



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
EDUCACIÓN ABIERTA Y A DISTANCIA

VIGILADA MINEDUCACIÓN - SNIES 1704



PROYECTO DE PRACTICAS PROFESIONALES STAFFING

AUTOR

DIANA CAROLINA GUTIERREZ BERMUDEZ



Universidad Santo Tomás
Facultad de Negocios Internacionales
Negocios Internacionales
Bogotá D.C., Colombia
2022



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
EDUCACIÓN ABIERTA Y A DISTANCIA

VIGILADA MINEDUCACIÓN - SNIES 1704



INTERNACIONALIZACION DE LA EMPRESA STAFFING DE COLOMBIA

AUTOR

DIANA CAROLINA GUTIERREZ BERMUDEZ

DONCENTE ASESOR

JORGE ELIECER GAITAN
ERNESTO ARGUELLO PIZARAN

EMPRESA

STAFFING DE COLOMBIA



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
EDUCACIÓN ABIERTA Y A DISTANCIA

VIGILADA MINEDUCACIÓN - SNIES 1704



Agradecimientos

Los agradecimientos para culminar la etapa final de mi carrera universitaria, van dirigidas a todas las personas y docentes involucrados, quienes fueron indispensables para el desarrollo de todas las etapas de mi proceso de aprendizaje.

Agradecer de antemano a la universidad Santo Tomás y facultad de negocios internacionales, que fueron la guía transmitiendo su conocimiento y ofreciendo un acompañamiento y soluciones oportunas ante mis interrogantes y problemas.

Por último y no menos importante agradecer a mi familia y a la empresa STAFFING DE COLOMBIA, por permitirme ser parte de su organización y equipo de trabajo demostrando así todo mi conocimiento enfocado en el área comercial, que apporto positivamente en mi formación y conocimientos profesionales de comercio y negocios internacionales.



Tabla de contenido

Resumen	8
Abstract	9
1. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Aspectos generales	10
1.1.1. Historia	10
Misión.....	11
Visión	11
Valores corporativos	11
Servicios	12
1.1.2. Ubicación Geográfica:.....	12
1.1.3. Estructura Organizativa:.....	12
1.1.4. Departamento comercial, Ejecutiva comercial.....	13
1.1.4.1. Análisis DOFA.....	14
1.1.4.2.1. Fortalezas	15
1.1.4.2.2. Oportunidades	15
1.1.4.2.3. Debilidades.....	15
1.1.4.2.3. Amenazas	15
2. PLANTEAMIENTO DEL PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES.	16
2.2. Importancia, limitaciones y alcances del trabajo en las prácticas profesionales.....	16
Importancia.....	16
Limitaciones	16



Alcance.....	17
2.3. Objetivo general	17
2.3.1. Objetivos específicos.....	17
3. PLAN DE MEJORA.....	17
3.1. Propuesta de mejora	18
3.2. Programación de actividades realizadas a la organización	18
3.3. Cumplimiento de objetivos trazados por mes	19
3.3.1. CICLO 1	19
3.3.2. CICLO 2	19
3.3.3. CICLO 3.....	20
3.3.4. CICLO 4.....	22
4. CONCLUSIÓN.....	22
4.1. Bibliografía.....	24
4.2. Anexos.....	26
Anexos 1.....	26
Anexos 2.....	26
Anexos 3.....	27
Anexos 4. Anexo referencias de material legal (leyes, decretos, sentencias, etc .).....	28



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
EDUCACIÓN ABIERTA Y A DISTANCIA

VIGILADA MINEDUCACIÓN - SNIES 1704



Lista de tablas

Tabla 1 Programa de Internacionalización	21
Tabla 1 Resultado análisis coincidencia de clientes actuales con presencia internacional.	26
Tabla 2 Selección de variables análisis PESTEL	26
Tabla 3 Resultado análisis PESTEL	27



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
EDUCACIÓN ABIERTA Y A DISTANCIA

VIGILADA MINEDUCACIÓN - SNIES 1704



Lista de figuras

Figura 1 Estructura organizativa	13
Figura 3 Matriz DOFA	14
Figura 4 Resultado diagnostico aceleración Cámara de comercio Bogotá.	21

Resumen

La presente investigación y plan de mejora, pretende contextualizar el comportamiento de empresas en el mercado de trabajo del servicio temporal en un entorno internacional, con el fin de centrar el estudio en la viabilidad del proceso de expansión internacional de la compañía Staffing de Colombia. Se trata de una empresa de servicios temporales y servicios BPO con potencial de crecer internacionalmente.

El desarrollo de este proyecto se divide en tres partes, la primera se basa en exponer generalidades de la empresa, posterior se realiza un proceso de investigación y análisis donde se genera un diagnóstico previo a la selección del mercado, identificando factores determinantes internos y externos concluyendo con la selección del país destino.

La segunda parte tiene como propósito planificar un cronograma de capacitación y apoyo de instituciones orientadas a promover el crecimiento económico de las empresas y para finalizar se propone el plan operativo de la internacionalización mediante el modelo de negocio y adaptaciones oportunas del servicio y actualización constante.

Palabras clave: servicio temporal, internacionalización, BPO, capacitación, expansión.

Abstract

This research and improvement plan aims to contextualize the behavior of companies in the temporary service labor market in an international environment, in order to focus the study on the feasibility of the international expansion process of the company Staffing de Colombia. This is a temporary service and BPO services company with the potential to grow internationally.

The development of this project is divided into three parts, the first is based on exposing generalities of the company, then a process of research and analysis where a diagnosis is generated prior to the selection of the market, identifying internal and external determinants, concluding with the selection of the target country.

The second part has the purpose of planning a training and support schedule of institutions oriented to promote the economic growth of the companies and finally the operational plan of internationalization is proposed through the business model and timely adaptations of the service and constant updating.

Keywords: temporary service, internationalization, BPO, training, expansion.

1. INTRODUCCIÓN

Staffing de Colombia es una empresa fundada en 1971 con la idea de ser una organización nacional con objeto de transformar del mercado de trabajo temporal. Por lo cual, la entrada de la compañía al mercado fue todo un éxito dada la necesidad de las empresas y sus todos los sectores industriales.

Actualmente, el mundo se encuentra más interconectado que nunca gracias al desarrollo de nuevas tecnologías y a las necesidades que generó la pandemia COVID - 19, esto promovió el desarrollo de nuevas tecnologías en la comunicación y la necesidad de contar con un apoyo de administración laboral. Esta herramienta importante para la evolución del planeta la cual proporciona alcance global, el internet, interconectados entre si con la globalización e internacionalización. La globalización genera una integración económica mundial del libre comercio y movilidad tanto de nación como de personas, eliminando efectivamente las fronteras nacionales; por otro lado, la internacionalización es el proceso mediante las empresas se establecen en otros países con el objetivo de obtener ventajas competitivas y con la facilidad de contar con herramientas tecnológicas que faciliten su ingreso al país destino.

Así pues, a lo largo de la investigación se han concluido numerosos objetivos específicos para entender el mercado laboral y de servicios temporales para poder entender el funcionamiento de Staffing de Colombia.

1.1.Aspectos generales

1.1.1. Historia

Staffing de Colombia, es una empresa con más de 50 años de experiencia en el sector de servicios temporales dedica al envío de trabajadores en misión a todo el territorio nacional, permitiendo la flexibilización y contratación de mano de obra de acuerdo a las necesidades particulares de sus clientes. La empresa fue creada en 1971 dada la necesidad que surge ante la

demanda laboral del mercado y las empresas en busca de apoyo en áreas de gestión humana permitiendo poder dedicarse a su core de negocio.

En la década de los 70's Staffing, se dedicó a posicionarse y abrir sucursales en las principales ciudades del territorio nacional, Cali, Barranquilla y Medellín, en la década de los 80's su enfoque estaba dirigido al fortalecimiento y adaptación de nuevas culturas permitiendo tener un crecimiento del 100% en regionales, en los 90's el marco legal colombiano reglamenta oficialmente la temporalidad bajo la ley 50 de 1990 permitiendo la vinculación de trabajadores en misión y de esta manera dando garantía y respaldo para concretar negociaciones de gran magnitud generando crecimiento y dando apertura a la década del 2000 y 2010 donde adquiere mayor consolidación que respalda garantía no solo del servicio, si no también basada en los criterios de protección social-laboral y flexibilización del mercado de trabajo.

Actualmente, Staffing siendo una de las empresas más posicionadas, prioriza su evolución de crecimiento basada en la rentabilidad y transformación digital.

Misión

“Somos el aliado estratégico en la gestión integral del recurso humano, enfocado al deleite de nuestros clientes”. (Staffing, 2021)

Visión

“Staffing de Colombia será en el año 2025 una de las 10 empresas más rentables de servicios temporales y outsourcing, fomentando el empleo formal y de calidad.” (Staffing, 2021)

Valores corporativos

- Respeto
- Transparencia
- Humildad
- Actitud de servicio.

Servicios

La empresa Staffing de Colombia S.A.S., opera bajo esta marca ofreciendo dos líneas de negocio, servicio temporal y servicio de outsourcing.

Servicio Temporal (Temporal S.A.S): La empresa tiene como objeto social la prestación de servicios con terceros beneficiarios para colaborar temporalmente en el desarrollo de sus actividades, mediante la labor desarrollada por personas naturales contratadas directamente por la empresa de servicios temporales, la cual tiene con respecto de ésta el carácter de empleador.

Outsourcing (Talento Humano y Gestion S.A.S): La sociedad tiene como objeto principal el desarrollo de actividades relacionadas con la gestión del talento humano, tales como:

Nomina o Payroll

- Trade Marketing
- Selección Técnica de personal
- Hunting
- Seguridad y Salud en el trabajo (SST)
- Gestion y cobro de incapacidades
- Vinculación de personal.

1.1.2. Ubicación Geográfica:

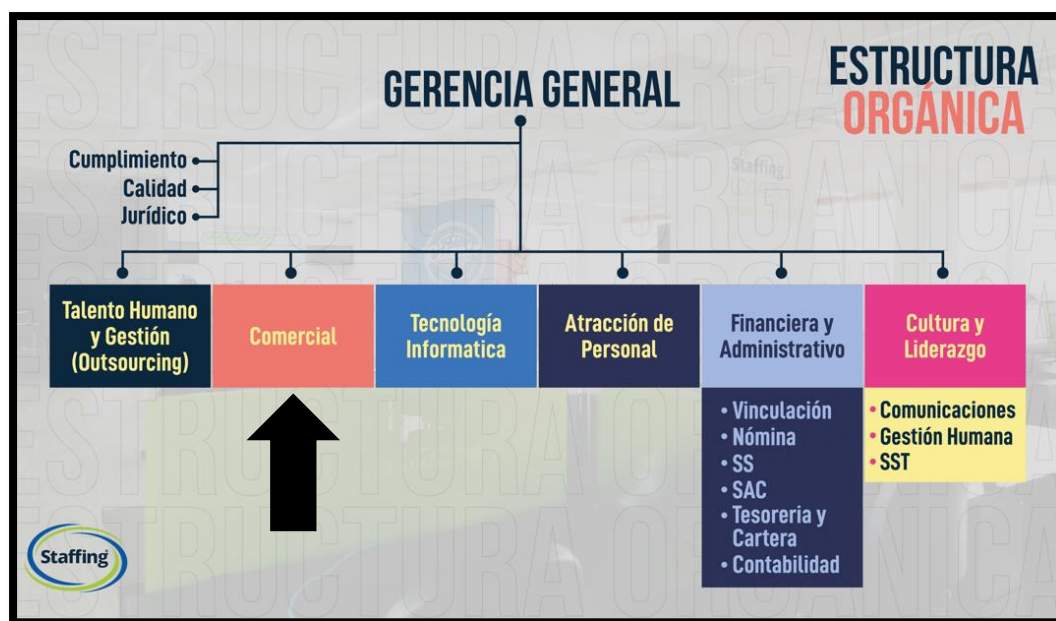
Actualmente la compañía tiene presencia en las principales ciudades del país, Cali, barranquilla, Medellin, Pereira, Bucaramanga y con cobertura nacional, su sede administrativa se encuentra ubicada en Bogotá Av. cra 72 # 49-29

1.1.3. Estructura Organizativa:

Staffing, está conformada por una operación completamente estructurada del cual derivan dos líneas de negocio con el respaldo y apoyo de seis áreas y ocho subáreas como se puede

evidenciar en la figura N°1. El área comercial hace parte de las más importantes de la compañía y en la cual se desarrollará esta propuesta de mejora.

Figura 1 Estructura organizativa



Nota. Fuente: Repositorio Staffing de Colombia (<https://www.delot.com.co/index.php#>).

1.1.4. Departamento comercial, Ejecutiva comercial

El objetivo del área comercial es garantizar el desarrollo de un plan estratégico en el área comercial, que garantice el crecimiento orgánico e inorgánico de la organización a través de la captación de nuevos clientes y/o ampliación de servicios ofrecidos desde el direccionamiento y desarrollo de acciones innovadoras que capturen el mercado existente y nuevos mercados.

Funciones y Responsabilidades:

- Apertura de mercado y consecución de nuevos clientes.
- Búsqueda de marcas conocidas.
- Investigación de mercado.
- Relaciones públicas.
- Alineación de bases de datos.

- f) Asistencia y Agendamiento de citas con clientes.
- g) Elaboración de informes comerciales de seguimiento a cuentas
- a) Elaboración de informes de clientes ingresados durante el mes.
- b) Revisión y reporte de indicadores.
- c) Reporte de facturación mensual por regional.

1.1.4.1. Análisis DOFA

Para definir debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la empresa orientadas al área comercial utilizaremos la herramienta de matriz DOFA que nos permita identificar claramente variables para favorecer| la toma de decisiones.

Figura 2Matriz DOFA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
• Reconocimiento de grandes clientes con presencia en otros países. • Un pilar importante para Staffing, es la fidelización de sus clientes actuales en los cuales se trabaja contantemente en pro de cumplimiento al servicio ofrecido. • Adaptación constante a las necesidades del mercado. • Certificación de calidad nacional	• Recursos económicos limitados. • Alta rotación de trabajadores de planta. • Desconocimiento de mercado en diferentes industrias. • Desconocimiento de la competencia.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
• Mas de 50 años de trayectoria posicionan a Staffing como una de las empresas más estables y reconocidas a nivel nacional. • Avances tecnológicos. • Aprovechar nuevos nichos de mercado no contemplados dentro de la economía informal. • Nuevas alianzas estratégicas, apalancando ventas.	• No poder negociar con otros clientes por falta de conocimiento. • Entrada de nuevos competidores. • Cambios abruptos en el entorno político social y económico. • Fuga de informacion.

Nota. Fuente: Creación propia, basada en el análisis del área comercial.

1.1.4.2.1. Fortalezas

- Reconocimiento de grandes clientes con presencia en otros países.
- Un pilar importante para Staffing, es la fidelización de sus clientes actuales en los cuales se trabaja constantemente en pro de cumplimiento al servicio ofrecido.
- Adaptación constante a las necesidades del mercado.
- Certificación de calidad nacional

1.1.4.2.2. Oportunidades

- Mas de 50 años de trayectoria posicionan a Staffing como una de las empresas más estables y reconocidas a nivel nacional.
- Avances tecnológicos.
- Aprovechar nuevos nichos de mercado no contemplados dentro de la economía informal.
- Nuevas alianzas estratégicas, apalancando ventas.

1.1.4.2.3. Debilidades

- Recursos económicos limitados.
- Alta rotación de trabajadores de planta.
- Desconocimiento de mercado en diferentes industrias.
- Desconocimiento de la competencia.

1.1.4.2.3. Amenazas

- No poder negociar con otros clientes por falta de conocimiento.
- Entrada de nuevos competidores.
- Cambios abruptos en el entorno político social y económico.
- Fuga de información.

2. PLANTEAMIENTO DEL PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES.

En la transición de las prácticas profesionales se evidenciaron diferentes oportunidades y amenazas que ayudaron a determinar el plan de mejora orientado a la internacionalización de la compañía, para ello es importante realizar un análisis del mercado global enfocado en el sector que opera la compañía y así examinar la viabilidad y llegar a la toma de decisión, se decide realizar una matriz de análisis PESTEL, como herramienta de planificación estratégica analizando el entorno y variables políticas, económicas, socioculturales, tecnológico, ecológico y legal que pueden afectar y favorecer a la organización.

Realizando un análisis de clientes actuales y matriz PESTEL, se busca identificar cuatro países opcionales para determinar el más propicio e ideal para la internacionalización, es importante resaltar que tomando como referencia las oportunidades identificadas, la consecución de nuevos clientes e ingresos económicos son un factor importante para mitigar las amenazas y fortalecer las debilidades de la compañía.

2.2.Importancia, limitaciones y alcances del trabajo en las prácticas profesionales.

Importancia

La importancia de este plan de mejora está enfocada en el crecimiento económico y reconocimiento de la compañía a través de un plan de apertura de nuevos mercados permitiendo la internacionalización y captación de nuevos clientes.

Limitaciones

La limitación evidente se asocia al proceso de investigación y recopilación de datos relacionada con los países elegidos, el entender su cultura, estilo de vida y primordialmente identificar el marco legal en el cual el servicio temporal se reglamenta.

Alcance

El alcance del plan de mejora esta pronosticado a mejorar la rentabilidad, crecimiento y posicionamiento de la empresa, promoviendo el fortalecimiento, expansión en pro de consecución y llegada de nuevos clientes.

2.3.Objetivo general

Proponer un plan de crecimiento a través de un proceso de internacionalización al departamento comercial de la empresa Staffing de Colombia.

2.3.1. Objetivos específicos

A continuación, se describen los objetivos específicos que se utilizan en el desarrollo de esta investigación:

- Describir generalidades y trayectoria de la industria con un análisis de la competencia en el entorno.
- Identificar variables del mercado internacional para llevar cabo una planificación estratégica en la ubicación y condiciones más idóneas.
- Elegir el lugar más propicio y afín dentro del contexto requerido y orientado al cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la empresa.

3. PLAN DE MEJORA

En la ejecución de las prácticas profesionales se plantea el plan de mejora, teniendo en cuenta el posicionamiento que está adquiriendo Staffing y la intención de crecer rentablemente, se propone ampliar su oferta de servicio a otros mercados con fácil acceso. Dentro del contexto del servicio temporal, se pueden encontrar empresas tradicionales que representan una fuerte competencia para la compañía, para poder identificarlas se realiza investigación con ayuda de recursos internos multidisciplinarios del CRAI.

3.1.Propuesta de mejora

La propuesta de mejora en primer lugar está orientada a realizar el análisis del entorno y papel que desempeñan las empresas de servicio temporal a nivel nacional e internacional, es indispensable para precisar la realidad actual, este diagnóstico previo a la internacionalización aprueba la viabilidad del proceso. Para lo anterior, se utiliza la matriz de análisis PESTEL, como herramienta de planificación estratégica para analizar el entorno y los factores que pueden afectar y favorecer a la organización. (Anexo 2 y 3)

Esta propuesta de mejora para la compañía está orientada para su ejecución en un corto y mediano plazo con el acompañamiento, capacitación y asesoría de organizaciones que facilitan el ejercicio de la actividad principal y el crecimiento de la competitividad en Colombia y en un entorno globalizado como lo son la cámara de comercio y procolombia. De esta manera la empresa podrá tener un respaldo y conocimiento previo para su expansión y crecimiento comercial.

3.2.Programación de actividades realizadas a la organización

Investigación de mercados

En este proceso la responsabilidad se enfoca en conocer todo el entorno relacionado con el sector e industria de servicios temporales, para identificar el punto de partida de la investigación se realiza un análisis de los clientes actuales de la compañía y la presencia de estos en otros países.

Se identifica un primer filtro para realizar un análisis a través de la herramienta matriz PESTEL determinada para conocer el entorno político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal de los siguientes países Chile, Brasil, Costa rica y Estados Unidos.

Capacitación y orientación

Posterior a identificar las condiciones más propicias para internacionalizar los servicios de Staffing, es ideal contar con el acompañamiento de instituciones que guíen acertadamente el

proceso, por lo cual se solicita el apoyo a instituciones como cámara de comercio Bogotá, procolombia.

Etapas final

Formalizar el proceso entregando a la compañía el plan de mejora en pro de internacionalizar los servicios, es importante programar un cronograma de seguimiento y actualización en el lapso de tiempo que se decide ejecutar la operación en el país destino.

3.3.Cumplimiento de objetivos trazados por mes

3.3.1. CICLO 1

1 febrero al 30 febrero de 2022: El primer ciclo, fue desarrollado en la empresa Staffing en el área comercial desempeñando el cargo de ejecutiva de cuenta comercial, la propuesta consistió en sugerir un plan de internacionalización y apertura de nuevos mercados permitiendo así la consecución de nuevos clientes y crecimiento de la empresa. Este primer proceso se precisó en identificar un punto de partida para la investigación y análisis del entorno nacional e internacional en el sector de servicios, exactamente el de los servicios de tercerización, intermediación laboral.

Análisis de clientes actuales de la compañía, presencia en otros países y a quienes prestan el servicio, Tal como se puede observar en el anexo 1, países opcionales (Chile, Brasil, Costa Rica, EEUU)

3.3.2. CICLO 2

1 marzo al 30 marzo de 2022: Para continuar en esta investigación se usaron diferentes recursos internos de la Universidad Santo tomas, CRI: Termino de búsqueda: bpo or bpo outsourcing or business processing outsourcing, Clasificación central de producto, subclase 85122 Servicios de dotación (contratación) temporal de personal CHIU 7820 CPC 85121*, 85122*, 85123*, 85124*, 85129*

Recursos:

- Multidisciplinarios
 - Academic Search Ultimate
 - Ebook Central Proquest
 - Fuente Académica Plus
 - Springer Links
 - Taylor Francis

- Recursos especializados
 - Newspaper Source
 - VLEX
 - Virtual Pro

- Recursos de investigación
 - Science Direct
 - Scopus
 - Web of Science

Lo anterior fue necesario para identificar los factores que permitían avanzar con la investigación y el marco legal donde se reglamenta el servicio a internacionalizar permitiendo escoger el país más propicio, Brasil.

3.3.3. CICLO 3

1 abril al 30 abril de 2022: En este ciclo, se realiza la solicitud de asesoría Cámara de Comercio Bogotá, donde se lleva a cabo un programa de internacionalización en el cual a través de una matriz de diagnóstico se consolida el siguiente cronograma:

1. Mentoría.
2. Se elabora el market fit.
3. Se procede a cierre de brechas.

4. Determinar potencial de exportación y capacidad para ello, donde se procederá con el apoyo para Agenda Comercial.

Figura 3 Resultado diagnostico aceleración Cámara de comercio Bogotá.

Cámara de Comercio de Bogotá		La Cámara de Comercio de Bogotá le apuesta a acelerar los procesos de las empresas de todos los segmentos para que puedan acceder a mercados internacionales en el corto y mediano plazo con el nuevo modelo de Internacionalización a través de la Democratización del conocimiento, la generación de cultura exportadora y el acompañamiento intensivo.	
DATOS DE LA EMPRESA			
Fecha	16-may-22	Resultado del autodiagnóstico	
Razon Social	TEMPORAL S.A.S		
NIT	NIT 860030811-5		
Nombre	CAROLINA GUTIERREZ		
Celular	3166165581		
Email	cgutierrez@staffing.com.co		
Pagina Web	https://staffing.com.co/		
Descripción detallada del producto /servicio	actividades, mediante la labor desarrollada por personas naturales contratadas direct.		

Nota. Fuente: Diagnostico, herramienta suministrada por la Cámara de Comercio de Bogotá

Tabla 1 Programa de Internacionalización

TEMÁTICA	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
Programa	Reinversión 2022 – Programa de Internacionalización	Se adjunta presentación del programa de Reinversión
Fecha de inicio proceso	14 de mayo de 2022	
Duración aproximada	8 meses	
Objetivos empresariales pactados inicialmente	Incrementar las ventas al 30 de diciembre de 2022	Con la implementación del programa de internacionalización y durante el acompañamiento es posible que se identifiquen y asocien otros objetivos empresariales a cumplir dentro de los tiempos establecidos

- Asesoría a ProColombia.

3.3.4. CICLO 4

1 mayo al 30 mayo de 2022: En esta parte final de la práctica profesional, después de haber adquirido el mayor conocimiento posible en el desarrollo de las tareas cotidianas se convierte en un reto para la compañía la toma de decisión, debido al resultado final del buen desarrollo de la investigación en el cual se percibe el potencial y posibilidad de exportar e internacionalizar los servicios. Con el seguimiento oportuno y buen manejo que se le dé a la información y análisis recopilado en esta fase final, se crea una oportunidad de expansión y crecimiento.

El periodo de las practicas está comprendido entre el 1 de febrero al 30 mayo 2022.

4. CONCLUSIÓN

En conclusión, el mercado internacional en el sector de servicios y servicios temporales representa un alto nivel de competitividad sin embargo dentro del contexto, está lleno de oportunidades debido a la demanda y necesidad que presenta el mercado en soluciones relacionadas con la gestión del talento humano, es importante tener presente que las amenazas son latentes y por ende una gestión estratégica y eficaz puede favorecer a las empresas para mejorar desempeño frente a la competencia. Es indispensable tener un previo conocimiento del mercado laboral, por lo cual realizar un análisis del entorno interno y externo (DAFO, PESTEL), previene que la organización tenga desaciertos en su proceso, adquiriendo cierto conocimiento de la competencia directa y mercado potencial en el que se puede desarrollar ventajas competitivas con una oferta de valor diferencial en el sector.

En el desarrollo de la investigación, el papel que desempeña el entorno cultural y social en el mercado internacional es un factor cada vez más importante, dentro de la internacionalización la cercanía cultural entre los países seleccionados son un factor clave para determinar el éxito en la consolidación de la empresa.

El marco normativo y económico permiten determinar el alcance de los mercados, pero es indispensable que Staffing se encuentre capacitada y preparada para su expansión, no debe dejar de lado la intermediación de nuevas tecnologías que influye positivamente y puede ser un determinante en la toma de decisión de nuevos clientes. El proceso de internacionalización presenta aspectos positivos y negativos, pero como ventaja, el aumento de facturación, prestigio de la compañía, posicionamiento, un ciclo de vida mayor para el servicio. De acuerdo al estudio y análisis realizado, se puede afirmar que la empresa puede adecuar sus condiciones actuales para realizar su expansión en Chile, Costa Rica sin embargo la locación más acertada de acuerdo a los resultados de la investigación está en Brasil y EEUU.

Cabe resaltar que los países preseleccionados para realizar el análisis e investigación, cuentan con condiciones favorables como lo son el marco normativo, proximidad del país, existencia de clientes en común, cercanía en cultura; esto permite explotar la internacionalización de Staffing, dada la situación actual donde está teniendo un crecimiento y reconocimiento acelerado.

4.1. Bibliografía

- Adecco. (2019). *The Adecco Grup*. Obtenido de The Adecco Grup: <https://www.adecco.com.co/conocenos/>
- Alende, F., & Reyes, G. (2006). *Analisis economico y estrategico en la subcontratacion de servicios*. Santiago de Chile.
- Andinos, O. d. (2015). *Tercetizacion mediante agencias de trabajo temporario*. Sao Paulo: CSA .
- Banco de la Republica, C. (s.f.). *Tasa representativa del mercado*. Obtenido de Tasa representativa del mercado: <https://totoro.banrep.gov.co/analytics/>
- Giménez, G. (Agosto de 2005). *La dotación de capital humano de America Latina y el Caribe*. Obtenido de La dotación de capital humano de America Latina y el Caribe: <file:///C:/Users/cgutierrez/Downloads/Capital%20humano%20Pag%2013.pdf>
- Giménez, G. (2005). La dotación de capital Humano de America Latina y el Caribe. *Revista de la CEPAL*, 20.
- ManpowerGroup. (2021). *ManpowerGroup*. Obtenido de <https://www.manpowergroup.com.mx/acerca/historia-de-manpowergroup>
- Mazza, J. (s.f.). *Banco Interamericano de Desarrollo*. Obtenido de Banco Interamericano de Desarrollo: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Servicios-de-intermediaci%C3%B3n-laboral-Un-an%C3%A1lisis-para-los-pa%C3%ADses-de-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- MinComercio. (s.f.). *TLC, Alianza del Pacífico*. Obtenido de TLC, Alianza del Pacífico: <https://www.tlc.gov.co/preguntas-frecuentes/100-preguntas-de-la-alianza-del-pacifico>
- Mundial, B. (19 de Abril de 2021). *Banco mundial en Chile*. Obtenido de Banco mundial en Chile: <https://www.bancomundial.org/es/country/chile/overview#1>
- Pasquali, M. (21 de 01 de 2022). *Statista*. Obtenido de Statista: <https://es.statista.com/grafico/16576/ajuste-de-los-salarios-minimos-en-latinoamerica/#:~:text=Ingreso%20m%C3%ADnimo%20mensual&text=El%20gobierno%20de%20Brasil%20hizo,equivalente%20a%20unos%20214%20d%C3%B3lares>.
- Randstad. (s.f.). *Randstad*. Obtenido de <https://www.randstad.es/nosotros/>
- Sepúlveda, S. P. (28 de Septiembre de 2020). *researchgate; Tercetizacion y Regulacion laboral en Chile*. Obtenido de researchgate; Tercetizacion y Regulacion laboral en Chile:

https://about.hm.com/content/dam/hmgroup/groupsite/documents/es_us/hm-way/HM%20Way_es_us.pdf

Staffing. (2021). *Staffing*. Obtenido de <https://staffing.com.co/servicios-staffing-aliado>

Toyama Miyagusuku, J. (s.f.). Tercerización e Intermediación Laboral: *Derecho y Sociedad* 30,

4.2. Anexos

Anexos 1.

Tabla 2 Resultado análisis coincidencia de clientes actuales con presencia internacional.

FRUBANA	YAZAKI	BODYTECH	SODEXO	DHL
Colombia	Japón	Colombia	Casa Matriz Francia	Argentina.
México	Colombia	Chile	Costa Rica	Bolivia.
Brasil	Argentina	Perú	Colombia	Brasil.
	Brasil		Perú	Chile.
	Salvador		Chile	Colombia.
	Uruguay		Estados unidos	Costa Rica.
			Brasil	Cuba.

Nota. Fuente: Creación propia, basada en el análisis coincidencia clientes actuales con presencia en otros países.

Anexos 2.

Tabla 3 Selección de variables análisis PESTEL.

FICHA SELECCIÓN VARIABLES				
1	Dimensión POLITICO			Puntuación
	No	Nombre de la variable	Argumento	
	1	Estabilidad política	Estabilidad	5
	2	Acuerdos internacionales	Libre comercio	3
2	Dimensión ECONOMICO			Puntuación
	No	variable	Argumento	
	1	Estabilidad económica e incentivos	Musculo y experiencia financiera, minimizar riesgos	3
	2	Tasa de cambio - interes	Economía nacional	4
	3	Factor Salarial	Remuneración laboral digna	3
	4	Competividad	Identificar la necesidad laboral	3
3	Dimensión SOCIAL			Puntuación
	No	Nombre de la variable	Argumento	
	1	Cultura de trabajo	Pilar fundamental para organizar la operación de trabajo	4
	2	Estilo de vida	Identificar el perfil idóneo	3
	3	Tasa de desempleo	Requerimiento del mercado laboral	4
4	Dimensión TECNOLOGICO			Puntuación
	No	Nombre de la variable	Argumento	
	1	Automatización de procesos	Confianza al consumidor	3
	2	Impacto de las nuevas tecnologías	Aceptación a nuevas tecnologías	5
5	Dimensión ECOLOGICO			Puntuación
	No	Nombre de la variable	Argumento	
6	1			
	Dimensión LEGAL			Puntuación
	No	Nombre de la variable	Argumento	
	1	Marco normativo	Reglamenta servicio tercerización	5
	2	Límites de contratación temporal	Modalidades (Art. 6 dc4369/2006)	3
	3	Contrato laboral	garantía del trabajador	5

Nota. Fuente: Creación propia, basada en el análisis condiciones favorables importantes para Staffing en otros países.

Anexos 3.

Tabla 4 Resultado análisis PESTEL

		Chile		Brasil		Costa Rica		Estados Unidos	
POLITICO	Puntuación	Ponderación	Calificación	Ponderación	Calificación	Ponderación	Calificación	Ponderación	Calificación
1	5	2	10	5	25	4	20	5	25
2	3	3	9	4	12	4	12	5	15
3	0		0		0		0		0
4	0		0		0		0		0
	0								
	Sutotal		19		37		32		40
		Chile		Brasil		Costa Rica		Estados Unidos	
ECONOMICO	Puntuación	Ponderación	Calificación	Ponderación	Calificación	Ponderación	Calificación	Ponderación	Calificación
1	3	2	6	5	15	5	15	4	12
2	4	3	12	4	16	4	16	4	16
3	3	4	12	5	15	3	9	5	15
4	3	3	9	5	15	3	9	2	6
	0		0		0		0		0
	Sutotal		39		61		49		49
		Chile		Brasil		Costa Rica		Estados Unidos	
SOCIAL	Puntuación	Ponderación	Calificación	Ponderación	Calificación	Ponderación	Calificación	Ponderación	Calificación
1	4	3	7	4	16	3	12	4	16
2	3	3	6	4	12	3	9	4	12
3	4	3	7	5	20	3	12	5	20
4	0		0		0		0		0
	0		0		0		0		0
	Sutotal		20		48		33		48
		Chile		Brasil		Costa Rica		Estados Unidos	
TECNOLOGIC	Puntuación	Ponderación	Calificación	Ponderación	Calificación	Ponderación	Calificación	Ponderación	Calificación
1	3	3	9	4	12	3	9	3	9
2	5	3	15	4	20	3	15	3	15
3	0		0		0		0		0
4	0		0		0		0		0
	0		0		0		0		0
	Sutotal		24		32		24		24
		Chile		Brasil		Costa Rica		Estados Unidos	
ECOLOGICO	Puntuación	Ponderación	Calificación	Ponderación	Calificación	Ponderación	Calificación	Ponderación	Calificación
1	0		0		0		0		0
2	0		0		0		0		0
3	0		0		0		0		0
4	0		0		0		0		0
	0		0		0		0		0
	Sutotal		0		0		0		0
		Chile		Brasil		Costa Rica		Estados Unidos	
LEGAL	Puntuación	Ponderación	Calificación	Ponderación	Calificación	Ponderación	Calificación	Ponderación	Calificación
1	5	3	15	5	25	3	15	3	15
2	3	3	9	4	12	3	9	3	9
3	5	5	25	4	20	3	15	4	20
4	0		0		0		0		0
	0		0		0		0		0
	Sutotal		49		57		39		44
	Total		151		235		145		205

Nota. Fuente: Creación propia, resultados análisis PESTEL.

Anexos 4. Anexo referencias de material legal (leyes, decretos, sentencias, etc .)

Referencia (al interior del texto)	Referencias
(Chile, Direccion de trabajo, 2006)	Chile Direccion de trabajo. (2006). <i>Dictámenes y Normativa Ley N° 20.123 - DT - Normativa 3.0 - Dirección del Trabajo</i>
(EE.UU. Legislación laboral)	EE.UU. Legislacion laboral. Art. 63 ley 1429 decreto 2025 busca regular cooperativas bajo el concepto de actividad misional permanente.
(Brasil. Organización internación del trabajo, 1998)	Brasil. Serie legislativa, (1943). <i>Tercerizacion laboral en brasil: Proyecto Ley PL 4.302 /1998</i>
(Costa Rica. Sistema costarricense de informacion jurídica, 1961)	Costa Rica. Sistema costarricense de informacion jurídica. <i>Ley de Solidaridad Laboral en casos en sub contratación o tercerización de servicios”, el cual se tramita bajo el expediente legislativo número 19.772</i>