

Plan de mejora para el proceso de difusión de vacantes de la Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín a través del SISE.

Autor

Juan Pablo García Cuartas



Asesor temático

Juan Carlos Bañol Betancur

Asesora metodológica

Isis Miosotis Álvarez Flórez

Universidad Autónoma Latinoamericana

Administración de Empresas

Medellín

2024

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo proponer un plan de mejoramiento en el proceso de difusión de las vacantes laborales ofertadas en la Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín a través del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo (SISE), este plan es centrado en la optimización de la estrategia de comunicación que tiene actualmente la entidad, con el fin de maximizar la visibilidad de las vacantes laborales y fomentar la participación de ciudadanos y empresas locales.

Se analizan las estrategias actuales, se integran mejoras centradas en el marketing digital, la colaboración con empresas locales, y se propone un sistema de evaluación continua de procesos internos. La implementación de este plan de mejoramiento busca potenciar la eficiencia y efectividad de la entidad, promoviendo una mayor participación ciudadana y colaboración empresarial en Medellín.

Palabras clave: Oficina pública de empleo, vacantes laborales, estrategia de comunicación, participación, marketing digital, participación ciudadana.

The present study aims to propose an improvement plan for the dissemination process of job vacancies offered by the Public Employment Office of the Special District of Science, Technology, and Innovation of Medellín through the Public Employment Service Information System. This plan is centered on optimizing the current communication strategy of the entity, with the aim of maximizing the visibility of job vacancies and fostering the participation of local citizens and businesses.

Current strategies are analyzed, and improvements focused on digital marketing and collaboration with local companies are integrated. Additionally, a system for continuous evaluation of internal processes is proposed. The implementation of this improvement plan seeks to enhance the efficiency and effectiveness of the entity, promoting greater citizen participation and business collaboration in Medellín.

Keywords: Public employment office, job vacancies, communication strategy, participation, digital marketing, citizen participation.

Agradecimientos

En la culminación de este proyecto, me gustaría expresar mi agradecimiento a asesores por su orientación valiosa y apoyo constante durante el desarrollo del presente trabajo. Además, agradezco a los compañeros de trabajo en la Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia Tecnología e Innovación de Medellín los cuales brindaron sus conocimientos y experiencias para enriquecer significativamente el proyecto. Por último, agradezco a mi familia y seres queridos por su apoyo incondicional y comprensión a lo largo de esta travesía académica.

Cada uno de ustedes desempeñó un papel importante en la culminación exitosa de este proyecto y estoy sinceramente agradecido por su contribución.

Tabla de contenido

1.	Formulación	6
1.1.	Planteamiento del problema	6
1.2.	Justificación	9
1.3.	Objetivos	10
1.3.1.	Objetivo general	10
1.3.2.	Objetivos específicos	10
1.4.	Alcance	10
1.5.	Marco de referencia	11
1.5.1.	Referente teórico	11
1.5.2.	Referente legal.....	13
1.6.	Metodología	20
1.6.1.	Enfoque	20
1.6.2.	Método.....	20
1.6.3.	Técnicas para la recolección y análisis de la información.....	21
1.6.4.	Consideraciones éticas	21
2.	Plan de Mejoramiento	21
2.1.	Diagnóstico organizacional/área/proceso	21
2.2.	Análisis del proceso	24
2.3.	Reformulación del proceso	25
2.4.	Descripción de las estrategias para mitigar la situación encontrada y conducirla a la mejora continua.	27
2.4.1.	Mejorar la difusión de la Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín para aumentar la visibilidad de sus vacantes ofrecidas a través del portal del SISE (F3, F4, A1)	29
2.4.2.	Implementar estrategias de marketing digital para llegar a un público más amplio: (F1, F3, O2)	30
2.4.3.	Aprovechar la reputación institucional para atraer a más empresas colaboradoras (F2, O1)	30
2.4.4.	Evaluar continuamente los procesos internos para identificar mejoras en la estrategia de comunicación de la entidad (D1, D2, D3, D4, A1, A2, A3)	31
3.	Plan de acción.....	31
3.1.	Objetivo.....	31
3.2.	Alcance	31

3.3.	Fecha de inicio y de cierre	31
3.4.	Actividades (desde el ciclo PHVA)	31
3.5.	Responsables	31
3.6.	Controles (seguimientos)	31
3.7.	Riesgos	31
4.	Recomendaciones.	33
5.	Conclusiones.....	34
6.	Bibliografía	35

Índice de tablas

Tabla 1,	Política Internacional.....	13
Tabla 2,	Constitución Política de Colombia	14
Tabla 3,	Código Sustantivo del Trabajo en Colombia	16
Tabla 4,	Análisis DOFA.....	29
Tabla 5,	Matriz plan de acción	32

Índice de figuras

Ilustración 1,	Diagrama general de la comunicación	12
Ilustración 2,	Flujograma del proceso actual para la publicación y gestión de vacantes de la Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín	23
Ilustración 3,	Flujograma de proceso de difusión de vacantes mejorado	26

Introducción

La Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín juega un papel crucial en la intermediación laboral regional, sirviendo de enlace entre los buscadores de empleo y las oportunidades laborales. Sin embargo, para alcanzar su máximo potencial y cumplir con eficacia su misión, es fundamental contar con una estrategia de comunicación efectiva que maximice la visibilidad de las vacantes laborales y promueva la participación ciudadana a través del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo (SISE). Sistema que ofrece dos modalidades de acceso: a través de los portales de atención virtual, como el enlace www.serviciodeempleo.gov.co, donde los trabajadores pueden registrar sus hojas de vida y consultar las vacantes disponibles, así como los empleadores pueden registrar sus empresas y vacantes; y visitando los puntos de atención operados por la Red de Prestadores, conformada por la Agencia Pública de Empleo a cargo del Servicio Nacional de Aprendizaje - Sena, agencias privadas de gestión y colocación de empleo, cajas de compensación familiar, agencias públicas y privadas de gestión y colocación de empleo, y bolsas de empleo. ((SISE), s.f.)

Este documento presenta un plan de acción diseñado para mejorar el proceso de difusión de vacantes de la Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín. Previo a la elaboración de este plan, se ha llevado a cabo un diagnóstico de la situación actual del proceso de difusión de vacantes de la entidad. Se proponen estrategias específicas, como el uso del marketing digital, la formación de alianzas estratégicas con empresas locales y la implementación de un sistema de evaluación continua, esto con el fin de brindar un servicio mejorado a la comunidad, facilitando la inserción laboral de los ciudadanos y contribuyendo al desarrollo económico de la región.

1. Formulación

1.1. Planteamiento del problema

En el contexto de desarrollo social y económico, el acceso a oportunidades laborales equitativas y significativas ha adquirido una importancia crítica en la búsqueda de la prosperidad individual y crecimiento colectivo. La problemática del acceso a empleos adecuados no solo es un desafío a nivel individual, sino que también tiene un impacto profundo en el tejido social y económico de las comunidades.

En este escenario, el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín se erige como la autoridad administrativa de la ciudad. Su misión se centra en la dirección y administración de los asuntos gubernamentales, así como en la prestación de servicios esenciales para la comunidad. La entidad opera con una estructura compuesta por 25 secretarías, cada una dedicada a temas clave como educación, salud, movilidad, cultura, entre otras. En esencia, el Distrito

busca fomentar tanto el bienestar como el desarrollo sostenible (Alcaldía de Medellín, 2023).

Dentro de las secretarías del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín se encuentra la Secretaría de Desarrollo Económico, la cual se ocupa de impulsar el crecimiento económico y la innovación en la ciudad mediante mecanismos de desarrollo empresarial, asociatividad, intermediación laboral, y alianzas sociales público - privadas. En su estructura administrativa, la Secretaría de Desarrollo Económico se compone de diversas subsecretarías, que desempeñan diversos roles para impulsar el desarrollo económico y la innovación en la ciudad. Estas subsecretarías incluyen el Despacho de la Secretaría de Desarrollo Económico, la Subsecretaría de Desarrollo Rural, la Subsecretaría de Turismo y la Subsecretaría de Creación y Fortalecimiento Empresarial (Alcaldía de Medellín, 2023).

En la localidad, la Subsecretaría de Crecimiento y Fortalecimiento Empresarial, es aquella que se encarga de realizar estrategias para promover el desarrollo y expansión de las empresas locales, y de esta forma fomentar la innovación, la competitividad y la creación de empleo. Ésta colabora estrechamente con el sector empresarial, brindando herramientas para fortalecer sus operaciones, acceder a mercados y enfrentar desafíos económicos. Su misión es contribuir al crecimiento sostenible y la prosperidad de la comunidad empresarial medellinense (Alcaldía de Medellín, 2023).

Dentro de las estrategias de la Subsecretaría de Crecimiento y Fortalecimiento Empresarial, se encuentra la Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia Tecnología e Innovación de Medellín, y su misión es “Ofrecer un servicio gratuito de gestión y colocación de empleo, entre personas desempleadas y empresas que tienen oportunidades laborales para ofrecer” (Oficina Pública de Empleo de Medellín, 2021).

El objetivo principal de la entidad es “Acercar la oferta y la demanda laboral; mediante el registro de los buscadores de empleo. Así mismo, disponer de la orientación ocupacional, el registro de empresas y publicación de oportunidades laborales” (Oficina Pública de Empleo de Medellín, 2021).

La Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín en su estructura administrativa, está conformada por cuatro roles, los cuales están diseñados para garantizar la operatividad en la prestación de sus servicios, las funciones de cada uno son: Asesor: Se encarga de registrar las hojas de vida de los aspirantes y los postulan a las vacantes disponibles; Intermediador: Estos establecen conexiones con empresas para obtener datos sobre las oportunidades laborales vigentes y las difunden, a su vez también se encargan de realizar ferias de empleo. Y, además, desempeñan una función de preselección a través de la plataforma del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo (SISE) canalizando currículums hacia las empresas; Administrativos: Su función es coordinar eventos internos y colaborativos con entidades públicas y privadas; Psicólogos: Brinda atención a la población abordando una variedad de temas relacionados con el empleo.

En Colombia, por mandato constitucional, el Ministerio de Trabajo es la entidad que se encarga de revisar y regular los asuntos relacionados al empleo en el país. Fue creado en 1957 y su misión es “Formular, adoptar y orientar la política pública en materia laboral que contribuya a mejorar la calidad de vida de los colombianos, para garantizar el derecho al trabajo decente, mediante la identificación e implementación de estrategias de generación y formalización del empleo; respeto a los derechos fundamentales del trabajo y la promoción del diálogo social y el aseguramiento para la vejez” (Ministerio del Trabajo Colombia, 2023). Entre las responsabilidades del ministerio del trabajo se encuentran, la regulación laboral, derechos de los trabajadores, mediación de conflictos laborales, Inspección y vigilancia, formulación de políticas laborales y la promoción del trabajo decente.

Dentro de las estrategias del Ministerio de Trabajo, se encuentra el Servicio Público de Empleo (SISE), una iniciativa del Gobierno Nacional que busca el encuentro entre la oferta y la demanda laboral del país de manera transparente, ágil y eficiente. Ayuda a los trabajadores a encontrar un empleo adecuado a su perfil y a los empleadores a contratar trabajadores de acuerdo con sus necesidades, para aumentar la productividad y competitividad de sus empresas.

Actualmente, la Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, se enfrenta a un desafío crucial: la insuficiente cantidad de personas que postulan a las vacantes laborales que la entidad oferta en el Servicio de Información para el Servicio Público de Empleo (SISE). A pesar de los esfuerzos de la entidad por publicitar las oportunidades laborales, existe una brecha evidente en la divulgación de la información sobre las vacantes. Las estrategias actuales de comunicación parecen no ser lo suficientemente efectivas para alcanzar a la audiencia objetivo de manera eficaz. La falta de visibilidad de las oportunidades laborales puede atribuirse a diversos factores, como la falta de conocimiento sobre las plataformas de información, la inadecuación de los canales de comunicación utilizados y la falta de conexión entre las características de los candidatos y los requisitos de las vacantes.

A pesar de los avances tecnológicos y las múltiples vías de comunicación disponibles, la falta de visibilidad de las oportunidades laborales se presenta como una limitante constante. Este fenómeno puede atribuirse a una serie de factores interrelacionados que convergen para generar este escenario. En primer lugar, se encuentra desconocimiento sobre el boletín de vacantes que se oferta desde la Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, esto contribuye a que muchos posibles candidatos no estén al tanto de las oportunidades laborales que se ofrecen a través de la entidad.

La falta de acceso a información limita significativamente la capacidad de los ciudadanos para tomar decisiones informadas sobre la búsqueda de empleo y explotar al máximo las oportunidades disponibles. Además, los canales de comunicación utilizados para divulgar las vacantes laborales pueden ser inadecuados para llegar de manera efectiva a la audiencia adecuada. La elección de canales inapropiados o la falta de diversificación en las estrategias de

comunicación pueden resultar en que gran parte de la población interesada quede excluida de la información sobre las oportunidades de empleo.

Asimismo, una desconexión entre las características y habilidades de los candidatos y los requisitos específicos demandados por las vacantes laborales amplifica el problema. La falta de correspondencia entre los perfiles de los demandantes de empleo y las necesidades específicas de las empresas que ofrecen las vacantes puede generar un desincentivo para postularse, ya que los candidatos podrían sentir que no cumplen con los requisitos o que no encajan en el perfil solicitado.

La ausencia de participación en las vacantes laborales ofertadas a través de la entidad no solo afecta a las empresas en búsqueda de personal, sino que también tiene consecuencias más amplias para el tejido social y económico de la ciudad. La insuficiencia en la postulación de trabajadores a las oportunidades laborales puede contribuir al indicador del desempleo, lo que, a su vez, puede agravar las desigualdades socioeconómicas y obstaculizar el desarrollo sostenible de la localidad.

Frente a este escenario, se realizará un plan de mejoramiento en la Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, para dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿Qué aspectos necesitan ser mejorados dentro de la estrategia de comunicación en la Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín para aumentar la visibilidad y la participación de los ciudadanos en las vacantes ofrecidas a través del Sistema de Información para el Empleo (SISE)?

1.2. Justificación

"La comunicación efectiva es el puente que conecta la información con la comprensión y la acción." — John C. Maxwell.

El presente trabajo se justifica ante la necesidad de implementar un plan de mejoramiento en la estrategia del proceso de difusión de vacantes de la Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín a través del SISE.

Ante esto, halla su justificación en cuatro puntos claves. Primero, fortalece la institución al mejorar su estrategia de comunicación, permitiendo que la Oficina Pública de Empleo cumpla de manera efectiva su misión de facilitar la inserción laboral de la población, consolidando así su papel como entidad de servicio público. Segundo, contribuye al crecimiento económico al satisfacer la demanda de personal de las empresas, promoviendo el desarrollo empresarial y atrayendo inversión a nivel local. Tercero, optimiza los recursos al reducir el tiempo y los recursos necesarios para llenar las vacantes, mejorando así la eficiencia de los procesos. Cuarto, impulsa la inclusión social al llegar a un público más amplio y

diverso a través de una comunicación efectiva, promoviendo el acceso equitativo a oportunidades laborales.

Considerando esto, el plan de mejoramiento da una respuesta necesaria y estratégica para abordar la falta de participación de candidatos en las vacantes laborales de la Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín. Su implementación puede generar un impacto positivo tanto a nivel individual como colectivo, contribuyendo al desarrollo económico y social de la comunidad.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Proponer un plan de mejoramiento que maximice la visibilidad de las vacantes laborales ofertadas por la Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín a través del portal SISE.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar las estrategias de comunicación de la oferta de vacantes laborales que tiene implementada la Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín a través del portal SISE.

Documentar el proceso de comunicación de la oferta de vacantes laborales que tiene implementada la Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín a través del portal SISE.

Diseñar un plan de acción que potencie el proceso de comunicación de la oferta de vacantes laborales que tiene implementada la Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín a través del portal SISE.

1.4. Alcance

El alcance se da en función de la presentación de un plan de acción que comprende inicialmente el diagnóstico del proceso de difusión actual de las vacantes laborales ofrecidas por la Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín a través del portal SISE. Asimismo, implica el desarrollo e implementación de estrategias destinadas a maximizar la visibilidad de estas vacantes laborales. El objetivo es identificar las deficiencias y amenazas existentes en el proceso de comunicación actual, aprovechando las fortalezas y oportunidades disponibles para fortalecer la eficacia y alcance de la entidad en la difusión de oportunidades laborales.

1.5. Marco de referencia

1.5.1. Referente teórico

En este marco teórico, se abordarán teorías y conceptos interrelacionados para enriquecer la comprensión de la problemática relacionada con la falta de trabajadores que se postulan a las vacantes ofrecidas por la Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín a través del portal del SISE. Esto enfocado a la proposición de un plan de mejora en la estrategia de comunicación actual de la entidad.

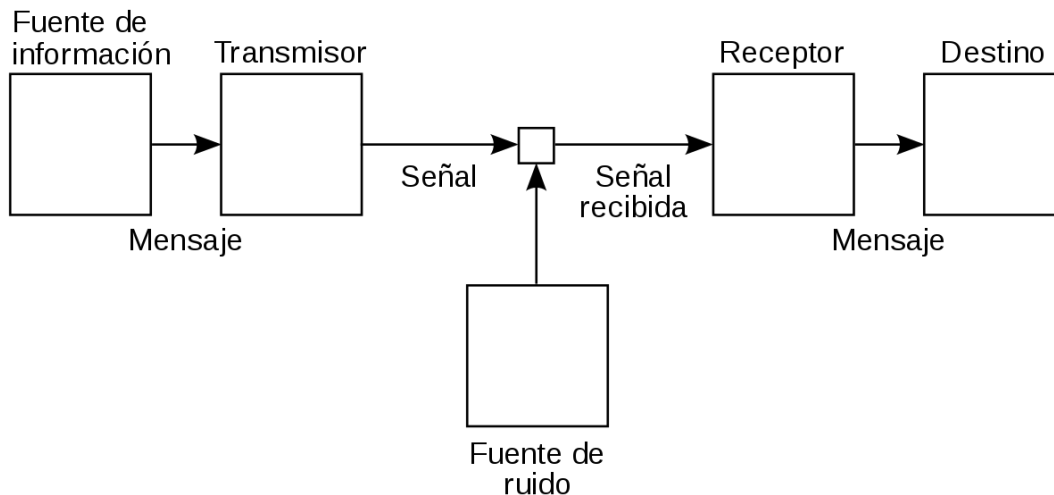
Inicialmente, la Teoría de los Sistemas, desarrollada por Ludwig von Bertalanffy (1950), proporciona un enfoque conceptual que permite entender cómo los diferentes componentes interactúan y se influyen mutuamente en un sistema interconectado. Esta teoría destaca la interdependencia de los elementos clave en una organización y resalta la importancia de ver los desafíos como problemas en el funcionamiento general del sistema "La comprensión del sistema como un todo lleva al conocimiento del comportamiento de sus partes. (Von Bertalanffy, 1950) ". En este caso, la Oficina Pública de Empleo puede ser considerada como un sistema en sí mismo, donde los elementos clave como los canales de comunicación, los buscadores de empleo, las vacantes laborales y las estrategias de difusión están intrínsecamente relacionados y se influyen unos a otros.

En este sentido, se reconoce que los desafíos, como la falta de participación de los ciudadanos en las vacantes, no pueden abordarse de manera aislada. En lugar de eso, deben ser vistos como problemas en el funcionamiento general del sistema. Por ejemplo, la falta de comunicación efectiva puede tener un impacto negativo en la capacidad de la oficina para atraer a candidatos adecuados para las vacantes, lo que refleja la interdependencia de los componentes del sistema.

La Teoría de los Sistemas también subraya la importancia de la retroalimentación y la adaptación en los sistemas. "La información que fluye a través de los lazos de retroalimentación es crucial para entender cómo los sistemas se adaptan y mantienen su equilibrio interno" (Von Bertalanffy, 1950).

Además de la Teoría de los Sistemas, la Teoría de la Comunicación desarrollada por Claude E. Shannon y Warren Weaver (1949), ofrece herramientas conceptuales para analizar cómo se transmite la información en un sistema. "La teoría de la comunicación se ocupa de dos tareas fundamentales: cómo se puede medir la cantidad de información, y cómo se puede transmitir esta información con la mayor eficiencia posible" (Claude E. Shannon y Warren Weaver, 1949).

Ilustración 1, Diagrama general de la comunicación



Fuente: Shannon & Weaver (1948: 7, 34)

En la anterior representación visual (figura 1) se muestran los procesos de comunicación que involucra la fuente de información (de donde proviene la información), transmisor (emisor), mensaje, canal, y un receptor. Este modelo puede ser de gran utilidad para abordar la problemática de la falta de participación de los ciudadanos en las vacantes laborales de la Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín.

La comprensión de las teorías presentadas hasta ahora sienta las bases para el mejoramiento de la estrategia de comunicación actual de la Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín y de esta forma abordar la problemática de la falta de participación de los ciudadanos en las vacantes laborales ofrecidas por la entidad a través del SISE.

Luego de conocer la estructura comunicativa planteada anteriormente, es relevante entender cómo influir en las decisiones y comportamientos de las personas a través de la comunicación. Robert Cialdini (2022) propone seis principios fundamentales de persuasión: reciprocidad, compromiso y coherencia, prueba social, autoridad, simpatía y escasez. Estos principios pueden aplicarse para aumentar la participación de los ciudadanos en las vacantes laborales a través de estrategias de comunicación efectivas. (Cialdini, 2022)

Aplicar estos principios en la mejora de la estrategia de comunicación puede ser efectivo para aumentar la participación de los ciudadanos en las vacantes laborales. Por ejemplo, el principio de reciprocidad sugiere que cuando se ofrece algo de valor primero, las personas son más propensas a responder de manera positiva. El principio de prueba social sostiene que las personas tienden a imitar las acciones de los demás en situaciones inciertas. Mostrar testimonios o historias

de éxito de personas que han encontrado empleo a través de la oficina podría inspirar a otros a seguir su ejemplo. Además, presentar la cantidad de personas que ya se han postulado a ciertas vacantes podría generar un sentido de urgencia y competitividad, basado en el principio de escasez. La autoridad también desempeña un papel crucial en la persuasión. La presentación de la Oficina Pública de Empleo como una fuente confiable y experta en la búsqueda de empleo puede aumentar la credibilidad y la confianza de los buscadores de empleo en las vacantes presentadas y generando confiabilidad al ser una entidad de servicio público de la localidad.

La aplicación de estos principios de persuasión y comunicación eficiente en la estrategia puede ayudar a crear mensajes y contenidos que generen un mayor impacto y motivación en los buscadores de empleo. Así, se fomentará una mayor participación en el proceso de selección y contribuirá al mejoramiento.

1.5.2. Referente legal

La Constitución de un país no solo es un compendio de leyes y regulaciones, sino también un reflejo de los valores, principios y aspiraciones de una sociedad. En Colombia, la importancia del trabajo decente y los derechos laborales está arraigada en su Constitución, que reconoce el trabajo como un derecho fundamental y un pilar esencial para el desarrollo personal y colectivo. La Constitución Política de Colombia establece las bases para la regulación del trabajo y las relaciones laborales. No obstante, es importante destacar que, Colombia es miembro de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y ha ratificado varios de sus convenios y tratados.

Entre estos convenios, para el presente trabajo es importante mencionar el convenio N.º 81 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) el cual trata sobre la Inspección del Trabajo y fue adoptado en 1947. Como objetivo principal tiene establecer normas y directrices para la creación y operación de sistemas de inspección laboral en los países miembros de la OIT. El propósito es asegurar que las leyes laborales se cumplan efectivamente, protegiendo los derechos de los trabajadores y promoviendo un entorno laboral seguro y justo. (ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO, 2023).

Tabla 1, Política Internacional

Convenio	Definición	Aplicación
Convenio N.º 81 de la Organización Internacional del Trabajo -OIT- (Art. 5)	La autoridad competente de cada país deberá adoptar las medidas pertinentes para fomentar: La cooperación efectiva de los servicios de inspección	Destaca la importancia de la colaboración entre los funcionarios de inspección, los empleadores y los trabajadores o sus organizaciones. De aquí surge la necesidad de

	<p>con otros servicios gubernamentales y con instituciones, públicas o privadas, que ejerzan actividades similares; La colaboración de los funcionarios de la inspección con los empleadores y trabajadores o sus organizaciones. (ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO, 2023)</p>	<p>establecer un diálogo constructivo entre la Oficina Pública de Empleo, las empresas que ofrecen empleo y los propios trabajadores. Esto puede incluir la retroalimentación sobre las condiciones laborales, la identificación de áreas problemáticas y la búsqueda conjunta de soluciones que beneficien a todas las partes involucradas.</p>
--	--	--

Nota. Elaboración propia con información de Organización Internacional del Trabajo -OIT- (2023).

Constitución Política de Colombia.

La Constitución Política de Colombia, en el preámbulo, establece la búsqueda de la justicia, la equidad y la solidaridad como valores fundamentales de la nación. Estos valores se cristalizan en el artículo 25, que consagra el derecho al trabajo en condiciones dignas y justas. El trabajo decente, entendido como aquél que asegura un salario adecuado, jornadas razonables, seguridad social, y respeto a la dignidad humana, se erige como un objetivo nacional que no solo impacta a los individuos, sino que también contribuye al bienestar colectivo y al crecimiento sostenible. (CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA, 1991)

Tabla 2, Constitución Política de Colombia

Constitución Política de Colombia	Definición	Aplicación
Artículo 2	<p>“Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.” (CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA, 1991)</p>	<p>Este respalda la importancia de promover el bienestar general, los derechos laborales y la participación ciudadana. Estos elementos son relevantes puesto que se busca proponer un plan de mejora en la estrategia de comunicación de la Oficina Pública de Empleo para abordar la problemática de la falta de trabajadores que se postulan a las vacantes laborales, contribuyendo así a la promoción de estos</p>

		principios constitucionales.
Artículo 25	<p>“El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.” (CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA, 1991)</p>	<p>Principios y objetivos que son esenciales para garantizar el bienestar de los ciudadanos y el progreso de la sociedad en su conjunto. Implica que los trabajadores tienen el derecho de acceder a empleos que les permitan desarrollarse personal y profesionalmente, sin ser sometidos a explotación, discriminación o abusos laborales. El Estado tiene la obligación de velar por que se respeten estos principios, promoviendo la creación de empleos de calidad y regulando las condiciones laborales. Así mismo, reconoce que el trabajo es objeto de protección especial por parte del Estado. Esto significa que el gobierno debe establecer normativas y regulaciones que aseguren que los trabajadores tengan condiciones laborales adecuadas, salarios justos, jornadas de trabajo razonables y acceso a seguridad social.</p>
Artículo 26	<p>“Toda persona es libre de escoger profesión u oficio. La ley podrá exigir títulos de idoneidad. Las autoridades competentes inspeccionaran y vigilaran el ejercicio de las profesiones. Las ocupaciones, artes y oficios que no exijan formación académica son de libre ejercicio, salvo aquellas que impliquen un riesgo social.”, (CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA,</p>	<p>respalda el esfuerzo del presente trabajo puesto que, al mejorar la comunicación y el acceso a oportunidades laborales para los ciudadanos, se establece que todas las personas son libres de escoger su profesión u oficio. Esto significa que los individuos tienen la autonomía para elegir el camino laboral que mejor se adapte a sus habilidades, intereses y</p>

	1991)	metas. También reconoce que las ocupaciones, artes y oficios que no requieren formación académica deben recibir el mismo tratamiento. Esto implica que todas las opciones laborales, independientemente de si requieren títulos académicos, deben ser consideradas de manera igualitaria. La estrategia de comunicación puede destacar la diversidad de oportunidades laborales disponibles y cómo los candidatos pueden buscar opciones que se alineen con sus habilidades y preferencias.
--	-------	---

Nota. elaboración propia con información de la Constitución Política de Colombia (1991).

Tabla 3, Código Sustantivo del Trabajo en Colombia

Leyes	Definición	Aplicación
Ley 1636 de 2013	Establece la creación de la Unidad del Servicio Público de Empleo (SISE) en Colombia. El SISE es una plataforma para el encuentro entre la oferta y la demanda laboral, promoviendo la intermediación laboral de manera transparente y eficiente (CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA, 1991).	Funciona como una plataforma clave para la intermediación laboral eficiente y transparente. La implementación del SISE por el Ministerio de Trabajo se convierte en una pieza fundamental al abordar la falta de visibilidad en las oportunidades laborales y la inadecuación de los canales de comunicación. Esta normativa se alinea con el objetivo de definir una estrategia de comunicación efectiva para aumentar la participación en las vacantes de empleo ofrecidas por la Oficina

		<p>Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, contribuyendo así al desarrollo económico y social de la localidad. La misma da refuerzo a la importancia de optimizar la divulgación de oportunidades laborales a través del SISE, en consonancia con el enfoque de políticas nacionales para reducir el desempleo y mejorar las condiciones laborales</p>
<p>Ley 1429 de 2010</p>	<p>Busca promover la formalización laboral y establece beneficios para las micro y pequeñas empresas en Colombia. desempeña un papel significativo en el panorama laboral del país al promover la formalización de empresas y la generación de empleo</p>	<p>Es importante mencionar esta ley puesto que se torna crucial al abordar el desafío de acceso a oportunidades laborales y la mejora de las condiciones de trabajo. Se considera cómo la Ley 1429 busca impulsar la competitividad y el emprendimiento, lo cual se alinea con el propósito de definir una estrategia de comunicación efectiva para aumentar la participación en las vacantes de empleo ofrecidas por la Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín. La conexión entre esta ley y el proyecto subraya la importancia de políticas que incentiven la creación de empleo y la formalización empresarial para un desarrollo económico sostenible.</p>
<p>Ley 1780 de 2016</p>	<p>fomenta el emprendimiento y establece medidas para fortalecer la actividad empresarial y la generación</p>	<p>Conocida como la Ley de Formalización y Generación de Empleo Juvenil, desempeña un</p>

	de empleo	papel fundamental en la promoción del empleo y la inserción laboral de los jóvenes. Esta ley adquiere relevancia al abordar el acceso a oportunidades laborales y la reducción del desempleo juvenil. Esta busca incentivar la contratación de jóvenes y fomentar la inclusión laboral, en sintonía con el propósito de diseñar una estrategia de comunicación efectiva para incrementar la participación en las vacantes de empleo ofrecidas por la Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín.
Ley 789 de 2002	"Por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo de Trabajo" (COLOMBIA, 2023).	Es una normativa de gran relevancia en Colombia que introdujo reformas sustanciales en el ámbito laboral y que tuvo un impacto significativo en las relaciones entre empleadores y trabajadores en el país. Esta ley se desarrolló en el contexto de la búsqueda de soluciones para enfrentar desafíos económicos y sociales, y se enfocó en flexibilizar algunas regulaciones laborales para estimular la generación de empleo, la formalización laboral y la competitividad empresarial. Uno de los elementos clave de esta Ley, fue la modificación de las modalidades de contratación laboral, permitiendo la implementación de contratos de trabajo por horas, así como contratos a

		<p>término fijo para labores específicas. Estas modalidades buscaban brindar a los empleadores mayor flexibilidad en la contratación y adaptación a las necesidades cambiantes del mercado laboral, pero también generaron debates en torno a la precarización del empleo y la posible vulneración de derechos laborales.</p>
--	--	---

Nota. Elaboración propia con información del Código Sustantivo del Trabajo (2011)

Normativa local

El Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín se enmarca en las políticas y normativas nacionales relacionadas con el empleo y la intermediación laboral (Mencionadas anteriormente). Aunque el SISE es una iniciativa a nivel nacional, su implementación y funcionamiento se da en el ámbito local, como en el caso de Medellín, está influenciada por las regulaciones nacionales y las necesidades específicas de la región.

Es de recordar que la regulación del SISE, se basa en la Ley 1636 de 2013, que establece los lineamientos generales para la organización y operación del servicio público de empleo en Colombia y que, a su vez, esta ley define la estructura y el funcionamiento del sistema, así como las responsabilidades de los diferentes actores involucrados, incluyendo las agencias públicas y privadas de empleo. Siendo este el caso del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, la regulación del SISE se alinea con las políticas de desarrollo económico y social de la región. La Secretaría de Desarrollo Económico, dentro de la estructura administrativa del Distrito, juega un papel clave en la implementación y regulación del SISE. Esta entidad se encarga de impulsar el crecimiento económico y la generación de empleo en diversos sectores, incluyendo la innovación y la tecnología.

La regulación local puede implicar adaptaciones y enfoques específicos para atender las necesidades de la población y las empresas de Medellín. Por ejemplo, la estrategia de comunicación para aumentar la visibilidad y la participación en las vacantes laborales a través del SISE debe considerar las características demográficas, culturales y socioeconómicas de la ciudad. Además, la regulación local también puede influir en la colaboración con otras entidades locales, como universidades, empresas y organizaciones de la sociedad civil, para fortalecer la intermediación laboral y mejorar el acceso a oportunidades de empleo.

1.6. Metodología

1.6.1. Enfoque

El enfoque del presente plan de mejora es de carácter cualitativo y se entiende por ello que busca comprender los fenómenos sociales desde la perspectiva de los participantes, explorando significados, experiencias y contextos de manera holística. En concordancia con este enfoque, se adopta la definición teórica proporcionada por Creswell (2013), quien establece que “la investigación cualitativa es un proceso de investigación basado sobre una tradición metodológica de investigación que explora un problema humano o social. El investigador construye un cuadro holístico, complejo, analiza palabras, reporta visiones detalladas de los informantes, y conduce el estudio en un contexto natural” (Creswell, 2013)

1.6.2. Método

El método Deming, denominado así por su creador Edward Deming, se fundamenta en la aplicación del ciclo de la planeación, el hacer, el verificar y del actuar (PHVA) que debe establecer la organización en cada uno de sus procesos comenzando por el más significativo y de ahí en adelante. Este ciclo es un instrumento que se centra en la resolución de problemas y el mejoramiento continuo, por medio de un diagnóstico inicial para identificar las situaciones a mejorar comparando los planes con los resultados, luego se analiza el resultado no deseado, se replantea un nuevo diseño de medidas que minimice el problema con el fin de acercarse a un resultado aceptable. Lo cual permite crecer sistemáticamente basándose en la mejora continua y la innovación (UMNG, 2019, pág. 32).

Las cuatro etapas del ciclo son:

Planificar: En esta etapa, se establecen los objetivos y metas específicas que se desean lograr. También se identifican los procesos clave que se van a mejorar. Se desarrolla un plan detallado que describe cómo se llevarán a cabo las mejoras. (Deming, 1986).

Hacer: En esta fase, se implementa el plan desarrollado en la etapa de planificación. Es donde se ejecutan las acciones definidas. Durante esta etapa, se recopilan datos y se realizan las actividades planificadas. (Deming, 1986)

Verificar: Aquí se evalúa el desempeño del proceso o sistema. Se comparan los resultados obtenidos con los objetivos y metas establecidos en la etapa de planificación. La verificación implica el análisis de datos y la identificación de posibles desviaciones. (Deming, 1986)

Actuar: Basándose en la información recopilada en la etapa de verificación, se toman medidas correctivas y se ajusta el proceso para mejorar su desempeño. Se implementan cambios basados en lecciones aprendidas durante el ciclo y se actualiza el plan para la próxima iteración. (Deming, 1986)

1.6.3. Técnicas para la recolección y análisis de la información

En este apartado, se describirán las técnicas utilizadas para recolectar y analizar la información necesaria para desarrollar el plan de mejora de la Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín.

Inicialmente, se llevará a cabo una revisión documental la cuál es “una recopilación de las investigaciones más significativas publicadas anteriormente sobre su tema. A diferencia de una bibliografía anotada o un trabajo de investigación que haya escrito en otras clases, la revisión de literatura esbozará, evaluará y sintetizará investigaciones relevantes y relacionará esas fuentes con su propia pregunta de investigación. Es mucho más que un resumen de toda la literatura relacionada. Una buena revisión bibliográfica sienta las bases para la importancia del problema que aborda su proyecto de investigación define las ideas principales en su pregunta de investigación y sus interrelaciones” (Matthew DeCarlo, s.f).

Adicionalmente, se llevará a cabo una entrevista estructurada, entendiendo esta como una entrevista en la cual “las preguntas se fijan de antemano, con un determinado orden y contiene un conjunto de categorías u opciones para que el sujeto elija. Se aplica en forma rígida a todos los sujetos del estudio. Tiene la ventaja de la sistematización, la cual facilita la clasificación y análisis, asimismo, presenta una alta objetividad y confiabilidad” (Laura Díaz-Bravo, 2013).

Como herramienta estratégica clave para evaluar la situación y orientar decisiones informadas se utilizará el análisis DOFA la cual es una herramienta útil para la toma de decisiones, ya que permite identificar los factores que pueden afectar el resultado. Al analizar las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas, se pueden tomar decisiones informadas que maximicen los resultados positivos y minimicen los riesgos. (Universidad de los Andes, Colombia, 2023)

1.6.4. Consideraciones éticas

En el transcurso de este trabajo, se han mantenido principios éticos para garantizar la integridad y el respeto hacia todas las partes involucradas. Inicialmente, se obtuvo el consentimiento informado de los participantes antes de recopilar información a través del cuestionario. Se les explicó claramente el propósito de la encuesta, se respetó su derecho a participar de manera voluntaria, sin coacción ni consecuencias negativas.

La información recopilada se ha empleado exclusivamente para fines académicos relacionados con la elaboración de un plan de mejora para la Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín. Se ha asegurado que estos datos no se utilicen de manera inapropiada ni se divulguen más allá del alcance de este proyecto, protegiendo así los intereses de los participantes y la ética de la investigación.

2. Plan de Mejoramiento

2.1. Diagnóstico organizacional/área/proceso

A partir de la revisión documental en particular de la articulación empresarial de la Secretaría de Desarrollo Económico, del proceso de capacitación y de empalme de dicha secretaria y de textos propios del área, se describe el paso a paso del proceso actual de la Oficina Pública de Empleo para la publicación y gestión de vacantes laborales.

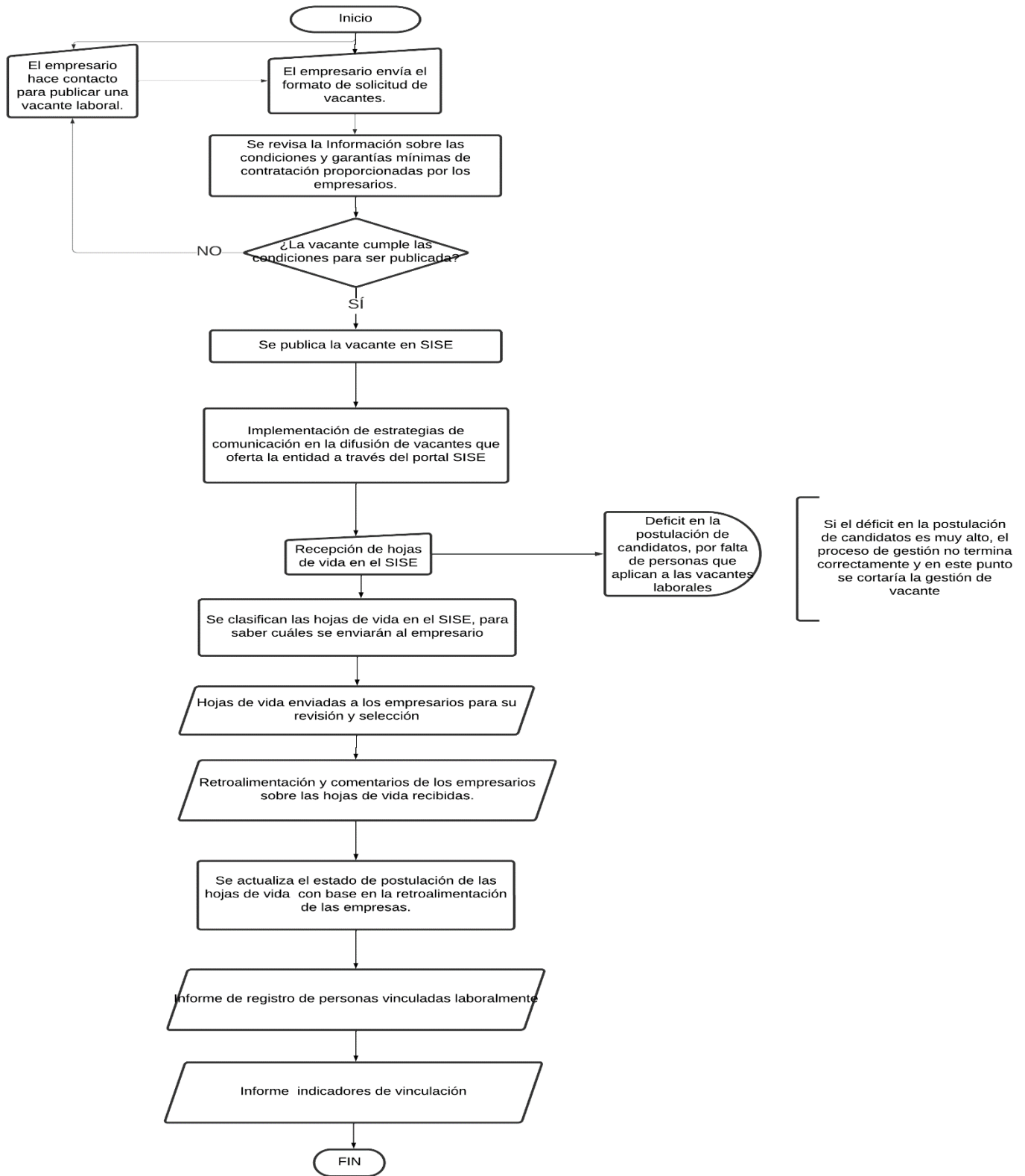
La entrada de información se produce cuando el empresario envía el formato de solicitud de vacante o se comunica directamente para publicar la misma. El primer paso implica revisar las condiciones y garantías mínimas de contratación proporcionadas por el empresario.

Luego, se procede a publicar la vacante en el portal SISE, y posteriormente, se reciben las hojas de vida a través del portal. En este punto identifica un problema crucial, ya que no se está recibiendo un número suficiente de hojas de vida para las vacantes disponibles, lo que indica un déficit en la postulación de candidatos.

Se clasifican las hojas de vida en el sistema para identificar aquellas que se envían al empresario. A medida que los candidatos se postulan, se actualiza el estado de sus hojas de vida según la retroalimentación de las empresas.

Finalmente, como salidas, se envían las hojas de vida seleccionadas a los empresarios para su revisión y se recopila la retroalimentación sobre las hojas de vida recibidas. Además, se generan informes que documentan el registro de personas vinculadas laboralmente y proporcionan indicadores clave del proceso de vinculación.

Ilustración 2, Flujograma del proceso actual para la publicación y gestión de vacantes de la Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín



Nota. Elaboración propia con información fruto de la revisión documental

2.2. Análisis del proceso

Entender el flujograma de procesos resulta crucial en la concepción del plan de mejora de la Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, puesto que sirve para identificar oportunidades de mejora en los procedimientos que se dan entre las entradas y salidas del proceso completo.

Identificación de Puntos Críticos: Ver el funcionamiento actual de los procesos de la entidad, permitió identificar los puntos críticos que afectan negativamente la postulación de ciudadanos a las vacantes laborales ofrecidas por la entidad a través del SISE, estos puntos se encuentran en las entradas, específicamente en la recepción de hojas de vida en el SISE y esto es debido a:

Primero, la demora en la aprobación de la información por parte del área de comunicaciones del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín ha llevado a que algunas vacantes ya hayan vencido o estén a punto de vencer cuando finalmente se aprueban, lo que afecta negativamente la participación de los ciudadanos y la eficiencia en la colocación de empleo, esto es especialmente problemático ya que las vacantes de empleo suelen tener una fecha límite de aplicación y, por lo tanto, la tardanza en la aprobación reduce drásticamente el tiempo que los buscadores de empleo tienen para postularse.

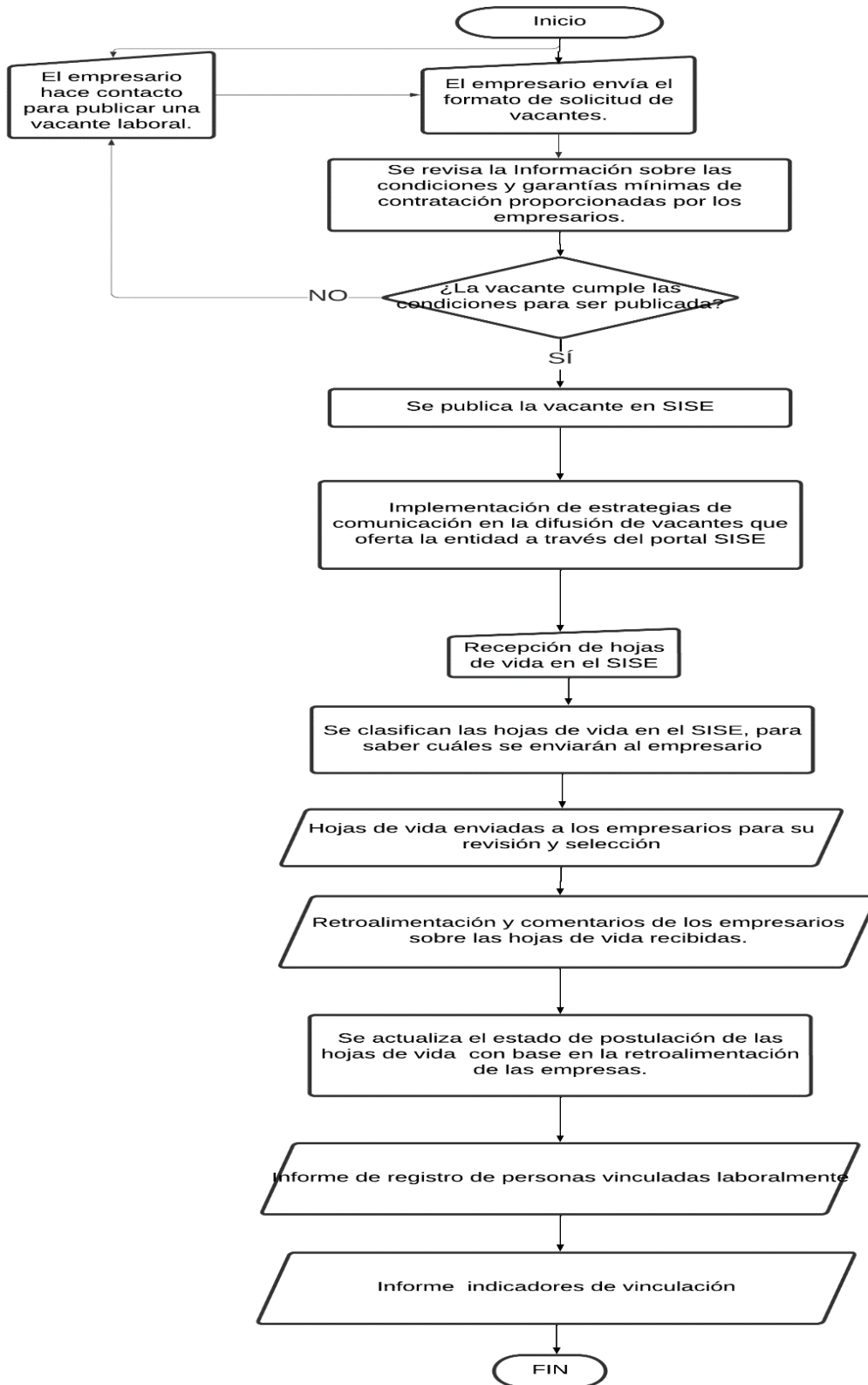
Segundo, la falta de una estrategia de comunicación para la publicación y promoción del boletín de vacantes constituye un desafío significativo. Actualmente, la divulgación se lleva a cabo de manera informal mediante grupos de trabajo en WhatsApp. Esta práctica, aunque común, limita considerablemente la visibilidad de las vacantes laborales entre la población en búsqueda de empleo. La falta de una estrategia de comunicación estructurada para la difusión dificulta que los ciudadanos se enteren de las oportunidades disponibles, lo que puede resultar en una desconexión entre la oferta y la demanda laboral. En consecuencia, abordar esta deficiencia se presenta como una oportunidad clave para mejorar la eficacia y alcance de la divulgación de vacantes en la Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín.

Tercero, la página web de la alcaldía de Medellín, dedicada al tema del empleo, enfrenta un desafío fundamental. La falta de eficacia en la funcionalidad de la página web obstaculiza la experiencia de los buscadores de empleo al dificultar la búsqueda y aplicación a las vacantes disponibles. Abordar estas deficiencias se presenta como una oportunidad estratégica para potenciar la presencia y utilidad de la plataforma web, mejorando así el acceso y participación de los ciudadanos en la búsqueda de empleo a través de la Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín.

2.3. Reformulación del proceso

Las debilidades previamente mencionadas están directamente relacionadas con la falta de una estrategia de comunicación que difunda satisfactoriamente las ofertas de empleo que promueve la Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín a través del SISE, lo cual conlleva a la falta de participación de los ciudadanos en las oportunidades laborales y la incapacidad de la entidad para cumplir completamente con las solicitudes de las empresas. Por lo tanto, es fundamental abordarlas en el plan de mejora de la estrategia de comunicación para lograr una colocación de empleo más efectiva y satisfactoria tanto para los buscadores de empleo como para las empresas colaboradoras. La figura 3 muestra la implementación de mejoras en el flujograma de procesos para la publicación y gestión de vacantes en la entidad.

Ilustración 3, Flujoograma de proceso de difusión de vacantes mejorado



Fuente: Elaboración propia.

2.4. Descripción de las estrategias para mitigar la situación encontrada y conducirla a la mejora continua.

Las estrategias para mitigar la situación identificada y promover la mejora continua se realiza con ayuda de la matriz DOFA, la herramienta ha sido alimentada por la revisión documental, la información obtenida de entrevistas estructuradas a tres compañeros de trabajo del área de intermediación laboral y la experiencia personal en el uso de la plataforma SISE. Las estrategias por proponer están diseñadas para abordar tanto las debilidades y amenazas identificadas como para aprovechar las fortalezas y oportunidades presentes en la gestión actual de vacantes laborales.

Debilidades (D)

En el proceso de evaluación de la organización, se han identificado debilidades internas que guardan una estrecha relación con el problema central que buscamos mejorar. Entre estas debilidades, destaca la falta de canales efectivos de difusión. Esta carencia parece estar directamente relacionada con la insuficiente participación de los ciudadanos en las vacantes laborales ofrecidas. Además, se evidencia una limitada diversidad en las estrategias de comunicación utilizadas, lo que podría estar restringiendo la difusión de información a un público más amplio y variado. La baja tasa de respuesta a las oportunidades laborales publicadas también constituye una debilidad significativa, sugiriendo que la estrategia actual no logra captar el interés de posibles candidatos de manera efectiva. Finalmente, la falta de retroalimentación por parte de los usuarios acerca de la eficacia de la comunicación representa otro punto crítico. Esta falta de retroalimentación dificulta la evaluación y mejora de la estrategia de comunicación. Estas debilidades internas, al identificarse, se convierten en puntos de partida fundamentales para abordar de manera precisa el problema principal: la falta de participación de los ciudadanos en las oportunidades laborales.

Oportunidades (O)

Las oportunidades externas identificadas en el contexto del mercado laboral local y los avances en tecnología de la información y comunicación sugieren posibles soluciones al problema central de falta de participación de los trabajadores en las vacantes. Estas oportunidades ofrecen caminos potenciales para abordar el desafío. Los avances tecnológicos, por ejemplo, pueden ser aprovechados para llegar a un público más amplio de manera eficaz, superando así las limitaciones de la estrategia de comunicación actual. La posibilidad de establecer alianzas estratégicas con empresas locales es otra oportunidad valiosa que puede impulsar la difusión de oportunidades laborales y aumentar la tasa de respuesta a las mismas.

Además, la creciente conciencia sobre la importancia de la empleabilidad y el acceso a oportunidades laborales en la sociedad es un respaldo adicional para abordar el problema. Esta conciencia puede motivar a más personas a participar activamente en la búsqueda de empleo, lo que puede traducirse en una mayor respuesta a las vacantes. Además, el acceso a capacitación en estrategias de comunicación efectiva se presenta como una oportunidad concreta para mejorar la estrategia de comunicación, ya que proporcionaría las herramientas necesarias para llegar de manera efectiva a los posibles candidatos. En resumen, estas oportunidades ofrecen vías prometedoras para resolver el problema central identificado y son fundamentales en la formulación del plan de mejora.

Fortalezas (F)

Las fortalezas internas de la organización se presentan como activos valiosos que pueden aprovecharse para abordar eficazmente el problema en cuestión. La identificación de estas fortalezas, como la experiencia en la gestión de oportunidades laborales, el acceso a una base de datos de vacantes y buscadores de empleo a través del Sistema de Información para el Empleo (SISE), así como la disponibilidad de recursos técnicos y tecnológicos para la comunicación, ofrecen oportunidades concretas para diseñar estrategias de mejora en la estrategia de comunicación.

La organización por su parte cuenta con la legitimidad y el reconocimiento como entidad pública, lo que respalda su capacidad para llevar a cabo cambios efectivos. La disponibilidad de recursos técnicos y tecnológicos adicionales para la comunicación amplía aún más el potencial de mejora.

Amenazas (A)

En el análisis de amenazas externas, se destacan factores que podrían representar desafíos adicionales en la mejora de la estrategia de comunicación. Una de las amenazas identificadas es la competencia de otras entidades y portales de empleo en línea, lo que podría dificultar la diferenciación en el mercado laboral y la captación de usuarios. Además, los cambios económicos y sociales que afectan la demanda de empleo plantean incertidumbre en la formulación de estrategias efectivas, ya que es necesario adaptarse a un entorno en constante evolución. Las posibles restricciones presupuestarias para implementar nuevas estrategias representan una amenaza adicional, ya que podrían limitar la capacidad de inversión en mejoras. Los rápidos cambios en las tendencias de comunicación son otra amenaza por considerar, ya que requieren una adaptación constante para mantenerse efectivo en la comunicación con el público. En resumen, identificar estas amenazas es esencial para desarrollar estrategias de mitigación y garantizar el éxito del plan de mejora en la estrategia de comunicación de la organización.

Al aplicar la herramienta DOFA, se derivaron 11 estrategias al cruzar debilidades, amenazas, oportunidades y fortalezas. Sin embargo, nos centramos en 4 estrategias clave en la elaboración del plan de mejora para el proceso de difusión

de vacantes de la Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín a través del SISE.

Tabla 4, Análisis DOFA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
DOFA	F1: Experiencia en la gestión de oportunidades laborales. F2: Legitimidad en cuanto a reconocimiento como entidad pública. F3: Avances en tecnología de la información y comunicación para llegar a un público más amplio. F4: Establecer alianzas estratégicas con empresas locales.	D1: Escasa diversidad en las estrategias de comunicación utilizadas. D2: Inadecuada asignación de los contratistas a los sectores productivos para promocionar las vacantes. D3. La contratación de los operadores del sistema por sectores es lenta lo que dificulta fluidez en la operatividad de las vacantes. D4: Restricciones presupuestales para implementar nuevas estrategias.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS (F - O)	ESTRATEGIAS (D - O)
O1: Comprensión sobre la importancia de la empleabilidad y el acceso a oportunidades laborales por parte de los ciudadanos. O2: Acceso a capacitación en estrategias de comunicación efectiva. O3: Acceso a una base de datos de vacantes y buscadores de empleo a través del Sistema de Información para el Empleo (SISE).	F4, O2. Fortalecer las alianzas estratégicas con instituciones educativas para mejorar la formación de candidatos.(c) F1, F3, O2: Implementar estrategias de marketing digital para llegar a un público más amplio. F4, O3. Fomentar la colaboración con otras entidades gubernamentales para abordar desafíos comunes F2, O1: Aprovechar la reputación institucional para atraer a más empresas colaboradoras.	D2, O2: Mejorar la capacitación interna para aprovechar oportunidades de crecimiento en el mercado laboral D1, D2, D3, D4, O2, O3: Asignar contratistas idóneos a los sectores productivos para la promoción de vacantes.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS (F - A)	ESTRATEGIAS (D - A)
A1. Competencia de otras entidades y portales de empleo en línea. A2. Cambios económicos y sociales que afectan la demanda de empleo. A3. Rápidos cambios en las tendencias de comunicación que pueden requerir adaptación constante. A4. Baja tasa de respuesta a las oportunidades laborales publicadas. A5. Poca retroalimentación de los usuarios sobre la efectividad de la comunicación. A6. Falta de participación de los ciudadanos en las vacantes laborales ofrecidas.	F3, F4, A1: Mejorar la difusión de la Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín para aumentar la visibilidad de sus vacantes ofrecidas a través del portal del SISE. F1, F2, F3, F4 A2, A6: Mantener una comunicación abierta con los empleadores para abordar las amenazas de falta de demanda de empleo. F1, F2, F3, A3, A4, A5, A6: Utilizar la información de usuarios para personalizar las comunicaciones y ofrecer oportunidades de empleo.	D1, A1, A3, A5: Realizaría estrategia de comunicación de competidores clave para identificar oportunidades en la estrategia de comunicación de la Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín. D1, D2, D3, D4, A1, A2, A3: Evaluar continuamente los procesos internos para identificar mejoras en la estrategia de comunicación de la entidad

Fuente: Elaboración propia fruto de la revisión documental y entrevista a compañeros de trabajo.

2.4.1. Mejorar la difusión de la Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín para aumentar la visibilidad de sus vacantes ofrecidas a través del portal del SISE (F3, F4, A1)

Mediante la mejora de la difusión y la promoción de las vacantes, se aplican principios de Cialdini, como la reciprocidad y la prueba social, para influir positivamente en el comportamiento de los buscadores de empleo. Esta estrategia se alinea con las teorías propuestas en el plan de mejora, que enfatiza la importancia de utilizar principios psicológicos en la estrategia de comunicación para maximizar la participación de los ciudadanos en las vacantes laborales ofertadas por la entidad.

2.4.2. Implementar estrategias de marketing digital para llegar a un público más amplio: (F1, F3, O2)

Esta estrategia se relaciona con uno de los siete elementos que propone la teoría de la prueba social la cual fue popularizada por Robert. Cialdini (2022), esta se enfoca en la influencia y la persuasión, que subraya la importancia de los principios psicológicos en la toma de decisiones de las personas. Al implementar estrategias de marketing digital, la entidad puede aprovechar estos principios para llegar a un público más amplio y diverso.

Es de destacar, que esta estrategia implica utilizar la información recolectada por los Asesores de empleo, que almacenan correos electrónicos y datos de los buscadores de empleo. Estos datos pueden ser aprovechados para desarrollar una estrategia de marketing digital altamente dirigida a través de campañas de correo electrónico personalizadas y anuncios en plataformas en línea, la entidad puede conectar directamente con los buscadores de empleo, recordándoles las oportunidades disponibles a través del portal del SISE, por ejemplo:

Ofrecer contenido valioso a través de correos electrónicos personalizados puede activar el principio de reciprocidad, donde las personas son más propensas a responder positivamente cuando sienten que han recibido algo de valor. Además, mostrar testimonios y éxitos anteriores de personas que han encontrado empleo a través de la entidad en los anuncios de marketing digital puede aprovechar el principio de la prueba social. Esta estrategia busca no solo alcanzar a un público más amplio, sino también influir en su comportamiento de manera positiva, abordando así el problema de la falta de participación de los ciudadanos en las oportunidades laborales a través del aumento de postulaciones en el portal del SISE.

2.4.3. Aprovechar la reputación institucional para atraer a más empresas colaboradoras (F2, O1)

Según la teoría de la prueba social popularizada por Robert. Cialdini (2022), en la cual se destaca la influencia de la autoridad en la toma de decisiones de las personas. La entidad puede aprovechar su sólida reputación institucional como entidad pública para atraer a más empresas colaboradoras. Las empresas a menudo buscan asociarse con organizaciones de confianza y prestigio. La entidad puede capitalizar esta reputación para persuadir a más empresas a participar en la difusión de oportunidades laborales a través de su portal.

Al destacar su autoridad como una entidad gubernamental en el mercado laboral local, la entidad puede ganarse la confianza de las empresas y mostrar que es un socio de confianza para reclutar talento. Mostrar estudios de casos de empresas que han colaborado con éxito con la entidad y han encontrado candidatos altamente calificados a través de su portal puede demostrar la autoridad de la entidad en la colocación de empleo. Además, la entidad puede ofrecer incentivos de reciprocidad a las empresas, como acceso a una base de datos de candidatos calificados, como muestra de agradecimiento por su colaboración. Esta estrategia no solo atraerá a más empresas colaboradoras, sino que también fomenta una

mayor participación de empresas locales en la difusión de oportunidades laborales, lo que, a su vez, aumenta las opciones de empleo para los ciudadanos.

2.4.4. Evaluar continuamente los procesos internos para identificar mejoras en la estrategia de comunicación de la entidad (D1, D2, D3, D4, A1, A2, A3)

Esta estrategia se fundamenta en la teoría general de los sistemas, la cual fue propuesta por Ludwig Von Bertalanffy (1949), se integra en el plan de mejora para fortalecer la estrategia de comunicación de la entidad. Según la teoría general de los sistemas, una organización es un sistema complejo compuesto por varios componentes interconectados que trabajan juntos para lograr objetivos. En este contexto, los procesos internos de la entidad son componentes críticos del sistema. La implementación de un proceso de evaluación continua de estos procesos internos permitirá identificar áreas de mejora y eficiencia.

La entidad puede establecer un sistema de evaluación periódica de sus procesos de comunicación, desde la difusión de oportunidades laborales hasta la recopilación de retroalimentación de los usuarios. Al hacerlo, podrá identificar cuellos de botella, ineficiencias o áreas donde la estrategia de comunicación no está alcanzando su máximo potencial. Algunos métodos para implementar esto incluyen la realización de encuestas periódicas entre los usuarios para evaluar su experiencia, el seguimiento de las métricas de participación y respuesta a las oportunidades laborales, y la revisión regular de las prácticas de comunicación en comparación prácticas de la industria.

Al aplicar la teoría de los sistemas, la entidad puede crear un ciclo de mejora continua, donde los resultados de la evaluación se utilizan para ajustar y optimizar constantemente la estrategia de comunicación. Esto asegurará que la estrategia se mantenga relevante y efectiva a medida que evoluciona el entorno laboral y las tendencias de comunicación. En última instancia, esta estrategia contribuirá a una comunicación más eficiente y eficaz con los ciudadanos y las empresas, abordando así el problema central de la falta de participación en las oportunidades laborales.

3. Plan de acción

- 3.1. Objetivo**
- 3.2. Alcance**
- 3.3. Fecha de inicio y de cierre**
- 3.4. Actividades (desde el ciclo PHVA)**
- 3.5. Responsables**
- 3.6. Controles (seguimientos)**
- 3.7. Riesgos**

Tabla 5, Matriz plan de acción

MATRIZ PLAN DE ACCIÓN								
OBJETIVO	ALCANCE A CORTO Y MEDIANO PLAZO	INICIO	PHVA	CIERRE	RESPONSABLES DE LA ESTRATEGIA	CONTROLES Y SEGUIMIENTO (INDICADOR)	META	RIESGOS
Generar un aumento significativo en el número de candidatos que se postulan para los empleos ofrecidos.	A corto plazo, se espera un aumento inicial en las postulaciones en las vacantes ofrecidas por la entidad. En el mediano plazo Mayor número de postulantes calificados y un proceso de selección de personal más eficiente.	Datos históricos de postulaciones. Información sobre perfiles de empleo requeridos. Recursos disponibles para promoción.	Identificar estrategias de promoción efectivas. Implementar acciones promocionales.	Plan de acción detallado con estrategias de promoción. Cumplimiento de metas establecidas para el aumento de postulaciones.	Intermediadores, Equipo administrativo de la OPE (Oficina Pública de Empleo)	(Aumento de postulaciones a vacantes) (Número de postulaciones del periodo actual - Número de postulaciones del periodo anterior/ Número de postulaciones del periodo anterior)*100	Lograr un aumento del 6% mensual en las postulaciones de las vacantes ofrecidas por la entidad en portal del SISE,	Posible falta de recursos para implementar las estrategias de promoción.
Aumentar la visibilidad de las vacantes ofrecidas por el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín a través del portal del SISE de la Oficina Pública de Empleo	A corto plazo, se espera un aumento en las visualizaciones de las vacantes laborales. A mediano plazo, esto debería traducirse en un mayor interés de los buscadores de empleo en las oportunidades disponibles y, en última instancia, en una mayor colocación de empleo.	Información sobre vacantes ofrecidas, recursos disponibles para promoción en el portal del SISE.	Publicar vacantes en el portal del SISE, monitorear visibilidad de las vacantes en el portal.	Vacantes publicadas en el portal del SISE, datos de visitas y visualizaciones de las vacantes.	Intermediadores, Equipo administrativo de la OPE (Oficina Pública de Empleo)	(Número de visitas al portal del SISE en el mes de implementación de la estrategia - Número de visitas al portal del SISE en el mes anterior a la estrategia) / Número de visitas al portal del SISE en el mes anterior a la estrategia * 100	Aumentar la tasa de visualizaciones de vacantes en el portal del SISE en un 8% mensual	Posible baja visibilidad de las vacantes en el portal del SISE.
Establecer relaciones colaborativas con empresas locales para promover la participación activa en la difusión de oportunidades laborales a través del portal del Sistema de Información para el Empleo (SISE)	En el corto plazo, se espera una mayor interacción y colaboración con empresas locales debido a los incentivos y campañas dirigidas. En el mediano plazo, se espera que a medida que más empresas locales se sumen como colaboradoras, se evidencie un aumento en la difusión de vacantes laborales de las vacantes ofertadas a través del SISE, lo que generará más oportunidades para los buscadores de empleo.	Lista de empresas locales, recursos disponibles para coordinación y promoción.	Identificar empresas locales para colaboración, establecer acuerdos de difusión, coordinar actividades de promoción conjunta.	Acuerdos firmados con empresas locales para la difusión, actividades coordinadas de promoción conjunta.	Intermediadores, Equipo administrativo de la OPE (Oficina Pública de Empleo)	(Número de empresas colaboradoras en el mes anterior / Total de empresas nuevas que cooperan con la entidad en el mes actual) x 100	Aumentar el número de empresas locales que cooperan con la entidad en un 10% mensualmente.	Falta de compromiso por parte de las empresas locales para colaborar en la difusión.
Realizar evaluación de los procesos internos de comunicación para implementar mejoras en la estrategia de comunicación.	A corto plazo, se identificarán acciones de mejora en la estrategia de comunicación. A mediano plazo, estas mejoras contribuirán a una comunicación más eficiente y efectiva con ciudadanos y empresas.	Procesos de comunicación interna establecidos, recursos disponibles para evaluación y mejoras.	Analizar procesos de comunicación interna, identificar áreas de mejora, implementar mejoras propuestas.	Procesos de comunicación interna mejorados, retroalimentación del personal sobre los cambios implementados.	Comité de Evaluación de Procesos, Equipo administrativo OPE	Evaluación continua de procesos internos de comunicación por medio de una rubrica con índices de calificación del 1 al 5	Alcanzar el promedio de calificación de mejora de procesos internos de comunicación de 4 en una escala del 1 al 5 mensualmente	Resistencia al cambio por parte del personal, falta de recursos para implementar mejoras propuestas.

Fuente: Elaboración propia

4. Recomendaciones.

Se recomienda dar prioridad a la implementación de la estrategia de marketing digital para ampliar la visibilidad de las vacantes laborales ofrecidas por el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín a través del portal del SISE. Esto implicará segmentar eficazmente la base de datos de Asesores de Empleo y crear contenido personalizado

Es fundamental fortalecer las relaciones con empresas locales ofreciendo incentivos de reciprocidad. Además, la colaboración con la Cámara de Comercio local puede brindar oportunidades adicionales para promover la difusión de vacantes laborales.

Se sugiere establecer un comité de evaluación de procesos que realice evaluaciones trimestrales para identificar áreas de mejora en la estrategia de comunicación. Esto asegurará que la estrategia se ajuste de manera continua y eficiente a medida que evolucionen las condiciones del mercado laboral y las tendencias de comunicación.

Se recomienda establecer métricas claras para medir el éxito de la estrategia de comunicación, especialmente en términos de la participación de ciudadanos y empresas locales en la difusión de oportunidades laborales. Un seguimiento regular de estas métricas permitirá evaluar el progreso hacia los objetivos establecidos y realizar ajustes según sea necesario.

Dado que las restricciones presupuestales pueden ser una limitación, se aconseja desarrollar un plan de gestión de presupuesto que identifique áreas de asignación eficiente de recursos y que optimice el uso de los fondos disponibles para la implementación de las estrategias.

Puede ser beneficioso ofrecer capacitación al personal de la Oficina Pública de Empleo en las nuevas estrategias de comunicación y en el manejo de herramientas de marketing digital para garantizar la correcta ejecución de la estrategia.

Mejorar la comunicación interna en la Oficina Pública de Empleo es esencial para garantizar que todos los empleados estén alineados con la estrategia y contribuyan de manera efectiva a su implementación. Esto puede lograrse a través de reuniones regulares, informes de progreso y una comunicación clara de los objetivos y responsabilidades.

Se recomienda considerar la posibilidad de realizar una evaluación externa independiente de la estrategia de comunicación implementada para obtener una perspectiva imparcial y experta sobre su efectividad y eficacia.

5. Conclusiones

Se presenta una propuesta de plan de mejoramiento en la Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, que maximice la visibilidad de las vacantes laborales de cara al público. Esto se logra a través de la implementación de estrategias de marketing digital, el fortalecimiento de alianzas con empresas locales y la evaluación continua de los procesos internos de comunicación. Este plan de mejora busca incrementar la participación de los ciudadanos en las oportunidades laborales y mejorar la efectividad de la entidad en su labor de intermediación laboral.

En el desarrollo del plan de mejora, se lograron describir las debilidades de las estrategias de comunicación que tienen implementada la Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín. Se identificaron estrategias, desde el uso de boletines de vacantes hasta la difusión a través de grupos de WhatsApp. Estas estrategias, aunque tienen como objetivo informar sobre las oportunidades laborales, presentaban limitaciones en términos de visibilidad y efectividad. Esta descripción permitió comprender mejor el estado actual de la comunicación en la entidad.

Se propusieron estrategias de mejora que abordaron directamente las debilidades identificadas en las estrategias de comunicación existentes. Estas incluyeron mejorar la difusión de la Oficina Pública de Empleo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín para aumentar la visibilidad de sus vacantes ofrecidas a través del portal del SISE, la implementación de marketing digital para llegar a un público más amplio, el aprovechamiento de la reputación institucional para atraer a más empresas colaboradoras. Además, se propuso un sistema de evaluación continua de los procesos internos de comunicación. Estas estrategias apuntan a mejorar la visibilidad de las vacantes, fomentar la colaboración empresarial y optimizar la eficiencia de los procesos internos.

Para apoyar la estrategia de comunicación actual, se proponen acciones específicas que se deben integrar en el plan de comunicaciones. Estas acciones incluyeron la segmentación de la base de datos de Asesores de Empleo, la creación de contenido personalizado y la implementación de campañas de correo electrónico. Además, se destacó la importancia de establecer alianzas estratégicas con empresas locales y de realizar evaluaciones de los procesos internos de comunicación.

6. Bibliografía

- (SISE), S. p. (s.f.). *Servicio de empleo*. Obtenido de Servicio de empleo: <https://www.serviciodeempleo.gov.co/atencion-al-ciudadano/preguntas-frecuentes/informacion-general#:~:text=Cu%C3%A1ndo%20fue%20creada%20la%20Unidad,la%20Ley%201636%20de%202013>.
- Alcaldía de Medellín. (21 de 08 de 2023). *Alcaldía de Medellín*. Obtenido de Alcaldía de Medellín: <https://www.medellin.gov.co/es//secretaria-desarrollo-economico/que-hace-la-secretaria/>
- Alcaldía de Medellín. (21 de 08 de 2023). *Alcaldía de Medellín*. Obtenido de Alcaldía de Medellín: <https://www.medellin.gov.co/es/>
- Cialdini, R. (2022). *Influencia. La psicología de la persuasión*. España: HarperCollins.
- Claude E. Shannon y Warren Weaver. (1949). *The Mathematical Theory of Communication*.
- COLOMBIA, C. S. (26 de 08 de 2023). *ILO*. Obtenido de ILO: <https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/CodigoSustantivodelTrabajoColombia.pdf>
- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. (25 de 08 de 1991). *CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA*. Obtenido de CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA: <https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf>
- Creswell, J. W. (2013). Investigación Cualitativa y Diseño Investigativo. En J. W. Creswell, *Investigación Cualitativa y Diseño Investigativo*.
- Deming, W. E. (1986). *Academia. Edu*. Obtenido de Academia. Edu: https://www.academia.edu/37495998/Fuera_de_crisis_deming
- Kotler, P., & Keller, K. L. (s.f.). *Marketing Management*. 2016.
- Laura Díaz-Bravo, U. T.-G.-H. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. México.
- MacKay, D. J. (2003). *Información, teoría de la inferencia y algoritmos de aprendizaje*.
- Matthew DeCarlo. (s.f). *LibreTexts*. Obtenido de LibreTexts: [https://socialsci.libretexts.org/Bookshelves/Social_Work_and_Human_Services/Scientific_Inquiry_in_Social_Work_\(DeCarlo\)/04%3A_Conducting_a_Literature_Review/4.01%3A_What_is_a_literature_review%3F](https://socialsci.libretexts.org/Bookshelves/Social_Work_and_Human_Services/Scientific_Inquiry_in_Social_Work_(DeCarlo)/04%3A_Conducting_a_Literature_Review/4.01%3A_What_is_a_literature_review%3F)
- Ministerio del trabajo Colombia. (14 de 08 de 2023). *Mintrabajo*. Obtenido de Mintrabajo: <https://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/el-ministerio/nuestra-funcion/mision-vision-y-objetivos>

Oficina Pública de Empleo de Medellín. (23 de Marzo de 2021). Secretaría de Desarrollo Economico. Medellín, Antioquia, Colombia.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. (25 de 08 de 2023). *ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO*. Obtenido de ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO:
https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312226

Universidad de los Andes, Colombia. (5 de Mayo de 2023). *Universidad de los Andes, Colombia*. Obtenido de Universidad de los Andes, Colombia:
<https://programas.uniandes.edu.co/blog/que-es-una-matriz-dofa-descubre-como-usar-esta-herramienta-para-potenciar-tus-fortalezas#:~:text=La%20DOFA%20es%20una%20herramienta,positivos%20y%20minimicen%20los%20riesgos.>

Universidad TecVirtual del Sistema Tecnológico de Monterrey. (2012). *Circulo Tec*. Obtenido de Circulo Tec: <http://fullseguridad.net/wp-content/uploads/2017/11/phva-sgsst.pdf>

Von Bertalanffy, L. (1950). *TEORIA GENERAL DE LOS SISTEMAS FUNDAMENTOS, DESARROLLO, APLICACIONES*. FONDO DE CULTURA ECONOMICA.