

Diplomado Gestión del Marketing para el Emprendimiento Social

Emprendimiento Social para generar Empleo a Inmigrantes Hispanos

Presentado por:

Diana Sophia Cardona

Francisco Bernardo Quintero

Jaime León Flórez Serna

Luz Amparo Collazos Arias

Nelly Caicedo Cuero

Presentado a:

Mag. Luz Dary Camacho Rodríguez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia “UNAD”

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios “ECACEN”

Cali Valle Junio 07 de 2020

Contenido

| | |
|---|----|
| Introducción | 1 |
| Objetivos | 3 |
| Objetivo general..... | 3 |
| Objetivos Específicos..... | 3 |
| Metodología | 4 |
| 1. Diagnóstico de la situación actual social..... | 5 |
| 2. Planteamiento de la problemática social..... | 9 |
| 3. Innovación social..... | 10 |
| 4. Design Thinking | 20 |
| Etapas..... | 20 |
| Empatiza..... | 20 |
| Define..... | 22 |
| Idea..... | 22 |
| Prototipa | 23 |
| Testea | 24 |
| 5. Estrategias de mercadeo..... | 26 |
| Estrategia de posicionamiento..... | 26 |
| Estrategia de Comunicación..... | 27 |
| Estrategia de Diferenciación | 27 |
| 6. Marketing Digital..... | 28 |
| Estrategias de marketing..... | 29 |
| Link del video de sustentación del Proyecto..... | 35 |
| Conclusiones | 36 |
| Bibliografía | 38 |

Introducción

En busca de mejorar la calidad de vida propia y la de sus familias, son millones de inmigrantes hispanos que emprende su viaje hacia EE.UU con la ilusión de lograr el sueño americano. El Barrio de Corona ubicado en el condado de Queens es el lugar de mayor afluencia de llegada de inmigrantes hispanos, esto lo ha convertido en un sector que alberga una población multicultural. Muchos de los inmigrantes son personas que no cuentan con la documentación en regla, también se les dificulta el dominio del idioma, en muchos casos las personas no han culminados sus estudios de primaria ni bachiller, debido a esto esta población carece de oportunidades y garantías laborales, convirtiéndose esta situación en una problemática social.

Con el fin de dar solución a la problemática social detectada en la población de inmigrantes hispanos que residen en Corona Queens, es necesario analizar la viabilidad del proyecto de emprendimiento social propuesto con el que se pretende minimizar o solucionar la problemática social de los inmigrantes hispanos.

Web Servicios, es una página web, en el cual se ofrecen distintos servicios, con este modelo de emprendimiento social se busca dar solución a la problemática detectada, durante la implementación del proyecto de emprendimiento social, fue necesario de realizar la ejecución de una secuencia de fases, en este documento se agrupara todo el proceso y en él se describirán cada una de las fases realizadas, iniciando con el análisis de la situación actual social, definición de la problemática social, acciones de innovación

social, Design Thinking, estrategias de mercadeo y por último diseñar diferentes programas de marketing digital.

Objetivos

Objetivo general

Analizar la viabilidad de la implementación del proyecto de emprendimiento social para los inmigrantes hispanos residentes en Corona- Queens, New York, afectados por la falta de oportunidades y garantías laborales.

Objetivos Específicos

- Describir la metodología empleada para desarrollar el proyecto.
- Diagnosticar la situación actual social del proyecto seleccionado.
- Definir la problemática social con sus características de la región y factores que influyen en la problemática en busca de viabilidad, sostenibilidad, beneficiarios.
- Identificar acciones de Innovación Social que permitan solucionar las necesidades de la comunidad.
- Aplicar modelo de negocio Design Thinking al proyecto seleccionado.
- Fijar estrategias de Mercadeo
- diseñar diferentes programas de marketing digital para captar clientes.

Metodología

El proyecto de emprendimiento social está ubicado en la ciudad de Corona en el condado de Queens, Nueva York. Se proponen acciones de carácter social que busquen mejorar la situación actual que viven los hispanos inmigrantes en esta localidad.

Durante el desarrollo del curso, se fue mejorando el esquema metodológico en donde inicialmente se identificaron problemáticas importantes de la localidad, pero finalmente se eligió una problemática principal para aplicar el proyecto.

El presente proyecto presentó 6 fases que fueron:

Fase 1. Diagnóstico de la situación actual social: donde se identificaron los problemas sociales más apremiantes del entorno relacionándolos con la sostenibilidad y creación de un impacto social.

Fase 2. Definición de la problemática social: se elige la problemática social más relevante, para el desarrollo de un proyecto de emprendimiento social.

Fase 3. Innovación Social: Se identifica un proyecto de emprendimiento social que dé respuesta a la problemática seleccionada mediante acciones que innoven el mercado.

Fase 4. Design Thinking: En esta fase se utiliza la metodología design Thinking para identificar alternativas de solución por medio de los 5 pasos que propone el modelo: empatiza, define, idea, prototipa y testea.

Fase 5. Definición de estrategias de mercadeo: Se formulan acciones de mercadeo y se crean estrategias que mejoren la competitividad y la productividad del proyecto social.

Fase 6. Programa de Marketing Digital: En esta fase se proponen estrategias de marketing digital que permitan la captación de clientes y la publicidad del proyecto por medio de redes sociales como: Facebook, Twitter, Instagram y YouTube.

1. Diagnóstico de la situación actual social

Corona es un barrio ubicado en el condado de Queens NY, su comunidad se caracteriza por ser multicultural, pero la mayoría de su población está conformada por inmigrantes hispanos, que llegan a esta región en busca de oportunidades para mejorar su calidad de vida y la de sus familias, esta comunidad se está viendo afectada por la falta de oportunidades y garantías laborales.

- ***Característica de la región***

El distrito de Queens es el más grande de los cinco que forman Nueva York. En él se ubican dos de los aeropuertos, el JFK y el de La Guardia. Alberga una gran cantidad de etnias, de hecho es el condado más diverso del país; tanto que incluso es difícil escuchar hablar inglés. En Queens se juega el US Open de tenis y es sede de los Mets. Hay dos barrios especialmente famosos, estos son Long Island City y Astoria. (*Distrito de Queens en Nueva York - Nueva York. s.f*).

La población de Queens aumentó en un 25% desde 1980 para alcanzar un récord de casi \$2.4 millones en 2017, impulsado por la inmigración. La población nacida en el extranjero se ha más que duplicado desde 1980 y alcanzó los 1.1 millones. Los inmigrantes representaban el 47% de la población del distrito. También representaban más de la mitad de la fuerza de trabajo y al 69% de los empresarios autónomos.

La cantidad de comercios aumentó en un 22% desde el final de la recesión en 2009, más rápido que el índice de la ciudad (17%). Las ventas comerciales aumentaron en un 54% desde 2009 para alcanzar un récord de \$12.9 mil millones en 2016, el empleo en el sector privado estaba a punto de alcanzar un récord de 567,800 empleos en 2017, un aumento del 24% desde 2009.

El salario promedio para los empleos del sector privado fue de \$48,400 en 2016, el más alto entre los cuatro distritos fuera de Manhattan. El distrito representó el 58% de todos los trabajos de transporte en la ciudad y el 96% de los trabajos de transporte aéreo. La tasa de desempleo cayó del 8.6% en 2010 al 4% en 2017, más baja que la tasa de la ciudad y la más baja en registro.

El ingreso promedio por hogar fue de \$62,200 en 2016, más alto que el promedio de la ciudad. Casi la mitad de los hogares (44%) eran propietarios de sus viviendas en 2016, cifra superior a la cuota del 32% de la ciudad. Desde el año 2000, el número de residentes de 55 años o más ha aumentado en un 31%. (*Una captura de la economía de Queens.* 2019).

- ***Factores Ambientales***

Cambio en las estaciones, Queens hace parte del Estado de Nueva York y por ende, está sujeto a sus cambios de clima, siendo el invierno uno de los períodos más largos y lo que hace que el trabajo obrero disminuya, al caer la nieve es difícil salir a buscar empleo, el transporte colapsa los vientos helados son fuertes lo que hace que cierren algunos negocios y obligue a las personas a permanecer en casa.

- ***Factores Sociales***

Sigue habiendo Xenofobia en las calles, las leyes aún son estrictas para los contratos laborales, la ciudad envía inspectores a los negocios para chequear que todo esté en orden y

que los empleados cuenten con sus papeles al día, las personas documentadas contratan indocumentadas a bajo costo, se aprovechan de la condición ilegal para pagar por menos del mínimo permitido en Nueva York que está en 15 dólares la hora. Las personas ilegales no cuentan con un buen servicio de salud ya que solo el Estado les ofrece un cubrimiento de emergencias y hospitalizaciones, más no un control en citas médicas y descuentos en medicamentos.

Lo que hace que la salud sea uno de las necesidades básicas para los hispanos más costosos de pagar. Aunque la educación sea un factor importante en la vida de las familias hispanas en Queens ya que se ven beneficiados con el cubrimiento total de los gastos de los niños, crea una preocupación en los padres cuando los niños terminen la escuela, ya que, por su condición de ilegales, lo más probable es que repitan la historia de sus padres y no puedan acceder a trabajos formales o universidades privadas, ya que éstas superan los miles de dólares.

- ***Características de la Población***

Hasta el 2010, Corona Queens fue de 110.000 habitantes siendo su mayor parte de hispanos junto con otros grupos asiáticos y afro estadounidenses. Cada año llegan cientos de inmigrantes que se localizan en diferentes distritos de Nueva York. La mayoría de hispanos están lejos de sus familias, sufren nivel alto de estrés, soledad, bajo nivel de escolaridad ya que la mayoría solo terminaron su bachiller incluso hay muchas personas que no obtuvieron su título de bachiller en sus países de origen, pocos recursos económicos. (El País. 2012).

- ***Aspectos relevantes***

Los inmigrantes representaban el 47% de la población del distrito. También representaban más de la mitad de la fuerza de trabajo y al 69% de los empresarios autónomos.

Salarios inferiores al mínimo establecido.

Acceso al sistema de salud.

Acceso a la educación.

- ***Analizar la viabilidad del proyecto***

Centro de apoyo al migrante

Para su ejecución es necesario se lleven a cabo tareas de investigación y análisis y elaboren un diagnóstico sobre la pertinencia y viabilidad del mismo tales como:

Número de beneficiarios directos

Un proyecto social también es viable cuando el beneficio es genérico. Si sólo reporta ventajas para unos cuantos, deja de ser social para convertirse en exclusivo. Además, los beneficios de un proyecto deben medirse no sólo de forma directa, sino también en función de los que se materializan a largo plazo

Soluciones

Si las soluciones son eficaces y oportunas, el proyecto tendrá todas las garantías de ser exitoso. Todo proyecto social debe contener en sí mismo la solución a un objetivo concreto o que, al menos, cubra la necesidad para la que ha sido ejecutado.

Sostenibilidad

Nuestro proyecto o centro de apoyo al migrante se debe medirse tanto en sus posibilidades previas como en la manera en que se va a sostener: quién aportará los recursos, cómo se financiará, quién hará cargo de su gestión y mantenimiento, entre otras cuestiones. La problemática social abordada como es la falta de garantías y oportunidades laborales tendrá la ventaja de la creación de agencias sin ánimo de lucro para conseguir empleos para inmigrantes hispanos que garanticen los derechos del trabajador y que fije un salario justo para el empleado ante el empleador por medio de un contrato legal de trabajo.

Este proyecto ya que no se va a beneficiar directamente de los contratos de las empresas, puede iniciarse en una casa, donde se realicen reuniones, se dicten cursos de pintura, construcción, licencias, entre otras actividades que permitan sostener el proyecto.

Aunque también presenta varias desventajas como son:

- Falta de disposición de la comunidad implicada para hacer parte de un plan de mejoramiento.
- Falta de tiempo, ya que la comunidad implicada solo tiene en mente trabajar y no hacer parte de otras actividades.
- Falta de respaldo del Estado, ya que al ser indocumentados no reciben ayudas del Estado en temas laborales.

2. Planteamiento de la problemática social

La falta de oportunidades y garantías laborales es la problemáticas que más afecta a los inmigrantes hispanos. Corona es un barrio ubicado en el condado de Queens, su demografía se encuentra conformada por un gran número de inmigrantes hispanos proveniente de diferentes países, esto hace que su población sea multicultural. Son varias las causas que pueden ser la base de dicha problemática, dentro de la población de inmigrantes existen personas que no tienen su residencia en regla, el desconocimiento de las leyes que los protege como trabajadores, al no ser profesionales no tiene oportunidad de acceder a empleos calificados, escaso o nulo dominio del idioma, todas estas problemáticas personales los hace vulnerables ante empleadores que abusan violando sus garantías laborales, por otro lado al ser un numero de mano de obra no calificada demasiada alta no tienen oportunidad de acceder a empleos.

3. Innovación social

- ***Página web***

Plataforma en la cual las personas se registran y ofrecen sus servicios de mantenimiento y reparaciones para hogares y empresa, servicios de cuidado para persona, mascotas y demás servicios. Por medio de la plataforma se realiza todo el proceso de contratación entre el cliente y la persona que prestara el servicio.

- ***Bolsa de trabajo y Entrenamiento***

Empresa Enfocada en la prestación de un servicio de calidad con personal capacitado e idóneo.

- ***Red de apoyo a Inmigrantes (RAI)***

Es una alianza que se realiza con abogados de Inmigrantes en Queens. Estos abogados ya tienen sus bufets, pero se realiza un convenio con ellos. La red de apoyo a inmigrantes, no solo ofrece el apoyo judicial a los casos de explotación laboral, accidentes laborales y asesorías laborales, sino que también ayuda a los inmigrantes a buscar empleo ya que es una red de apoyo que tiene conexiones con grandes empresas.

- ***Grupo de aeróbicos vida sana***

La idea de este proyecto es crear un grupo emigrantes, entrenadores en aeróbicos los cuales prestaran un servicio a habitantes que residan en la localidad, con lo cual ayuden a la población a mantener sanos hábitos de salud, al tiempo que controlan el stress, y problemas de obesidad, el grupo de entrenadores en aeróbicos Vida sana estarán en la capacidad de impartir clases aeróbicos, bailes y danzas, como también brindaran orientación sobre nutrición saludable y así ayudaran a la comunidad a tener un estilo de vida sana.

- ***Bolsa de Empleo y Capacitación***

El proyecto consiste en contar con un centro de apoyo a los inmigrantes donde se conformara una base de datos con su respectiva experiencia laboral, el centro tendrá capacitaciones continuas y enseñanza del idioma ingles el cual es una gran oportunidad para poder obtener un mejor empleo.

Proyecto

Web servicios es el modelo de innovación social elegido para trabajar con la comunidad de inmigrantes hispanos afectado por la problemática. Web Servicios que una página en internet por el medio de la cual las personas (inmigrantes hispanos) ofrecen sus servicios y

las personas interesadas (clientes) en adquirir un servicio los podrán contratar por medio de esta.

- ***Pertinencia***

Al contratar mediante la plataforma se fijara las condiciones de la labor a realizar y costos de esta, de esta manera se garantizara condiciones laborales óptimas para la persona que prestara el servicio. Al ofrecerse los servicios a través de la web se aumentaran las oportunidades de empleo ya que son muchas las personas que utilizan el internet en la actualidad.

Este proyecto da respuesta a la problemática social ya que se enfoca en mejorar la calidad de vida de los inmigrantes hispanoamericanos porque les brinda nuevas oportunidades con garantía y respaldo. Estas personas ejercen su carrera en el estado de Nueva York pero que conocen la problemática que viven los inmigrantes, ya que en su mayoría sus raíces son hispanas, cualquier decisión que se tome en la red de apoyo tienen su soporte legal y no solo será la voz de algunas personas esperando a ser escuchadas.

Son procesos legales que se abren y se llevan a la corte y deben ser respondidos, garantizando así una mejora en la situación que viven los inmigrantes con la falta de garantías laborales. El impacto de nuestro proyecto será muy positivo con él se busca controlar índice de mortalidad por obesidad en las comunidades de Corona Queens y sus alrededores. Por otro lado sería un proyecto muy positivo teniendo en cuenta el dinero que este país invierte en controlar la obesidad en sus ciudadanos.

De acuerdo al mapa de ideas lo que se pretende es encontrar soluciones a la problemática que viven los emigrantes Colombianos, a través de capacitaciones permanente, para que estén mejor preparados en diferentes áreas y puedan obtener mejores

ingresos con seguridad social, reconocimiento social que es la base de toda sociedad porque favorece la inclusión sin importar edad, etnia, sexo por ende el reconocimiento dignifica a las personas e impulsa al crecimiento personal.

- ***Factor Productivo***

Los ingresos económicos se obtendrán del pago por la prestación del servicio. El pago del servicio se realizará al momento de contractar y se le desembolsara al prestador del mismo una vez el cliente haya dado su aprobación de la labor realizada. Este proyecto permite generar una actividad económica productiva porque pertenece al sector de servicios ya que el cliente solicitara personal idóneo y eficiente para desempeñar los diferentes cargos y tareas encontrando en la agencia respuesta a sus necesidades con personal idóneo y capacitado para el desempeño de las diferentes tareas.

Los ingresos del proyecto son por medio de un contrato que se firma con el empleado que busca empleo, donde debe pagar 100 dólares y tiene 3 oportunidades de empleo diferente. Es decir, debe pagar para hacer parte de la bolsa de empleo y disfrutar los beneficios de la red de apoyo. Nuestro proyecto genera una buena actividad económica pues, a cada instructor del grupo se le pedirá un aporte de su sueldo con el cual se comprara elementos para la actividad y para sostenimiento del proyecto.

- ***Innovación***

Uso de la web para ofrecer los servicios y para contractarlos, tener la opción de seleccionar la persona que realizara la labor, todo el proceso a la alcance de un clic. El proyecto tiene características innovadoras ya que garantiza el servicio personalizado donde se capacita para la empleabilidad se potencializa capacidades, se desarrolla habilidades

para el buen desempeño del oficio y además se postulan para los diferentes empleos siendo idóneos para el desempeño de los oficios.

El impacto es positivo e innovador ya que se combinan las ganas de servir con el conocimiento de las leyes y los derechos de los inmigrantes. Por el servicio prestado se le cobrara a los diferentes usuarios diariamente, semanal, o quincenalmente, según sea el caso, para darnos a conocer en las comunidades tendremos la ayuda de la emisora CRC es un emisora comunitaria de un emigrante ecuatoriano Fernando Arcos desde ahí ayuda a la comunidad de emigrantes latinos según sus necesidades.

Capacitaciones permanentes con énfasis en el idioma ingles el cual le brindara una mejor oportunidad laboral y con mejores ingresos teniendo en cuenta el idioma.

- ***Mercado***

En la zona de Corona Queens al ser un área residencial se puede convertir en un mercado potencial para los servicios de mantenimiento y reparaciones domésticas, debido a que la mayoría de las personas que habitan en esta comunidad deben desplazarle a la zona industrial y comercial del Condado de Queens también puede ser un mercado potencial el cuidado de personas y mascotas.

La actividad económica cuenta con un mercado potencial en la región ya que los recursos humanos son imprescindibles y necesarios para el desempeño de las diferentes tareas y oficios y son necesarios en las empresas, hogares, hospitales, colegios, escuelas, universidades, iglesias, centros comerciales, etc. En su mayoría el mercado principal son los hispanos: Ecuatorianos, Colombianos, Peruanos, Salvadoreños, Mexicanos, entre otros.

Nuestro mercado potencial lo conformaran niños jóvenes, mujeres y hombres de todo estrato socioeconómico y que estén en condiciones de realizar algún tipo de actividad

física, teniendo presente que los estados Unidos es un país clasificado como el más obeso del mundo, entonces tendremos gran acogida con nuestro proyecto de impacto social. Hombres y mujeres entre 18 y 65 años, en Estados Unidos hay una gran diferencia con nuestro país Colombia, porque son tomados en cuenta a cualquier edad para laboral con experiencia y sin experiencia le brindan oportunidades.

Figura 1



Marca y eslogan de la compañía. Autoría propia

Al elegir nuestra marca tuvimos en cuenta criterios relacionados al marketing digital, pues es una manera del Marketing basada en usar recursos tecnológicos y también medios digitales para desarrollar todo tipo de comunicaciones directas, personales y que a la vez causan una reacción en el receptor. El Marketing Digital ha dado un gran salto y evolución muy importante dentro del Marketing tradicional.

Figura 2.

Modelo de la página de Web servicios. Autoría propia.

La Página Web Servicios, cuenta con un menú simple de pocos vínculos, lo cual la hace una página con una interfaz amigable para la personas que tienen poco conocimiento informáticos, esto facilitara tanto a las personas que ofrecen sus servicio como a las que lo necesitan interactuar con confianza en nuestra página web.

- Vínculos de contacto con el prospecto, se puede solicitar Login al navegante.
- Vínculos a las redes sociales: a los perfiles y grupos.
- Vincular al Wix el blog que debe contener las acciones seleccionadas a aplicar en el proyecto de emprendimiento social.

Desde el siguiente link podrás acceder la página de Web Servicios para registrar tus servicios o contratar alguno de ellos.

Link Pagina Web Servicios:

<https://florezjaime43.wixsite.com/webservicios>

Figura 3

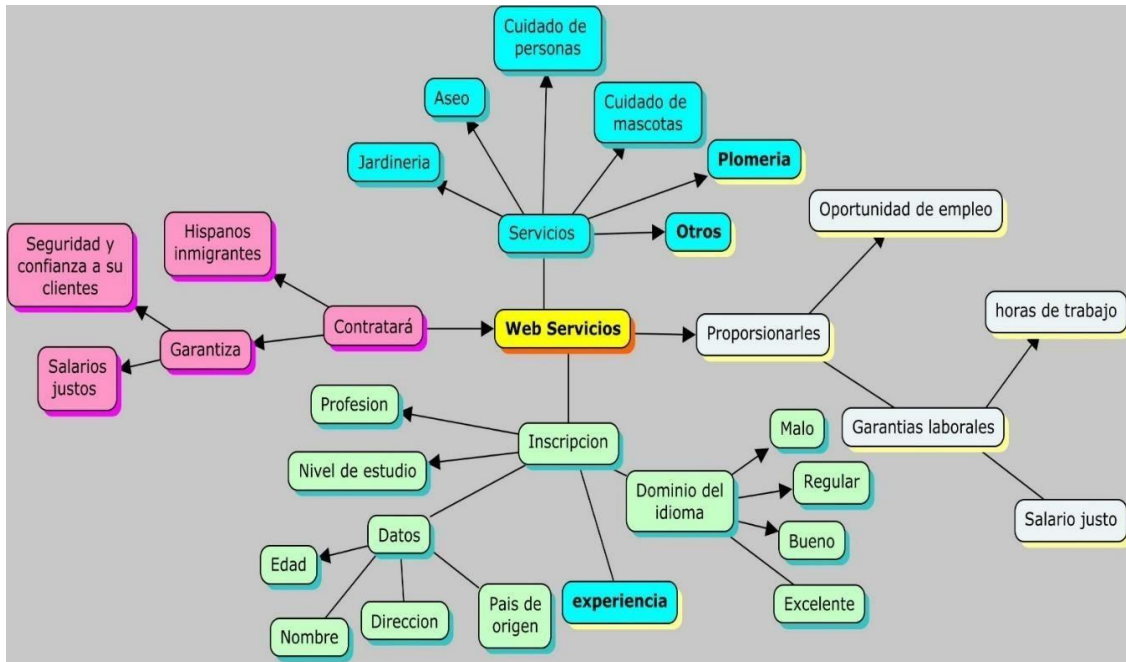
Interfaz del block de Web Servicios.

El block de Web Servicios es la herramienta por la cual nuestros usuarios podrán aclarar sus inquietudes con referente a los servicios que ofrece la compañía, los objetivos de la empresa y el equipo de trabajo, desde el siguiente link podrás acceder al block de web servicios para conocernos más o dejarnos tu opinión.

Link Blog de Web Servicios

<https://neyicaicedo2.wixsite.com/website-1>

Figura 4.



Mapa de ideas de trámites y soluciones ofrecidos por “Web servicios”. Autoría propia.

Web servicios es una página en internet que ofrece diferentes servicios los cuales son prestados por inmigrantes hispanos provenientes de Ecuador, Colombia, Perú, México etc, el cliente al momento de ingresar a la página observará los servicios que se ofrecen para elegir el que necesita y podrá contratar por horas o días. La inscripción en la página será gratuita, el candidato suministra la información personal, experiencia, descripción de su perfil profesional y laboral. El pago por el servicio contratado lo realizará el cliente directamente en la página de web servicios, la cual posteriormente será desembolsado dicho pago a la persona que prestó el servicio.

A través de la página web las personas aumentan sus posibilidades de obtener un empleo, ya que las ofertas de servicios ofrecidas en la página podrán llegar a ser vistas y contratadas por más clientes.

La actividad económica está relacionada con la prestación de servicios y el proyecto planteara dos modelos de financiamiento, el primero consistirá en el aporte de un 10% sobre el valor total del servicio prestado por parte del empleado, la otra forma de financiamiento sería obtener ingresos por realizar publicidad en la página web.

Es un proyecto que tiene un beneficio gana-gana tanto para inmigrante porque le garantiza las condiciones laborales por medio de un contrato de trabajo, brindándole respaldando sin importar su estatus migratorio para hacer valer sus derechos y para el cliente ya que consigue un buen trabajador,

Acciones de Innovación Social.

- Construir una plataforma personalizada que nos permita transmitir lo que queremos expresar.
- Brindar servicios online aportando contenidos de calidad a nuestros clientes a través de un blog donde se ofrezcan los servicios que prestaran los inmigrantes.
- Es importante tener la web optimizada en cuanto a velocidad, diseños, textos llamativos, buena elección de fuentes y colores, etc.
- Contar con estrategias para posicionar nuestra Web de servicios, teniendo objetivos claros, trazando planes para medir resultados, pensando en nuevos servicios, nuevos mercados, canales de distribución y comunicación.

- Conocer muy bien nuestros clientes en internet, darle su respectivo valor, brindarles servicios que ayuden a mejorar la calidad de vida, generando valor en la calidad de nuestros servicios para convertir nuestra web en la mejor opción comercial.
- Proyecto de emprendimiento social con un objetivo inclusivo ya que el beneficio es para la comunidad de inmigrantes.

4. Design Thinking

Con el uso de la herramienta Design Thinking se tiene como objetivo hallar solución a la problemática que afectan a los inmigrantes que residen en Coronas Queen y poder contribuir con unas mejores condiciones de vida para una mejor sociedad, en esta fase de la ejecución del proyecto de emprendimiento social, se aplicara la metodología Design Thinking para identificar distintas alternativas de solución a la problemática social detectada.

Etapas

Empatiza

La intención de esta terminología es comprender los sentimientos, emociones y necesidades de los usuarios implicados en la solución que estemos buscando y de su entorno, debemos estar en la capacidad de colocarnos en los zapatos de estas personas y tener el talento de gestionar y resolver sus problemas, en otras Palabras empatiza es una pieza clave del de Design Thinking.

Este ciclo apunta a conocer al público al que van a estar dirigidos nuestros esfuerzos, conocerlos implica no solo indagar sobre cuestiones relacionadas con nuestro servicio, sino también sobre su vida cotidiana, su vida diaria. Cómo conectan o se relacionan con nuestro servicio, en qué forma y circunstancias, de qué manera se ven afectados por el entorno. Consejo para empatizar con nuestros clientes y mejorar nuestra web de servicios.

Debemos interesarnos por la vida de nuestros usuarios, o clientes de nuestra web de servicios siempre unidos a herramientas de automatización y personalización, así llegaremos a cada uno de los clientes en el momento más óptimo.

Información del cliente: Pedir información sobre él, su cumpleaños, si vive solo, de dónde es, a que se dedica. Esto, apoyado con el análisis de la información que nos deja mientras visita nuestra web de servicios y los servicios que utilizara, nos permitirá conocer a esa persona muy de cerca.

Personalizar el contenido: Ofrecer información destacada en nuestra web de servicios.

Brindar comodidad y así el cliente encontrara fácilmente lo que busca. El contenido dinámico es cada vez más importante para la experiencia del usuario.

Felicita los momentos importantes: A todos nos gustan los detalles, sobre todo en las fechas señaladas. Cumpleaños, aniversarios, entre otros, envía detalles en esas fechas, pues en nuestras estrategias de mercado no siempre deben ser descuentos en los servicios, muchas veces una felicitación nos hace sentir especiales.

Cuida los detalles: Hay que recordar que la compra no finaliza cuando se paga en la web de servicios, hay que mantener todos los detalles perfectos siempre, ser empático en tus

comunicaciones y acércate a él, algo sencillo como agradecer por la compra recordando siempre que nosotros también somos consumidores. Siempre debemos pensar que es lo que nos gustaría a nosotros y recordar acciones de otros sitios que nos hayan hecho volver y sacarnos una sonrisa.

Siempre debemos tener presente que la innovación transforma digitalmente de manera notoria nuestro día a día, siempre, compramos digitalmente, estamos conectados 24/7, nos relacionamos a través de Skype o whatsapp y aprendemos de forma virtual estudiamos de forma virtual, trabajamos de forma remota. Por lo tanto, sustento que nuestro proyecto tiene un elevado grado de viabilidad.

Define

Consiste en filtrar la información recopilada durante la fase de empatía y resumimos lo que realmente aporta valor y nos lleva al alcance de nuevas perspectivas interesantes, buscando soluciones las cuales serán claves para la obtención de un resultado innovador.

El problema que vamos resolver es la falta de empleo y garantías laborales de los inmigrantes hispanos por lo tanto se ha creado la plataforma personalizada Web Servicios que es una plataforma digital que permite al oferente inscribirse de manera gratuita al presentar la hoja de vida y su perfil para ofrecer sus servicios a los diferentes clientes

Idea

En esta fase se propone crear una página Digital ‘web servicios’ que ofrece servicios en línea, atención a los inmigrantes, orientación en la búsqueda de empleo, empresas aliadas donde las personas de la comunidad se pueden postular a las diferentes vacantes disponibles.

Teniendo en cuenta una lluvia de ideas que nos ayuden a implementar estrategias.

De cómo podríamos crear un a web acorde a las necesidades de los inmigrantes hispanos en Corona Queens.

¿Cómo podríamos lograr un buen desempeño de tareas y funciones de los empleados inmigrantes hispanos?

Cómo podríamos mejorar la motivación en los inmigrantes hispanos cuando no logren encontrar un trabajo.

Cómo podríamos lograr que los contratos de los empleados inmigrantes hispanos sean legales y de mayor duración?

Cómo podríamos ayudar a los empleados inmigrantes hispanos a crecer y evolucionar como personas y profesionales, entre otras.

Prototipa

En la etapa de prototipado volvemos las ideas realidad. Construir prototipos hace las ideas palpables y nos ayuda a visualizar las posibles soluciones, poniendo de manifiesto elementos que debemos mejorar o refinar antes de llegar al resultado final.

Cuenta cuentos

Objetivo. Promover la generación de hipótesis de uso, descripción.

Esta técnica consiste en explicar una idea o solución mediante la narración de una historia en la que los personajes, usuarios hipotéticos, la pongan en uso. Esto ayuda a la identificación de circunstancias a tener en cuenta en el desarrollo de la idea o solución, y a la participación del todo el equipo en su construcción.

Juan Gómez es un colombiano que reside en Corona Queens hace bastante tiempo, se ha desempeñado en distintas labores para conseguir su sustento, pero su amor por los animales especialmente por los perros ha hecho que Juan se esfuerce en ganar dinero prestando su servicio como paseador de perros, Corona Queens es una zona residencial en donde la mayoría de las casas las familias tienen un perro como mascota, pero por sus horarios de trabajo se les dificulta brindarle a su mascota un tiempo de esparcimiento, en este mercado, Juan se está haciendo conocer poco a poco, pero se le está dificultando generar confianza en las personas para que dejen sus mascotas, ya que desconocen de él la calidad de su servicio, su información personal y de contacto, su experiencia como paseador de perros etc. Al registrarse en la página de Web Servicios, el servicio que ofrece Juan podrá ser visto por más personas, también los clientes podrán conocer de Juan su información personal de contacto, su calidad del servicio y su experiencia. Una vez contratan el servicio tendrán la seguridad y la confianza de que su mascota queda en buenas manos.

Testea

Durante la fase de Testeo, probaremos nuestros prototipos con los usuarios implicados en la solución que estemos desarrollando. Esta fase es crucial, y nos ayudará a identificar mejoras significativas, fallas a resolver, posibles carencias. Durante esta fase evolucionaremos nuestra idea hasta convertirla en la solución que estábamos buscando. Esta fase enlaza con la fase anterior de Prototipado en la que hablamos de crear, conectar con las personas, convertir en valor para el cliente, así como gran oportunidad para el mercado, tecnológicamente factible. Por eso es muy muy importante probar, preguntar, mejorar es la pauta hasta estar satisfechos con el resultado.

Evaluación de la experiencia: Probar el producto

¿Qué significa?

PRIMERO: Realizar pruebas antes de lanzar nuestros servicios mediante una consultoría externa, que nos ayudara hacer más objetiva y obtendremos nuevas visiones y aportes.

SEGUNDO: Realizar pruebas con usuarios reales mediante Evaluación de la experiencia en nuestra página web para evaluar el diseño y la prestación de nuestros servicios:

QUEREMOS SABER TU OPINIÓN

Figura. 5

WEB SERVICIOS
BIEN SERVIDO SÓLO CUMPLE

Web Servicios.
Encuesta |

La aplicación de esta encuesta tiene como objetivo brindarle un mejor servicio.

Edad* _____

Nivel educativo* _____

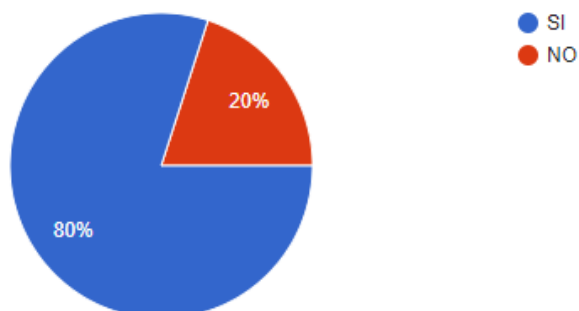
Zona de residencia* _____

- ¿Se siente usted satisfecho con los servicios ofrecidos?
SI NO
- ¿Los servicios ofrecidos cumplieron con sus expectativas?
SI NO
- ¿La atención recibida fue cordial, eficiente y de calidad?
SI NO
- ¿El personal es idóneo para el trabajo?
SI NO
- ¿La plataforma de Web Servicios ayudo con la solución a sus necesidades?
SI NO
- ¿Cómo cree usted, que se podría mejorar el servicio:

- Qué servicio cree usted que es importante y faltaría por ofrecer en el Portafolio de servicios _____

Gracias por su colaboración

Prototipo de la encuesta que se aplicaría. Autoría propia.

Figura. 6

Grafica circular de resultados adaptada de encuesta organización "ASIENER".

5. Estrategias de mercadeo.

Para la definición de las estrategias de mercadeo se tuvieron en cuenta, en el entorno interno como las características de la empresa, en el entorno externo se analizó y se definió el grupo objetivo y el segmento del mercado a los cuales se direccionaran los servicios que ofrece la compañía, por otro lado también se realizó un estudio con el fin de identificar y analizar los competidores directos para la empresa, esto con el objetivo de identificar sus debilidades y tomar estas como una oportunidades para la empresa y por ultimo identificar los aliados que serán clave para el proyecto.

Teniendo como base la información recolectada anteriormente se definen las diferentes estrategias

Estrategia de posicionamiento

Generando en el facilitándole la vida a nuestros clientes ya que sus necesidades son nuestro objetivo de solución, estas soluciones se lograran brindando servicios unificados de acuerdo a la necesidad de cada persona y para esto se contara con un personal calificado,

confiable y con sentido humano, con esto la empresa será reconocida en el mercado como una compañía confiable y que ofrece servicios.

La estrategia de posicionamiento se puede lograr en tiempo real e indefinido, cuando se coloque en marcha el proyecto de la web de servicios, por lo tanto se aplicaría las encuestas que serán enviadas periódicamente a los clientes para la recolección de datos de la empresa, en donde se retroalimente los aspectos de la empresa y se trabaje con mayor atención en los aspectos que presenten debilidades que se deben mejorar. Tales encuestas se podrían fundamentar en el prototipo que se muestra en la **Figura 6**, lo cual son algunas preguntas que se pueden para ver el nivel de satisfacción o de agrado con el servicio por parte del cliente.

Estrategia de Comunicación

Dentro de esta estrategia tiene como objetivo dar a conocer en el mercado los diferentes servicios que ofrece la compañía y su modelo de funcionamiento, para la ejecución de esta estrategia se tienen tres canales uno físico en el cual se realizaran folletos, volantes y carteles, una comunicación auditiva por medio de campañas a través de la radio y por ultimo un canal digital en el cual se realizaran campañas en las diferentes redes sociales; para implementar estas estrategias se contarán con herramientas como papelería. Computadores, estaciones de radio y agencia de publicidad. El objetivo de utilizar los diferentes canales de comunicación es ser más visibles en más lugares, en la mayoría del tiempo y por muchas más personas.

Estrategia de Diferenciación

Empatizar con el cliente es fundamental para diferenciarnos de nuestros competidores y esto solo se puede lograr contando con un equipo de trabajo cualificado, que se ponga en

los zapatos del cliente y así pueda entender mejor las necesidades de la persona y lo que ellas esperan de su servicio, para la formación del equipo de trabajo se le brindaran entrenamiento, capacitaciones, cursos sobre prestación de servicios y trato al cliente.

6. Marketing Digital

Objetivos del programa

El marketing para el proyecto nos va permitir que los contenidos fluyan por las

Diferentes redes sociales, teniendo en cuenta el auge de los dispositivos móviles que se puede acceder con el consumo de dichos contenidos sin la necesidad de estar sentados en un pc, podríamos decir que las diferentes redes sociales ahora son una plaza donde se reúnen diferentes usuarios y podemos presentar nuestra empresa “Web Servicios” su marca y los servicios que prestamos, a continuación los objetivos del programa:

Objetivos del programa de Marketing digital para el proyecto de emprendimiento social:

- Ofrecer un plan marketing digital que nos permita la captación del contenido por una gran cantidad de clientes mediante diferentes herramientas Web y su apropiado uso.
- Reconocer los tipos de clientes potenciales por medio de herramientas analíticas digitales y con ello crear un plan de acción.
- Determinar un medio de comunicación apropiado para la promoción y campaña del marketing digital teniendo en cuenta el perfil de los clientes y así cumplir con nuestro propósito o fin

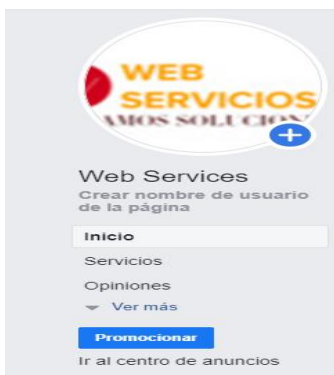
- Emplear una gran variedad de herramientas digitales, como web, redes sociales, blogs, plataformas virtuales, revistas y de este modo obtener posicionamiento en el mercado, logrando con ello fidelización de nuestros clientes y sostenibilidad de la organización.
- Crear publicidad a través de imágenes, videos publicaciones, carteleras en varios Sitios digitales, como Instagram LinkedIn, Facebook, Twitter, YouTube, entre otros, de esta forma seremos reconocidos públicamente, con un gran posicionamiento empresarialmente y mejorando los ingresos económicos, de tal forma que se pueda alcanzar una mayor captación de clientes para lograr el objetivo deseado.

A continuación cada compañero realizó una estrategia de marketing y selecciono un Red social para el proyecto de la “Web Servicios” con un contenido llamativo y en pro del objetivo que es mejorar la calidad de vida de los inmigrantes hispanos residentes en Corona Queens New York, mediante oportunidades laborales.

Estrategias de marketing.

Red Social: Facebook

Figura 7



Prototipo de la página de Facebook y link. Autoria propia

Facebook:

Es una red social que más usuarios tiene en el mundo, gracias a su éxito y aceptación es vista como una red que influye directamente de forma política, cultural y en la opinión publica de sus navegantes.

Link de la Página Facebook: https://www.facebook.com/pg/Web-Services-104537114584404/posts/?ref=page_internal.

Estrategia: Dar a conocer los servicios que ofrece el proyecto.

-Publicar los beneficios que cuentan los usuarios de web servicios.

-Ofrecer un mejoramiento en el perfil laboral de los suscriptores.

-Hacer viral los servicios que se ofrecen en todo el sector de Queens.

Criterios que se tuvieron en cuenta: La influencia de la red social en los hispanos, la oportunidad de hacer viral el proyecto por medio de las publicaciones en el muro.

La oportunidad de hacer publicidad a un bajo costo con los anuncios que hace Facebook en los muros de otras personas.

Red Social. LinkedIn

Figura. 8



Prototipo de la Página de LinkedIn y link. Autoria propia.

LinkedIn

La herramienta LinkedIn es una red social para profesionales o colegas destinada a crear enlaces entre expertos con el objetivo de crear negocios, una de las características de esta herramienta LinkedIn es que nos permite publicar datos como experiencia laboral, educación, páginas, web y recomendaciones

Link de la página LinkedIn. <https://www.linkedin.com/>

Estrategia. Crear una comunidad que abrace tu proyecto, y que recomienden nuestro producto o servicio, mediante el uso de la herramienta Google Analytics para llegar a ser exitosos en el mercado.

Criterios que se tuvieron en cuenta

-Puedo conectar a profesionales dispersos en Corona Queens y sus alrededores

-Es una red que me permite invertir en anuncios estratégicos a la hora de hacer un plan de marketing.

-Es una red fácil de usar en los hispanos pues se puede configurar en su idioma, y me brinda opción de obtener buenas ideas de publicidad a mi negocio sin salir de casa y que mis contactos recomienden mi producto o servicio.

Red Social. Twitter.

Figura 9.



Prototipo de la página Twitter y link. Autoria propia.

Twitter

La herramienta Twitter se define en un término inglés que puede traducirse como gorjear, o trinar, es el nombre de una red de microblogging que permite escribir y leer mensajes en Internet que no superen los 140 caracteres. Estas entradas son conocidas como tweets.

Link Twitter. <https://mobile.twitter.com/WEBSERVICIOS2>

Estrategia. Instantaneidad y velocidad.

Como es una plataforma microblogging da voz a millones de usuarios se convierte en un referente de opinión el cual nos será muy útil para nuestra WEB SERVICIOS porque tendremos conocimiento de las necesidades de los clientes y a través de ella podemos aplicar el DOFA para una mejora continua ya puesta en marcha el proyecto.

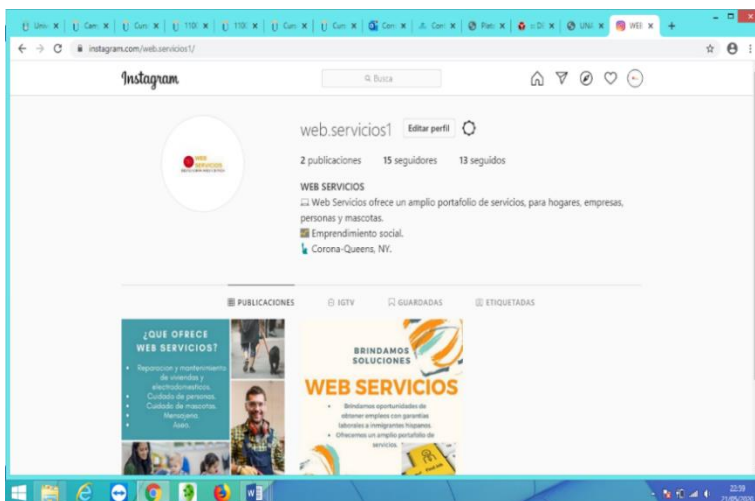
Estrategias que se tuvieron en cuenta

Twitter es una gran ventaja a la hora de realizar negocios y de gran beneficio en la comunidad hispana que usa Twitter como una red social, Twitter crea identidad de marca en Web servicios. -Twitter crea identidad protegida en cada usuario evita que otra persona use su nombre y afecte o nombre de su marca -Con Twitter tendré muchos seguidores de mi marca en Corona Queens lugares aledaños.

Red social Instagram

Esta red social y aplicación nos ayuda a contar historias del día a día, a través de imágenes y vídeos. Su propósito principal es dar a sus usuarios un espacio para compartir sus experiencias, anhelos, logros y vivencias, de una manera gráfica, captando así una mayor atención de sus seguidores.

Figura. 10



Prototipo de la página de Instagram y link. Fuente propia.

Link Instagram. <https://www.instagram.com/web.servicios1/?hl=es-la>

Estrategia. Promocionar la marca y los servicios que presta la empresa, para el crecimiento de la misma.

Criterios que se tuvieron en cuenta

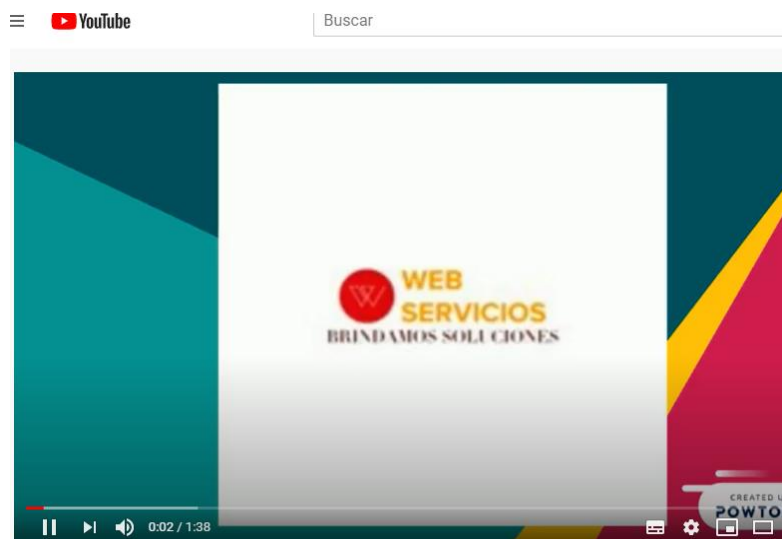
Instagram es una plataforma que tiene millones de usuarios, es de acceso global y nos permite cumplir con los objetivos de la empresa, es un canal muy importante para la información, promoción y venta del servicio.

Permite a la empresa la opción de darse a conocer y competir de manera gratuita.

Red Social. YouTube

Es un portal del Internet que permite a sus usuarios subir y visualizar videos, como también descargar música y contenidos similares.

Figura. 11



Prototipo de la página de YouTube y link. Autoria propia.

Link YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=otsEmAVkzdU&t=1s>

Estrategia. Publicar video periódicamente con el fin de promocionar la marca y genera tráfico hacia la web.

Criterios que se tuvieron en cuenta

Teniendo en cuenta el gran número de visitas que tiene YouTube de internautas que buscan videos los cuales solo los ven por entretenimiento o en otro de los casos para aprender algo.

Con la publicación de un video institucional en esta red social se busca que un gran volumen de internautas conozcan los servicios que ofrece la compañía.

Link del video de sustentación del Proyecto.

<https://youtu.be/MGvqol2PDo4>

Conclusiones

La planeación estratégica del marketing para un proyecto, requiere la contextualización de cada uno de sus pasos. A partir de la Identificación de la problemática social, surgen ideas de negocio, herramientas y estrategias que permiten llevar a cabo lo que empezó en un propósito para mejorar la situación de una comunidad. Haciendo la idea de negocio, un medio sostenible y a su vez, aportando a la comunidad a quien va dirigida.

Para el proyecto de emprendimiento social es indispensable que se realice como primera medida el diagnóstico de la situación actual de la sociedad, que conlleven a detectar las necesidades que se presentan en la comunidad, esto hace que se encuentren diferentes acciones con base en el modelo de negocios usando la metodología design Thinking para planear estrategias de mercadeo tradicional y digital que conduzcan a evaluar la viabilidad del estudio y lograr encontrar alternativas de solución.

La identificación de acciones de innovación social a través de la plataforma “Web Servicios” permite la realización de todo el proceso donde se fijan todas las condiciones para dicho contrato y garantizar el servicio.

El marketing digital en el proyecto de la “Web Servicios” nos va a permitir más cercanía con los clientes potenciales y tendrá la oportunidad de opinar sobre el servicio que prestamos, el cual nos servirá para implementar estrategias como herramienta para ser más competitivos en el mercado. Con las diferentes redes sociales como Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter, YouTube implementadas en el proyecto, se puede conocer mejor a los clientes y sus necesidades para mejorar el servicio y ser reconocidos por un proyecto de

emprendimiento social pensado en mejorar la calidad de vida de los inmigrantes hispanos residentes en Corona Queens N.Y.

Las estrategias para fidelizar clientes son muy importantes porque nos posibilita mantener a los clientes, venta a largo plazo y hay una interacción con el cliente por lo que conocemos sus necesidades para brindarle una oportunidad laboral.

Con el desarrollo de este proyecto de emprendimiento social el cual fue de gran beneficio ya que me permitió interactuar con compañeros de distintos lugares, logrando conocer culturas y diferentes estilos de vida, teniendo en cuenta las necesidades de la población seleccionada y analizando el entorno en el cual se desarrollaría dicho proyecto social, los beneficios, los proveedores, la competencia, nuestros diferentes servicios, el conocimiento que podamos aportar, los alcances, los desafíos a corto, mediano y largo plazo y un posible crecimiento basado en innovación y diferentes tecnologías modernas, donde se implementen estrategias de mercado tales como las alianzas de mercado, mercadeo de contenido, mercado directo entre otras, y así tomar ventajas a nuestros competidores, con la ejecución de estrategias.

Bibliografía

Distrito de Queens en Nueva York - Nueva York.(s.f). Recuperado de:

<https://www.nuevayork.travel/distritos-de-nueva-york/queens/>

El País. (2012). *Queens, el barrio más grande de Nueva York y el segundo...* Recuperado de:

https://elpais.com/internacional/2001/11/13/actualidad/1005606008_850215.html

Junta de Castilla y León. (2012). *Marketing Digital para Pymes* (P. 97- 107).

Recuperado

de http://bibliotecadigital.jcyl.es/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=10060082

Lupton E. (2012). *Graphic Design Thinking Intuición, acción, creación.* Recuperado

de: <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2538/lib/unadsp/detail.action?docID=4421910&q ue ry=Design+Thinking>

Moshini, S. (2012). *Claves del marketing Digital* (Pp. 9-15). Recuperado de:

<http://www.intuic.com/intuic/Frontend/pdf/Claves-del-Marketing-Digital.pdf>

Colombia Digital Marketing [ColDigitalMk]. (26 jun. 2014). Qué es el Marketing digital y

cuáles son sus beneficios [Archivo de video]. Recuperado de:

<https://www.youtube.com/watch?v=TTyFV-qhQtQ>

Preparado por la Oficina del Subcontralor del Estado para la Ciudad de Nueva

York. (2019). *Una captura de la economía de Queens.* Recuperado de:

https://www.osc.state.ny.us/osdc/rpt1-2019_es.pdf

Schnarch, A., & Schnarch, D. S. (2010). *Marketing para emprendedores*. Bogotá DC,

Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado de:

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2538/lib/unadsp/reader.action?docID=3193395&quer=mercadeo+para+emprendedores>