

EO

ESCUELA DE OFICIOS

PRESENTACIÓN

La Escuela de Oficios de Guerrero ha asumido el reto de impulsar iniciativas innovadoras de manera conjunta hacia la formación y rescate de oficios dirigidos a jóvenes, adultos y adultos mayores, con el apoyo de la Secretaría de Trabajo, Secretaría de Fianzas y Administración e iniciativa privada.

En el marco de este convenio se desarrollará el Proyecto de Apoyo a la Formación Laboral de la población en Situación de Vulnerabilidad para el rescate de oficios; facilitando la oportunidad de formación que favorezca su empleabilidad y productividad para mejorar la calidad de servicio al cliente en el estado de Guerrero, y así, lograr mejores condiciones de vida. Este proyecto ofrecerá al gobierno del estado y a la iniciativa privada convenios para que ellos puedan emplear capital humano certificado, con mayor rendimiento, capacidad resolutive y de confianza para laborar en la instituciones y empresas reeditando en una cadena de valor que favorecerá el turismo, a los empresarios e instituciones gubernamentales.

La Escuela de Oficios estará conformada por bloques que se desarrollarán de acuerdo a las necesidades de las empresas e instituciones por emplear colaboradores certificados que aporten

eficiencia, rendimiento y crecimiento a sus negocios u oficinas, aunado a la demanda de productos elaborados en la misma escuela.

Bloque 1.

- a) Diplomados
- b) Peluquero (barbería)
- c) Cocineras (os) tradicionales
- d) Artesanos
- e) Panadería y Repostería
- f) Tablarroquero
- g) Barísta
- h) Mesero
- i) Masajista
- j) Cosmeatra
- k) Realizar convenios con las empresas e instituciones para ofrecer capacitaciones a sus empleados, conferencias y diplomados)

Bloque 2.

- a) Crear la marca registrada
- b) Tienda de artesanías
- c) Cafetería
- d) Campaña de marketing

Bloque 3.

- a) Venta de artesanías a nivel nacional (convenio en tiendas, hoteles, en línea página web)
- b) Venta de artesanías a nivel internacional a través de las embajadas.
- c) Residencias (Invitar expertos nacionales e internacionales a dar talleres o diplomados a la EO.

Bloque 4.

- a) Escuela de Box (realizar eventos y peleas amateur).
- b) Venta de franquicias barberías
- c) Replicar el modelo de la EO en otros estados de la república.

Autor
Raúl Leonel Romero Ramírez

Revisión

Ricardo Lataban

Diseño

Ricardo Yair Velázquez Mata

INDICE

1. Presentación.....
2. Introducción.....
3. Justificación.....
4. Antecedentes.....
5. Objetivo general y específicos.....
6. Formulación y desarrollo de la idea.....
7. Ventajas competitivas.....
8. Estudio de costos y financiamiento.....
9. Conclusiones

INTRODUCCIÓN

El estado de Guerrero estadísticamente es número uno a nivel nacional en empleo informal y, debido al contacto con las personas y analizando la situación se encuentra de manera clara como los turistas y personas locales no se sienten bien con la atención recibida por parte de los servidores.

El cliente representa el papel más importante en el tema de calidad y servicio pues es quien valora los resultados. Se trata de personas que reciben los productos o servicios en el intento que hace la empresa o institución de satisfacer sus necesidades y de cuya aceptación depende su permanencia en el mercado.

El cliente es definido por Albrecht y Bradford (1990) como la razón de existir de los negocios. La persona que paga por recibir a cambio un servicio o producto, es la razón por la cual las empresas e instituciones dirigen sus políticas, productos, servicios y procedimientos a la satisfacción de sus expectativas. Un 57% de las empresas e instituciones hoy día tratan de profundizar en sus clientes, pero en realidad muchas fallan a la hora de permanecer exitosamente en un mercado competitivo respecto a la atención y calidad.

<https://www.guerrero.gob.mx/dependencia/sector-central/secretaria-de-turismo/>

<https://www.google.com/search?q=perez+torres%2C+vanesa+carolina+calidad+total+en+atencion+al+cliente&og=perez+torres%2C+vanesa+carolina+calidad+total+en+atencion+al+cliente&aqs=chrome..69i57j14180j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8&bsm=rimg/1>

JUSTIFICACIÓN

La educación es, ante todo, una práctica social, un conjunto de acciones humanas, un medio de socialización, formación y desarrollo de un estado y un país. De naturaleza y realidad compleja, incierta y multidimensional, que rebasa cualquier

visión unitaria disciplinaria, e irremediablemente, obliga a una mirada multi e interdisciplinaria de la realidad, Morín (1999).

La Escuela de Oficios intenta de una u otra forma mejorar la realidad sobre la calidad de los servicios en el Puerto de Acapulco y posteriormente en todas las ciudades o municipios turísticos en el estado de Guerrero. Porque mediante las experiencias del mundo cotidiano nos hemos dado cuenta de las necesidades que aquejan tanto a los prestadores de servicios al no contar en gran porcentaje con personal capacitado sobre las nuevas tendencias del trato al cliente que además estén avalados por una o varias certificaciones que den mayor productividad en su área de trabajo y mayor certeza a cliente de estar recibiendo un servicio de calidad.

Así mismo, la EO es de un gran alcance colectivo ya que integra a jóvenes y adultos mayores en un proyecto multidisciplinario e imprescindible para la recomposición del tejido social , el cual es un elemento fundamental para garantizar la gobernabilidad y el bienestar de los y las guerrerenses. Ya que la falta de oportunidades para el desarrollo ha sido factor clave que vulnera el bienestar de la población de nuestro estado en su conjunto. E impulsar el desarrollo de jóvenes y adultos generará crecimiento, desarrollo integral y la construcción de un nuevo Guerrero con una identidad firme para proyectar a nivel mundial.

Nuestro estado necesita gente preparada para recibir a los turistas y a su propia gente para que se genere un mayor desarrollo económico y bienestar comunitario al apoyar y rescatar oficios extraordinarios que se están perdiendo con las nuevas generaciones como la cocina tradicional, las artesanías, la carpintería etc.

ANTECEDENTES

Hoy en día los prestadores de servicios en el estado de Guerrero y en específico de sus zonas turísticas están ávidos por recibir turismo nacional y extranjero, además de su gente local que es la que genera derrama económica en temporada baja para ofrecerles la mejor experiencia y productos de calidad que fidelicen a sus clientes

originando crecimiento y desarrollo para todos. Pero la realidad es que las empresas o instituciones cuentan con personal sindicalizado, con mucha antigüedad sin ganas de renovarse y seguir capacitándose para estar a la altura de las nuevas tendencias y ser competitivos a nivel global con los mejores talentos para vacacionar o jóvenes sin muchos ánimos de aprender y trabajar para aportar nuevas ideas, o atender de manera correcta al consumidor.

La educación es la forma privilegiada de transmitir, conservar, reproducir y construir la cultura. Permite generar conciencia crítica capaz de transformar la sociedad. Cada estado cuenta con los mecanismos básicos para educar a sus miembros, dentro de una perspectiva que le garantice a la sociedad, los 25 elementos necesarios para construir su devenir histórico. Sin embargo, para su efecto, es necesario contar con proyectos que amplíen las oportunidades educativas para reducir desigualdades entre grupos sociales, cerrar brechas e impulsar la equidad. Para lograrlo, es necesaria la ampliación de la cobertura, el apoyo a nuevos proyectos innovadores que ofrecen desarrollo y crecimiento social/económico a corto, mediano y largo plazo garantizando y legitimando los Derechos Humanos a través de la puesta en práctica de proyectos que impulsan el progreso del estado de Guerrero.

En la EO prepararemos a los jóvenes y adultos para ser expertos en sus áreas de trabajo; para que realicen sus labores de manera eficiente, veloz, ofreciéndole al cliente la mejor experiencia dándole valor y generando una relación cercana con el mismo.

OBJETIVO GENERAL

Crear la Escuela de Oficios; ser una marca registrada y replicar el modelo de negocio a nivel estatal y nacional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Potenciar la imagen del estado de Guerrero a nivel local, nacional e internacional a través de una mejor identidad y servicios de calidad.
- b) Conservar la identidad y oficios de nuestros pueblos originarios apoyándolos a que se transmitan a las nuevas generaciones y ofertando a nivel local, nacional e internacional sus productos derivando en crecimiento y desarrollo económico para sus comunidades.
- c) Apoyar a adultos mayores que pueden aportar todo su conocimientos a las nuevas generaciones; ofreciéndoles una mejor calidad de vida y sentido de pertenencia.
- d) Ofrecer a las empresas e instituciones Capital Humano con liderazgo, preparado, eficiente y certificado para laborar y aportar a la empresa.
- e) Generar desarrollo social y crecimiento económico para las y los guerrerenses, para las empresas e instituciones.
- f) Crear una base de datos sobre las y los prestadores de servicios en el estado de Guerrero.

FORMULACIÓN Y DESARROLLO DE LA IDEA

Buscar un predio en una zona accesible para la mayoría de los alumnos para adaptar o construir la primera etapa de la EO, claro está, tomando en cuenta los bloques subsecuentes para garantizar el espacio y viabilidad del proyecto.

Los bloques de la EO serán de la siguiente manera:

Bloque 1. A realizarse de octubre 2023 a marzo 2024.

Diplomados



La Escuela de Oficios Guerrero
Otorga el siguiente Diploma por
concluir exitosamente el nivel
principiante

Lady BARBER

A:

Lorena López Ortíz



Barbero/Lady Barber



Cocineras (os) tradicionales



Artesanos



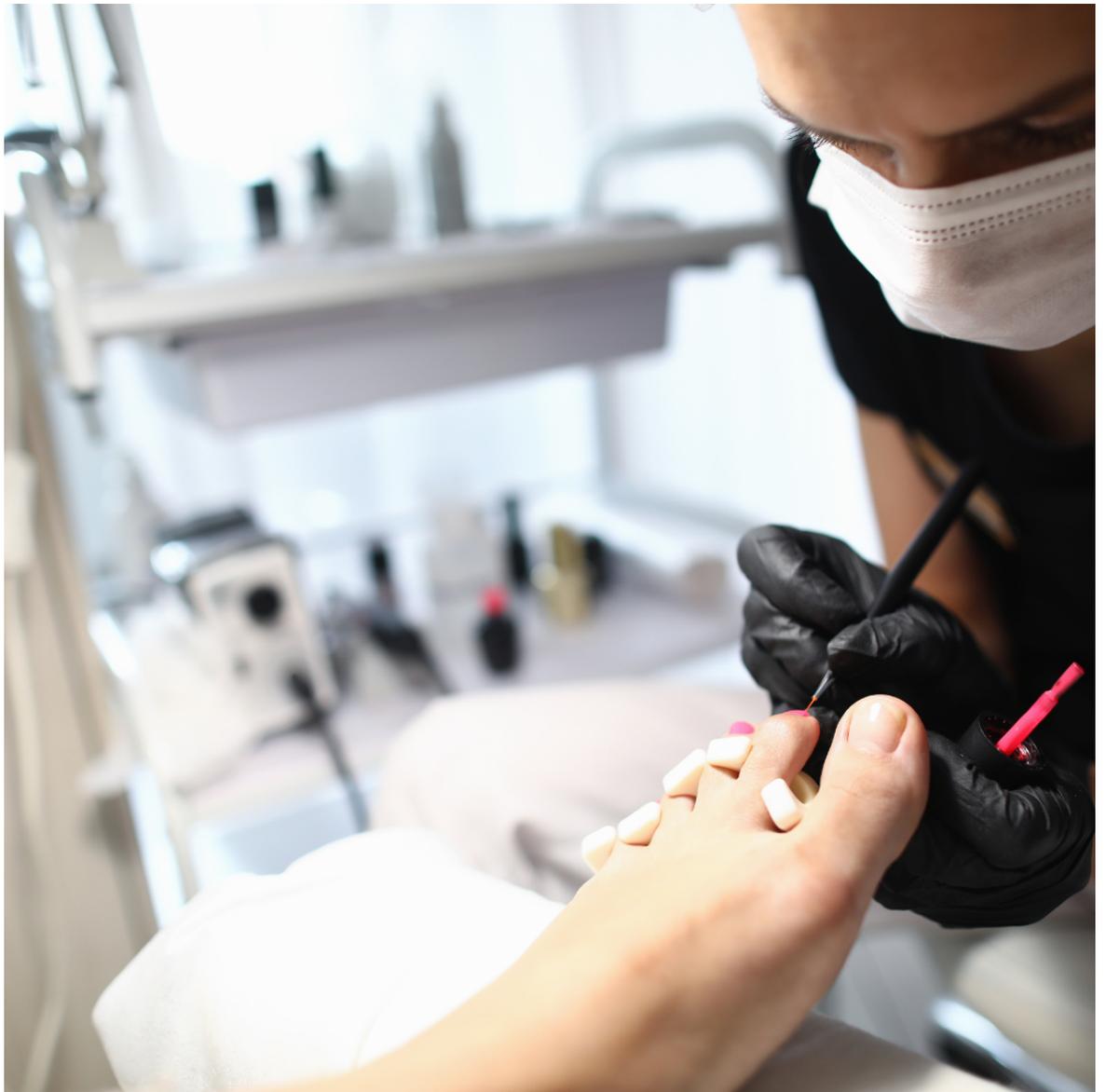
Panadería y Repostería



Tablarroquero



Podólogo



Barista



Mesero



Masajista



Cosmeatra



l)

Realizar convenios con las empresas e instituciones para ofrecer capacitaciones a sus empleados, conferencias y diplomados



Bloque 2. A realizarse de abril a junio 2024

- e) Crear la marca registrada
- f) Tienda de artesanías
- g) Cafetería
- h) Campaña de marketing

Bloque 3. A realizarse de junio a septiembre 2024

- d) Venta de artesanías a nivel nacional (convenio en tiendas, hoteles, en línea página web)
- e) Venta de artesanías a nivel internacional a través de las embajadas.
- f) Residencias (Invitar expertos nacionales e internacionales a dar talleres o diplomados a la EO).

Bloque 4. A realizarse de septiembre a diciembre 2024

- d) Escuela de Box (realizar eventos y peleas amateur).
- e) Venta de franquicias barberías
- f) Replicar el modelo de la EO en otros estados de la república.

VENTAJAS COMPETITIVA

La Escuela de Oficios ofrece una ventaja competitiva única ya que es un modelo de negocio exclusivo e integral que abarca desde el rescate y perfeccionamiento de los oficios más importantes para potenciar la reconstrucción del tejido social, la atención, servicio, calidad para los clientes y la derrama económica en nuestro estado; hasta convertirse en una marca registrada, modelo de negocio para franquiciar. Así mismo, contará con una tienda de artesanías en la misma escuela y una tienda virtual. Ofrecerá certificaciones, diplomados, capacitaciones y conferencias para empresas privadas e instituciones gubernamentales.

Es una empresa de bajo coste. Los servicios y productos que ofrece son competitivos. Además de la diferenciación empresarial, liderazgo en el servicio y productos, la atención personalizada e íntima con el cliente es un punto importante para la fidelización de nuestros clientes y sus permanencia; además de la excelencia operativa que aumentará la satisfacción de los clientes, la optimización de los procesos de trabajo, así como la innovación y desarrollo de nuevos servicios y productos para lograr expandirnos e internacionalizarnos optimizando costes.

La Escuela de Oficios es una necesidad para las empresas e instituciones que gustan brindar el mejor servicio y productos a sus clientes, generando un valor capaz de convertirse en menester del día a día de los consumidores. Agregando que la EO cuenta con un nicho de consumidores que abarca desde niñas y niños, jóvenes y adultos mayores posibilitando un mayor crecimiento a corto plazo.

Alianzas. Capital humano. Excelencia del producto y servicio. Efecto experiencia.

ESTUDIO DE COSTOS Y FINANCIAMIENTO

Costo Construcción EO	\$1,500,000
Costo Compra Predio	\$1,500,000
Costo Renta	\$50,000

Proyección de ventas

Tomando en cuenta que en Acapulco de Juárez contamos con una población de 779,566 habitantes (47.7% hombres y 52.3% mujeres), personas que requieren de servicios por parte de personal capacitado para su hogares o negocios, nos da un margen positivo tanto para capacitar como para ofrecer nuestros servicios.

Según datos del Censo Económico 2019, los sectores económicos que concentraron más unidades económicas en Guerrero fueron Comercio al por Menor (63,756 unidades), Industrias Manufactureras (32,469 unidades) y Servicios de Alojamiento Temporal y de Preparación de Alimentos y Bebidas (20,817 unidades).

La economía en Acapulco mayormente se basa en los servicios al turismo y a las personas locales; en el puerto se reciben 4.6 millones de visitantes al año, los cuales quieren recibir la mejor atención durante su estancia en el puerto. Por lo anterior se ha realizado un sondeo en un 40% de los establecimientos y en un 20% de la población que consume servicios coincidiendo todos en la gran necesidad de contar con personal capacitado para realizar los trabajo u oficios más demandados en esta ciudad.

Dentro del sector de Alojamiento y preparación de alimentos, la rama de actividad de Hoteles, moteles y similares concentró 62.9% de las remuneraciones, 53.0% de la producción bruta total y 82.5% de activos fijos. Por el número de unidades económicas y personal ocupado, los Restaurantes de autoservicio se posicionaron en primer lugar al concentrar el 84.5 y 56.3% del sector, respectivamente.

https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/ce/2009/doc/minimonografias/m_guerrero.pdf

Considerando la base de datos proporcionada por la Secretaría de Turismo estatal; se cuenta en el puerto de Acapulco con:

Restaurantes

Zona Tradicional	Zona Dorada	Zona Diamante	Zona Pie de la Cuesta
67	38	214	42

Hoteles:

Zona Tradicional	Zona Dorada	Zona Diamante	Zona Pie de la Cuesta
120	96	42	26

Comercios registrados aprox.

Zona Tradicional	Zona Dorada	Zona Diamante	Zona Pie de la Cuesta
150	230	290	110

Crecimiento Servicios EO

		Año 1	Año 2	Año 3
Pesimista	1	25%	30%	37%
Realista	2	34%	43%	45%
Optimista	3	46%	53%	55%



Proyección de Servicios 3 mil alumnos cada 8 meses.

	COSTOS	NO. ALUMNOS	GANANCIA MENSUAL	GANANCIA ANUAL
INSCRIPCIÓN ÚNICA	\$500	250	\$125,000	\$1,000,000
DIPLOMADOS MENSUAL	\$2,000	250	\$500,000	\$4,000,000
CAPACITACIONES A EMPRESAS	\$5,000	15	\$75,000	\$600,000
CONFERENCIAS A EMPRESAS	\$3,800	15	\$57,000	\$456,000

CONCLUSIONES

Se debe crear el logotipo de la EO, registrar la marca, comenzar la estructuración de la escuela, su malla curricular, la contratación de los capacitadores. La Escuela de Oficios constituye un programa público de empleo-formación que tiene como finalidad la inserción de desempleados jóvenes y adultos mayores, a través de su cualificación en alternancia con la práctica profesional, en ocupaciones relacionadas con la recuperación o promoción del patrimonio artístico, histórico, cultural o natural,

así como con la rehabilitación de entornos urbanos o del medio ambiente, la mejora de las condiciones de vida de las ciudades, así como cualquier otra actividad de utilidad pública o de interés general y social que permita la inserción a través de la profesionalización y experiencia de los participantes.

La selección de los alumnos trabajadores de la Escuela de Oficios, así como la del director, docentes y personal de apoyo, será efectuada por un grupo de trabajo mixto que se constituirá para tal fin entre la entidad promotora y la Dirección de la Secretaría del Trabajo Estatal, u órgano correspondiente, procurando la mayor adaptabilidad de los seleccionados a las especialidades y a las particulares circunstancias de dificultad de las mismas.

Para la selección del personal directivo, docente y de apoyo, el grupo mixto establecerá el procedimiento de selección, utilizándose preferentemente oferta de empleo tramitada por la Secretaría del Trabajo, o bien convocatoria pública o ambas. También se podrán tener en cuenta a personas incluidas previamente en fichero de la misma secretaría.

La selección de los alumnos trabajadores, en todo caso, irá precedida de la tramitación de oferta de actividad o de empleo por la correspondiente Oficina de Empleo. Los candidatos deberán cumplir, como requisitos mínimos, los siguientes:

- Edad entre 18 a 80 años.
- Ser desempleados no ocupados, registrados en los servicios públicos de empleo y disponibles para el empleo.
- Cumplir los requisitos establecidos para formalizar un contrato para la formación y el aprendizaje.