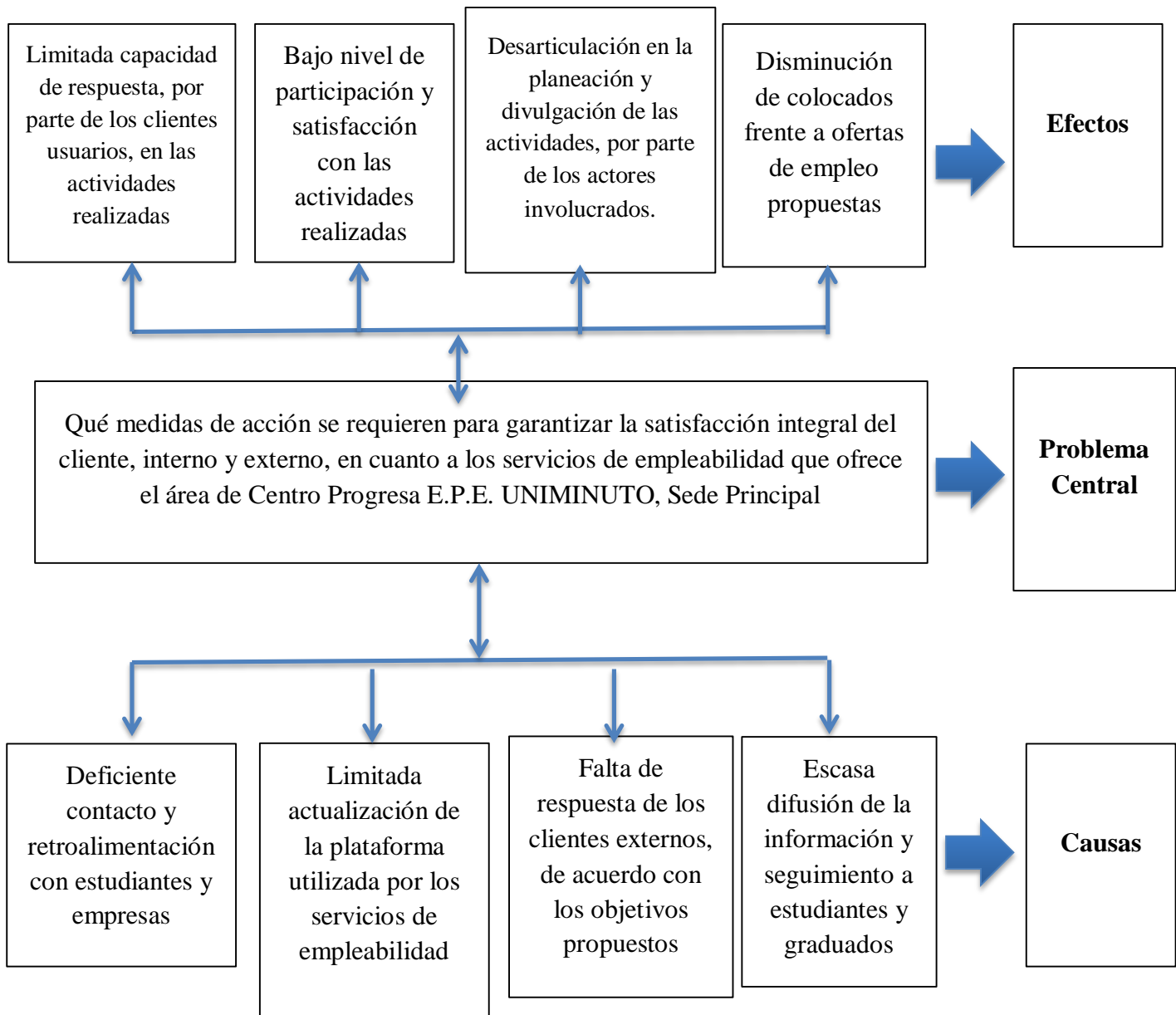
¿Qué medidas de acción se requieren para garantizar la satisfacción integral del cliente, interno y externo, en cuanto a los servicios de empleabilidad que ofrece el área de Centro Progresas E.P.E. UNIMINUTO, Sede Principal?

1.4.1 Descripción del problema

La Coordinación de Proyección Social, en articulación con los líderes del área de Centro Progresas E.P.E., deben presentar a la Subdirección General de todos los Centros Progresas E.P.E., a nivel nacional, la información de los resultados de tableros de control e indicadores, según los requerimientos de información que se tengan previstos. Esta área debe consolidar, entregar y socializar la información referente a cada programa por periodo académico y por año acumulado; además, el análisis de tendencias en relación con las vacantes, ofertas, salarios, tipos de contratación, periodos de paro, comportamiento de la bolsa general, oportunidades en relación a los sectores productivos.

Dentro de estos requerimientos se incluyen los resultados de las actividades realizadas con las empresas usuarias (clientes externos) y los estudiantes y graduados (clientes internos), para medir su impacto, nivel de respuesta frente a sus necesidades y el cumplimiento de indicadores propuestos. A continuación, se describen las causas y efectos que tiene el problema central del presente proyecto, a través del árbol de problemas, para su respectivo análisis y comprensión.

1.4.2 Árbol de problemas



En este árbol de problemas se logra identificar la problemática central a partir de las causas que lo generan y sus efectos en el desarrollo de las actividades que se han llevado a cabo durante los últimos 5 años, por esta área; buscando cumplir con los indicadores propuestos por la Subdirección General de Centro Progresá.

Realizando el análisis de las causas encontradas, se evidencian dificultades en aspectos de planeación, ejecución, control y seguimiento de los procesos desarrollados por Empleabilidad, lo que repercute en la satisfacción de las necesidades de los clientes, observado en los efectos identificados.

En la misma línea, se hace la relación y análisis de los actores involucrados (tanto internos como externos), quienes hacen parte activa de algunos, o todos, los procesos que se tienen planeados por Empleabilidad, para la prestación de sus servicios. En este sentido, se tiene en cuenta, para cada involucrado, sus intereses o necesidades, la problemática existente para su cumplimiento y los recursos necesarios para mitigar las limitaciones encontradas.

1.4.3 Análisis de involucrados

Actores internos y externos dentro de los cuales tenemos:

- Estudiantes – **Externo**
- Graduados – **Externo**
- Empresario – **Externo**
- Área de empleo – **Interno**
- Subdirección General – **Interno**
- Área comunicaciones – **Interno**
- Área de compras – **Interno**
- Área financiera – **Interno**
- Área de eventos y servicios generales - **Interno**

Tabla 5. *Análisis de involucrados. 2019*

Grupos	Intereses o necesidades	Problemas percibidos	Recursos necesarios
Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> *Conseguir primer empleo *Adquirir competencias para iniciar con éxito su trayectoria laboral *Adquirir la experiencia necesaria para proyectar su perfil profesional *Participar en ofertas laborales *Ser parte de la bolsa de empleo *Adquirir conocimientos acerca de estrategias para aplicar a ofertas laborales (elaboración de hojas de vida, entrevistas, entre otras) 	<ul style="list-style-type: none"> *Falta de información *Falta de revisión de medios de comunicación internos (correo, página web de la universidad) *Falta de participación en las actividades programadas por el área. *Falta de interés 	<ul style="list-style-type: none"> *Medios de comunicación internos *Interés en los eventos programados
Graduados	<ul style="list-style-type: none"> *Conseguir primer empleo *Adquirir competencias para iniciar con éxito su trayectoria laboral *Adquirir la experiencia necesaria para proyectar su perfil profesional *Participar en ofertas laborales *Ser parte de la bolsa de empleo *Adquirir conocimientos acerca de estrategias para aplicar a ofertas laborales (elaboración de hojas de vida, entrevistas, entre otras) 	<ul style="list-style-type: none"> *Falta de información *Falta de revisión de medios de comunicación internos (correo, página web de la universidad) *Falta de participación en los eventos *Falta de interés 	<ul style="list-style-type: none"> *Medios de comunicación internos *Interés en los eventos programados
Empresario	<ul style="list-style-type: none"> *Ofertar vacantes disponibles en sus empresas *Lograr convenios con la institución * Participación en ferias de empleo 	<ul style="list-style-type: none"> *Cancelación de participación cuando se corre la fecha programada del evento 	<ul style="list-style-type: none"> *Recursos económicos (presupuesto) *Stand de ofertas *Espacio para las ferias de empleabilidad
Subdirección General	<ul style="list-style-type: none"> *Supervisión y cumplimiento de indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> *Programación de eventos en espacios ya reservados 	<ul style="list-style-type: none"> *Recursos económicos (presupuesto)
Área de empleo	<ul style="list-style-type: none"> *Mejorar la productividad y optimización de tiempos en la planeación de los eventos *Proporcionar estrategias para el lograr vinculaciones laborales por parte de los estudiantes y graduados 	<ul style="list-style-type: none"> *Falta planeación en los eventos programados *Falta de estrategias y planes de contingencia 	<ul style="list-style-type: none"> *Recursos económicos (presupuesto) *Herramientas de planificación *Estrategias y planes de contingencia *Espacios para ejecución de eventos

Área comunicaciones	*Estrategias de comunicación internas y externas *Envío de comunicados sobre los eventos a realizar	*Envío de comunicados sobre el tiempo *Falta estrategias de comunicación	*Recursos económicos (presupuesto) *Medios de comunicación internos y externos *Planeación para envío de comunicados *Estrategias de Marketing
Área de compras	*Manejo adecuado de presupuesto para compras *Revisión de cotizaciones *Cumplimiento de compras solicitadas para eventos	*Demora en la aprobación de proveedores	*Recursos económicos (presupuesto) *Cotizaciones Solicitud de compras *Manejo de tiempos de compra (cotizaciones, pedido, pago, recepción, devolución)
Área financiera	*Asignación de presupuestos	*Ninguno	*Recursos económicos (presupuesto)
Área de eventos y servicios generales	*Logística de eventos y/o actividades *Ejecución de eventos programados *Orden y aseo de espacios asignados para las actividades	*No hay confirmación de las solicitudes recibidas *Demora en el montaje del evento *No hay aseo en las mesas y sillas No hay retroalimentación sobre la disponibilidad de equipo mobiliario	*Recursos económicos (presupuesto) *Espacios disponibles para la ejecución de las actividades *Disponibilidad de recurso humano para la atención de los eventos *Programación de eventos o actividades

Nota: De información del área empleabilidad – Centro Progresas E.P.E. 2019. Reproducido con permiso.

2 Objetivos

2.1 Objetivo general

Elaborar un plan de mejora dirigido a los servicios de empleabilidad del área de Centro Progresas E.P.E., sede principal, a partir del análisis de la satisfacción de los clientes internos y externos de UNIMINUTO.

2.2 Objetivos específicos

- ✓ Realizar el diagnóstico de los clientes internos y externos vinculados con el área de Centro Progresas, servicios de empleabilidad de UNIMINUTO.
- ✓ Diseñar y aplicar las herramientas necesarias para conocer el porcentaje de satisfacción que tienen los clientes internos y externos frente a la calidad, oportunidad, tecnología, información y recurso humano, de los servicios que ofrece empleabilidad desde el área de Centro Progresas.
- ✓ Elaborar un plan de mejora de los servicios de empleabilidad del área de Centro Progresas, con base en los resultados obtenidos.

CAPÍTULO III

1 Diseño metodológico de la investigación

Este plan de mejora tiene relación con la línea de investigación cualitativa, de tipo exploratorio, en donde se identifica el porcentaje de percepción y satisfacción que tienen los clientes internos y externos de cada uno de los servicios ofrecidos por el área de Centro Progresas E.P.E., desde Empleabilidad; donde se definen los criterios a tener en cuenta para el desarrollo del plan a proponer.

El alcance del proyecto permite hacer un análisis de cada uno de los factores del proceso de planeación, ejecución, seguimiento y control respecto a las variables de: calidad del servicio, oportunidad, tecnología, información y recurso humano.

1.1 Instrumentos

Las herramientas que se van a utilizar en el plan de mejora y de consolidación de la información, serán las siguientes: (ver fichas técnicas en anexo 3)

✓ Encuesta de muestreo aleatorio estratificado, dirigida a empresarios para identificar el porcentaje de satisfacción que tienen de los servicios ofrecidos por empleabilidad, del área de Centro Progresas, UNIMINUTO sede principal.

✓ Encuesta de muestreo aleatorio estratificado, dirigida a estudiantes y graduados, para identificar el porcentaje de satisfacción que tienen de los servicios ofrecidos por empleabilidad, del área de Centro Progresas, UNIMINUTO sede principal.

Las encuestas se diseñaron teniendo en cuenta 5 dimensiones específicas, que permiten identificar y evaluar el porcentaje de satisfacción que tienen los clientes internos y externos de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, respecto a los servicios que ofrece el área de Centro Progresas, relacionados con empleabilidad.

A continuación, se describen las dimensiones que se tuvieron en cuenta en el instrumento aplicado:

➤ Calidad del servicio: Haciendo referencia a lo expuesto por Duque, E. 2005, “Entender los conceptos de servicio y calidad del servicio es fundamental para comprender el objeto y las características de los modelos de medición” (p. 64); así, el término de servicio es definido como: “Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” (Kotler, 1997, p. 656). Profundizando “Servicio es entonces entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor”. (Duque, E. 2005. P. 64).

En este sentido, la calidad del servicio se mide de acuerdo a 3 tendencias: calidad, satisfacción y valor. Este mismo autor, menciona a Imai (1998) para definir el concepto de calidad, “Se refiere, no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios” (p. 68). Por ende, “en un contexto de mercado de servicios, la calidad merece un tratamiento y una conceptualización distinta a la asignada a la calidad de los bienes tangibles”. (Duque, E. 2005. p. 68).

En este sentido, las preguntas planteadas en esta dimensión, se orientan a los servicios de empleabilidad ofrecidos por Centro Progresas E.P.E., al momento de solicitar un requerimiento.

➤ Oportunidad: Hace referencia a los mecanismos que Centro Progresas E.P.E., ha institucionalizado para establecer los tiempos de entrega, de acuerdo a su requerimiento y a la solución de sus necesidades. Sin embargo, visto desde otro ámbito, “Las oportunidades subyacen los procesos relativos a la creación, crecimiento y diversificación de empresas como a los procesos de mejoramiento e innovación inherentes a estas.” (Muñoz, C. 2010. p. 133); Continuando con lo planteado por Muñoz, C., en la literatura de los negocios, “las oportunidades son parte integral de diversos modelos de análisis como el FODA (Andrews, 1980). Las oportunidades son también clave en parte importante de la literatura de marketing estratégico, estrategia de negocios y finanzas (plan de negocios y evaluación de proyectos).” (p. 133).

Sin embargo, para el fin de la encuesta diseñada y aplicada, se busca orientar las preguntas con relación a posibilidad de ser oportuno tanto en contenido, tiempo, respuesta y satisfacción de necesidades respecto a los servicios ofrecidos por esta área específica. De acuerdo con la Real Academia Española, la definición de oportuno es: “Que se hace o sucede en tiempo a propósito y cuando conviene”.

➤ Tecnología: En el instrumento se evalúa la funcionalidad de la plataforma al momento del registro de la Hoja de Vida y búsqueda de empleo. En este sentido, la definición específica de este concepto es: “un producto o solución conformado por un conjunto de instrumentos, métodos y técnicas diseñados para resolver un problema...Generalmente, se asocia la tecnología con el saber científico y la ingeniería; sin

embargo, tecnología es toda noción que pueda facilitar la vida en sociedad, o que permita satisfacer demandas o necesidades individuales o colectivas, ajustadas a los requerimientos de una época específica.” (Significados.com); y de acuerdo con la Real Academia Española, “es la aplicación de un conjunto de conocimientos y habilidades con el objetivo de conseguir una solución que permita al ser humano desde resolver un problema determinado hasta el lograr satisfacer una necesidad en un ámbito concreto”.

➤ Información: Se evalúa el modelo de comunicación y sistema de información ajustado a la expectativa del empresario, estudiante y egresado. Desde el concepto mismo de la Información, Ríos, J. (2014), afirma que, “la irrupción de la teoría de la información y el desarrollo tecno-científico que la ha acompañado han impactado de múltiples modos a la sociedad, así como a la cultura y la ciencia en todas sus manifestaciones y disciplinas”. El Diccionario de la Lengua Española enumera 8 definiciones: En primer lugar se refiere a la I como acción y efecto de informar; en segundo lugar, la menciona como oficina jurídica y legal donde se informa sobre algo; en tercer lugar se le designa así a la averiguación jurídica y legal de un hecho o delito, en cuarto lugar se especifica como pruebas que se hacen de la calidad y circunstancias necesarias en una persona para un empleo u honor; en quinto lugar se le entiende como adquisición o comunicación de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada; en sexto lugar se le denomina I a los conocimientos así comunicados o adquiridos; en séptimo lugar se entiende a la I como propiedad intrínseca de ciertos biopolímeros, como los ácidos nucleicos, originada por las secuencias de las unidades componentes y, en octavo lugar, se designa a la I como educación e instrucción. (Ríos, J.2014). En este orden de ideas, para este fin, se incluyen los contextos de 1) la acción y el efecto de informar y 2) de procesos cognoscitivos y de comunicación.

➤ Recurso humano: Se evalúa la calidad de servicio al cliente por parte de los profesionales del área de Centro Progresas E.P.E., servicios de empleabilidad, cumpliendo con la atención oportuna, tiempos establecidos y satisfacción en la respuesta a los requerimientos solicitados.

A partir del concepto de este término, se observa que el Recurso Humano “se centra en conseguir que los trabajadores desempeñen sus obligaciones en la misma sintonía que la compañía, haciendo coincidir los objetivos y aspiraciones de los profesionales con la estrategia de la empresa.” (García, I. 2017). Este mismo autor afirma que, “Por lo tanto, una definición de Recursos Humanos es la gestión y administración del capital humano de una organización con el fin de incrementar la productividad.” (2017). Es en este sentido que se orientan las preguntas de la encuesta diseñado tanto para empresarios como para estudiantes y graduados, lo que nos permite identificar el trato y efectividad en la atención, por parte de los profesionales que ofrecen el servicio.

1.2 Resultados

De acuerdo con la aplicación de las anteriores herramientas, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

1.2.1 Encuesta a empresarios

La orientación a Empresarios es un proceso que se realiza de manera presencial, telefónica y/o a través de correo electrónico, con el profesional encargado del área de Centro

Progres EPE; donde, también se brinda información de los servicios de Bolsa de Empleo UNIMINUTO a empresarios, como los que se observan en la figura 13:

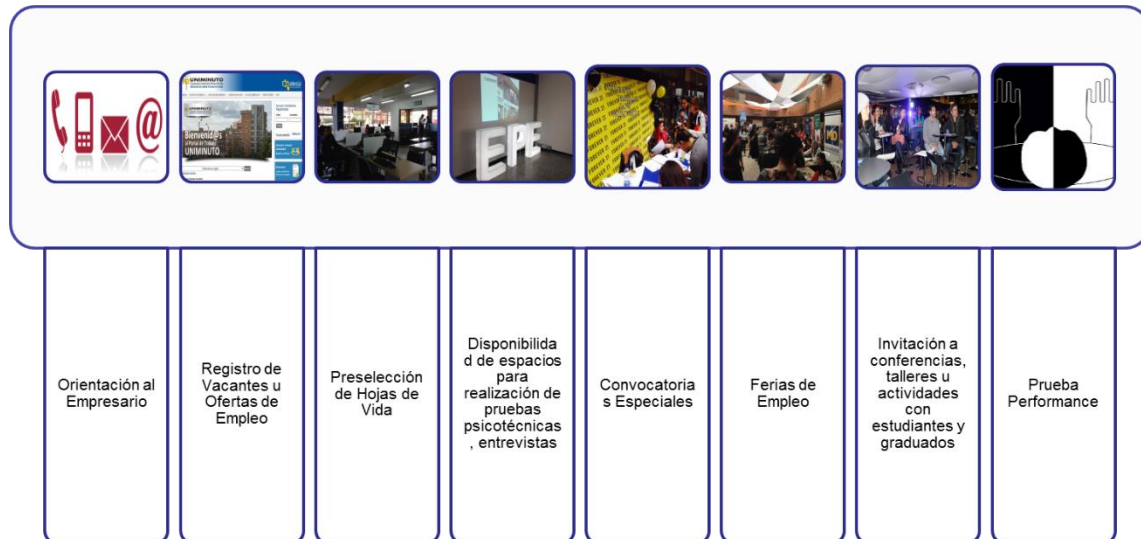


Figura 13. Proceso de atención a empresarios

Fuente: Elaboración propia Centro Progres

Con base en estos servicios, se aplica una encuesta a los clientes externos (<https://bit.ly/2ToVbSx>) y, a partir de los resultados obtenidos frente a la satisfacción se pretende poner en marcha el plan de mejora propuesto.

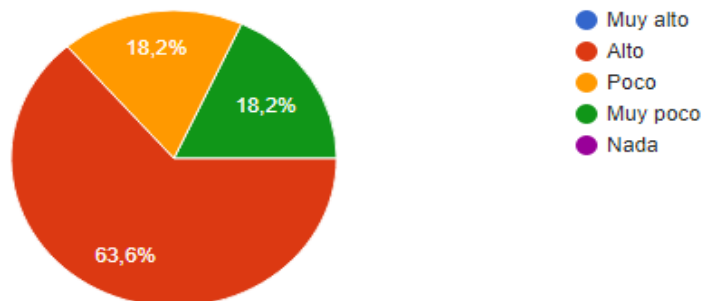
1.2.1.1 Resultados Encuesta Empresarial – Empleabilidad UNIMINUTO

En la Corporación Universitaria Minuto de Dios y su área de Centro Progres-Empleabilidad, en el marco de la implementación de la norma ISO 9001:2015, en pro del mejoramiento continuo de sus procesos y la satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, se busca evidenciar su situación actual. A través de la aplicación de una encuesta y el análisis de estadísticas, es posible medir la satisfacción del cliente en cuanto a diferentes

dimensiones como lo son: la calidad del servicio, la oportunidad de mejora, la tecnología, la información y el recurso humano de los servicios prestados.

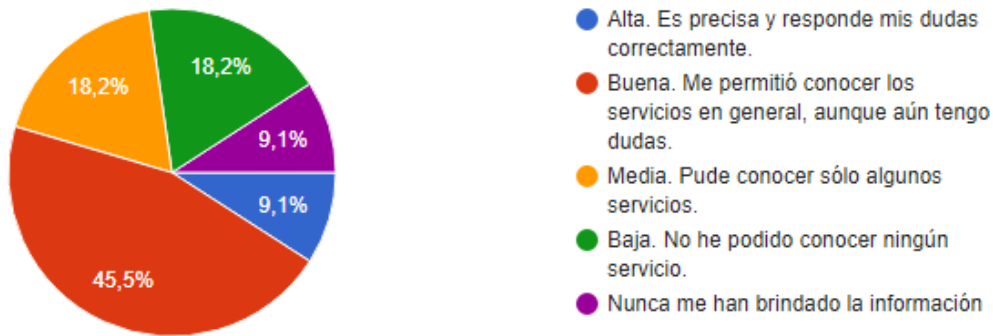
De acuerdo con lo anterior, se aplicó la encuesta a 35 empresas clientes, de las cuales, once (11) dieron respuesta, lo que corresponde al 31,4% de las empresas a quienes se les envió el instrumento. La tabulación de las respuestas se realizó teniendo en cuenta los parámetros pre establecidos en la norma ISO 9001:2008, arrojando como resultado a las dieciséis (16) preguntas, la siguiente información:

1. ¿Cuál es el grado de conocimiento que tiene sobre los servicios de empleabilidad que ofrece el área de Centro Progresas E.P.E.?



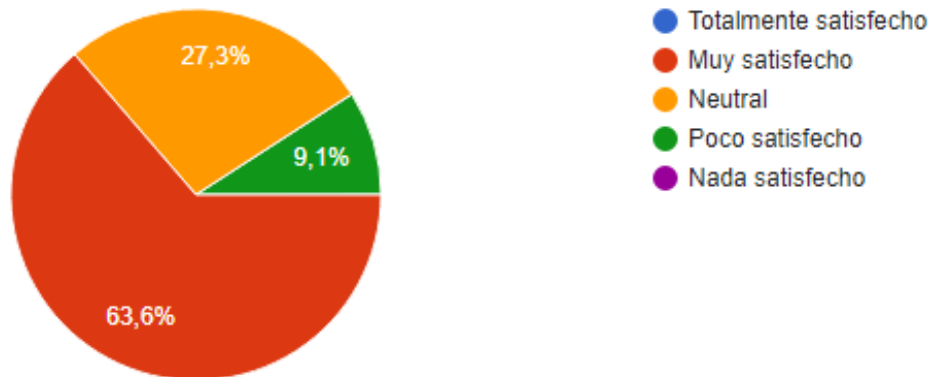
Los clientes externos, en este caso las empresas aliadas, el 63.6% tienen un conocimiento alto de los servicios de empleabilidad, que ofrece el área de Centro Progresas. Sin embargo, el 18.2% cuentan con muy poca información al respecto. Lo que indica que aún falta mejorar las estrategias establecidas para que el cliente tenga claridad de los servicios y procesos que se maneja esta área, relacionada con los servicios de Empleabilidad.

2. ¿Cuál es la calidad de la información sobre los servicios de empleabilidad?



La calidad de información sobre los servicios de empleabilidad se precisa así: en un 45.5% es buena pues ha permitido conocerlos de forma general, pero aún tienen dudas; el 18.2% tiene una información media debido a que conocen solo algunos servicios y solo el 9.1% hace referencia a que es precisa y responde a sus dudas correctamente.

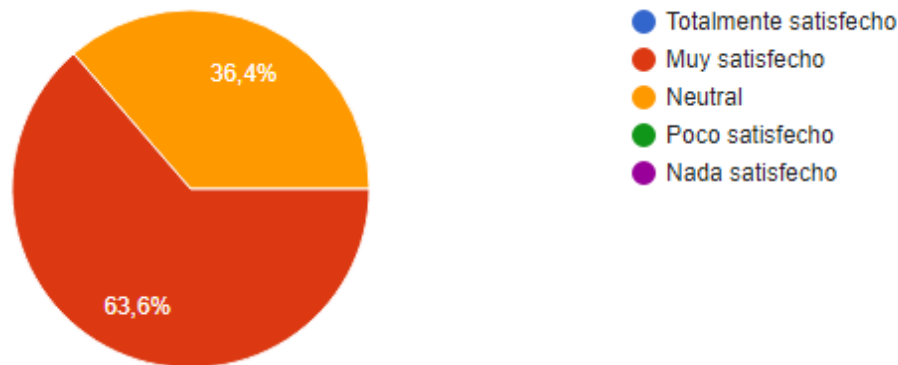
3. Con relación a los servicios similares de empleabilidad de otras instituciones o agencias (bolsas de empleo, agencia de empleabilidad, entre otras), ¿cuál es su calificación para UNIMINUTO?



La calificación que brindan los clientes frente a los servicios presentados por Centro Progres- Empleabilidad UNIMINUTO y en comparación con otras instituciones son: en un

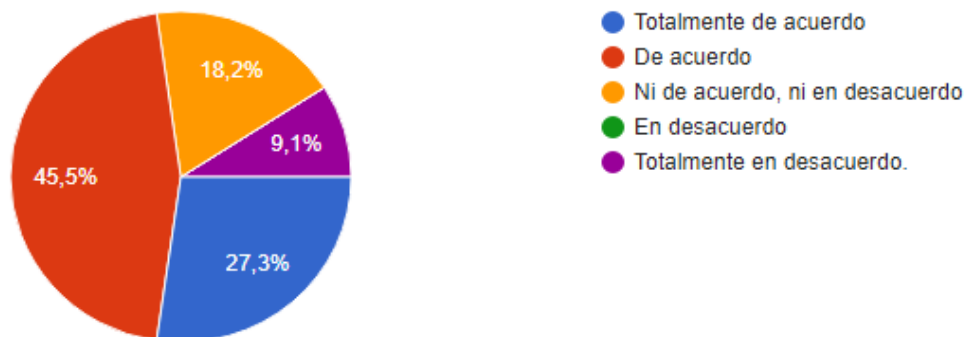
63.6% se encuentran muy satisfechos, por otro lado, el 27.3% de los resultados de mayor incidencia, aseguran que se encuentra en una posición neutral.

4. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la calidad de los servicios de empleabilidad, recibidos por parte del área de Centro Progresas E.P.E., UNIMINUTO?



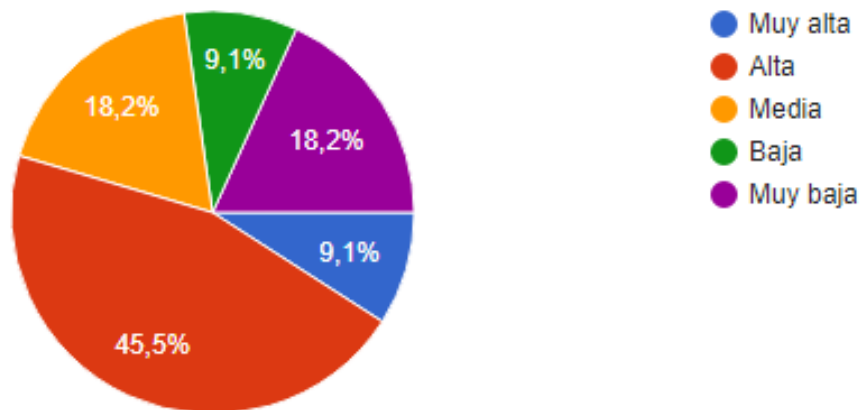
Las empresas clientes califican su satisfacción frente a la calidad de los servicios de Empleabilidad en un 63.6% muy satisfechos y con un 36.4% neutral. Situación que invita a UNIMINUTO revisar las estrategias utilizadas para satisfacer las necesidades del cliente en su totalidad.

5. ¿Recomendaría los servicios de empleabilidad ofrecidos por el área de Centro Progresas E.P.E. -UNIMINUTO- a otras personas y empresas?



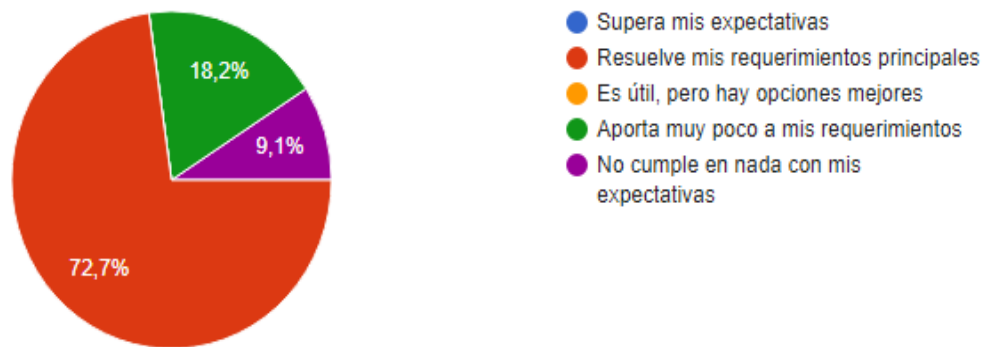
En un 45.5% de las empresas representadas están de acuerdo con recomendar lo servicios de empleabilidad ofrecidos por Centro Progresas; el 27.3% se encuentran totalmente de acuerdo, pero el 9.1% hace referencia a que está totalmente en desacuerdo; esto se evidencia de acuerdo a su nivel de satisfacción con los servicios recibidos y el cumplimiento en lo requerido por el cliente.

6. ¿Con qué nivel de efectividad se cumplieron los plazos para la pre-selección y remisión de Hojas de Vida?



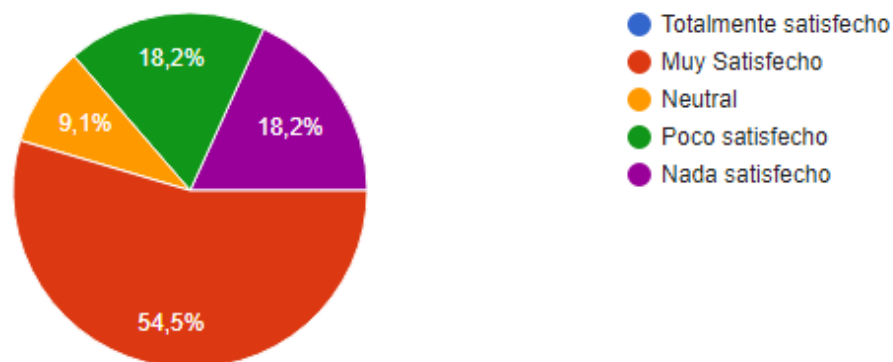
El 12.5% de los encuestados refiere que la efectividad fue muy alta, seguido del 45.5% quienes afirman ser alta en el cumplimiento de los plazos de pre-selección y remisión de hojas de vida. Sin embargo, se evidencia el inconformismo total frente a este proceso en un 9.1% de la población empresarial que contestó el instrumento.

7. ¿Considera que los servicios de empleabilidad-UNIMINUTO-, cumple con los requisitos en la respuesta a los procesos de pre selección de candidatos y remisión de Hojas de Vida?



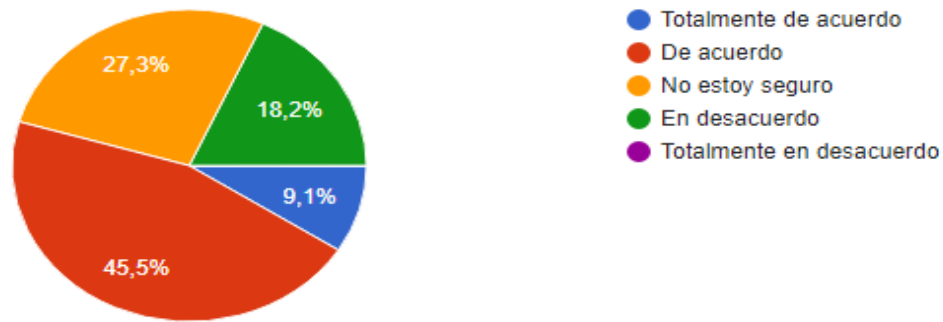
En cuanto a los procesos de pre-selección de candidatos y remisión de hojas de vida el 72.7% indica que resuelve los requerimientos principales y el 9.1% reporta no sentido que se cumplió con sus expectativas.

8. En general, ¿qué tan satisfecho se encuentra con la efectividad de los servicios de empleabilidad de UNIMINUTO?



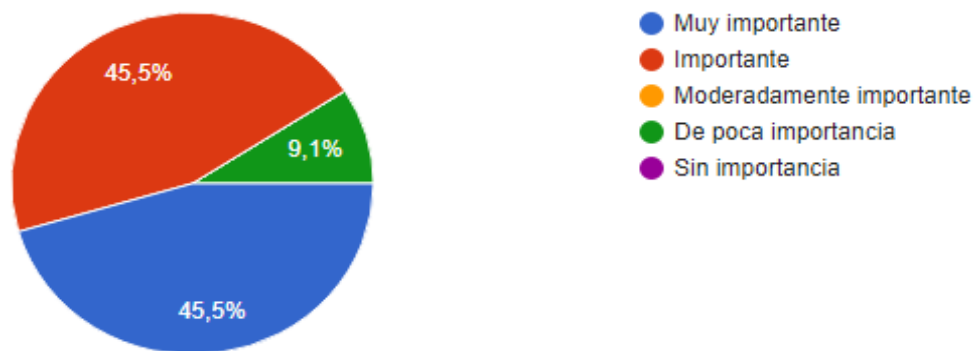
En este aspecto, el 54.5% de las empresas clientes se encuentran satisfechos con la efectividad de los servicios de empleabilidad UNIMINUTO; mientras el 18.2% tienen inconformidad con los servicios recibidos.

9. ¿Usted considera que la plataforma utilizada por UNIMINUTO es de fácil acceso, tanto para el registro como para la publicación de las vacantes?



Con relación a la plataforma que utiliza UNIMINUTO, para ofrecer sus servicios de empleabilidad, con relación al registro y publicación de las vacantes, el 45.5% precisa que está de acuerdo con que es de fácil acceso; el 27.3% no está seguro y el 9.1% está totalmente en desacuerdo con la funcionalidad de esta. En este sentido, es importante precisar el procedimiento para el uso de la plataforma y mejorar la expectativa de los clientes respecto a este medio de servicio.

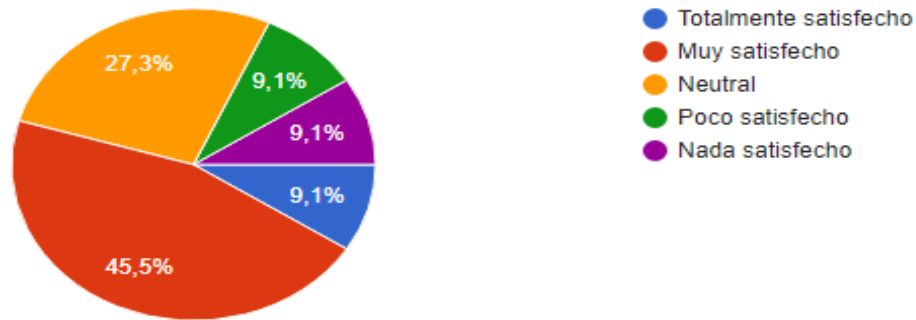
10. ¿Qué tan importantes son las herramientas y la tecnología a la hora de elegir los servicios de empleabilidad?



El 45.5% de la empresa indican que son muy importantes las herramientas y la tecnología a la hora de elegir los servicios de empleabilidad y el 9.1% indica que son de poca importancia. Lo que quiere decir que, el uso y manejo de la tecnología como medio de información, trámites y

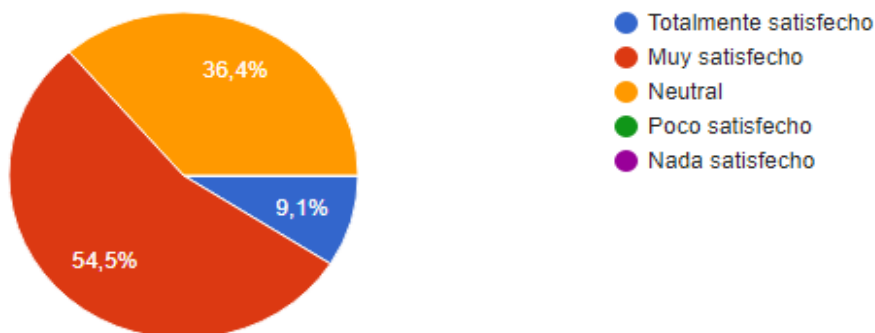
servicios en todos los ámbitos de la vida, facilitan el acceso y satisfacción de necesidades de los clientes y la población en general.

11. Su nivel de satisfacción con las herramientas tecnológicas, utilizadas por UNIMINUTO, desde el área de Centro Progresas E.P.E. es:



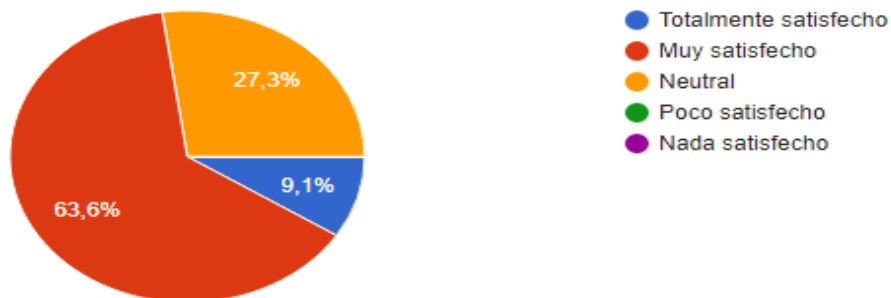
En cuanto a las herramientas tecnológicas utilizadas por UNIMINUTO, desde el área de Centro Progresas- Empleabilidad, el 45.5% se encuentra muy satisfecho, solo el 9.1% totalmente satisfecho y el 9.1% nada satisfecho. Al respecto, es necesario verificar las dificultades que ha tenido ese 18.2% de los clientes para cumplir con sus requerimientos y expectativas.

12. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el canal de comunicación que ha utilizado UNIMINUTO, para brindar la información de los servicios de empleabilidad y su respuesta a los requerimientos?



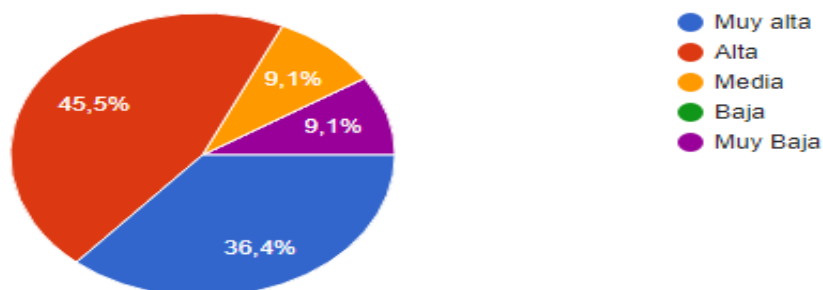
La satisfacción que tienen los clientes frente al canal de comunicación que utiliza UNIMINUTO, para brindar la información de los servicios de empleabilidad y dar su respuesta a los requerimientos, es de un 54.5% muy satisfechos, un 9.1% totalmente satisfechos y un 12.5% aportan una postura neutral frente a este aspecto.

13. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la información suministrada por los profesionales del área de Centro Progresas E.P.E., para dar respuesta a su necesidad?



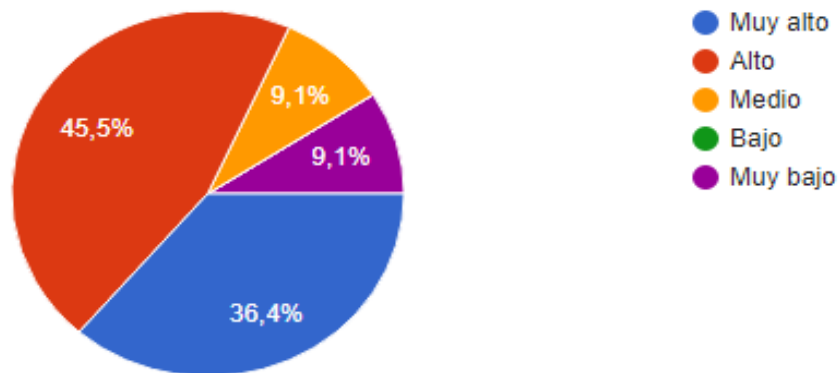
El nivel de satisfacción que tienen las empresas frente a la información suministrada por los profesionales del área de Centro Progresas E.P.E., para dar respuesta a sus necesidades, es de un 63.6% muy satisfechos, también el 27.3% de la población representa a las empresas que han sentido haber recibido la información suficiente, por eso su postura neutral.

14. ¿Con qué nivel de satisfacción calificaría la cortesía del profesional de empleabilidad, con relación al servicio brindado?



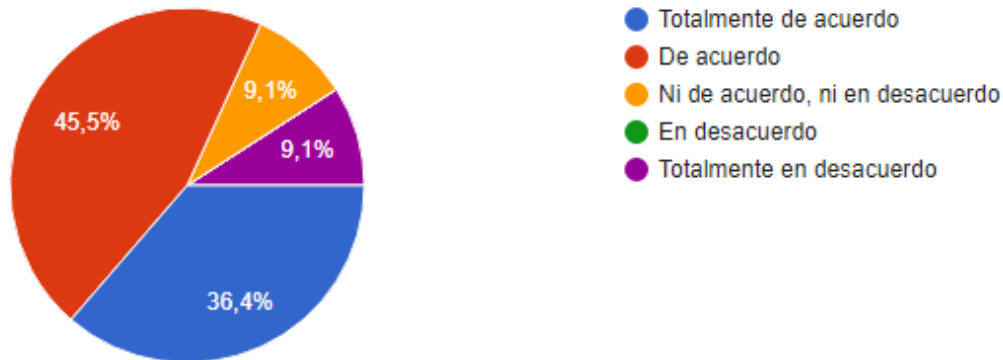
La satisfacción de la cortesía del profesional de empleabilidad se encuentra en un 45.5% alta, seguida del 36.4% muy alta y el 9.1% que corresponde a media y muy baja. Lo que permite identificar que hay un 9.1% de personas usuarias de los servicios que no recibieron el trato adecuado y esperado al solicitar su servicio, por lo tanto, se requiere hacer mayor seguimiento a este indicador.

15. ¿Cuál es el nivel de conocimiento que percibió de nuestro profesional de empleabilidad, frente a los servicios que ofrece el área de Centro Progresas E.P.E.?



El 36.4% de las empresas tienen un nivel de conocimiento muy alto frente a los servicios que ofrece el área de Centro Progresas UNIMINUTO, específicamente con Empleabilidad; también, como representativo se encuentra el 45.5% con una calificación alta y el 9.1% correspondiente a nivel medio y muy bajo en la misma proporción. Teniendo en cuenta la pregunta anterior y relacionada con esta, es notable que el mismo porcentaje de los clientes no recibieron un buen trato y, por ende, la información recibida no fue suficiente; lo que refleja insatisfacción del cliente desde el inicio de su proceso con los servicios de Empleabilidad, en UNIMINUTO.

16. ¿Considera que los profesionales, que ofrecen los servicios de empleabilidad, son eficaces para brindar la orientación, según sus necesidades?



Respecto al 45.5% de las empresas indican que están de acuerdo con que los profesionales, que ofrecen los servicios de empleabilidad, son eficaces para brindar la orientación, según sus necesidades; seguido del 36.4% totalmente de acuerdo y el 9.1% totalmente en desacuerdo y neutral, también como se evidencia el resultado de las dos preguntas anteriores.

A continuación, se relacionan las dimensiones evaluadas en la encuesta respecto al número de participantes y número de preguntas, lo que permite identificar que, la variable que mejores resultados positivos obtuvo (con un 80% en todas las preguntas) fue el Recurso Humano con el que cuenta esta área; sin embargo, es pertinente revisar y desarrollar acciones que le apunten a mejorar ese 20% restante. Seguidamente, la dimensión de la información cuenta con un 75% de efectividad, de acuerdo con los resultados arrojados, lo que indica que se debe trabajar en lograr satisfacer al 100% de la población empresarial aliada. Por lo contrario, con una puntuación del 60% de cumplimiento en la satisfacción de los clientes se encuentra la Calidad del Servicio, el cual se visibiliza, en la población objeto encuestada, que no se cumple con las

expectativas de acuerdo a sus necesidades y requerimientos, por lo que se recomienda llevar a cabo acciones que mitiguen estas inconformidades.

		Calidad del servicio					Oportunidad			Tecnología			Información		Recurso Humano		
Preguntas		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
No.de participantes	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
	3	4	4	4	4	1	5	4	1	4	5	5	4	4	5	5	5
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	7	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4
	8	2	1	3	3	3	1	1	1	3	4	1	3	3	1	1	1
	9	3	3	2	3	4	1	4	2	2	5	2	3	4	4	4	4
	10	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3
	11	2	2	3	3	5	3	2	3	3	2	3	3	3	5	5	5
Promedio		3,45	3,27	3,55	3,64	3,82	3,18	3,36	3,00	3,45	4,27	3,36	3,73	3,82	4,00	4,00	4,00
%		69%	65%	71%	73%	76%	64%	67%	60%	69%	85%	67%	75%	76%	80%	80%	80%

Figura 14. Tabulación de resultados empresas

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente figura se describen las dimensiones evaluadas, a partir de las preguntas realizadas, reflejando sus porcentajes como resultado promedio, lo que sustenta la información registrada en la figura 14.

	Promedio
Calidad de servicio	71%
1. ¿Cuál es el grado de conocimiento que tiene sobre los servicios de empleabilidad que ofrece el área de Centro Progresas E.P.E.?	69%
2. ¿Cuál es la calidad de la información sobre los servicios de empleabilidad?	65%
3. Con relación a los servicios similares de empleabilidad de otras instituciones o agencias (bolsas de empleo, agencia de empleabilidad, entre otras), ¿Cuál es su calificación para UNIMINUTO?	71%
4. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la calidad de los servicios de empleabilidad, recibidos por parte del área de Centro Progresas E.P.E., UNIMINUTO?	73%
5. ¿Recomendaría los servicios de empleabilidad ofrecidos por el área de Centro Progresas E.P.E., - UNIMINUTO- a otras personas y empresas?	76%
Oportunidad	64%
6. ¿Con qué nivel de efectividad se cumplieron los plazos para la pre-selección y remisión de Hojas de Vida?	64%
7. ¿Considera que los servicios de empleabilidad-UNIMINUTO-, cumple con los requisitos en la respuesta a los procesos de pre selección de candidatos y remisión de Hojas de Vida?	67%
8. En general, ¿qué tan satisfecho se encuentra con la efectividad de los servicios de empleabilidad de UNIMINUTO?	60%
Tecnología	74%
9. ¿Usted considera que la plataforma utilizada por UNIMINUTO es de fácil acceso, tanto para el registro como para la publicación de las vacantes?	69%
10. ¿Qué tan importantes son las herramientas y la tecnología a la hora de elegir los servicios de empleabilidad?	85%
11. Su nivel de satisfacción con las herramientas tecnológicas, utilizadas por UNIMINUTO, desde el área de Centro Progresas E.P.E. es:	67%
Información	75%
12. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el canal de comunicación que ha utilizado UNIMINUTO, para brindar la información de los servicios de empleabilidad y su respuesta a los requerimientos?	75%
13. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la información suministrada por los profesionales del área de Centro Progresas E.P.E, para dar respuesta a su necesidad?	76%
Recurso Humano	80%
14. ¿Con qué nivel de satisfacción calificaría la cortesía del profesional de empleabilidad, con relación al servicio brindado?	80%
15. ¿Cuál es el nivel de conocimiento que percibió de nuestro profesional de empleabilidad, frente a los servicios que ofrece el área de Centro Progresas E.P.E?	80%
16. ¿Considera que los profesionales, que ofrecen los servicios de empleabilidad, son eficaces para brindar la orientación, según sus necesidades?	80%

Figura 15. Análisis de resultados empresas

Fuente: Elaboración propia

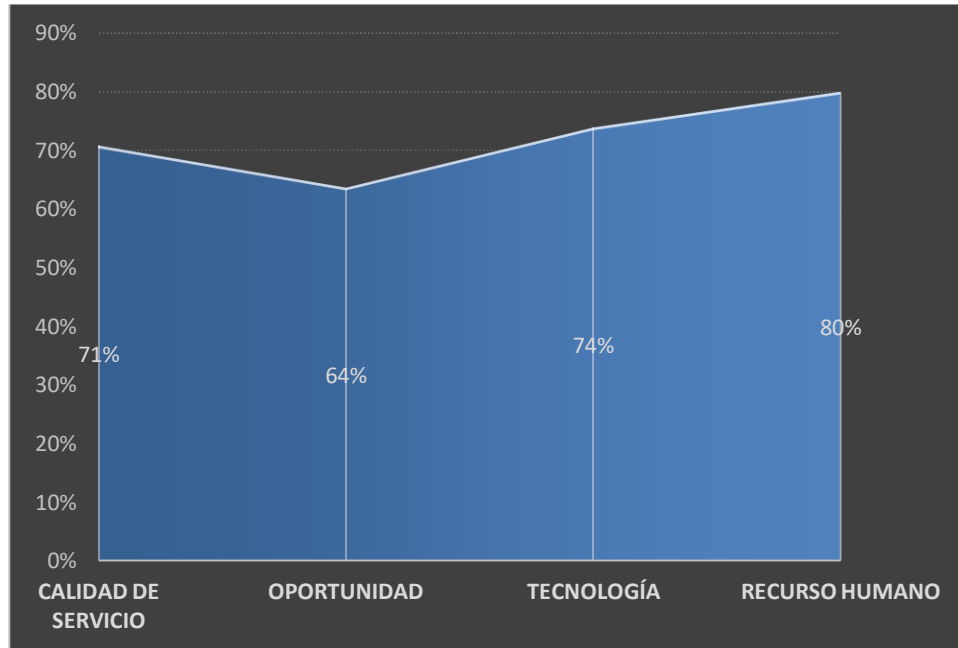


Figura 16. Gráfica de resultados empresas

Fuente: Elaboración propia

En la gráfica anterior (figura 16) se resaltan los indicadores que tuvieron calificación baja y se describen a continuación:

- ✓ Oportunidad: 64%, la percepción de los clientes externos respecto a los tiempos con que se da respuesta a sus solicitudes influye en la efectividad que UNIMINUTO representa para de la gestión y remisión de HV a los empresarios y, de acuerdo a las expectativas que ellos tienen frente al servicio.
- ✓ Calidad del servicio: 71%, esta dimensión está directamente relacionada con la satisfacción del servicio; en este sentido, el cliente decide si se cumplieron sus expectativas respecto a sus solicitudes y atención recibida. En este caso, es pertinente verificar el nivel de cumplimiento de esta variable para lograr una satisfacción del cliente del 100%.

1.2.2 Encuesta Estudiantes y Graduados UNIMINUTO

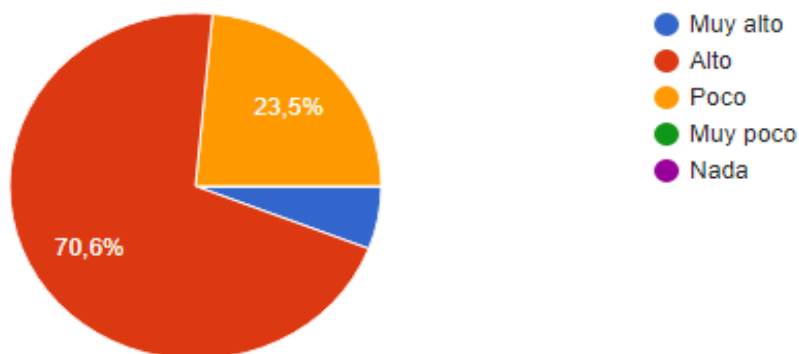
La Coordinación de Graduados facilita la información de la base de datos de ellos, además de los resultados de las encuestas realizadas a estudiantes próximos a graduarse, de acuerdo al instrumento definido por el Observatorio Laboral de Educación OLE. Con esta información, se determina una muestra aleatoria para la aplicación de la encuesta (<https://bit.ly/3duSIzb>) y, así, obtener los resultados que conducen a la presentación del plan de mejora que permita maximizar los procesos y servicios dispuestos en esta área, con relación a Empleabilidad.

1.2.2.1 Resultados Encuesta Estudiantes y Graduados

El Análisis de resultados de la encuesta de satisfacción dirigida a estudiantes y graduados de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, arroja la siguiente información:

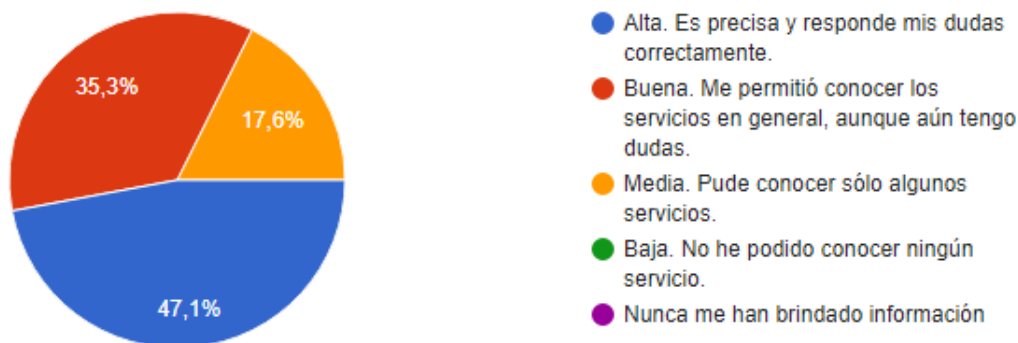
Para la realización de este piloto se evaluó la satisfacción de 55 candidatos, que recibieron el servicio de la ruta de orientación ocupacional en Centro Progresas. A continuación, mostraremos los resultados de la prueba piloto que contestaron la encuesta 17 personas, lo que representa el 30,9% de las personas a quienes se les envió la encuesta.

1. ¿Cuál es el grado de conocimiento que tiene sobre los servicios que ofrece el área de Centro Progresas E.P.E. (Emprendimiento, Prácticas Profesionales y Empleo)?



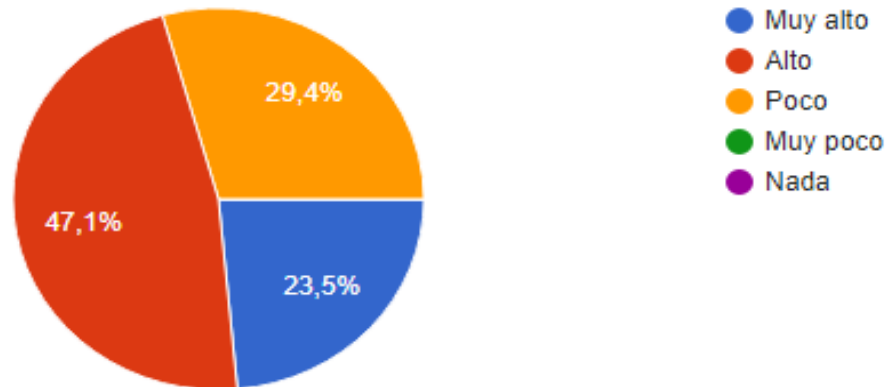
El 70.6% de los estudiantes y graduados encuestados tienen un conocimiento alto de los servicios del área de Centro Progresá, el 5.9% representa la población con un conocimiento muy alto de estos servicios y el 23.5% tiene poca información lo que indica reforzar las estrategias utilizadas para dar garantía a este grupo poblacional para el reconocimiento de esta área dentro de la universidad.

2. ¿Cuál es la calidad de la información sobre los servicios de empleabilidad?



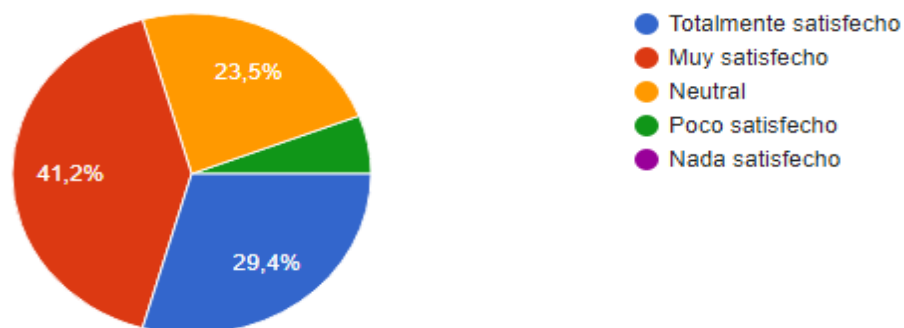
Respecto a los resultados obtenidos en este ítem, se observa que, para el 47.1% la calidad de la información recibida por esta área es alta, siendo la población más representativa dentro de los encuestados. Por otro lado, el 17.6% sólo pudieron conocer algunos servicios, lo que refleja el reconocimiento que tiene el área de Centro Progresá dentro de UNIMINUTO.

3. ¿Cuál es el grado de importancia, por parte del área de Centro Progresas Empleabilidad UNIMINUTO, por conocer sus intereses y necesidades como usuario?



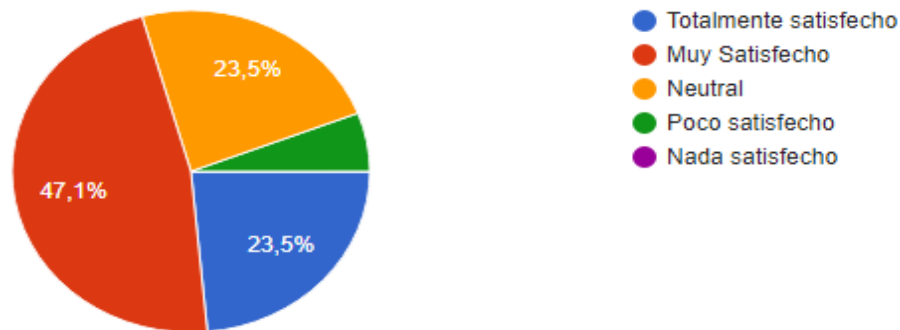
En cuanto a la percepción de los estudiantes y graduados frente al grado de importancia que, ellos consideran, el área de Centro Progresas – empleabilidad – tiene por satisfacer sus necesidades, menciona un 47.1% que es alto, el 23,5% muy alto y el 29.4% poco, según su experiencia con el uso de sus servicios.

4. Con relación a los servicios de empleabilidad similares, de otras instituciones o agencias (bolsas de empleo, agencias de empleabilidad, entre otras), ¿cuál es su calificación para UNIMINUTO?



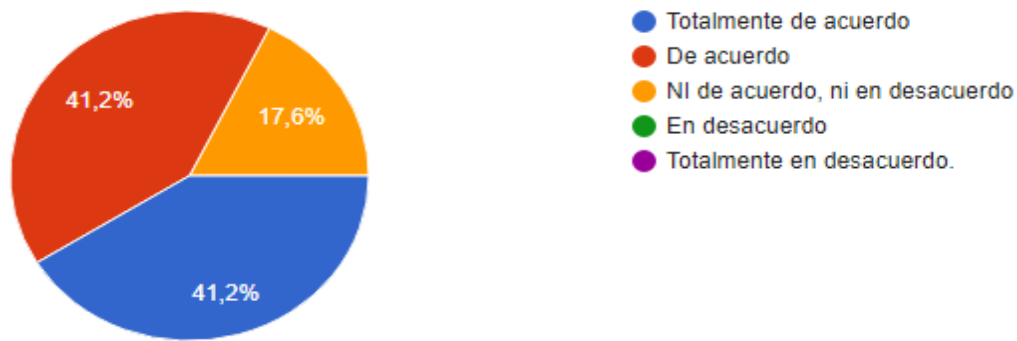
Para el 41.2% de la población encuestada existe mucha satisfacción con los servicios de empleabilidad de UNIMINUTO recibidos, y otro 29.4% están totalmente satisfechos; aunque hay un 5.9% que se siente poco satisfecho con los servicios recibidos, lo que muestra la oportunidad para mejorar su percepción.

5. En general, ¿qué tan satisfecho se encuentra con los servicios de empleabilidad de UNIMINUTO?



Se evidencia que el 47.1% de las personas encuestadas se sienten muy satisfechos con los servicios de empleabilidad ofrecidos por UNIMINUTO, el 23.5% están muy satisfechos, en comparación con el 5.9% de los estudiantes y egresados que muestran poca motivación con este aspecto.

6. ¿Recomendaría a otras personas los servicios de empleabilidad, ofrecidos por el área de Centro Progresas E.P.E.?



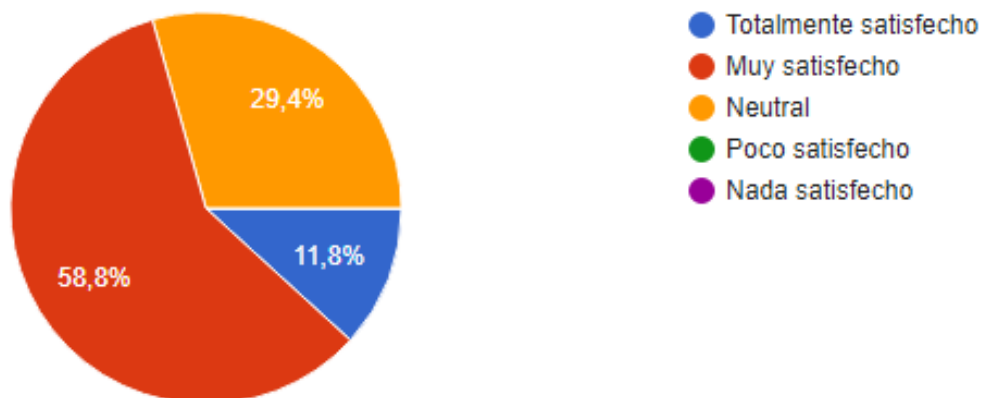
En general, el 82.4% de la población encuestada muestra interés por recomendar a UNIMINUTO a más personas, respecto a sus servicios de empleabilidad, de acuerdo con su grado de satisfacción.

7. ¿Considera que los servicios de empleabilidad UNIMINUTO cumple sus expectativas, con los tiempos en la búsqueda y colocación de empleo?



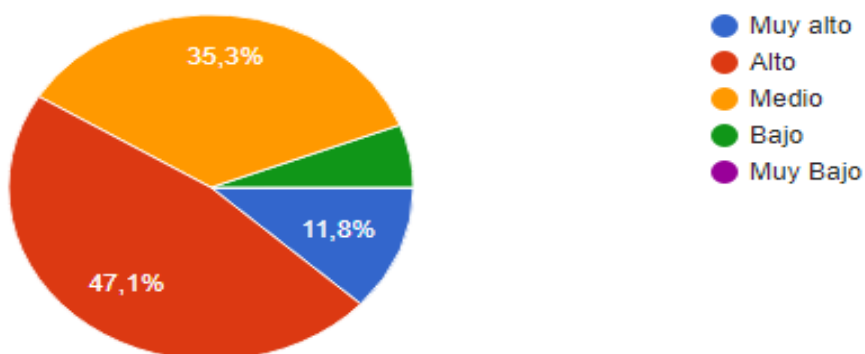
El 70.5% de los estudiantes y graduados reflejan satisfacción en el cumplimiento de sus expectativas frente a los servicios ofrecidos por empleabilidad, aunque un 5.9% consideran que les aporta muy poco a lo que esperan recibir de esta área y de sus servicios específicamente.

8. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el tiempo dedicado para ofrecer el servicio, por parte de empleabilidad UNIMINUTO?



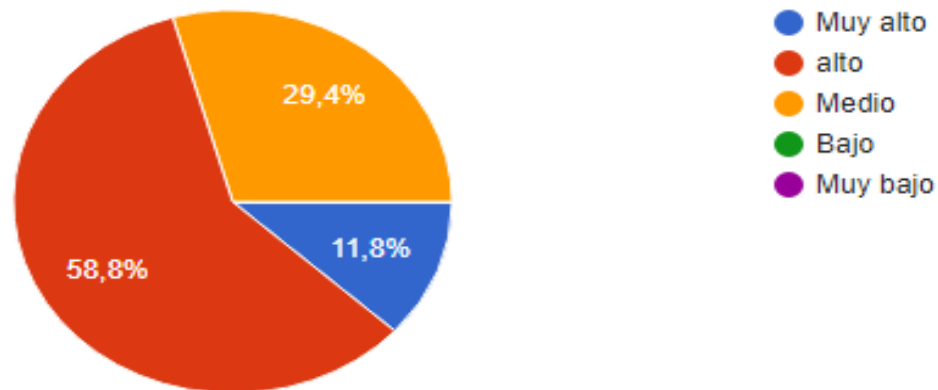
El 70.6% de las personas encuestadas hacen referencia a su satisfacción con el tiempo que les dedica el área de Centro Progresas, desde sus servicios de empleabilidad. Sin embargo, es importante mejorar la percepción del 29.4% de la población que aún se siente neutral con este proceso.

9. ¿Con qué nivel de eficacia, los servicios de empleabilidad UNIMINUTO, cumple con los plazos para la revisión de Hojas de Vida a las empresas aplicadas?



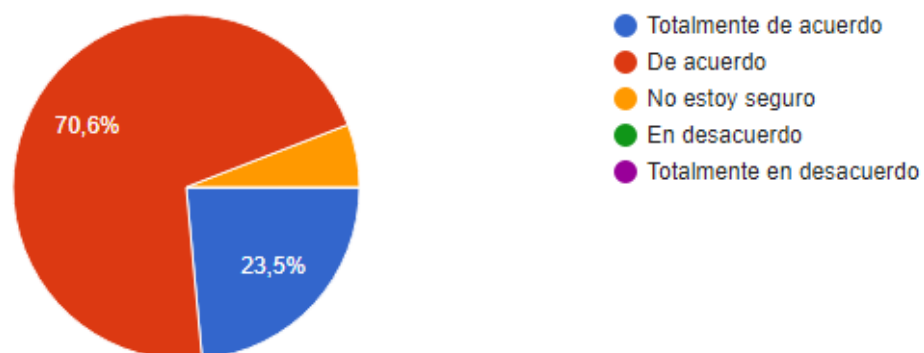
Para este ítem, el 58.9% de la población estudiantil se sienten conformes con la eficacia en la prestación de los servicios ofrecidos por empleabilidad UNIMINUTO; sin embargo, el 5.8% tiene un nivel de satisfacción bajo, lo que debe revisarse en el seguimiento respectivo para generar un plan de acción al respecto.

10. ¿Qué nivel de oportunidad tienen las actividades relacionadas con los servicios de empleabilidad UNIMINUTO?



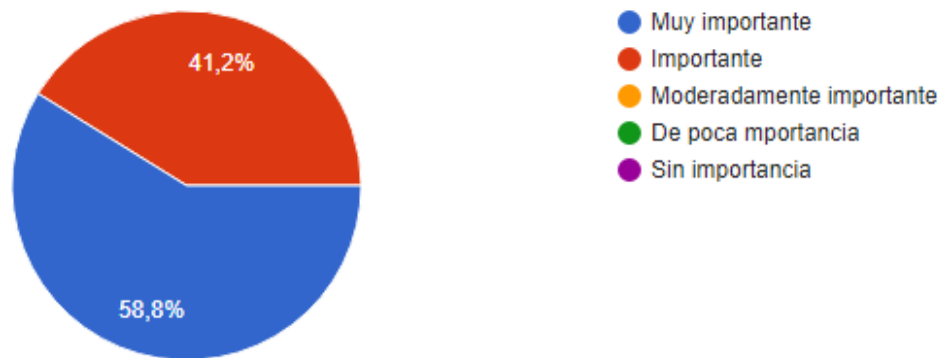
El nivel de oportunidad de las actividades realizadas por el área de Centro Progresas, referente a sus servicios de empleabilidad, es positivo para el 70.6% de los estudiantes y graduados encuestados. Aunque el 29.4% tiene una percepción neutral frente a esta dimensión. No hay puntuaciones negativas para este ítem.

11. La plataforma utilizada por UNIMINUTO para la aplicación a ofertas laborales, ¿es sencilla y clara?



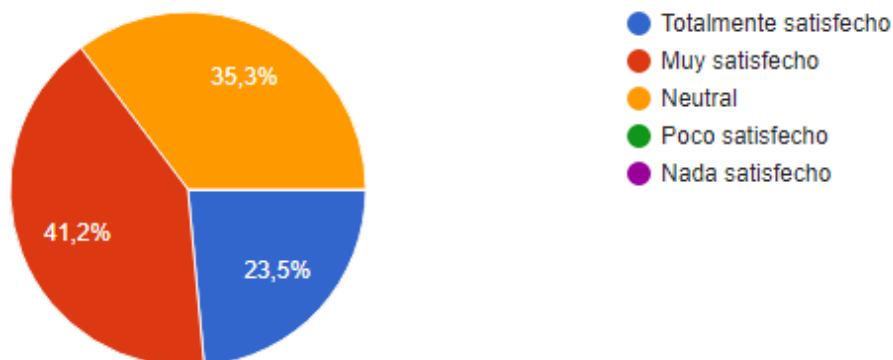
Para el 94.1% de los encuestados la plataforma utilizada por UNIMINUTO es muy sencilla y clara para hacer uso de los servicios de empleabilidad; sin embargo, el 5.9% no se siente seguro de que así sea.

12. ¿Qué tan importantes son las herramientas y la tecnología, a la hora de elegir los servicios de empleabilidad?



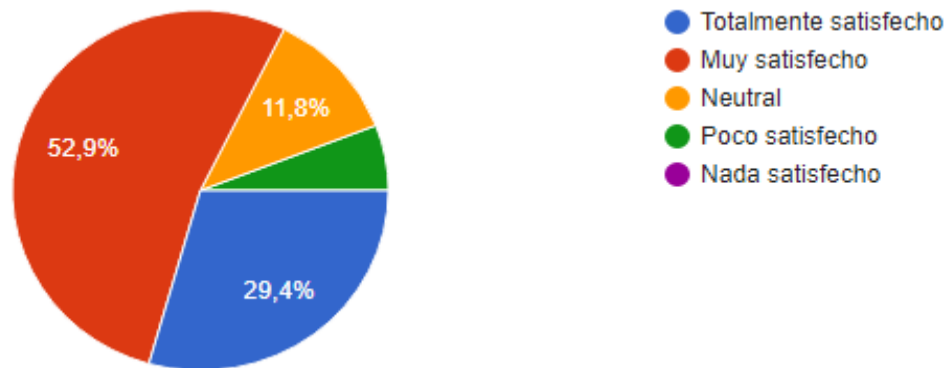
Para el 100% de la comunidad educativa es importante poder acceder y hacer uso efectivo de las herramientas y la tecnología para resolver problemas y satisfacer necesidades.

13. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el canal de comunicación que ha utilizado UNIMINUTO, para brindar la información de los servicios de empleabilidad y su respuesta a los requerimientos?



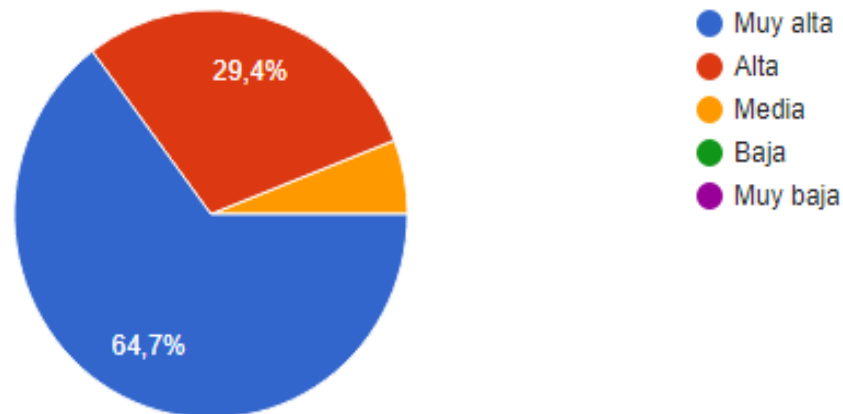
Para el 64.7% de la población encuestada los canales de comunicación utilizados por el área de Centro Progresas E.P.E., son fundamentales para lograr recibir la información solicitada.

14. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la información suministrada por los profesionales del área de Centro Progresas E.P.E., para dar respuesta a su necesidad?



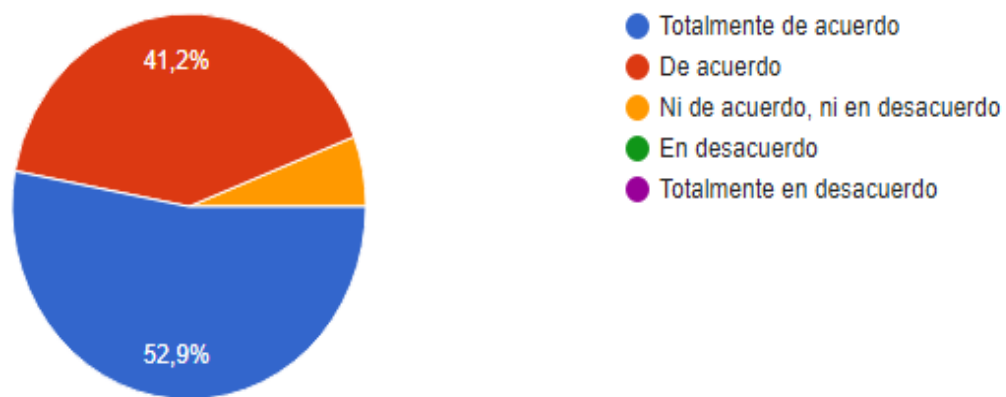
El nivel de satisfacción de las personas encuestadas, con la información recibida por esta área es alta con el 52.9% y el 29.4% considera que es muy alta. Aunque para el 5.9% de los estudiantes y egresados la satisfacción al respecto es mínima.

15. ¿Con qué nivel de satisfacción calificaría la cortesía del profesional de empleabilidad, con relación al servicio brindado?



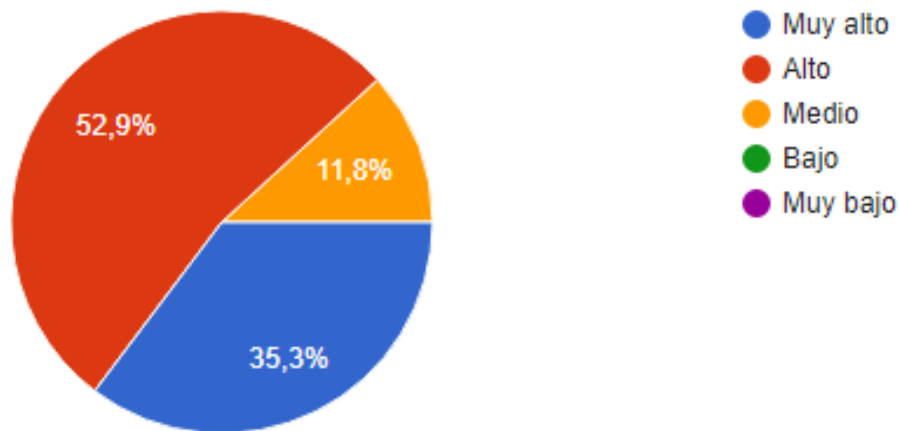
Para el 94.1% de los estudiantes y graduados encuestados la atención recibida por los profesionales de esta área es cordial y satisfacen sus requerimientos en el momento en el que ellos lo necesitan. Para el 5.9% de la población encuestada su percepción es neutral.

16. ¿Considera que los profesionales, de los servicios de empleabilidad, son eficaces para brindar la orientación, según sus necesidades?



De los estudiantes y graduados que contestaron la prueba, un 94.1% manifiestan estar conformes con la eficacia y orientación recibida por los profesionales del área de Centro Progres, en cuanto a los servicios de empleabilidad; sin embargo, 5.9% tienen una posición neutral al respecto.

17. ¿Cuál es el grado de conocimiento que percibió de nuestro profesional de empleabilidad, frente a los servicios que ofrece el área de Centro Progres E.P.E.?



El 88.2% de la población encuestada percibe que los profesionales de empleabilidad de UNIMINUTO tienen el conocimiento necesario para satisfacer sus necesidades respecto a sus servicios; pero, el 11.8% de los estudiantes y graduados consideran que su grado de conocimiento es medio en cuanto a la respuesta a sus solicitudes.

Una vez realizada la tabulación de la información, a continuación, se presenta el análisis por cada una de las preguntas, obteniendo los siguientes resultados:

		Calidad del servicio						Oportunidad				Tecnología		Información		Recurso Humano		
Preguntas		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
No.de participantes	1	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4
	2	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	5	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	5	3	3	3	3	3
	6	3	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4
	7	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
	8	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5	3	3	4	4	3
	9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	10	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4
	11	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4
	12	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	3	4	5	4	4
	13	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	2	4	4	4
	14	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	2	4	4	4
	15	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
	16	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
	17	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Promedio		3,82	4,24	4,00	3,88	3,82	4,18	3,71	3,76	3,59	3,76	4,18	4,71	3,82	3,94	4,59	4,47	4,24
%		76%	85%	80%	78%	76%	84%	74%	75%	72%	75%	84%	94%	76%	79%	92%	89%	85%

Figura 17. Tabulación de resultados estudiantes y graduados

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la figura 17, las dimensiones que mejor nivel de satisfacción perciben los estudiantes y graduados de UNIMINUTO son: tecnología y recurso humano con el 89%, seguido de calidad del servicio con el 80% de efectividad. Sin embargo, el porcentaje restante debe trabajarse para lograr el cumplimiento del 100% de los indicadores propuestos por la Dirección de Proyección Social, sede principal. A continuación, se describe con más detalle los resultados encontrados en la encuesta realizada a este grupo poblacional.

	Promedio
Calidad de servicio	80%
1. ¿Cuál es el grado de conocimiento que tiene sobre los servicios que ofrece el área de Centro Progresas E.P.E (Emprendimiento, Prácticas y Empleo)?	76%
2. ¿Cuál es la calidad de la información sobre los servicios de empleabilidad?	85%
3. ¿Cuál es el grado de importancia, por parte del área de Centro Progresas - Empleabilidad UNIMINUTO, por conocer sus intereses y necesidades como usuario?	80%
4. Con relación a los servicios de empleabilidad similares, de otras instituciones o agencias (bolsas de empleo, agencia de empleabilidad, entre otras), ¿Cuál es su calificación para UNIMINUTO?	78%
5. En general, ¿qué tan satisfecho se encuentra con los servicios de empleabilidad de UNIMINUTO?	76%
6. ¿Recomendaría a otras personas los servicios de empleabilidad, ofrecidos por el área de Centro Progresas E.P.E?	84%
Oportunidad	74%
7. ¿Considera que los servicios de empleabilidad UNIMINUTO cumple sus expectativas, con los tiempos en la búsqueda y colocación de empleo?	74%
8. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el tiempo dedicado para ofrecer el servicio, por parte de empleabilidad UNIMINUTO?	75%
9. ¿Con qué nivel de eficacia, los servicios de empleabilidad- UNIMINUTO, cumple con los plazos para la remisión de Hojas de Vida a las empresas aplicadas?	72%
10. ¿Qué nivel de oportunidad tienen las actividades relacionadas con los servicios de empleabilidad UNIMINUTO?	75%
Tecnología	89%
11. La plataforma utilizada por UNIMINUTO para la aplicación a ofertas laborales, ¿es sencilla y clara?	84%
12. ¿Qué tan importantes son las herramientas y la tecnología, a la hora de elegir los servicios de empleabilidad?	94%
Información	78%
13. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el canal de comunicación que ha utilizado UNIMINUTO, para brindar la información de los servicios de empleabilidad y su respuesta a los requerimientos?	76%
14. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la información suministrada por los profesionales del área de Centro Progresas E.P.E., para dar respuesta a su necesidad?	79%
Recurso Humano	89%
15. ¿Con qué nivel de satisfacción calificaría la cortesía del profesional de empleabilidad, con relación al servicio brindado?	92%
16. ¿Considera que los profesionales, de los servicios de empleabilidad, son eficaces para brindar la orientación, según sus necesidades?	89%
17. ¿Cuál es el grado de conocimiento que percibió de nuestro profesional de empleabilidad, frente a los servicios que ofrece el área de Centro Progresas E.P.E?	85%

Figura 18. Análisis de resultados estudiantes y graduados

Fuente: Elaboración propia

De la misma manera, en la siguiente gráfica (figura 19) se muestra de forma clara la curva de cumplimiento de estas variables, donde también se ven reflejadas las dimensiones que menos cumplieron las expectativas de la población encuestada.

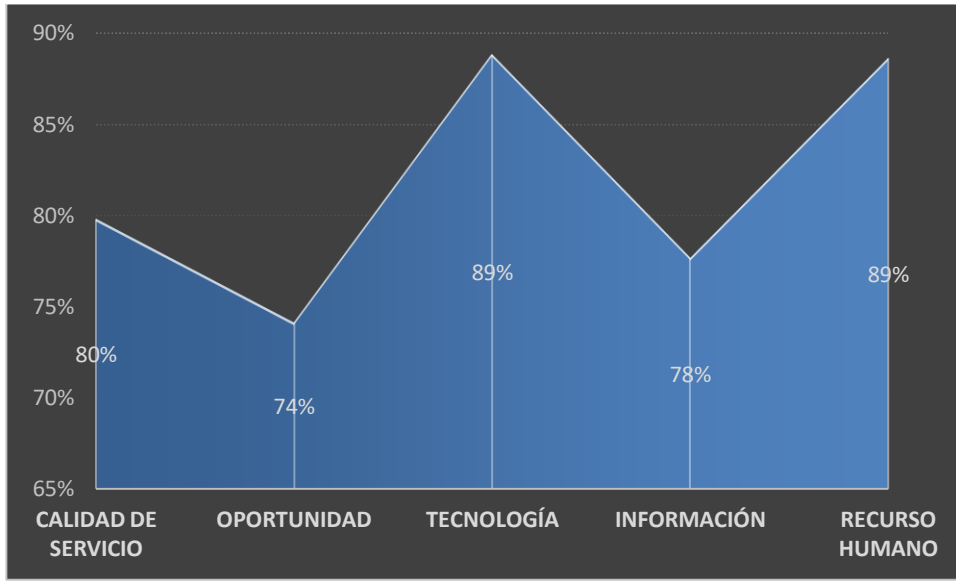


Figura 19. Gráfica de resultados estudiantes y graduados

Fuente: Elaboración propia

De los indicadores que tuvieron calificación baja se encuentran:

- ✓ Oportunidad: 74%, la percepción influye en la eficacia de la gestión y remisión de HV a los empresarios y, de acuerdo a las expectativas que ellos tienen frente al servicio, consideran que los tiempos en la búsqueda y colocación de empleo no se cumplen en su totalidad.
- ✓ Información: 78%, en donde el canal de comunicación e información que se brinda a las empresas aliadas no cumple con los estándares de satisfacción esperados y se debe que revisar cómo se brinda la información y el canal por el cual este se informa.

2 Análisis de resultados

Dando cumplimiento a los objetivos establecidos en el presente proyecto, y al realizar el análisis de los resultados obtenidos con la aplicación de los instrumentos diseñados para los clientes internos y externos de UNIMINUTO, se logran establecer los siguientes resultados:

✓ Se identifican 318 empresas aliadas a UNIMINUTO, desde el área de Centro Progresas E.P.E., que durante los últimos 5 años han mantenido relación con la universidad a través del uso de la plataforma para la publicación de ofertas de empleo.

✓ Es evidente la disminución de las empresas registradas desde el año 2014 hasta el 2019, con una curva en descenso; lo que se ve reflejado en el resultado del nivel de percepción de los estudiantes y graduados frente a la dimensión de oportunidad valorada en el instrumento aplicado.

✓ La participación de los estudiantes, graduados y empresas aliadas, a las actividades planeadas y desarrolladas por el área de Centro Progresas, particularmente Empleabilidad, ha sido baja, teniendo en cuenta el análisis del diagnóstico de la problemática; esto ha afectado de manera significativa mantener en buen nivel el estándar de satisfacción tanto de los clientes internos como externos en las diferentes dimensiones mencionadas para el diseño del instrumento.

✓ A partir de los procesos desarrollados por el área de Centro Progresas, con sus servicios de Empleabilidad, se llevan a cabo las buenas prácticas desde UNIMINUTO para sus clientes internos y externos, las cuales están enfocadas en la planeación, ejecución, seguimiento y control de las actividades dirigidas a su población objeto.

✓ Dentro de las actividades con mayor acogida por parte de los estudiantes, graduados y empresas aliadas, se menciona la atención personalizada y el uso de las herramientas tecnológicas, como la plataforma utilizada para la inscripción de sus clientes internos y externos, respecto a las efectuadas por otras universidades y las agencias de empleo nacionales.

✓ Universidades como: Cooperativa de Colombia, CUN y la Fundación Universitaria del Área Andina, al mismo tiempo que UNIMINUTO, desarrollan ferias de empleo que le permiten a la comunidad educativa postular su hoja de vida a alguna oferta laboral, de acuerdo con las empresas con las que hacen contacto. Algunas de ellas realizan capacitación y ofrecen la información solicitada por los estudiantes y egresados en el sitio de la feria. Para el caso de la Universidad Antonio Nariño, cuentan con un portal de empleo, pero no se realiza ninguna otra actividad ni proceso que pueda potencializarse para garantizar la satisfacción de las necesidades de los estudiantes, egresados, graduados y empresarios contactados.

✓ Las Agencias de Empleo (Cafam, Colsubsidio, Compensar y SENA) cuentan con diferentes estrategias dirigidas a la población en general, para lograr el acceso al campo laboral y, para las empresas, encontrar a los colaboradores que más se ajustan al perfil solicitado. Estas actividades son: Subsidio al desempleo, Capacitación, Programas especiales (estado Joven), Registro de HV en el servicio público de empleo, Orientación Ocupacional- talleres de empleabilidad. Esto permite identificar y comparar las herramientas y acciones que UNIMINUTO debe implementar para cumplir con los objetivos propuestos, relacionados con esta área.

✓ Los índices de desempleo en el país han llevado a la población a cualificarse mejor, a través de las diferentes ofertas académicas en distintas universidades, lo que también ha reflejado

la necesidad de los estudiantes en buscar alternativas dentro de su institución educativa para satisfacer su necesidad.

✓ Las encuestas diseñadas para los estudiantes y graduados, también, las empresas aliadas, están ajustadas a los requerimientos del Modelo de Gestión implementado por UNIMINUTO, a partir de la Norma ISO 9001:2015, lo que permite obtener claridad en la percepción de esta población objeto, en el cumplimiento de sus estándares e indicadores. Por lo tanto, se evidencia que las dimensiones de Recurso Humano y Tecnología, para los dos grupos poblacionales, tienen mayor incidencia en el cumplimiento de sus expectativas, pero, por el contrario, la variable de Oportunidad arroja una baja puntuación respecto a las demás.

✓ Basados en los resultados y análisis obtenidos con la aplicación del instrumento (encuesta), diseñado para este fin, se observa la pertinencia en la implementación de un Plan de Mejora dirigido, específicamente, a Empleabilidad; el cual hace parte del área de Centro Progresá UNIMINUTO, sede principal. Esto, con el propósito de perfeccionar los procesos para el cumplimiento de los indicadores de gestión, permitiendo, a su vez, mejorar la percepción de los clientes respecto a la satisfacción de sus necesidades.

3 Conclusión

3.1 Propuesta de mejora

A partir de la identificación de la problemática, su análisis y diagnóstico de las variables implicadas en los procesos de gestión que se llevan a cabo por el área de Centro Progresas E.P.E., UNIMINUTO, sede principal, y teniendo en cuenta los resultados obtenidos con la aplicación de los instrumentos propuestos, se considera pertinente tener en cuenta la aplicación del siguiente plan de mejora, el cual busca aumentar la satisfacción de necesidades y requerimientos de los clientes internos y externos, además del cumplimiento en los indicadores de gestión establecidos para esta área.

En el siguiente apartado se describe:

1. Análisis de resultados de acuerdo a cada criterio de evaluación presentado en los instrumentos aplicados, respecto al Modelo de Gestión establecido por UNIMINUTO y los indicadores que, el área de Centro Progresas E.P.E., relaciona para cada sub-área, en este caso Empleabilidad.

CRITERIO 1: CALIDAD DEL SERVICIO							
CLIENTE	CRITERIO A EVALUAR	RESULTANDO EN %	ANÁLISIS DEL RESULTADO	MIEMBROS	INDICADORES QUE PUEDEN MEJORAR	PLAN DE ACCIÓN	OBSERVACIONES
Empresarios	El grado de conocimiento que se tiene sobre los servicios de empleabilidad que ofrece el área de Centro Progresas E.P.E	69%	En el momento de brindar la información al empresario, ésta no es completa de acuerdo a las necesidades que presenta el cliente	Orientadores Empresariales /Sub-dirección de empleabilidad	% de satisfacción en con los servicios prestados por Uniminuto empleabilidad	1) Se establecieron los objetivos y las actividades a realizar de acuerdo a cada uno de los procesos, tanto interno como externo. (Ver. Cuadro Plan de Acción - Mejora continua).	<p>9,1. Auditoría interna</p> <p>La empresa tiene que realizar las auditorías internas dentro de unos intervalos de tiempo planificados; de ellas se obtendrá información muy valiosa acerca del Sistema de Gestión de la Calidad:</p> <p>a) Es conforme a:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Los requisitos de la organización para el Sistema de Gestión de la Calidad. * Los requisitos de la norma ISO 9001:2015. <p>b) Se implanta y se mantiene de forma eficaz</p> <p>La empresa debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Realizar una planificación, establecer, implantar y mantener diferentes programas de auditorías que incluyen la frecuencia, la metodología, la responsabilidad, los requisitos y la elaboración de informes, además deben considerar la importancia de todos los procesos que se encuentran involucrados, los cambios que pueden afectar a la organización y los resultados que se obtienen de las auditorías previas. •Se deben definir los criterios bajo los que se basa la auditoría y el alcance que tendrá cada auditoría. •Hay que seleccionar a los auditores y realizar las auditorías asegurándose la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría. •Una vez finalizada la auditoría los resultados deben quedar plasmados en un informe para la alta dirección •La auditoría puede generar que se deban realizar acciones correctivas. •La información debe quedar bien guardada como evidencia de la implantación del programa de auditoría y los resultados
	La calidad de la información sobre los servicios de empleabilidad	65%					
	La calidad de servicio con relación a los servicios similares de empleabilidad de otras instituciones o agencias (bolsas de empleo, agencia de empleabilidad, entre otras).	71%	No se está evaluando y proponiendo mejoras continuas en los procesos para dar un valor agregado al servicio prestado, con el objetivo de ser diferenciador en el mercado, de acuerdo a los servicios de empleabilidad				
	Satisfacción con la calidad de los servicios de empleabilidad, recibidos por parte del área de Centro Progresas E.P.E., UNIMINUTO	73%					
	Recomendación de los servicios de empleabilidad ofrecidos por el área de Centro Progresas E.P.E., -UNIMINUTO- a otras personas y empresas.	76%					
Estudiantes y/o Graduados	El grado de conocimiento que tiene sobre los servicios de empleabilidad que ofrece el área de Centro Progresas E.P.E	76%	Es necesario reforzar la divulgación de los servicios que se presta, no solo basarse en la información que se encuentra en el portal de empleo	Orientadores Ocupacionales / Sub-dirección de empleabilidad	% de satisfacción en con los servicios prestados por Uniminuto empleabilidad	2) En cumplimiento a la normatividad del sistema de Gestión de Calidad, se revisará, con el área de Calidad, el cumplimiento del numeral 9,1 de la ISO 9001-2008, en donde se establece la auditoría interna de los procesos.	
	La calidad de la información sobre los servicios de empleabilidad	85%	Aunque la calificación está por encima del 80%, es importante mejorar la calidad de la información, por ejemplo, en los talleres de Orientación Ocupacional				
	El grado de importancia, por parte del área de Centro Progresas - Empleabilidad UNIMINUTO, por conocer sus intereses y necesidades como usuario.	80%					
	La calidad de servicio con relación a los servicios similares de empleabilidad de otras instituciones o agencias (bolsas de empleo, agencia de empleabilidad, entre otras).	78%	No se esta evaluando y/o proponiendo un valor agregado al servicio prestado, con el objetivo de ser diferenciador en el mercado de servicios de empleabilidad				
	Satisfacción con la calidad de los servicios de empleabilidad, recibidos por parte del área de Centro Progresas E.P.E., UNIMINUTO	76%					
	Recomendación de los servicios de empleabilidad ofrecidos por el área de Centro Progresas E.P.E., -UNIMINUTO- a otras personas y empresas.	84%	Se debe mejorar y evaluar la percepción, durante diferentes períodos, con el fin de proponer estrategias de fidelización, para mejorar y ser recomendado por los candidatos inscritos				

CRITERIO 2: OPORTUNIDAD							
CLIENTE	CRITERIO A EVALUAR	RESULTANDO EN %	ANÁLISIS DEL RESULTADO	MIEMBROS	INDICADORES QUE PUEDEN MEJORAR	PLAN DE ACCIÓN	OBSERVACIONES
Empresarios	Nivel de efectividad en el cumplimiento de los plazos para la pre-selección y remisión de Hojas de Vida	64%	De acuerdo con la percepción, el empresario aún no tiene claro los tiempos de respuesta, lo que se debe dejar claro una vez sea publicada la oferta y notificado por correo electrónico	Orientadores Empresariales /Sub-dirección de empleabilidad	# de hojas de vida seleccionadas/ # de hojas de vida postuladas	Se establecieron los objetivos y las actividades a realizar de acuerdo a cada uno de los procesos tanto, interno como externo. (Ver. Cuadro Plan de Acción - Mejora continua).	Tener en cuenta el Modelo de Gestión de Calidad que lleva a cabo UNIMINUTO, para la ejecución, evaluación y mejora de sus procesos
	Cumplimiento con los requisitos en la respuesta a los procesos de pre selección de candidatos y remisión de Hojas de Vida	67%			# de preseleccionados/ # de candidatos		
	Satisfacción con la efectividad de los servicios de empleabilidad de UNIMINUTO	60%	No se está cumpliendo con los tiempos de entrega de las HV preseleccionadas		# de Colocados/ # de candidatos		
Estudiantes y/o Graduados	Cumplimiento con las expectativas, respecto a los tiempos en la búsqueda y colocación de empleo.	74%	Falta de información, al momento de brindar los servicios de empleabilidad, sobre el tiempo de la gestión del proceso en cada una de las etapas. Ya que hay procesos que tienen más tiempo que otros y el candidato no tiene el conocimiento previo a esto.	Orientadores Ocupacionales / Sub-dirección de empleabilidad	# de HV actualizadas/ # de hojas de vida registradas		
	La satisfacción con el tiempo dedicado para ofrecer el servicio, por parte de empleabilidad UNIMINUTO.	75%			# de preseleccionados/ # de candidatos		
	Cumplimiento con los plazos para la remisión de Hojas de Vida a las empresas aplicadas.	72%			# de Colocados/ # de candidatos		
	El nivel de oportunidad que tienen las actividades relacionadas con los servicios de empleabilidad UNIMINUTO.	75%					
CRITERIO 3: TECNOLOGÍA							
CLIENTE	CRITERIO A EVALUAR	RESULTANDO EN %	ANÁLISIS DEL RESULTADO	MIEMBROS	INDICADORES QUE PUEDEN MEJORAR	PLAN DE ACCIÓN	OBSERVACIONES
Empresarios	La plataforma utilizada por UNIMINUTO es de fácil acceso, tanto para el registro como para la publicación de las vacantes.	69%	No todas las empresas ingresan al portal a evaluar las HV, les llega la notificación pero no conocen los demás módulos para validar la información y ver los procesos de retroalimentación que realiza los de contacto empresarial	Orientadores Empresariales /Sub-dirección de empleabilidad	% de satisfacción en con los servicios prestados por Uniminuto empleabilidad	Se establecieron los objetivos y las actividades a realizar de acuerdo a cada uno de los procesos tanto, interno como externo. (Ver. Cuadro Plan de Acción - Mejora continua).	Tener en cuenta el Modelo de Gestión de Calidad que lleva a cabo UNIMINUTO, para la ejecución, evaluación y mejora de sus procesos
	Importancia de las herramientas y la tecnología a la hora de elegir los servicios de empleabilidad.	85%			# de empresaria usuarias de los servicios de empleabilidad/# de empresas registradas		
	El nivel de satisfacción con las herramientas tecnológicas, utilizadas por UNIMINUTO, desde el área de Centro Progres E.P.E.	67%		Administradores de la plataforma trabajando.com			
Estudiantes y/o Graduados	La plataforma utilizada por UNIMINUTO es de fácil acceso, tanto para el registro como para la publicación de las vacantes.	84%	Aunque el porcentaje de satisfacción fue sobre 80%, se debe considerar seguir realizando jornadas de actualización de HV y manejo de la plataforma para la búsqueda de empleo	Orientadores Ocupacionales / Sub-dirección de empleabilidad	Aumento en hojas de vida registradas		
	Importancia de las herramientas y la tecnología a la hora de elegir los servicios de empleabilidad.	94%			Administradores de la plataforma trabajando.com	# de HV actualizadas/ # de hojas de vida registradas	

CRITERIO 4: INFORMACIÓN							
CLIENTE	CRITERIO A EVALUAR	RESULTANDO EN %	ANÁLISIS DEL RESULTADO	MIEMBROS	INDICADORES QUE PUEDEN MEJORAR	PLAN DE ACCIÓN	OBSERVACIONES
Empresarios	La satisfacción sobre el medio y/o canal de comunicación que ha utilizado UNIMINUTO, para brindar la información de los servicios de empleabilidad y su respuesta a los requerimientos.	75%	Falta de seguimiento y envío de información sobre los procesos activos, establecimiento plantillas de notificación	Área de Empleabilidad Gestión de Calidad (servicio al cliente- Call Center)	Disminución en PQR % de satisfacción en con los servicios prestados por Uniminuto empleabilidad	Se establecieron los objetivos y las actividades a realizar de acuerdo a cada uno de los procesos tanto, interno como externo. (Ver. Cuadro Plan de Acción - Mejora continua).	En cumplimiento a la normatividad del sistema de Gestión de Calidad, se revisará, con el área de Calidad, el cumplimiento del numeral 9,1 de la ISO 9001-2008, en donde se establece la auditoría interna de los procesos
	La satisfacción con la información suministrada por los profesionales del área de Centro Progresas E.P.E, para dar respuesta a su necesidad	76%					
Estudiantes y/o Graduados	La satisfacción sobre el medio y/o canal de comunicación que ha utilizado UNIMINUTO, para brindar la información de los servicios de empleabilidad y su respuesta a los requerimientos.	76%					
	La satisfacción con la información suministrada por los profesionales del área de Centro Progresas E.P.E, para dar respuesta a su necesidad	79%					
CRITERIO 5: RECURSO HUMANO							
CLIENTE	CRITERIO A EVALUAR	RESULTANDO EN %	ANÁLISIS DEL RESULTADO	MIEMBROS	INDICADORES QUE PUEDEN MEJORAR	PLAN DE ACCIÓN	OBSERVACIONES
Empresarios	La cortesía del profesional de empleabilidad, con relación al servicio brindado.	80%	Aunque el porcentaje de satisfacción estuvo sobre el 80%, se debe considerar aplicar el protocolo de orientación empresarial para mejorar la percepción en la atención de servicio al cliente	Orientadores Empresariales /Sub-dirección de empleabilidad	Disminución en PQR % de satisfacción en con los servicios prestados por Uniminuto empleabilidad	Se establecieron los objetivos y las actividades a realizar de acuerdo a cada uno de los procesos tanto, interno como externo. (Ver. Cuadro Plan de Acción - Mejora continua).	En cumplimiento a la normatividad del sistema de Gestión de Calidad, se revisará, con el área de Calidad, el cumplimiento del numeral 9,1 de la ISO 9001-2008, en donde se establece la auditoría interna de los procesos
	El nivel de conocimiento que percibió de nuestro profesional de empleabilidad, frente a los servicios que ofrece el área de Centro Progresas E.P.E.	80%					
	Los profesionales que ofrecen los servicios de empleabilidad, son eficaces para brindar la orientación, según sus necesidades.	80%					
Estudiantes y/o Graduados	La cortesía del profesional de empleabilidad, con relación al servicio brindado.	92%	Es el porcentaje más alto frente a los profesionales de atención ocupacional, pero es necesario reforzar los protocolos en atención a los estudiantes y graduados	Orientadores Ocupacionales / Sub-dirección de empleabilidad			Se validará directamente con la Dirección si es necesario implementar indicadores por orientación, con el fin de medir la eficiencia y eficacia de los procesos y el servicio brindado.
	Los profesionales que ofrecen los servicios de empleabilidad, son eficaces para brindar la orientación, según sus necesidades.	89%					
	El nivel de conocimiento que percibió de nuestro profesional de empleabilidad, frente a los servicios que ofrece el área de Centro Progresas E.P.E.	85%					

Figura 20. Análisis de criterios de evaluación encuesta

Fuente: Elaboración propia

2. Se presenta el Plan de Mejora proyectado para optimizar los procesos:

Plan de acción para: Corporación Universitaria Minuto de Dios - Área Centro Progresas E.P.E., servicios de Empleabilidad											
PROYECTO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	FORMULACIÓN DE LA (S) ESTRATEGIA (S)	ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS PARA LOGRAR EL OBJETIVO	INICIO DE LA ACTIVIDAD	FIN DE LA ACTIVIDAD	META	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE	RECURSOS NECESARIOS	LIMITACIONES
Elaborar un plan de mejoramiento, a partir del porcentaje de satisfacción del cliente interno y externo, respecto a los servicios de empleabilidad del área de Centro Progresas UNIMINUTO, sede principal.	Poner en marcha el plan de mejoramiento, que garantice el aumento del porcentaje de satisfacción del cliente interno y externo con los servicios ofrecidos por empleabilidad, en los siguientes 4 años, a partir de mayo de 2020	En cumplimiento con el Modelo de Gestión de UNIMINUTO, basados en los 8 principios de la Gestión de la Calidad desantos por la ISO 9001:2015, se realizarán actividades para "mantener los sistemas de gestión, generando en la comunidad una cultura de transformación de procesos certificados y alineados con la estrategia apuntando al mejoramiento continuo en pro de satisfacer los requerimientos de los grupos de interés y generar valor compartido".	Identificación de las áreas involucradas en los procesos de satisfacción del cliente interno y externo.	1-may-20	17-may-20	Tener identificadas al 100% de las áreas involucradas en los procesos de satisfacción del cliente interno y externo.	# Total de áreas identificadas e involucradas / # total de áreas de UNIMINUTO	Semanal	Encargados de la realización del Plan de Mejora y supervisión de la Subdirección del área de Centro Progresas	Profesional IX 4 horas diarias X 10 días Computador portátil (1 unidad) Internet móvil 3 GB (1 unidad) Cuaderno Grande (1 unidad) Esférico tinta negra (1 unidad) Esférico tinta roja (1 unidad)	Falta de información de los procesos y actividades por área. No contar con los recursos necesarios
			Convocatoria a las personas que hacen parte de las áreas involucradas.	18-may-20	8-jun-20	Tener convocados al 100% a las personas que hacen parte de las áreas involucradas.	# de áreas que asisten / # de áreas convocadas # de personas asistentes / # de personas convocadas	Semanal	Encargados de la realización del Plan de Mejora y supervisión de la Subdirección del área de Centro Progresas	Profesional IX 4 horas diarias X 10 días Computador portátil Internet móvil 3 GB Cuaderno Grande Esférico tinta negra Esférico tinta roja Teléfono celular Plan minutos ilimitados	Fallas al enviar la información de la convocatoria No contar con los recursos necesarios
			Capacitación en modelos de gestión y la cadena de valor de acuerdo a los procesos de cada área y su interrelación con la satisfacción del cliente interno y externo.	11-jun-20	30-ago-20	Tener capacitado al 100% a las personas en modelos de gestión y la cadena de valor de acuerdo a los procesos de cada área y su interrelación con la satisfacción del cliente interno y externo.	# de personas capacitadas / # de personas convocadas	Semanal	Encargados de la realización del Plan de Mejora y supervisión de la Subdirección del área de Centro Progresas	Profesional IX 4 horas diarias X 25 días Auditorio (1 unidad) Computador portátil (1 unidad) Video beam (1 unidad) Bañeros (2 grandes) Micrófono inalámbrico (1 unidad) Hojas blancas (20 blocks) Tablero acrílico (1 unidad) Marcadores borrables (4 unidades diferente color) Esféricos negros (100 unidades) Impresora (1 unidad) AZ (1 unidad) Gancho de cosechadora (1 unidad) Gancho de leñador (1 unidad) Grapadora (1 unidad) Pefotoadora (1 unidad)	Que las personas no asistan a la capacitación Retardo en la llegada de las personas convocadas Accidentes de tránsito que eviten la llegada de las personas convocadas Que se presente algún tipo de sintomatología por algunas de las personas como caídas a la capacitación y que les impida llegar a dicha actividad No contar con alguno de los recursos necesarios
			Seguimiento a las personas de cada área en la ejecución de sus procesos y cumplimiento de indicadores.	1-sep-20	30-ene-21	Tener el seguimiento del 100% de las personas de cada área en la ejecución de sus procesos y cumplimiento de indicadores.	Seguimiento a las actividades realizadas por las personas y áreas involucradas, seguimiento a indicadores y procesos	Quincenal	Encargados de la realización del Plan de Mejora y supervisión de la Subdirección del área de Centro Progresas	Profesional IX 4 horas diarias X 50 días Computador portátil (1 unidad) Internet móvil 3 GB (1 unidad) Cuaderno Grande (1 unidad) Esférico tinta negra (1 unidad) Esférico tinta roja (1 unidad) Teléfono celular (1 unidad) Plan minutos ilimitados (1 unidad)	No contar con un modelo de gestión para el seguimiento de las actividades, procesos y áreas No contar con una lista de las personas involucradas y procesos para realizar el seguimiento No contar con los recursos necesarios para la actividad
			Evaluación del impacto con la ejecución del plan de mejoramiento	1-feb-21	28-feb-21	Tener la evaluación del 100% de las áreas en la ejecución de sus procesos y cumplimiento de indicadores.	Evaluación y resultados. # de indicadores medidos / # de indicadores totales	Semanal	Encargados de la realización del Plan de Mejora y supervisión de la Subdirección del área de Centro Progresas	Profesional IX 4 horas diarias X 15 días Computador portátil (1 unidad) Internet móvil 3 GB (1 unidad) Esférico tinta negra (1 unidad) Esférico tinta roja (1 unidad) Teléfono celular (1 unidad) Plan minutos ilimitados (1 unidad) Hojas blancas (20 block) AZ (1 unidad)	No evaluar el seguimiento y contar con los resultados de la misma No poner en los resultados de las evaluaciones ejecutadas No contar con los recursos necesarios para la actividad

Alex Ouelgas Peña

Figura 21. Plan de Acción

Fuente: Elaboración propia

4. Se relacionan los recursos necesarios para la ejecución efectiva del Plan de Mejora, de acuerdo a la propuesta realizada.

RECURSOS NECESARIOS								
PRODUCTO O SERVICIO	REFERENCIA TÉCNICA	PRECIO	GARANTÍA	COMPRA DIRECTA	SELECCIÓN DE PROVEEDOR	CONTRATACIÓN	RIESGOS	OBSERVACIONES
Profesional Especialista X 4 horas diarias X 110 días	Profesional en cualquier área con Especialización en Gerencia de Proyectos	\$ 1.799.417	Licencia, certificado estudios, experiencia (2 años)	N.A	N.A	Que cumpla con los requisitos establecidos para la selección de proveedores y contratistas (documentación: planilla de pagos, certificaciones de estudios, licencia, experiencia).	Que presente ausencia en la jornada laboral por enfermedad, accidentes o incidentes, falta de transporte, eventualidades en el transporte.	Modalidad de contratación: Prestación de servicios
Computador portátil	Portátil HP 15 cw1003la AMD R5 15" Pulgadas Disco Estado Sólido 256 GB Gris	\$ 1.650.000	Garantía de 12 meses por el almacén	ALKOSTO	N.A	N.A	N.A	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema Operativo: Windows 10 Home • Procesador : AMD Ryzen™ 5 3500U • Memoria : 8 GB DDR4-2400 de SDRAM • Almacenamiento: Unidad de estado sólido M.2 NVME™ PCIe® de 256 GB <ul style="list-style-type: none"> • Gráficas: AMD Radeon™ Vega 8 • Tipo de Pantalla : 15,6" de diagonal FHD IPS BrightView con microborde y luz de fondo WLED <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Audio : B&O PLAY con dos altavoces • Puertos: 1 USB Type-C 3.1 Gen 1, 2 USB 3.1 Gen 1 Type A, HDMI <ul style="list-style-type: none"> • Duración de Batería: Hasta 9 horas • Teclado: Teclado tipo isla de tamaño completo azul nube con teclado numérico <ul style="list-style-type: none"> • Peso: 1.80 kg
Internet Móvil 3 GB	Internet móvil 3 GB TIGO	\$ 150.000	Garantía mes a mes, servicio técnico	N.A	TIGO	N.A	Fallas en el servicio por parte del proveedor TIGO	Los primeros 30 GB serán sin restricción de velocidad y el resto a 256 kbps
Cuaderno Grande (3 Unidades)	Cuaderno cuadriculado de 80 hojas, argollado	\$ 80.700	Garantía entregada por el proveedor	PANAMERIC ANA	N.A	N.A	Falta de hojas	Medidas: 28 cm x 22 cm x 1.1 cm en empaque
Esfero tinta negra (10 unidades)	Esfero de tinta negra Bic caja por 12 unidades	\$ 15.000	Garantía entregada por el proveedor	PANAMERIC ANA	N.A	N.A	Falta de tinta en los esferos	Caja de esferos tinta negra x 12 unidades
Esfero tinta roja (10 unidades)	Esfero de tinta negra Bic caja por 12 unidades	\$ 15.000	Garantía entregada por el proveedor	PANAMERIC ANA	N.A	N.A	Falta de tinta en los esferos	Caja de esferos tinta negra x 12 unidades
Plan minutos ilimitados	Plan de minutos ilimitados TIGO	\$ 100.000	Minutos ilimitados, servicio garantizado por el proveedor	N.A	TIGO	N.A	Fallas en el servicio por parte del proveedor TIGO	<ul style="list-style-type: none"> • Datos TIGO: Los primeros 30 GB serán sin restricción de velocidad, y el resto a 256 kbps • Seguro todo riesgo si compras un celular con este plan. <ul style="list-style-type: none"> • 3GB de internet para compartir.
Teléfono celular	Celular SAMSUNG Galaxy A30S 64GB Negro	\$ 719.900	Garantía de 12 meses por el almacén	ALKOSTO	N.A	N.A	N.A	<ul style="list-style-type: none"> • El Galaxy A30S cuenta con un procesador rápido y gran espacio de almacenamiento.
Block de hojas blancas (20 unidades)	Block de hojas blancas NORMA	\$ 100.000	Garantía entregada por el proveedor	PANAMERIC ANA	N.A	N.A	Daño y pérdida de los blocks	Block de hojas blancas NORMA

PRODUCTO O SERVICIO	REFERENCIA TÉCNICA	PRECIO	GARANTÍA	COMPRA DIRECTA	SELECCIÓN DE PROVEEDOR	CONTRATACIÓN	RIESGOS	OBSERVACIONES
Auditorio	Espacio para más de 30 personas	\$ 50.000	Garantía entregada por el proveedor	N.A	UNIMINUTO	N.A	Falta de espacio y campo para utilizar el auditorio	Tiempo de uso 3 horas por actividad o capacitación
VideoBeam	Videoprojector Epson PowerLite V250 - Blanco	\$ 1.399.000	Garantía entregada por el proveedor	ALKOSTO	N.A	N.A	Daño y perdida del VideoBeam	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución: SVGA • Brillo/Lumens: 3200 • Entradas: Puerto HDMI, Puerto USB
Bafles (2 grandes)	Marca: MAXLIN Modelo: Cabi12pmx470z	\$ 1.199.980	Garantía: 12 meses entregada por el almacén	ALKOSTO	N.A	N.A	Daño y pérdida de los parlantes	<p>Marca: MAXLIN Modelo: Cabi12pmx470z Estado: Nuevo Parlante: 12", bobina:2" imán: 40 Oz Unidad driver: diafragma de titanio 1', imán: 11 Oz Potencia: 470W (PEAK), 150W (RMS) Sensibilidad 1w/1m: 97dB SPL Pico: 125dB</p> <p>Funciones especiales: Amplificación clase AB, lectura por folder, MP3, USB, SD, radio FM, Bluetooth. Entrada MIC: XLR y Jack 1/4" Entrada LINE: XLR y RCA Salida LINE: XLR, 1/4"</p> <p>Amplificación de altavoz pasivo: Conector (SPEAKON) Voltaje: 115~230VAC</p> <p>ACCESORIOS: 1 x Cable de poder 1 x Control remoto 1 x Base trípode</p> <p>Empaque: Caja Garantía: 12 meses</p>
Micrófono inalámbrico	Marca KOK AT- 309	\$ 40.000	Garantía de 12 meses por el almacén	ALKOSTO	N.A	N.A	Daño y pérdida del micrófono	<p>Micrófono Inalámbrico Y Cable 2 En 1 Profesional Alta Calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factor de forma: De mano • Tipo de micrófono: Dinámico • Cantidad de micrófonos: 1 • Largo del cable: 2.5 m • Frecuencia mínima: 100 Hz • Frecuencia máxima: 10000 Hz
Tablero acrílico	Marca: MAOS PETS	\$ 105.000	Garantía entregada por el proveedor	HOMECENTER	N.A	N.A	N.A	Tablero Acrílico Borrable Con Tripode+borrador (140cmx120cm) TRIPODE 120 centímetros de alto

RECURSOS NECESARIOS

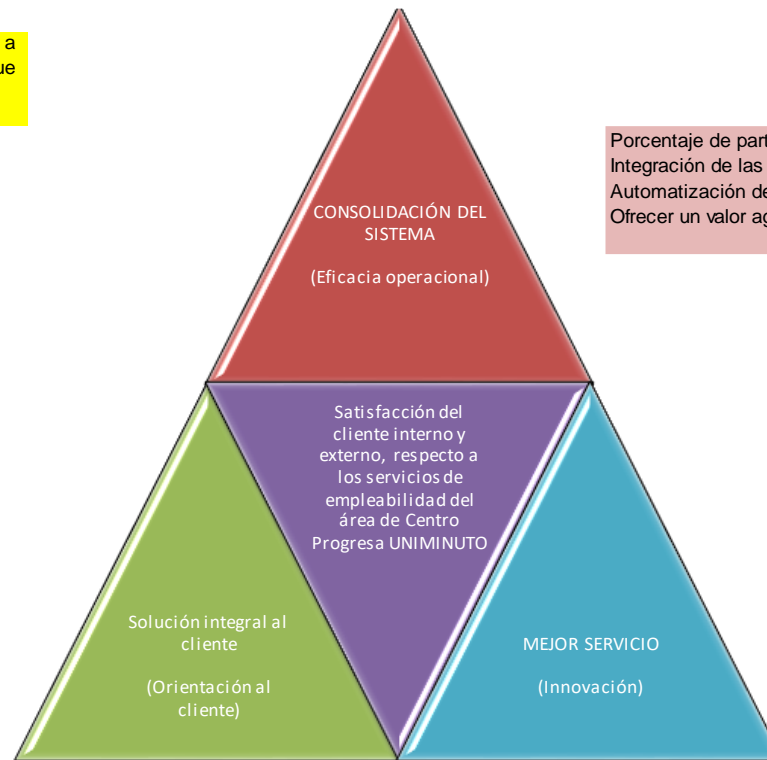
PRODUCTO O SERVICIO	REFERENCIA TÉCNICA	PRECIO	GARANTÍA	COMPRA DIRECTA	SELECCIÓN DE PROVEEDOR	CONTRATACIÓN	RIESGOS	OBSERVACIONES
Marcadores borrables	Caja de marcadores borrables por 10 unidades, de diferente color EXPO	\$ 29.700	Garantía entregada por el proveedor	PANAMERICANA	N.A	N.A	Falta de tinta en los marcadores	Caja de marcadores borrables por 10 unidades, de diferente color (Negro, azul, rojo, verde) EXPO
Impresora	Impresora Multifuncional EPSON L4160 Negro	\$ 699.000	Garantía de 12 meses entregada por el proveedor	ALKOSTO	N.A	N.A	Daño o pérdida de la impresora	<ul style="list-style-type: none"> • Función: imprime, fotocopia y escanea • Velocidad de Impresión: Neg 10.5ppm/Col 5ppm • Resolución impresión: 5760 x1440 • Resolución escaner: 1.200x2.400dpi • Conectividad: USB 2.0. Wifi. Wifi direct
AZ (3 unidades)	Marca: NORMA- oficio	\$ 19.650	Garantía entregada por el proveedor	PANAMERICANA	N.A	N.A	Daño o pérdida de las AZ.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborado en cartón rígido plastificado en polipropileno para mayor duración.
Gancho de grapadora	Marca Triton	\$ 2.700	Garantía entregada por el proveedor	PANAMERICANA	N.A	N.A	Daño o pérdida de los ganchos de cosedora	Gancho o grapa para cosedora galvanizado 26/6
Gancho legajador	Gancho legajador plástico - paquete X 20 Marca Triton	\$ 9.300	Garantía entregada por el proveedor	PANAMERICANA	N.A	N.A	Daño o pérdida de los ganchos legajadores.	Gancho legajador plástico-
Grapadora	Marca: Rapid	\$ 20.000	Garantía entregada por el proveedor	PANAMERICANA	N.A	N.A	Daño o pérdida de la grapadora	Grapadora marca Rapid
Perforadora	NIHITAN RHEZT 457	\$ 24.000	Garantía entregada por el proveedor	PANAMERICANA	N.A	N.A	Daño o pérdida de la perforadora	Perforadora metálica estándar de 2 huecos
Total presupuesto	\$ 8.228.347							
AUTORIZACIÓN			DIRECTOR DEL PROYECTO		FIRMA			

Figura 23. Recursos necesarios para el Plan de Mejora

Fuente: Elaboración propia

5. Se examinan las competencias existentes y las que se necesitan adquirir para desarrollar una estrategia exitosa, esto, a través del Modelo Delta.

El marco de referencia del Modelo Delta ayuda a examinar las competencias existentes y las que se necesitan adquirir para desarrollar una Estrategia ganadora.



Porcentaje de participación de nuevas empresas
Integración de las áreas partícipes en el proceso de atención
Automatización de los procesos, para la eficiencia del servicio
Ofrecer un valor agregado y/o beneficios para cada uno de los clientes

Proveer soluciones personalizadas a las necesidades de los clientes
Generar alianzas empresariales
Estandarizar los procesos en los niveles empresarial y ocupacional
Mejorar la eficacia de los procesos (ocupacional y empresarial)
Mejorar la productividad y eficiencia de los colaboradores

Diferenciador de los servicios de la competencia
Innovación de nuevos servicios
Atraer nuevos clientes de acuerdo a la marca diferenciadora

Figura 24. Modelo DELTA

Fuente: Elaboración propia

Referencias

- Acero, L. C. P. (2010). Dirección estratégica. Ecoe Ediciones. Recuperado de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/12/Direcci%C3%B3n-estrat%C3%A9gica-2da-Edici%C3%B3n-1.pdf>.
- Acuerdo 013. Lineamientos de empleabilidad. Julio 24 de 2018). Recuperado de <http://www.uniminuto.edu/documents/10181/0/Lineamientos+de+Empleabilidad.pdf/22d45e7e-637e-43b1-988c-1f729878eb7a>
- Agencia pública de Empleo SENA. (2013). Recuperado de <https://agenciapublicadeempleo.sena.edu.co/Paginas/APE.aspx>
- Cadena de valor. Corporación Universitaria Minuto de Dios. 2018. Recuperado de: <http://www.uniminuto.edu/web/calidad/proyecto-cadena-de-valor>
- Cafam. (s.f.). Empleabilidad. Recuperado de <https://www.cafam.com.co/empleabilidad/paginas/personas/agencia-de-empleo.aspx>
- Cárdenas, M. (1 junio de 1998). El problema del empleo en Colombia. El Tiempo. Recuperado de <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-747839>
- Compensar. (s.f.). Asesoría empresarial. Recuperado de https://www.compensar.com/empresas/Asesorias_empresariales/agencia_colocacion_empleo/que_ofrecemos.aspx.
- Constitución Política de Colombia. (s.f.). Recuperado de <http://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-67>

Corporación Universitaria Minuto de Dios. (2017). Recuperado de

<http://www.uniminuto.edu/web/progresá-epe/queeselepe>

Corporación Universitaria Minuto de Dios. Programas Académicos. Recuperado de

<http://www.uniminuto.edu/web/programasacademicos/educación-continua>

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición.

Revista INNOVAR Journal. Vol. 15, número 25, enero-junio. pp. 64 – 80. Universidad

Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Elemplo. (2019). Jóvenes hablan de la difícil tarea que es conseguir trabajo en Colombia.

Recuperado de [https://www.elemplo.com/co/noticias/investigación-laboral/jovenes-](https://www.elemplo.com/co/noticias/investigación-laboral/jovenes-hablan-de-la-difícil-tarea-de-conseguir-trabajo-en-colombia-5912)

[hablan-de-la-difícil-tarea-de-conseguir-trabajo-en-colombia-5912](https://www.elemplo.com/co/noticias/investigación-laboral/jovenes-hablan-de-la-difícil-tarea-de-conseguir-trabajo-en-colombia-5912)

Fernández, S. (1995). Programación y control de proyectos. Dialnet plus. Recuperado de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=164224>

Informe de gestión UNIMINUTO (2017). Recuperado de

<http://www.uniminuto.edu/documents/10181/0/INFORME+DE+GESTION+2017+-+Online.pdf/d01bd731-9c73-4564-b408-f8489ff55385>

Jones (s/f; citado en Rodríguez Valencia, 1998): "El desarrollo sistemático de programas de acción encaminados a alcanzar los objetivos organizacionales convenidos mediante el proceso de analizar, evaluar y seleccionar entre las oportunidades que hayan sido previstas." Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/3244/1/1080256644.pdf>

- Marchione, J. (2008). El “Proyecto Delta” y los sistemas de información de costos, ¿son realmente compatibles? Revista del Instituto Internacional de Costos, ISSN 1646-6896, n° 2, enero/junio. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3362324.pdf>
- Muñoz, C. (mayo, 2010). ¿De qué hablamos cuando hablamos de oportunidades? Precisiones conceptuales para una más efectiva aplicación práctica. Trend Management. Edición especial. pp. 132 – 138. Recuperado de https://fae.usach.cl/fae1/docs/opinion/DE_QUE_HABLAMOS_CUANDO_HABLAMO_S_DE_OPORTUNIDADES.pdf
- Políticas Institucionales UNIMINUTO versión 1.3. (p.49). Recuperado de <http://www.uniminuto.edu/documents/941377/941434/Documento+de+Pol%C3%ADticas+Institucionales+%28Politicario%29/9bb3e419-165c-4335-b56e-677151466858>
- Portafolio. (septiembre 30 de 2019). Fuerte alza del desempleo en Colombia. Recuperado de <https://www.portafolio.co/economia/desempleo-en-colombia-en-agosto-de-2019-534072>
- Portal de empleo CUN. (s.f.). Vive la CUN vive la U. Recuperado de [https://uatperson.empleo.com/sitios\)-empresariales/colombia/u_cun/oferta_sitio.asp](https://uatperson.empleo.com/sitios)-empresariales/colombia/u_cun/oferta_sitio.asp)
- Portal de empleo UNA. (s.f.). Recuperado de https://www.empleo.com/sitios_empresariales/colombia/universidad-antonio-narino/oferta_sitio.asp
- Portal de empleo UNIMINUTO (s.f.). Recuperado de <http://empleabilidad.uniminuto.edu/>
- Preandina. (2018). Centro empleabilidad. Recuperado de <http://bolsadeempleo.areandina.edu.co/fundacion-universitaria-area-andina>

Procuraduría General de la Nación. (s.f.). Trabajo digno y decente en Colombia. Seguimiento y control preventivo a las políticas públicas. Recuperado de [https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/Trabajo%20digno%20y%20decente%20en%20Colombia_%20Seguimiento%20y%20control%20preventivo%20a%20las%20pol%C3%ADticas%20p%C3%ABlicas\(1\).pdf](https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/Trabajo%20digno%20y%20decente%20en%20Colombia_%20Seguimiento%20y%20control%20preventivo%20a%20las%20pol%C3%ADticas%20p%C3%ABlicas(1).pdf)

Resolución 14812. (2012). Estatuto UNIMINUTO. Recuperado de <http://www.uniminuto.edu/documents/10181/0/Resoluci%C3%B3n+No.+14812+de+2012/ae1290a0-2637-4aaf-911f-5f2b3c2b8743>

Ríos, J. (2014). El concepto de información: dimensiones bibliotecológica, sociológica y cognoscitiva. Investigación bibliotecológica. vol.28 no.62. México ene./abr. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2014000100009

Sinnaps. (s.f.). ¿Qué es el camino crítico de un proyecto? Blog gestión de proyectos. Recuperado de <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/camino-critico-proyecto>

Universidad de Málaga. (s.f.). Plan de empleabilidad. Recuperado de https://www.uma.es/secretariageneral/normativa/propia/consejo/Julio_2017/Anexo15.pdf

Universidad Cooperativa de Colombia. (2018). Red de enlace y apoyo laboral REAL. Recuperado de <https://www.ucc.edu.co/alumni/real/Paginas/Inicio.aspx>

Anexos**Anexo A.** Listado Empresas clientes por sector. 2019

Sector de la Empresa	No. de empresas por sector
Otros Servicios	230
Otra Actividad	88
Comercio	83
Comercio de Computadores	83
Colegios	69
Desarrollo y Diseño de Páginas Web	63
Alimentos – Bebidas	55
Construcción	55
Comercio al por Mayor	47
Varios	43
Acondicionamiento	40
Productores y Distribuidores	39
Campañas de Capacitación	38
Informáticos	37
Agencias de Publicidad	34
Consultoría Contable	34
Firmas de Consultoría Empresarial	34
Consultoría De Recursos Humanos	29
Operadores, Agentes y Terminales	29
Atelier de diseño	26
Otros	26
Banca	24
Manufacturas Varias	24
Ingeniería Civil	22
Servicios de Comunicación	20
Celulares	19
I.P.S.	19
Agricultura y Varios	15
Consumo Masivo	15
Impresión Editorial	15
Universidades	15
Aéreo	14

Almacenes de Cadena	14
Productos Cárnicos	13
Servicios Financieros	13
Vigilancia y Seguridad	13
Almacenes Varios	12
Vivienda	12
Aceites y Grasas Comestibles	11
Confecciones	11
Institutos Técnicos	11
Energía Eléctrica	10
Servicios Hospitalarios	10
Turismo	10
A.R.P.	9
Compañías de Financiamiento	9
Distribución de Enseres Domiciliarios	9
Maquinaria y Equipo	9
Acabados Textiles	8
Compañías de Seguros	8
Distribución de Productos	8
Firmas de Abogados	8
Hoteles	8
Infraestructura Vial	8
Agente	7
Equipos de Comunicación	7
Productos de Plásticos	7
Comercialización de Partes	6
Infraestructura	6
Laboratorios Farmacéuticos	6
Restaurantes	6
Servicios de Aseo	6
Academia Automovilística	5
Agencias Promocionales	5
Cerámica y Otros Materiales	5
Pastas, Panadería, Galletas	5
Abonos, Plaguicidas y Químicos	4
Ajustadores de Seguros	4
Cajas De Compensación	4
Carrocerías, Partes y Piezas	4
Cementos	4
Chocolate y Confitería	4
Conservas, Pasabocas	4

Correo	4
Distribución de materiales	4
Internet	4
Libros y Folletos y Similares	4
Metales Básicos, Hierro, Acero	4
Muebles y Accesorios	4
Seguridad Social	4
Talleres	4
Almacenes de Depósito	3
Calzado	3
Cine y Videos	3
Cooperativas	3
Distribución / Consumo Masivo	3
E.P.S.	3
Gaseosas, Jugos y Agua	3
Marítimo y Fluvial	3
Molinería de Productos de Trigo	3
Periódicos	3
Productos de Madera	3
Químicos Industriales	3
Televisión	3
Temporales / Dotación	3
Textiles	3
Alimentos Para Animales	2
Batidos	2
Cerveza	2
Compañías Petroleras	2
Concesionarios	2
Corredores de Bolsa	2
Droguerías	2
Ensambladoras de Vehículos	2
Ferretería	2
Hilanderas	2
Importadores de Vehículos	2
Lácteos	2
Parques de Diversiones	2
Preparación de Terreno	2
Productos de Papel y Cartón	2
Servicios Petroleros	2
Avícola	1
Azúcar	1

Bróker de Medios	1
Café Exportadores	1
Corredores de Seguros	1
Curtido de Cuero	1
Electrodomésticos	1
Flores	1
Fondos de Pensiones	1
Gremios y Asociaciones	1
Hipermercados	1
Papel Celulosa y Cartón	1
Plásticos Primarios	1
Producción de Grabación	1
Productos de Caucho	1
Radio	1
Reaseguradores	1
Salud, Trabajo y Seguridad	1
Servicios Públicos	1
Tiendas	1

Anexo B: Oferta Académica UNIMINUTO. 2019

PROGRAMAS	ESPECIALIDAD	MODALIDAD	
TÉCNICO PROFESIONAL	Manejo de Microcréditos	Distancia Virtual	
	Procesos de Almacenamiento	Distancia Virtual	
TECNOLOGÍAS	Gestión de Procesos Logísticos	Distancia Virtual	
PREGRADO	Licenciatura en Educación Infantil	Distancia Tradicional	
	Comunicación Social	Distancia Tradicional	
	Licenciatura en Educación Física, Recreación y Deporte	Distancia Tradicional	
	Administración Financiera	Distancia Tradicional	
	Administración de Empresas	Distancia Tradicional	
	Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras	Distancia Tradicional	
	Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo	Distancia Tradicional	
	Trabajo Social	Distancia Tradicional	
	Licenciatura en Educación Artística	Distancia Tradicional	
	Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Naturales y Educación Ambiental	Distancia Tradicional	
	Contaduría Pública	Distancia Tradicional	
	ESPECIALIZACIONES	Gerencia de Proyectos	Distancia Tradicional
		Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo	Distancia Tradicional
Gerencia Financiera		Distancia Tradicional	
MAESTRÍAS	Paz, Desarrollo y Ciudadanía	Distancia Virtual	
	Educación	Distancia Virtual	

EDUCACIÓN CONTINUA DIPLOMADOS	Administración Total de la Calidad	Diplomado – Virtual y Distancia
	Coaching y Liderazgo Transformacional	Diplomado – Virtual y Distancia
	Creando Valor Compartido	Diplomado – Virtual y Distancia
	Dimensión Social de la Evangelización	Diplomado – Virtual y Distancia
	Desarrollo de Productos de Alto Valor con Design Thinking	Diplomado – Virtual y Distancia
	Docencia con Énfasis en Manejo de Herramientas Digitales	Diplomado – Virtual y Distancia
	Emprendimiento	Diplomado – Virtual y Distancia
	Marketing Digital, U. Salamanca	Diplomado – Virtual y Distancia
	Energía Solar Fotovoltaica	Diplomado – Virtual y Distancia
	Gerencia de la Cadena de Valor	Diplomado – Virtual y Distancia
	Gerencia Estratégica de los Negocios con Balanced Scorecard - BSC	Diplomado – Virtual y Distancia
	Gestión Comercial	Diplomado – Virtual y Distancia
	Gestión de la Innovación	Diplomado – Virtual y Distancia

	Gestión Estratégica de los Procesos de Capital Humano	Diplomado – Virtual y Distancia
	Lean Entrepreneurship: Emprendimiento Ágil de los Negocios	Diplomado – Virtual y Distancia
	Marketing y Ventas	Diplomado – Virtual y Distancia
	Prevención y Gestión Avanzada de Riesgos Industriales	Diplomado – Virtual y Distancia
	Procesos Industriales de Café, Catación y Barismo	Diplomado – Virtual y Distancia
	Project Management	Diplomado – Virtual y Distancia
	Sistema General de Riesgos Laborales para Intermediarios de Seguros	Diplomado – Virtual y Distancia
	Soluciones Avanzadas para la Productividad	Diplomado – Virtual y Distancia
CURSOS	Básico Transporte de Mercancías Peligrosas en Vehículos de Carga	Curso – Virtual y Distancia
	Certificación Internacional – Seguridad y Salud en el Trabajo – POSH	Curso – Virtual y Distancia
	Asociatividad y Economía Solidaria	Curso Básico – Virtual y Distancia
	Mantenimiento de Computadores e Impresoras	Curso – Virtual y Distancia
	Sistema Operativo Windows-Office	Curso – Virtual y Distancia
	Innovación Corporativa	Curso – Virtual y Distancia

Internacional Certificado Manejo Defensivo	Curso – Virtual y Distancia
Entrenamiento Internacional para Profesional en Dirección de Proyectos (PMP)	Curso – Virtual y Distancia
Manejo Higiénico de los Alimentos	Curso – Virtual y Distancia

Anexo C: Ficha Técnica Encuesta Empresarial

FICHA TÉCNICA - ENCUESTA EMPRESARIAL			
1	PROCESO	Proyección Social	
2	DEPENDENCIA	Empleabilidad	
3	OBJETIVO	Conocer el porcentaje de satisfacción que tienen los clientes externos frente a la Calidad del Servicio, Oportunidad, Tecnología, Información y Recurso Humano, de los servicios que ofrece empleabilidad, desde el área de Centro Progresas.	
4	CARACTERÍSTICAS DE LA ENCUESTA	TIPO DE ENCUESTA	El diseño y aplicación de la encuesta se realiza utilizando las herramientas tecnológicas dispuestas por la web, garantizando el uso de la aplicación Googleforms y la protección de datos personales.
		MÉTODO A APLICAR	La encuesta se diseña tipo cuestionario, en escala Likert, con preguntas cerradas para calificar en escala, el cual consta de un modelo de 5 variantes de respuestas.
		FRECUENCIA DE APLICACIÓN	La aplicación de la encuesta es de manera virtual, por correo electrónico, a las empresas que se encuentran registradas en el portal y que han recibido los servicios de empleabilidad de Centro Progresas E.P.E.
5	MUESTRA	POBLACIÓN	Empresas inscritas en el portal de Empleo
		TAMAÑO DE LA POBLACIÓN	318
		NIVEL DE CONFIANZA	99%
		MÁRGEN DE ERROR	40%
		TAMAÑO DE LA MUESTRA	11
		TIPO DE MUESTREO	El muestreo es probabilístico, ya que se conoce el correo electrónico del personal de la empresa, del área de gestión humana, a quienes se aplica la encuesta conforme a su participación y atención en los servicios ofrecidos por Centro Progresas E.P.E.
6	VARIABLES DE MEDIDA	Calidad del Servicio, Oportunidad, Tecnología, Información y Recurso Humano	
7	FECHA DE APLICACIÓN	27 de Febrero de 2020	
8	MÉTODO PARA EL ANÁLISIS DE RESULTADOS	Plataforma web (GoogleForms) Microsof Excel	

Anexo D: Ficha Técnica Encuesta Estudiantes y Graduados

FICHA TÉCNICA - ENCUESTA ESTUDIANTES / GRADUADOS			
1	PROCESO		Proyección Social
2	DEPENDENCIA		Empleabilidad
3	OBJETIVO		Conocer el porcentaje de satisfacción que tienen los clientes internos frente a la Calidad del Servicio, Oportunidad, Tecnología, Información y Recurso Humano, de los servicios que ofrece empleabilidad, desde el área de Centro Progresá E.P.E.
4	CARACTERÍSTICAS DE LA ENCUESTA	TIPO DE ENCUESTA	El diseño y aplicación de la encuesta se realiza utilizando las herramientas tecnológicas dispuestas por la web, garantizando el uso de la aplicación Googleforms y la protección de datos personales.
		MÉTODO A APLICAR	La encuesta se diseña tipo cuestionario, en escala Likert, con preguntas cerradas para calificar en escala, el cual consta de un modelo de 5 variantes de respuestas.
		FRECUENCIA DE APLICACIÓN	La aplicación de la encuesta es de manera personal y directa, a los estudiantes y graduados que se encuentran en las instalaciones de la universidad.
5	MUESTRA	POBLACIÓN	Estudiantes y Graduados de UNIMINUTO
		TAMAÑO DE LA POBLACIÓN	150
		NIVEL DE CONFIANZA	90%
		MÁRGEN DE ERROR	20%
		TAMAÑO DE LA MUESTRA	16
	TIPO DE MUESTREO	El muestreo es aleatorio simple, en donde a cada participante, aleatoriamente, se le realiza la encuesta.	
6	VARIABLES DE MEDIDA		Calidad del Servicio, Oportunidad, Tecnología, Información y Recurso Humano
7	FECHA DE APLICACIÓN		28 de Febrero de 2020
8	MÉTODO PARA EL ANÁLISIS DE RESULTADOS		Plataforma web (GoogleForms) Microsoft Excel