

2019

SIEMPREMPELOS



Johan Francisco Barba Nuñez
Axel Sebastian Talero Londoño

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. JUSTIFICACIÓN.....	3
3. DESCRIPCIÓN DE LA IDEA DE NEGOCIO.....	5
4. COMPONENTE INNOVADOR DE LA IDEA DE NEGOCIO.....	6
5. MODELO LEAN CANVAS.....	8
6. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CLIENTE (USUARIO).....	9
6.1. SEGMENTACIÓN DEL MERCADO (USUARIO).....	10
6.2.MAPA DE EMPATÍA(USUARIO).....	11
7. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CLIENTE (EMPRESA).....	12
7.1. SEGMENTACIÓN DEL MERCADO (EMPRESA).....	13
7.2. MAPA DE EMPATÍA(EMPRESA).....	14
8. VALIDACIÓN DE LA IDEA.....	15
8.1. HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN.....	15
8.2. ANALISIS DE RESULTADOS.....	17
9. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....	20
9.1. IDENTIDAD ESTRATÉGICA	20
9.2. FUTURO PREGERIDO	20
9.3. OBJETIVOS.....	20
9.4. VALORES.....	21
9.5. SITUACIÓN ACTUAL.....	21
10. CONCLUSIONES.....	23
11. BIBLIOGRAFÍA.....	24

INTRODUCCIÓN

El contenido de la siguiente investigación se conforma por 11 capítulos, referidos hacia la empresa y el cliente en cada uno de sus aspectos, el primero es la descripción del negocio busca explicar el concepto básico del modelo de la empresa, el segundo muestra un producto innovador en la búsqueda de empleo o de empleadores, el tercero es una descripción detallada del cliente y de la empresa el cuarto es una validación de la idea y del resultado de una serie de encuestas hacia la población en general que describen las ideas y preferencias de la ciudadanía para buscar trabajadores o empleo el quinto es la planeación estratégica que muestra la visión, misión y compromiso de la empresa hacia cada uno de los usuarios que cuenten con el recurso necesario para buscar empleo y la sexta una segmentación del mercado detallada donde podemos ver datos relevantes de la sociedad y de las empresas en la ciudad, haciendo un " censo" de lo q es la problemática del desempleo, competencia y marketing.

JUSTIFICACIÓN

Los motivos que nos llevaron a enfocarnos en combatir contra el desempleo es que actualmente hay mucho desempleo en Colombia, debido a los pocos puestos de trabajos disponibles y a la gran cantidad de personas que pueden ejercer estos trabajos, adicionalmente contando con una población mas alta debido a que hay gran cantidad de extranjeros en el país, entre los que se destacan los venezolanos; por esta razón aumenta la demanda de un puesto de trabajo lo que complica aún más la situación.

“Para el mes de febrero de 2019 la tasa de desempleo fue 11,8%, lo que representó un aumento de 1,0 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2018 (10,8%). La tasa global de participación se ubicó en 63,9% y la tasa de ocupación fue 56,4%. En el mismo mes del año anterior estas tasas fueron 63,3% y 56,5%, respectivamente.

En febrero de 2019 la tasa de desempleo en el total de las 13 ciudades y áreas metropolitanas fue 12,4%, la tasa global de participación 65,8% y la tasa de ocupación 57,6%. Para el mismo mes de 2018 se ubicaron en 11,9%, 65,8% y 58,0%, respectivamente.” (DANE, 2019)

Esta situación puede llegar a generar estrés, agobio e inseguridad en la persona debido a que se siente desvalorizado a comparación de las personas que si tienen su empleo. Para muchas personas el tener trabajo es sinónimo de tener una estabilidad tanto económica como social, se sienten útiles, encuentran un lugar en la sociedad, les proporciona un status social y lo consideran como el medio para entrar a formar parte de la dinámica de la vida; por lo que, al no tener trabajo, los ciudadanos empiezan a tener un aislamiento social y una disminución de ingresos.

Se producen cambios radicales en la forma de vivir, pues se vive con la incertidumbre de no saber cuánto tiempo durará esa situación, por lo que producen cambios en el estilo de vida, empiezan a preocuparse, ser más precavidos y en reducir drásticamente los gastos para no desperdiciar el poco dinero que poseen. Además, es un medio para relacionarnos y hacer grandes amistades. Por otro lado, las dificultades económicas disminuyen los contactos sociales, no hay tanta disponibilidad para salir a cenar, ir de copas o realizar actividades que supongan un gasto.

Lo anterior puede llegar a tener repercusión en el ámbito familiar, produciendo tensión y desestabilizar las relaciones familiares. Esto es muy fundamental por lo que se debe evitar a toda costa porque la familia en esta situación puede ser de gran apoyo y ayuda necesaria para buscar un nuevo empleo transmitiéndole confianza y seguridad. Y es por todo esto que se va a desarrollar el siguiente emprendimiento.

DESCRIPCIÓN DE LA IDEA DE NEGOCIO

Nuestra idea de negocio consta de una aplicación móvil en donde las personas puedan ingresar fácilmente sin la necesidad de pagar por la descarga. En la aplicación se le pedirá al usuario registrarse, ya sea como cliente o como empresa. Dependiendo la opción elegida se le pedirá ciertos requerimientos, es decir que para el cliente los documentos que se le va a pedir son principalmente la hoja de vida, los certificados de estudio, adicionalmente se le pedirá como opción no obligatoria su experiencia laboral.

Por otro lado, los requerimientos que se le pedirán a la empresa son los documentos que la hacen legalmente constituida, adicionalmente se le pedirá información sobre la empresa y el tipo de puesto de trabajo que esta disponible. Al finalizar el formulario de empresas, se le recordará aceptar los términos y condiciones sobre este servicio; ya que entre la empresa y nuestro servicio debe de quedar establecido un acuerdo en donde nosotros ganemos ingresos de pago único por cada contrato que ellos adquieran. La descripción de la empresa y del cargo que está disponible quedará guardado en nuestra base de datos.

Luego de registrarse, el cliente podrá observar y elegir entre los puestos que están disponibles el que más le favorezca para ejercer su labor como profesional, una vez seleccionado el cargo de mejor conveniencia se le enviará a la empresa toda la información registrada sobre la persona que desea adquirir el trabajo, por lo que nosotros le enviaremos a la empresa toda la información de esta persona. Pasado un tiempo la empresa se comunicará con ella y le dirá si es posible la contratación o no.

COMPONENTE INNOVADOR DE LA IDEA DE NEGOCIO

NUEVA PROPUESTA DE VALOR: Servicio mediante una aplicación en donde lo único que necesita para ingresar a el son sus datos personales y el tipo de trabajo que desea, a demás la idea de negocio es tener varios contratos con distintas empresas sin importar de que área laboral se enfoque.

Se les dará toda la atención necesaria a los usuarios, por lo que habrá una amplia lista de contratos laborales para que nuestro cliente elija las mas favorables. Por otro lado, los contratos con las empresas que se obtengan, solo se transferirán los ingresos concordados si se llega a la contratación de un empleado nuevo para la empresa.

A las empresas les llegaran correos por parte nuestra al momento de que un usuario esté interesado por el puesto de trabajo, es ahí en donde la empresa tiene acceso a todos los datos personales y todos sus documentos. Si a la empresa también le interesa tener esa persona como un empleado, esta se comunicará directamente con la persona. Todos los datos y documentos enviados ya sea por parte de la empresa o del usuario, serán protegidos evitando el robo de información; simplemente lo que queremos saber con los documentos es si realmente es una persona interesada o una empresa legalmente constituida, evitando algún tipo de fraude o engaño.

NUEVO MODELO DE NEGOCIO: Tendremos nuevas alianzas con grandes empresas las cuales en un futuro serán nuestros clientes potenciales, generando un marketing en donde ambas partes saldrán beneficiadas, atrayendo a nuevos usuarios que deseen trabajar en estas grandes compañías.

NUEVAS FORMAS DE PRODUCIR: Lograremos hacer el proceso de contratación más fácil y efectivo.

NUEVOS ALIADOS Y CLIENTES: Con la nueva forma de conseguir empleo, crearemos confianza en las personas, ganando nuevos clientes y nuevas empresas incluso más reconocidas.

MODELO LEAN CANVAS

Tabla 1

<p>2. PROBLEMA</p> <p>La falta de empleos y ofertas de trabajo es el problema principal, lo que conlleva a otras problemáticas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Desempleo ▪ Mucha demanda en los puestos de trabajo ▪ Personas extranjeras quitándoles puestos a los colombianos de manera injusta ▪ Problemas económicos ▪ Empresas y personas abusando de esta problemática 	<p>4. SOLUCIÓN</p> <p>Para que exista una solución es indispensable implementar un sistema efectivo y preciso para conocer grandes ofertas de trabajo, incentivar a los emprendedores a crear más ofertas de trabajo.</p> <p>Sin embargo, es importante por parte de los desempleados tener buena actitud, mejorar el comportamiento de las personas al momento de conseguir trabajo, sin necesidad de rebajarse; y concienciar a las empresas de ser estrictas y justas.</p>	<p>3. PROPUESTA DE VALOR ÚNICA</p> <p>App para facilitar la búsqueda y contratación de un empleo, mejorando la prestación del servicio, para que la experiencia de los usuarios sea de mayor agrado y que se sientan satisfechos</p>	<p>9. VENTAJA COMPETITIVA</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio técnico ▪ Ofertas de trabajo exclusivas para nuestros clientes ▪ Trato personalizado ▪ Protección de datos ▪ Asesoramiento ▪ Atención personalizada 	<p>1. SEGMENTO DE CLIENTES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Personas mayores de edad ▪ Ciudadanos que tengan la necesidad de conseguir trabajo ▪ Empresas que necesiten nuevos trabajadores
<p>8. METRICAS CLAVE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Empresas ▪ Personas desempleadas ▪ Cantidad de uso 		<p>5. CANALES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicación ▪ Redes sociales <ul style="list-style-type: none"> ❖ Facebook ❖ Instagram ▪ Pagina ▪ Anuncios en YouTube 		
<p>7. ESTRUCTURA DE COSTES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal de atención al usuario ▪ Costes de marketing ▪ Desarrollo y mantenimiento de la aplicación 			<p>6. FLUJO DE INGRESOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingresos de pago único por cada contrato que las empresas adquieran cada vez que consiguen un nuevo empleado gracias al servicio 	

DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CLIENTE (USUARIO)

Las personas a las que nosotros queremos llegar son las que no tengan principalmente un empleo y quieran obtener uno para ganar cierto sueldo, que sean personas mayores de edad y que se sientan capaces de ejercer una buena labor teniendo en cuenta las características ideales de un empleado más valoradas por las empresas.

Actualmente deben ser personas que vivan en Bogotá, con un estilo de vida saludable y con grandes logros académicos obtenidos con su respectiva certificación; algo mucho mas importante es que sea una buena persona que sea capaz de comportar de manera adecuada en la sociedad y que tenga grandes valores.

Queremos que las personas que lleguen a usar nuestro servicio se sientan satisfechas, cubriendo sus necesidades y deseos, en este caso llegándoles a proponer varias ofertas que satisfagan a nuestro cliente y causarles una buena impresión; de esta forma llegar a tener un reconocimiento por parte del cliente e ir llegando cada vez a más personas que estén en esta situación, así poco a poco nuestros clientes nos tendrán confianza.

SEGMENTACIÓN DEL MERCADO (USUARIO)

- **VARIABLES GEOGRÁFICAS:**

Zona: Bogotá, localidad de Suba

Tamaño: 1`000.000 de habitantes

Densidad: Zona Urbana

Clima: Húmedo, frío

- **VARIABLES DEMOGRÁFICAS:**

Edad: De los 18 años hasta los 50 años

Sexo: Cualquiera

Profesión: Cargo laboral en la que se destaca el cliente

Nivel de estudio: Todos los logros académicos obtenidos con su respectiva certificación

- **VARIABLES ECONÓMICAS:**

Nivel de ingresos: Bajo o medio-bajo

- **VARIABLES PICTOGRÁFICAS:**

Clase social: Baja o media

Personalidad: Respetuoso, colaborador, responsable y comprometido

- **VARIABLES DE COMPORTAMIENTO:**

Momento de uso: Esporádico, cuando el usuario requiera de nuestro servicio

Beneficios: Fácil acceso y buen servicio para conseguir empleo

Nivel de uso: Usuario regular

Frecuencia de uso: Bajo

Nivel de lealtad: Depende de si le es de utilidad nuestro servicio dándole un empleo estable

Disposición de la compra: Alto debido a que el servicio es gratis para el cliente

Actitud hacia el servicio: Positivo

MAPA DE EMPATÍA (USUARIO)

Figura 1



DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CLIENTE (EMPRESA)

Nuestra empresa se enfoca en tener contratos de validez y por tiempos prolongados, tanto como con la empresa como con el cliente, las características que buscamos son principalmente empresas con ánimo de lucro responsables y con un buen prestigio, que lleven más de 10 años en el mercado y que estén legalmente establecidas.

Queremos cumplir con la demanda de empleo y cubrir la necesidad de cada empresa al buscar un trabajador nato y responsable, del mismo modo buscamos empresas que sean responsables, seguras y fiables. Actualmente residentes en Bogotá y que cumpla con requerimientos básicos y un buen desarrollo integro-emocional para todos aquellos que laboren en las mismas, nuestro propósito es ofrecer un servicio de calidad que supla las necesidades de las empresas vinculadas a nuestra amplia selección de ofertas de trabajo.

Empresas que principalmente se enfoquen en el crecimiento de la sociedad, que tengan un gran nivel de distribución y que cuente con una detallada información de su propósito de inicio a fin, para certificar al cliente o empleado una empresa de calidad y pueda este ser vinculado con confianza en ella.

Al ser la satisfacción del cliente lo primordial en nuestra empresa, buscamos clientes que tengan una idea clara, concisa y certera del tipo de vacante, o la persona que buscan, empresas con un objetivo fijo y muy bien definido que lleve con sigilo una amplia estructura del manejo de sus labores y así ser más puntuales a la hora de publicar una oferta de trabajo nueva. Las empresas que confían en nosotros deben ser empresas que puedan demostrar la calidad de sus servicios, la confidencialidad de sus contratos, el buen uso de su nombre y la necesidad social o económica que esta pueda llevar a cabo.

SEGMENTACIÓN DEL MERCADO (EMPRESA)

- **VARIABLES GEOGRÁFICAS:**

Zona: Bogotá, localidad de Suba

Tamaño: 1`000.000 de habitantes

Densidad: Zona Industrial

Clima: Húmedo, frío

- **VARIABLES DEMOGRÁFICAS:**

Edad: Con por lo menos más de 5 años de experiencia

Profesión: Todo tipo de empresa legalmente establecida

- **VARIABLES ECONÓMICAS:**

Nivel de ingresos: Medio – Alto

- **VARIABLES PICTOGRÁFICAS:**

Clase social: Media-Alta

Personalidad: Corporación en donde se rija el respeto, el liderazgo, el emprendimiento, la responsabilidad y la profesionalidad

- **VARIABLES DE COMPORTAMIENTO:**

Momento de uso: Cuando el usuario requiera de nuestro servicio

Beneficios: Fácil acceso, gran precio y servicio de calidad

Nivel de Lealtad: Media-alta

Nivel de uso: Usuario potencial

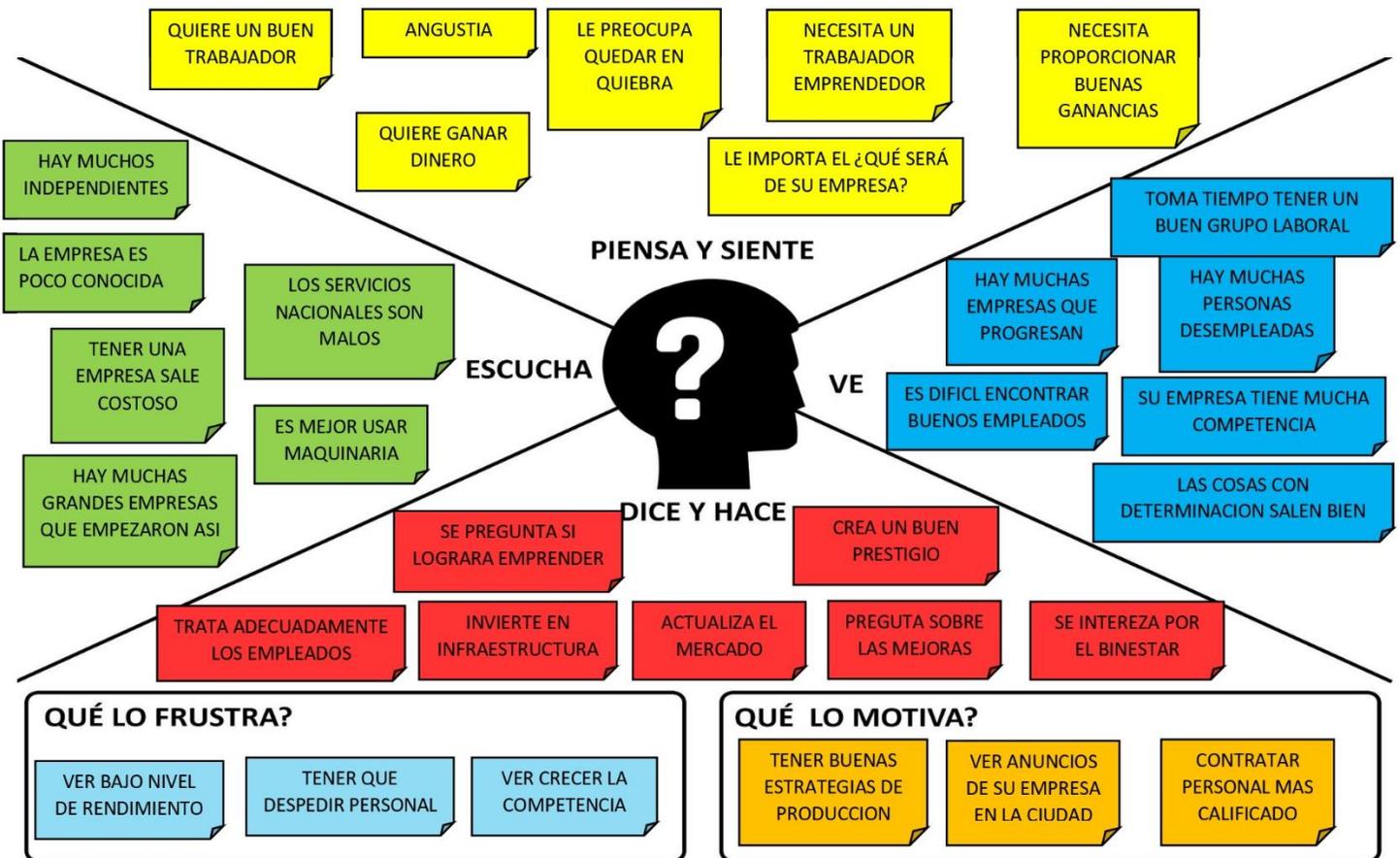
Frecuencia de uso: Normal

Disposición de la compra: Ingresos de pago único por cada contrato adquirido

Actitud hacia el servicio: Positivo

MAPA DE EMPATÍA (EMPRESA)

Figura 2



VALIDACION DE LA IDEA

HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN: *Formularios Entrevistas*

PREGUNTAS		
	si	no
1 La falta de trabajadores trae perdidas		
2- Es necesario contratar cualquier persona		
3-Es difícil encontrar buenos trabajadores		
4- Tarda mucho en ocupar una vacante		
5- Hay pocos medios para ser reconocido		
6-Usaria más maquinaria que trabajadores		
7- Demasiadas personas para ocupar una vacante		
8- Es necesario culminar contratos constantemente		
9- Es necesaria la formación académica		
10-Las labores son demasiado exigentes		
11- La empresa tiene una economía baja		
12- Las referencia de la empresa son negativas		
13- Es necesaria una buena atención al trabajador		
4- La competencia hace más difícil contratar personal		
15- Ah influido la inmigración Venezolana		

SIEMPREPLEOS	FORMATO DE ENTREVISTA	FECHA DE EMISIÓN: 12 DE ABRIL 2019
		VERSIÓN: 1
		DOCUMENTO CONTROLADO
FECHA:		
I. DATOS PERSONALES E INFORMACIÓN FAMILIAR		
NOMBRE DEL ENTREVISTADO:		
EDAD:		
CON QUE VIVE:		
QUE RESPONSABILIDADES TIENE EN SU HOGAR:		

II. INFORMACIÓN LABORAL			
EMPRESA DONDE HA LABORADO	TIEMPO LABORADO	CARGO	MOTIVO DEL RETIRO
HA TENIDO PERSONAL A CARGO?		TIEMPO DE DESEMPLEO	ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE ESTE TIEMPO
SI ___ NO ___ CUANTAS PERSONAS? _____			

III. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	
16. ¿COMO SE SIENTE AL NO TENER EMPLEO?	
17. ¿CUÁLES SON SUS NECESIDADES Y QUÉ TAN IMPORTANTE SON?	
18. ¿POR QUÉ ES TAN DIFÍCIL ENCONTRAR EMPLEO?	
19. ¿CUÁNTO TIEMPO LLEVA BUSCANDO EMPLEO?	
20. ¿POR QUÉ MEDIOS HA BUSCADO EMPLEO?	
21. ¿QUÉ ACTIVIDADES REMUNERATIVAS HA REALIZADO DURANTE SU PERIODO DE DESEMPLEO?	
22. ¿CUÁL CREE USTED QUE HA SIDO LA CAUSA PRINCIPAL POR LA CUAL NO HA PODIDO CONSEGUIR EMPLEO?	
23. ¿CUÁL ES SU ASPIRACIÓN SALARIAL?	
24. ¿CONSIDERA QUE HA SIDO BUENA LA FORMACIÓN PROFESIONAL RECIBIDA EN SU INSTITUCIÓN DE PROCEDENCIA?	
25. ¿CUÁL CREE QUE SERÍA LA SOLUCIÓN A ESTA PROBLEMÁTICA?	
26. ¿CÓMO ES SU SITUACIÓN ECONÓMICA ACTUAL?	
27. ¿POR QUÉ EL GOBIERNO ESTÁ CREANDO PUESTOS DE TRABAJO EN MALAS CONDICIONES?	
28. ¿CREE QUE LA FALTA DE EMPLEO LLEGA A CAUSAR INFORMALIDAD EN LAS PERSONAS? ¿POR QUÉ?	
29. ¿ÚLTIMAMENTE CÓMO HA INFLUIDO LA INMIGRACIÓN VENEZOLANA EN LA FALTA DE EMPLEO?	

ANALISIS DE RESULTADOS:

PREGUNTA 1: ¿Por qué es tan difícil conseguir empleo?

OBJETIVO: identificar la causa de la escasez de empleo

TIPO DE PREGUNTA: Abierta

CONCLUSION: Más del 90% de personas coinciden en que la mayor causa de desempleo es debido a la tasa de migración en Colombia

PREGUNTA 2: ¿Cuánto tiempo lleva buscando empleo?

OBJETIVO: Identificar el tiempo que dura una persona desempleada aprox.

TIPO DE PREGUNTA: Abierta

CONCLUSION: Cerca de una 30 % de personas afirman durar entre 1 y 5 meses desempleadas y el 70% restante afirman llevar de 6 a 12 meses sin un empleo fijo.

PREGUNTA 3: ¿Ah intentado actividades remunerativas?

OBJETIVO: Identificar los medios de adquirir un sustento económico

TIPO DE PREGUNTA: Abierta

CONCLUSION: Más del 90 % de los encuestados ah dicho que es necesario encontrar un sustento económico así sea bajo para las necesidades diarias

PREGUNTA 4: ¿Cuál es su aspiración salarial?

OBJETIVO: Identificar la aspiración salarial en relación a los gastos diarios

TIPO DE PREGUNTA: Abierta

CONCLUSION: El 95% de las personas aspiran ganar más del mínimo pues es necesario para cumplir con los gastos cotidianos y necesarios.

PREGUNTA 5: ¿Considera que tiene una buena formación profesional?

OBJETIVO: Identificar el rango profesional de las personas desempleadas

TIPO DE PREGUNTA: Abierta

CONCLUSION: Cerca del 60% de las personas encuestadas no tienen una formación profesional y de este 60 % sólo 35% han culminado su bachiller.

PREGUNTA 6: ¿LA falta de trabajadores produce perdidas?

OBJETIVO: Identificar que genera pérdidas en una empresa

TIPO DE PREGUNTA: Cerrada

CONCLUSION: EL 98% de las empresas considera que la falta de trabajadores genera bastantes pérdidas para la empresa.

PREGUNTA 7: ¿Es necesaria la formación académica?

OBJETIVO: Identificar la necesidad de una formación académica

TIPO DE PREGUNTA: Cerrada

CONCLUSION: EL 70% de las empresas afirman que es necesaria una formación académica y el 40 % del mismo cree que es necesaria una formación profesional.

PREGUNTA 8: ¿Tarda mucho en ocupar una vacante?

OBJETIVO: Identificar el tiempo que dura una empresa sin personal

TIPO DE PREGUNTA: Cerrada

CONCLUSION: EL 85% de las empresas afirman que una vacante dura entre 1 mes o a veces hasta 8 meses sin ser ocupada

PREGUNTA 9: ¿La competencia hace más difícil encontrar personal?

OBJETIVO: Identificar la cantidad de competencia en el mercado

TIPO DE PREGUNTA: Cerrada

CONCLUSION: El 78% de las empresas afirman que hay una alta competencia entre marcas esto hace más difícil la búsqueda de personal

PREGUNTA 10: ¿Usaría más maquinaria que personal?

OBJETIVO: Identificar la selección entre maquinaria o personal

TIPO DE PREGUNTA: Cerrada

CONCLUSION: El 50% de las empresas considera más efectivo y económico contar con máquinas que con personas, y mucho más fácil de trabajar.

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

IDENTIDAD ESTRATÉGICA (MISIÓN):

Ser un factor importante de las personas y empresas, creando un sistema de comunicación entre ellas para facilitar el proceso de encontrar un empleo y de generar una contratación, dando seguimiento a los empleos y verificando que estos sean dignos y de agrado, teniendo en cuenta las necesidades y requerimientos de ambos lados.

FUTURO PREFERIDO (VISIÓN):

Ser la empresa líder en el ramo de ofertas de empleo reconocida como confiable por su forma de buscar ofertas y dar empleo a los clientes gracias a sus niveles de competitividad, calidad de su servicio y sus prácticas y procesos de excelencia al momento de revisar que los empleos sean legítimos.

OBJETIVOS:

- Ofrecer un servicio cuya relación calidad - precio sea equitativo.
- Asesoramiento al cliente sobre la forma de poder obtener el máximo rendimiento en la oferta de nuestros servicios con el fin de rentabilizarlos al máximo
- Convertirnos en una marca conocida, reconocida y querida
- Mejorar la calidad de vida de las personas
- Aumentar la tasa de empleo en el país

VALORES:

- Responsabilidad
- Integridad
- Calidad
- Respeto
- Honestidad
- Compromiso

SITUACIÓN ACTUAL:

D.O.F.A.:

- **DEBILIDADES:**
 - Por ser una empresa nueva no se cuenta con publicidad de recomendación
 - Existen varias empresas que prestan el mismo servicio
 - Tenemos en el mercado un único servicio
 - Falta de conocimiento de la empresa dentro del sector
 - Falta de experiencia

- **OPORTUNIDADES:**
 - Gran demanda por la búsqueda de empleos
 - Facilidad de medios de comunicación gracias a las redes sociales
 - Muchas personas desempleadas

- Las personas están dispuesta a probar diferentes métodos con tal de obtener empleo

- FORTALEZAS:
 - Contamos con personal altamente capacitado
 - Presentamos innovación en nuestra forma de comunicación y variedad para cada ocasión o necesidad de nuestros clientes
 - Buena atención al cliente
 - Fácil acceso mediante la aplicación gratuita o la página web
 - Calidad y confiabilidad del servicio

- AMENAZAS:
 - Alta competencia
 - Congestión en la plataforma
 - Falta de recursos
 - Crecimiento lento del mercado

CONCLUSIONES

- La calidad en el servicio es satisfacer al cliente porque es la persona más importante dentro de nuestra empresa.
- Ofrecer un servicio de calidad es hacer las cosas de la mejor manera, sin sentir peso alguno de realizar nuestro trabajo. Mostrar siempre una actitud positiva y disposición de ayudar al otro.
- Igual de importante es la actitud con los clientes internos (compañeros, amigos y familia) para mantener una relación sana y de armonía.
- La inteligencia emocional es una gran herramienta para mantener el control de nuestras emociones, para así ofrecer confianza a los demás.

BIBLIOGRAFÍA

Colombia, U. N. (s.f.). *Panorama laboral colombiano: Alto desempleo, ingresos precarios*.

Obtenido de Centro de Investigaciones para el Desarrollo:

http://www.cid.unal.edu.co/files/researchs/050627_cid200202boobco.pdf

DANE. (29 de 03 de 2019). *Gran encuesta integrada de hogares (GEIH) Mercado laboral*.

Obtenido de DANE: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>

PORTAFOLIO. (28 de 02 de 2019). *En enero, el desempleo en Colombia creció*. Obtenido de

Portafolio: <https://www.portafolio.co/economia/empleo/tasa-de-desempleo-en-colombia-enero-de-2019-526904>

Tenjo G, J. (19 de 03 de 2019). *¿Por qué se disparó el desempleo en Colombia?* Obtenido de El

Espectador: <https://www.elespectador.com/economia/por-que-se-disparo-el-desempleo-en-colombia-articulo-845826>