

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



PROYECTO DE GRADO DE LICENCIATURA: MODALIDAD DE
ESPECIALIZACIÓN: MODELOS DE NEGOCIOS DIGITALES

“DISEÑO DE MODELO DE NEGOCIO DIGITAL: “HELPHYHERO”

PRESENTADO POR:

NOMBRES:	CÓD. CARRERA:
GLORIA NOEMÍ CARDONA DE MONTALVO	L10805EL
LIDIA ROXANA DIAZ GARCÍA	L10805EL
ALDO DENNIS DUQUE ALBANEZ	L10805EL

OCTUBRE 2025
CIUDAD UNIVERSITARIA DR FABIO CASTILLO FIGUEROA.
SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR: M.SC. JUAN ROSA QUINTANILLA
VICERRECTOR ACADÉMICO: M.SC. JVELYN BEATRIZ FARFÁN
SECRETARIO GENERAL: LIC. PEDRO ROSALÍO ESCOBAR CASTANEDA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DECANA: LCDA. CELINA AMAYA DE CALDERÓN
SECRETARIO: LICDO. JUAN PABLO MARÍN
COORDINADOR GENERAL DE PROCESO DE GRADO: MAF. RONALD EDGARDO GÁLVEZ RIVERA

ESCUELA DE MERCADEO INTERNACIONAL

COORDINADOR DE ESCUELA: LIC. MIGUEL ERNESTO CASTAÑEDA PINEDA
COORDINADOR DE PROCESO DE GRADUACIÓN: MCE. JULIO ALBERTO GARCÍA HERNÁNDEZ
DOCENTE ASESOR: LIC. CARMEN IVETTE ALVARENGA LAZO
TRIBUNAL EVALUADOR: LIC. FERNANDO DAVID ORTEZ GONZÁLEZ
LIC. DANIEL ANTONIO CALLES CRISÓSTOMO

OCTUBRE 2025
SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTRO AMÉRICA

ÍNDICE

ÍNDICE	3
RESUMEN EJECUTIVO	6
INTRODUCCIÓN	7
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
1.1.1 Antecedentes	8
1.1.2 Descripción	9
1.1.3 Formulación	10
1.2 Delimitación.....	11
1.2.1 Geográfica y Temporal	11
1.2.2 Teórica	11
1.3 Justificación	12
1.3.1 Justificación del Proyecto	12
1.3.2 Novedad	12
1.3.3 Relevancia	13
1.3.4 Utilidad Social.....	13
1.4. Objetivos del Proyecto	13
1.4.1 General.....	13
1.4.2 Específicos	14
1.5 Marco Teórico	14
1.5.1 Histórico.....	14
1.5.2 Conceptual	15
1.5.3 Legal	18
CAPITULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	21
2.1 Metodología de la Investigación	22
2.1.1 Generalidades	22
2.1.2 Método	22
2.1.3 Enfoque de investigación.....	22
2.1.4 Universo.....	23
2.1.5 Población.....	23
2.1.6 Muestra	23
2.1.7 Técnica de Investigación.....	25
2.1.8 Instrumentos de Investigación.....	26

2.1.9 Presentación de los Resultados	26
2.2. Diagnóstico	39
2.2.1 Desarrollo de Las 5 Fuerzas de Michael Porter	39
2.2.2 Desarrollo de PESTEL.....	43
Análisis PESTEL del Proyecto HelpyHero	43
2.2.3 Desarrollo del FODA.....	45
2.2.4 Desarrollo del CANVAS	47
2.3 Conclusiones del Diagnóstico de la situación.....	51
CAPITULO III PROPUESTA DE PLAN DE NEGOCIO	52
3.1 DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO.....	52
3.1.1 Nombre del Negocio.....	53
3.1.2 Información General del Negocio	54
3.2 MARCO ESTRATÉGICO	54
3.2.1 Misión	54
3.2.2 Visión.....	54
3.2.3 Valores	55
3.2.4 Objetivos	56
3.2.5 Metas.....	56
3.3 DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	57
3.3.1 Prototipos / Descripción General	57
3.4 VENTAJA COMPETITIVA	62
3.5 PLAN ORGANIZACIONAL	62
a. Objetivos del Plan Organizacional	62
b. Estructura Organizativa de la Empresa	63
c. Organización de Gestión y Recursos Humanos	63
d. Proceso Administrativo	65
e. Identificación y Características de Recursos Humanos.....	66
3.6 PLAN DE MERCADEO	67
a. Objetivos del Plan de Mercadeo.....	67
b. Resultados de la Investigación de Mercadeo	67
c. Marketing Mix Digital	68
d. Estrategias del Marketing Mix Digital Stanton.....	70
3.7 PLAN DE VENTAS	77
a. Objetivos del Plan de Ventas	77

b. Proyección de Ventas (1 año)	80
3.8 PLAN FINANCIERO	82
a. Objetivos del Plan Financiero	82
b. Plan de Inversión.....	82
c. Estructura de Costos	85
d. Análisis de Rentabilidad y Punto de equilibrio.....	85
Interpretación:	87
3.9 PLAN DE TRABAJO	88
a. Objetivos del Plan de Trabajo	88
Cronograma de Actividades	89
3.10 INDICADORES DE MEDICIÓN	90
Conclusiones.....	91
Recomendaciones	92
Conclusiones de Diagnóstico	93
Bibliografía.....	94
Anexos.....	98

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto desarrolla el diseño del modelo de negocio digital HelpyHero, una plataforma en línea orientada a conectar cuidadores calificados y tutores con familias que requieren servicios de atención para adultos mayores, personas con capacidades especiales, niños y apoyo académico en el municipio de San Salvador Centro, El Salvador.

La investigación parte del incremento en la demanda de servicios de cuidado y de la dificultad que enfrentan las familias para encontrar proveedores confiables y verificados. Paralelamente, muchos cuidadores operan en condiciones de informalidad, careciendo de oportunidades que les permitan profesionalizarse y acceder a clientes de manera segura. HelpyHero surge como una solución innovadora que integra tecnología, seguridad y accesibilidad, ofreciendo perfiles verificados, sistema de calificaciones, geolocalización, reserva de servicios y pagos digitales en un entorno fácil de usar.

Para su formulación, se aplicó una metodología de investigación con enfoque mixto, empleando encuestas a usuarios potenciales y entrevistas a profesionales del cuidado y tutoría. Los resultados evidencian un alto interés en la contratación de estos servicios mediante plataformas digitales, con énfasis en la importancia de la verificación de credenciales, atención al cliente y seguridad de la información. Asimismo, el análisis de mercado, competencia y tendencias digitales confirma la oportunidad de implementar un modelo peer-to-peer (P2P) que elimine intermediarios y reduzca costos, fortaleciendo la confianza entre usuarios y prestadores.

El estudio incorpora herramientas estratégicas como el análisis FODA, PESTEL, fuerzas de Porter, el modelo CANVAS y los planes organizacional, de marketing, ventas y financiero necesarios para la puesta en marcha de la plataforma. Estos elementos permiten validar la viabilidad técnica, económica y operativa del proyecto, además de proyectar un crecimiento escalable hacia otras zonas del país.

Finalmente, HelpyHero se presenta como un modelo de negocio sostenible, relevante socialmente y alineado con las necesidades actuales del mercado salvadoreño, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las familias, profesionalizar el trabajo de cuidadores y fortalecer la economía digital del país.

INTRODUCCIÓN

El modelo de negocio digital es un concepto fundamental en el lenguaje empresarial de hoy en día, especialmente para las empresas que inician o están en crecimiento. Es crítico entender que, aunque a menudo se confunda con un plan de negocio, estos dos términos están estrechamente relacionados, pero no son idénticos.

Las empresas solían operar con modelos de negocio fijos y predeterminados. Una vez que se estableció un modelo, se mantenía constante, y tanto empresas emergentes como competidores seguían el mismo enfoque. Sin embargo, en esta nueva era digital, la concepción de modelo de negocio ha evolucionado significativamente. Hoy en día, el concepto de modelo de negocio digital ha ganado relevancia en el marketing digital, especialmente cuando se incorpora innovación a los productos o servicios ofrecidos. Estos modelos no solo deben generar ingresos, sino también adaptarse y evolucionar para mantenerse relevantes y competitivos en un mercado global en constante cambio. La falta de beneficios sostenibles a mediano o largo plazo puede llevar a la desaparición de una empresa.

Las tecnologías digitales juegan un papel más que importante en la creación de modelos de negocio modernos. El uso eficiente de estas herramientas tecnológicas ha intensificado la competencia a nivel global. Aprovechar al máximo el potencial de las tecnologías digitales puede posicionar a una empresa como líder en el mercado, con un modelo de negocio más dominante y competitivo.

La internet impulsa a las empresas a optimizar sus procesos productivos, mejorar la comercialización de productos y servicios, y desarrollar canales de distribución más efectivos.

Este trabajo se centra en desarrollar un modelo de negocio digital que cumpla con los objetivos planteados y que resulte beneficioso para el desarrollo del emprendimiento en cuestión, facilitando el acercamiento de los proveedores calificados de servicios, con los usuarios.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La creciente demanda de servicios de cuidado para poblaciones vulnerables en El Salvador plantea una problemática compleja en el contexto actual. Factores demográficos y sociales, como el envejecimiento de la población, el cambio en la estructura familiar y el ritmo de vida acelerado, han dejado a muchas familias sin el apoyo tradicional de cuidadores familiares, como abuelos u otros parientes. Según proyecciones de la Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC), para el año 2050, más del 20% de la población salvadoreña será mayor de 60 años, aumentando la presión sobre las familias para encontrar soluciones confiables y asequibles de cuidado para sus miembros mayores. Además, las familias modernas, a menudo con ambos padres trabajando, enfrentan limitaciones para brindar el cuidado necesario a niños y personas con capacidades especiales.

En este contexto, el papel de los cuidadores profesionales adquiere una importancia crucial. Sin embargo, estos trabajadores frecuentemente se encuentran en condiciones laborales precarias, caracterizadas por la informalidad y la falta de reconocimiento profesional. Según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en América Latina más del 70% de los cuidadores operan en la informalidad, careciendo de beneficios y oportunidades de desarrollo profesional. A la vez, las familias encuentran dificultades para acceder a servicios de cuidado de calidad, dada la ausencia de plataformas confiables que conecten a cuidadores calificados con los hogares que los necesitan.

HelpyHero surge como una respuesta a estos retos, ofreciendo una plataforma digital que conecta a cuidadores especializados con las familias en busca de sus servicios en San Salvador, El Salvador. A través de esta plataforma, HelpyHero busca no solo facilitar el acceso a servicios de cuidado de calidad, sino también dignificar la labor de los cuidadores mediante un sistema de calificaciones, verificación de antecedentes y formación continua.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes

El Salvador ha tenido una serie de cambios que, aunque se han normalizado, se debe poner la importancia que necesite, cada vez hay más adultos mayores caminando por las plazas, jugando con sus nietos o vendiendo en la esquina. Eso solamente está recordando una realidad: ¿cómo cuidar a cada uno de ellos?

Según la DIGESTYC, la franja de personas mayores de 60 continúa en crecimiento, las proyecciones dicen que para 2050 uno de cada cinco salvadoreños va a tener más de 60 años. Y la pregunta que se debería realizar es, ¿Quién los va a cuidar, ¿dónde se encontrará a gente de confianza para hacerlo?

Antes, lo típico era que los abuelos se quedaran en casa, o que los primos, tías o vecinos ayudaran, pero cuestiones como, la migración, trabajos lejos, y el ajetreo de la vida moderna... todo eso pausó esa costumbre.

El 64% de las familias, según FUSADES, dice que no tiene con quién dejar a un abuelo o a un niño mientras laburan. Y no es por falta de ganas, es que no encuentran ayuda real, un apoyo de confianza en que puedan dejarlos.

En cuanto a los cuidadores o profesionales, hay quienes han dedicado años a esto, con paciencia, vocación, cariño. Sin embargo, lastimosamente trabajan sin contrato, sin seguro, sin nada de respaldo en lo que ellos puedan estar cómodos realizando sus labores. Según un informe del BID, más del 70 % se ganan la vida en la informalidad, lo cual no es completamente justo, sin embargo, son las condiciones que cada uno de ellos ha encontrado.

Helpy Hero pensando, que sería genial contar con una forma sencilla y humana de conectar a estas dos partes, familias que necesitan apoyo, y cuidadores que quieren ejercer bien su trabajo, con respeto y formalidad.

1.1.2 Descripción

HelpyHero nace en El Salvador con una idea sencilla pero poderosa: ayudar a las familias a encontrar cuidadores de confianza sin complicaciones ni atrasos, ya que cuando se necesita que cuiden bien a un ser querido ya sea un niño, un adulto mayor o alguien con una condición especial, no es fácil encontrar a la persona indicada, todos desean a alguien que sepa lo que hace y que lo haga con corazón.

Por ello existe HelpyHero, la plataforma conecta directamente a familias con personas que se dedican al cuidado y que ya tienen experiencia, todo se hace en línea, desde un solo lugar, sin complicarse demasiado.

Los cuidadores pueden armar su perfil con lo que saben hacer, dónde han trabajado, sus horarios y cuánto cobran. Así, las familias pueden ver todo eso con calma, leer opiniones de otros usuarios y decidir con confianza.

Y lo mejor es que no hay que estar saltando entre apps o haciendo pagos por fuera, todo desde buscar, contactar, contratar y pagar, se hace dentro de la plataforma.

Características principales de HelpyHero

La plataforma HelpyHero ofrece distintas funcionalidades diseñadas para facilitar el contacto entre cuidadores y familias. Estas características no solo buscan mejorar la experiencia de los usuarios, sino también aportar confianza y seguridad durante todo el proceso. A continuación, se describen las más importantes:

- **Perfiles completos y personalizados:** Cada cuidador tiene la posibilidad de crear un perfil detallado donde puede compartir información sobre su trayectoria, habilidades específicas, estudios o certificaciones relacionadas, así como su disponibilidad de horarios. Esto permite a las familias conocer con mayor claridad a quién están considerando contratar.
- **Sistema de valoraciones de doble vía:** Luego de finalizar un servicio, tanto el cuidador como el cliente pueden dejar una calificación y un comentario. Este sistema favorece un ambiente de respeto, compromiso y mejora constante, ya que fomenta la transparencia y retroalimentación mutua.
- **Clasificación por niveles y categorías:** A medida que los cuidadores acumulan experiencia y buenas reseñas, pueden ir ascendiendo dentro de la plataforma. Esto les permite destacarse y ganar mayor visibilidad ante nuevos clientes que valoran la trayectoria comprobada.
- **Reserva de servicios y pagos digitales:** La contratación de un servicio puede realizarse desde la misma plataforma, de forma segura y eficiente. Esto incluye la programación del servicio y el pago correspondiente, lo que evita complicaciones o gestiones externas.
- **Proceso de verificación de antecedentes:** Como parte de su compromiso con la seguridad, HelpyHero realiza un proceso de validación de antecedentes, documentación y credenciales para asegurar que los cuidadores cumplan con los requisitos mínimos esperados por los usuarios.
- **Atención al cliente y acompañamiento:** En caso de presentarse algún inconveniente, la plataforma dispone de un sistema de soporte que da seguimiento a dudas o problemas, brindando ayuda tanto a cuidadores como a las familias.

1.1.3 Formulación

¿Qué tan importante es contar con una plataforma digital que facilite la conexión entre cuidadores calificados y familias en busca de servicios de cuidado?

¿Cuáles son los beneficios de utilizar una plataforma en línea segura y fácil de usar para contratar cuidadores y tutores en San Salvador?

¿Qué impacto tiene la implementación de un sistema de verificación de antecedentes y calificaciones en la confianza y calidad de los servicios de cuidado ofrecidos?

¿Cómo puede una plataforma digital contribuir a la profesionalización y visibilidad de cuidadores y tutores en un mercado competitivo?

¿Qué tan dispuestas estarían las familias salvadoreñas a contratar servicios de cuidado y tutoría a través de una plataforma en línea?

¿Es rentable y sostenible el desarrollo de un modelo de negocio digital para servicios de cuidado y tutoría en El Salvador?

¿Cómo afecta la falta de una plataforma estructurada y confiable a la oferta y demanda de servicios de cuidado en El Salvador?

¿Qué estrategias son efectivas para asegurar la seguridad y satisfacción de los usuarios en una plataforma de cuidado en línea?

1.2 Delimitación

1.2.1 Geográfica y Temporal

La investigación para la puesta en marcha de HelpyHero se llevará a cabo en la zona central de El Salvador, específicamente en el distrito de San Salvador Centro que incluyen los antiguos municipios de Ayutuxtepeque, Mejicanos, San Salvador, Cuscatancingo y Ciudad Delgado. Está dirigido a adultos económicamente activos con capacidad adquisitiva suficiente para contratar servicios de cuidado especiales para adultos mayores, personas adultas con capacidades especiales o `para servicios de enfermería o cuidados o de tutoría a menores, se utilizará un sitio web, ya que todas las gestiones se realizan en línea, incluyendo opciones de pago a través de cuenta bancaria, tarjeta de crédito o débito, donde también al momento del acceso/crear la cuenta se delimitará geográficamente las áreas que se cubrirán, si una persona fuera de dichas áreas desea contratar el servicio, se indicará que se está trabajando para poder ampliar las áreas y poderles servir de la manera más pronta posible.

El proyecto tendrá una duración de tres meses, comenzando el mes de octubre 2024 y concluyendo en diciembre del mismo año. Durante este período, se evaluarán las diversas etapas del proyecto, se llevará a cabo una investigación de mercado con una muestra representativa de la población objetivo, y se pretende desarrollar una plataforma web para el inicio de las operaciones, posteriormente y dependiendo del crecimiento y avances de la plataforma se iniciará el desarrollo de un prototipo de la aplicación móvil para continuar la expansión de los servicios.

1.2.2 Teórica

1. **Merodio, J.** (año). *Nueve factores de la Transformación Digital de la Empresa*. En el capítulo 4, se definen y explican los factores clave de la transformación digital, con ejemplos de compañías y herramientas de marketing digital, destacando la importancia de la adaptación empresarial y del marketing digital en la era digital.
2. **Sánchez C., H., & Reyes M., C.** (año). *Metodología y diseño en la investigación*. En el capítulo 2, los autores presentan una visión general de los enfoques de investigación (cuantitativo, cualitativo y mixto) y los métodos más comunes empleados en cada uno, aplicados a una realidad concreta.
3. **Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A.** (año). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. En el capítulo correspondiente, se aborda el estudio de las

técnicas de recolección de datos como observación, cuestionarios, entrevistas y análisis de contenidos, entre otras.

4. **Kotler, P.** (año). *Marketing 4.0*. En el capítulo 6, titulado "La transformación digital del marketing", se aborda el cambio del marketing digital a un enfoque centrado en los clientes y su adaptación al proceso de digitalización del modelo de negocio.
5. **Dankhe, G. L.** (1986). *The Logic of Social Research*. Prentice-Hall. En el capítulo 1, titulado "The Logic of Social Inquiry", el autor proporciona una base teórica sólida sobre la lógica detrás de la investigación social.
6. **Hernández, R., & Fernández, C.** (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. En el capítulo 6, titulado "El diseño de la investigación", se ofrecen directrices sobre cómo seleccionar y elaborar un diseño de investigación adecuado, ya sea cuantitativo, cualitativo o mixto.
7. **Kerlinger, F. N.** (2002). *Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales*. McGraw-Hill. En el capítulo 3, titulado "El diseño de la investigación", el autor ofrece directrices sobre cómo seleccionar y elaborar un diseño de investigación adecuado, ya sea cuantitativo, cualitativo o mixto.
8. **Sampieri, R. H.** (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. En el capítulo 16, titulado "El análisis de los datos", se abordan métodos y enfoques para analizar e interpretar datos, facilitando la obtención de conclusiones significativas.
9. **Taylor, S. J., & Bogdan, R.** (1992). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: La búsqueda de significados*. Paidós. En el capítulo 3, titulado "La recolección de los datos", se presentan diversas técnicas para la recolección de datos cualitativos, como entrevistas, observaciones y grupos focales, permitiendo elegir las más apropiadas según el contexto.

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación del Proyecto

La creciente demanda de servicios de cuidado de calidad para adultos mayores, niños y personas con capacidades especiales. Las familias enfrentan desafíos significativos al intentar encontrar cuidadores confiables y capacitados, lo que puede llevar a situaciones de estrés y preocupación por el bienestar de sus seres queridos. Además, los cuidadores profesionales y tutores muchas veces carecen de plataformas adecuadas para ofrecer sus servicios y construir una reputación en línea. HelpyHero surge como una respuesta a estas necesidades, proporcionando una solución innovadora y accesible que facilita la conexión entre quienes requieren servicios de cuidado y quienes los ofrecen, asegurando un estándar alto de calidad y confianza.

1.3.2 Novedad

HelpyHero se distingue de otros modelos existentes por su enfoque integral y transparente. A diferencia de las agencias tradicionales de cuidado, donde las empresas

contratan personal para poder brindar el servicio; la plataforma opera bajo un modelo Peer to Peer (P2P), eliminando intermediarios y permitiendo que cuidadores y clientes se conecten directamente. Esta metodología no solo reduce costos, sino que también aumenta la flexibilidad y personalización del servicio. Además, HelpyHero implementa un sistema de calificaciones y verificación de antecedentes, garantizando que los usuarios puedan tomar decisiones informadas basadas en la experiencia de otros clientes y la credibilidad de los cuidadores. La inclusión de tutores en la plataforma también amplía su alcance, proporcionando una solución integral para diversas necesidades de cuidado y educación.

1.3.3 Relevancia

El proyecto HelpyHero es altamente relevante para el mercado actual en San Salvador. La digitalización de servicios y la confianza en plataformas en línea están en aumento, lo que hace que los usuarios estén más dispuestos a adoptar soluciones tecnológicas para resolver sus necesidades diarias. La pandemia de COVID-19 ha resaltado la importancia de contar con servicios de cuidado confiables y accesibles, y HelpyHero responde a esta demanda proporcionando una plataforma segura y eficiente. Además, la creciente población de adultos mayores y la necesidad de servicios especializados para personas con capacidades especiales hacen de HelpyHero una solución oportuna y necesaria en el contexto actual.

1.3.4 Utilidad Social

HelpyHero no solo tiene un impacto económico positivo al generar oportunidades de empleo para cuidadores y tutores, sino que también ofrece importantes beneficios sociales. Al facilitar el acceso a servicios de cuidado de calidad, la plataforma contribuye al bienestar general de las familias, reduciendo el estrés y la preocupación asociados con la búsqueda de cuidadores confiables. Asimismo, al permitir que los cuidadores construyan una reputación en línea basada en sus habilidades y calificaciones, HelpyHero promueve la profesionalización y dignificación de esta labor. En última instancia, HelpyHero contribuye a crear una comunidad más segura, confiable y solidaria en San Salvador, mejorando la calidad de vida de sus habitantes y fortaleciendo el tejido social.

1.4. Objetivos del Proyecto

1.4.1 General

Desarrollar un modelo de negocio digital que facilite el acceso a servicios de cuidado de calidad para ancianos, niños, personas con capacidades especiales y tutores a través de una plataforma en línea llamada HelpyHero confiable y transparente que conecte a cuidadores calificados con familias en el municipio de San Salvador Centro, El Salvador.

1.4.2 Específicos

- a) **Desarrollar y lanzar la plataforma HelpyHero en línea, segura y fácil de usar:** Crear una interfaz intuitiva que permita a los cuidadores y tutores crear perfiles detallados con sus habilidades, credenciales y tarifas, y a los usuarios buscar, seleccionar y contratar los servicios que mejor se adapten a sus necesidades.

- b) **Implementar dentro de HelpyHero un sistema de calificaciones y verificación de antecedentes:** Establecer un procedimiento riguroso de verificación de antecedentes para todos los cuidadores y tutores registrados en la plataforma, así como un sistema de calificaciones y comentarios de los usuarios para garantizar la calidad y la confianza en los servicios ofrecidos.

1.5 Marco Teórico

1.5.1 Histórico

En El Salvador, al igual que en muchos países de América Latina, se observa un envejecimiento progresivo de la población. Según datos del Banco Mundial, la población mayor de 60 años en El Salvador ha ido en aumento, lo que incrementa la demanda por servicios de cuidado de calidad para ancianos.

Según el Banco Mundial, en 2020, el porcentaje de personas mayores de 65 años en El Salvador era aproximadamente del 7% de la población total, y se espera que esta cifra continúe aumentando en las próximas décadas. Esto refleja un aumento en la esperanza de vida, que ha pasado de 67 años en 1990 a aproximadamente 74 años en 2020. Esta tendencia es común en muchas sociedades en desarrollo donde la transición demográfica está llevando a un aumento en la proporción de personas mayores.

El envejecimiento de la población genera una mayor demanda de servicios de salud y de cuidados a largo plazo. Los ancianos son más propensos a sufrir enfermedades crónicas y requieren un cuidado más intensivo, lo que incrementa la presión sobre los sistemas de salud y servicios sociales. En El Salvador, donde los recursos para la atención de la salud pueden ser limitados, esto presenta un desafío significativo.

El acceso a servicios de cuidado para personas con capacidades especiales es limitado en muchas áreas del país, particularmente fuera de los centros urbanos. Las familias a menudo enfrentan dificultades para encontrar servicios que satisfagan las necesidades específicas de sus miembros, lo que crea una brecha en el mercado para proveedores de servicios digitales que puedan conectar a las familias con cuidadores especializados.

En las últimas dos décadas, El Salvador ha experimentado un aumento significativo en la penetración de Internet. Según el informe de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), el acceso a Internet en El Salvador ha crecido considerablemente, lo que facilita la creación y el uso de plataformas digitales para la prestación de servicios.

1.5.2 Conceptual

- **Comercio electrónico.** Comercio electrónico es el modelo de negocios basado en las transacciones de productos y servicios en los medios electrónicos, ya sea en las redes sociales o en los sitios web. (Higuerey, 2019)
- **KPI's.** Son las siglas de Key Performance Indicator, que en español significa indicador clave de rendimiento, es decir, es una métrica fundamental para el éxito de cualquier acción que lleves a cabo, ya que el valor del indicador está relacionado directamente con uno de los objetivos que hayas establecido de antemano. (Solano & Gil, 2020)
- **Plataforma Peer-to-Peer (P2P):** Un modelo de negocio donde dos partes interactúan directamente para la compra y venta de productos o servicios, sin la intervención de un intermediario centralizado. Ejemplos incluyen Uber y Airbnb (Gómez Urrego, 2018).
- **Modelo de Negocio Digital:** Un plan que describe cómo una empresa crea, entrega y captura valor en el entorno digital, utilizando tecnologías de la información para facilitar transacciones y servicios en línea (Kotler y Keller, 2016).
- **Propuesta de Valor:** La combinación de productos y servicios que una empresa ofrece para satisfacer las necesidades de sus clientes, diferenciándose de la competencia (Osterwalder y Pigneur, 2010).
- **Usuario:** Persona que utiliza una plataforma o servicio (Robbins, 2009).
- **Prestador de Servicios:** Individuo que ofrece servicios de cuidado o tutoría a través de una plataforma, proporcionando sus habilidades y tiempo a cambio de una remuneración (Chiavenato, 2007).
- **Mercado Digital:** Espacio virtual donde se realizan transacciones comerciales, permitiendo a compradores y vendedores interactuar a través de plataformas en línea (Kotler, 2017).
- **Verificación de Credenciales:** Proceso de validación de la autenticidad de las certificaciones, experiencia y antecedentes de los prestadores de servicios para garantizar la seguridad y calidad del servicio (Álvarez, 2018).

- **Cuidado de Niños:** Servicio proporcionado por individuos capacitados para supervisar, atender y educar a niños, especialmente en ausencia de sus padres (Fernández, 2016).
- **Cuidado de Ancianos:** Servicio que incluye la asistencia y supervisión de personas mayores que pueden necesitar ayuda con actividades diarias debido a su edad o condiciones de salud (Pérez, 2015).
- **Tutoría:** Servicio educativo en el que un tutor guía, apoya y enseña a estudiantes en áreas académicas específicas, fuera del entorno escolar tradicional (García, 2014).
- **Capacitación:** Proceso de educación y formación que busca mejorar las habilidades y conocimientos de los prestadores de servicios, garantizando una mejor calidad en la atención proporcionada (Chiavenato, 2007).
- **Confianza en Línea:** Grado de seguridad que los usuarios sienten al utilizar una plataforma digital, fundamental para la adopción de servicios en línea (Castells, 2001).
- **Sistema de Pago en Línea:** Mecanismo que permite a los usuarios realizar transacciones financieras a través de internet, facilitando la compra y venta de servicios (Laudon y Traver, 2017).
- **Geolocalización:** Tecnología que permite determinar la ubicación geográfica de un usuario o prestador de servicios en tiempo real, utilizada para facilitar el encuentro entre ambas partes (Gutiérrez, 2013).
- **Monetización:** Proceso de generación de ingresos a partir de una plataforma digital, en este caso, a través de comisiones por transacciones realizadas en HelpyHero (Osterwalder y Pigneur, 2010).
- **Relación Cliente-Prestador:** Interacción que se establece entre el usuario que contrata el servicio y el prestador, basada en la confianza, comunicación y cumplimiento de expectativas (Robbins, 2009).
- **Calificación de Servicios:** Sistema de evaluación mediante el cual los usuarios califican la calidad del servicio recibido, incentivando la mejora continua y la transparencia (Kotler, 2017).
- **Marketing Digital:** Conjunto de estrategias y técnicas de mercadeo que utilizan canales digitales para promocionar productos o servicios, esencial para el crecimiento de plataformas en línea (Ryan, 2016).
- **Privacidad de Datos:** Protección de la información personal de los usuarios, asegurando que los datos recopilados por la plataforma sean manejados de manera

segura y conforme a la ley (Álvarez, 2018).

- **Competencia:** Se refiere al conjunto de empresas o servicios que ofrecen productos similares en el mercado. En el caso de HelpyHero, es importante analizar las plataformas de cuidado y tutoría existentes para identificar oportunidades de diferenciación (Porter, 1980).
- **Economía Colaborativa:** Es un modelo económico basado en compartir, intercambiar o alquilar bienes y servicios a través de plataformas digitales. HelpyHero forma parte de esta tendencia, facilitando la conexión directa entre quienes ofrecen y quienes demandan servicios de cuidado y tutoría (Botsman y Rogers, 2010).
- **Segmentación del Mercado:** Proceso mediante el cual se divide un mercado en grupos de consumidores con necesidades o características similares. HelpyHero segmenta su mercado entre quienes buscan servicios de cuidado y tutoría y quienes los ofrecen (Kotler y Armstrong, 2014).
- **Nube:** Se refiere a la tecnología de almacenamiento y procesamiento de datos a través de internet. HelpyHero utilizará plataformas en la nube para almacenar la información de usuarios y prestadores de servicios de manera segura (Marinescu, 2013).
- **Normativa de Protección de Datos:** Conjunto de leyes que protegen la privacidad y los derechos de los usuarios en cuanto al manejo de su información personal. HelpyHero debe cumplir con la normativa local e internacional de protección de datos (Álvarez, 2018).
- **Tasa de Conversión:** Porcentaje de usuarios que completan una acción deseada, como contratar un servicio en línea. Para HelpyHero, mejorar la tasa de conversión será clave para generar ingresos (Ryan, 2016).
- **Escalabilidad:** Capacidad de un modelo de negocio para crecer sin que los costos aumenten de manera proporcional. HelpyHero puede escalar geográficamente sin necesidad de aumentar considerablemente sus recursos (Osterwalder y Pigneur, 2010).
- **Experiencia del Cliente (CX):** Es la percepción total que los clientes tienen de una empresa o servicio, desde el primer contacto hasta la finalización del servicio. HelpyHero debe asegurar una experiencia de cliente fluida y satisfactoria para aumentar la lealtad (Kotler y Keller, 2016).
- **Facturación:** Proceso mediante el cual una empresa emite facturas a sus clientes por los servicios prestados. HelpyHero deberá implementar un sistema de facturación digital para facilitar los pagos y su gestión (Laudon y Traver, 2017).

- **Tendencias Demográficas:** Cambios en las características poblacionales, como el envejecimiento de la población, que influyen la demanda de ciertos servicios. HelpyHero debe considerar estas tendencias al planificar su expansión (Kotler, 2017).
- **Personalización:** Adaptación de productos o servicios a las necesidades individuales del cliente. HelpyHero ofrecerá personalización en la elección de cuidadores y tutores según las preferencias del usuario (Pine y Gilmore, 1999).
- **Personalización:** Adaptación de productos o servicios a las necesidades individuales del cliente. HelpyHero ofrecerá personalización en la elección de cuidadores y tutores según las preferencias del usuario (Pine y Gilmore, 1999).
- **Análisis de Competencia:** Proceso de evaluación de los competidores directos e indirectos para identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. HelpyHero debe realizar un análisis de competencia continuo para ajustarse a los cambios del mercado (Porter, 1980).
- **Lealtad del Cliente:** Grado en que un cliente elige repetir la compra de un servicio debido a su satisfacción con la experiencia previa. HelpyHero debe centrarse en construir lealtad entre los usuarios para asegurar un flujo constante de ingresos (Kotler, 2017).
- **Evaluación de Desempeño:** Proceso mediante el cual se mide y valora la eficacia de los prestadores de servicios. HelpyHero debe implementar un sistema de evaluación continua para asegurar la calidad de los servicios ofrecidos (Chiavenato, 2007).
- **Brecha Digital:** Diferencia entre quienes tienen acceso y capacidades para utilizar tecnologías digitales y quienes no. HelpyHero debe tomar en cuenta esta brecha al ofrecer sus servicios y planificar su expansión (Castells, 2001).
- **Customer Journey (Viaje del Cliente):** Conjunto de etapas y puntos de contacto por los que pasa un cliente en su interacción con una empresa. HelpyHero debe diseñar un viaje del cliente que sea fluido y satisfactorio para maximizar la retención de usuarios (Kotler, 2017).

1.5.3 Legal

1.5.3.1 Ley de comercio electrónico

Objeto

Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto establecer un marco legal de las relaciones electrónicas de índole comercial, contractual, realizadas por medios digitales, electrónicos o tecnológicamente equivalentes

Ámbito de Aplicación

Art. 2.- La presente Ley es aplicable a todo tipo de relación contractual, de carácter comercial o factible de beneficio económico, celebrados de forma electrónica, digital o tecnológicamente equivalente, con excepción de las establecidas en el artículo 5 de la presente Ley.

Sujetos Obligados

Art. 3.- Esta Ley será de aplicación a toda persona natural o jurídica, pública o privada establecida en El Salvador, que realice por sí mismo o por medio de intermediarios transacciones comerciales o intercambio de bienes o servicios contractuales, mediante la utilización de cualquier clase de tecnología o por medio de redes de comunicación interconectadas.

1.5.3.2 Ley de Protección al Consumidor Ámbito de aplicación

Art. 2.- Quedan sujetos a esta Ley todos los consumidores y los proveedores, sean estas personas naturales o jurídicas en cuanto a los actos jurídicos celebrados entre ellos, relativos a la distribución, depósito, venta, arrendamiento comercial o cualquier otra forma de comercialización de bienes o contratación de servicios.

Disposición General.

Art. 6.- Los productos y servicios puestos en el mercado a disposición de los consumidores no deben implicar riesgos para su vida, salud o seguridad, ni para el medio ambiente, salvo los legalmente admitidos en condiciones normales y previsibles de utilización. Los riesgos que provengan de una utilización previsible de los bienes y servicios, en atención a su naturaleza y de las personas a las que van destinados, deben ser informados previamente a los consumidores por medios apropiados.

1.5.3.3 Ley Especial para la Protección de los Derechos de la Persona Adulta Mayor, publicada en el Diario Oficial No. 74, Tomo 431 del 22 de abril de 2021.

Objeto de la Ley

- Garantizar, proteger y promover el reconocimiento y el pleno goce y ejercicio, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de la persona adulta mayor, por medio de políticas, planes, programas, normativas y acciones que contribuyan a su inclusión en la sociedad;
- El Estado fomentará el acercamiento intergeneracional, una actitud positiva hacia la vejez y un trato digno, respetuoso y considerado hacia la persona adulta mayor, reconociendo su experiencia, sabiduría, productividad y contribución al desarrollo social, procurando la erradicación del lenguaje e imágenes estereotipadas sobre la vejez.

1.5.3.4 LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES y HABEAS DATA CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Objeto

Art. 1.- La presente ley tiene por objeto la protección integral de los datos personales de las personas naturales en cuanto resulte pertinente, indistintamente en la forma que se almacenen y resguarden, se encuentre en posesión de particulares o de personas jurídicas o entidades públicas y privadas, o cualquier otro tipo de entidad sin personalidad jurídica, con la finalidad de regular su tratamiento legítimo e informado, a efecto de garantizar la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa de las personas naturales.

Ámbito de aplicación

Art. 2.- Esta ley se aplicará a los datos personales que figuren en bases de datos total o parcialmente automatizadas o manuales, pertenecientes a organismos públicos o privados, que los haga susceptibles de tratamiento y a toda modalidad de uso posterior de estos datos por los sectores públicos o privados, en la Republica de El Salvador. Se regirá por esta ley todo tratamiento de datos de personas naturales que sea efectuado en el territorio salvadoreño en el marco de las actividades del establecimiento del responsable del tratamiento

1.5.3.5 Ley especial contra los delitos informáticos y conexos (2016)

Esta ley regula el uso no autorizado de datos personales resultantes del acceso ilegal a bases de datos informáticas. Además, la ley penaliza otras acciones indebidas relacionadas con las tecnologías de la información y la comunicación.

1.5.3.6 El Código Penal (1997) (artículos 184-186)

El código penal de 1997 tipifica como delito la invasión de la intimidad de otras personas mediante la toma de posesión de sus datos confidenciales y personales. La ley incluye, los datos personales disponibles en bases de datos públicas o privadas. La ley también penaliza la posesión ilegal de comunicaciones escritas u otros documentos confidenciales y personales. El código penal establece penas leves por revelar datos personales a terceros, y establece penas graves si la persona que revela los datos es un controlador de datos, un procesador de datos u otra persona de confianza con un trabajo especializado en la seguridad de la información.

Para garantizar el cumplimiento de las leyes salvadoreñas relacionadas con el comercio electrónico, la protección al consumidor, la protección de datos personales, y los delitos informáticos, es fundamental establecer un marco operativo que integre protocolos claros y herramientas tecnológicas adecuadas. En primer lugar, conforme a la Ley de Comercio Electrónico, toda transacción digital debe estar respaldada por contratos electrónicos que incluyan términos y condiciones accesibles, cláusulas de consentimiento informado, y mecanismos de validación de identidad digital, como firmas electrónicas certificadas. En cuanto a la Ley de Protección al Consumidor, se deben implementar políticas de transparencia en la oferta de productos y servicios, asegurando que los precios,

condiciones de venta, garantías, y canales de atención estén claramente especificados en la plataforma. Además, se deben establecer protocolos de atención al cliente que incluyan mecanismos de resolución de conflictos y devolución de productos, respetando los derechos del consumidor.

Respecto a la Ley de Protección de Datos Personales y Habeas Data, es indispensable contar con una política de privacidad que detalle el tipo de datos recolectados, su finalidad, el tiempo de conservación, y los derechos de los titulares. Se deben aplicar medidas de seguridad como el cifrado de datos, control de accesos, y auditorías periódicas para prevenir filtraciones o accesos no autorizados. Asimismo, se debe habilitar un sistema para que los usuarios puedan ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición. En cumplimiento de la Ley Especial contra los Delitos Informáticos, se deben establecer protocolos de ciberseguridad, incluyendo firewalls, sistemas de detección de intrusos, y capacitación continua del personal en buenas prácticas digitales. Finalmente, para cumplir con el Código Penal en lo relativo a la protección de la intimidad, se debe evitar la recopilación excesiva de datos, garantizar el consentimiento explícito del usuario, y abstenerse de compartir información con terceros sin autorización.

En cuanto a la facturación electrónica, se recomienda utilizar sistemas certificados que generen comprobantes fiscales digitales válidos ante la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), asegurando que cada transacción quede registrada de forma segura y verificable. Este sistema debe integrarse con el backend de la plataforma para emitir facturas automáticas, almacenar copias digitales, y facilitar auditorías. En resumen, el cumplimiento legal en el entorno digital exige una combinación de tecnología segura, documentación contractual adecuada, políticas claras y procesos internos bien definidos, que garanticen la protección de los derechos de los usuarios y la integridad de las operaciones comerciales

CAPITULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología de la investigación consiste en la descripción de la metodología utilizada para llevar a cabo la investigación, con el objetivo de garantizar un proceso riguroso y sistemático en la recolección y análisis de los datos. Como señalan Sampieri (2014), la metodología de investigación permite estructurar el proceso de indagación científica, proporcionando herramientas y técnicas que aseguren la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos. A su vez, Bernal (2010) destaca que la elección de los métodos y enfoques depende del tipo de problema de investigación y del propósito de los datos recolectados, ya sea para obtener una visión general o para profundizar en fenómenos específicos. En este contexto, el presente estudio emplea un enfoque mixto para combinar la amplitud de la información cuantitativa con la profundidad de la cualitativa, permitiendo así una comprensión integral del fenómeno en estudio.

2.1 Metodología de la Investigación

La metodología utilizada para la investigación para asegurar un proceso sistemático en la recolección y análisis de datos. Según Sampieri (2014) la metodología de investigación ordena el proceso de investigación científica, proporciona herramientas y técnicas para validar los resultados obtenidos. Bernal (2010) destaca que la elección de los métodos y enfoques depende del tipo de problema de investigación y del propósito de los datos recopilados, sea para tener una visión general o profundizar en fenómenos específicos. En este sentido el presente estudio utiliza un enfoque mixto para combinar la amplitud de la información cuantitativa con la profundidad de la cualitativa para así tener una comprensión integral del fenómeno en estudio.

2.1.1 Generalidades

Si bien es cierto que la metodología de la investigación constituye el conjunto de técnicas, enfoques y metodologías implementadas para adquirir, examinar y decodificar datos dentro de una investigación, asegurando una secuencia metódica y sistemática. Es fundamental para HelpyHero el comprender el mercado de cuidadores y tutores, comprender lo que necesitan los usuarios y comprobar si el proyecto puede funcionar. Por medio de la metodología de investigación se pretende comprobar el propio valor de HelpyHero, crear planes con información veraz y reducir los peligros al saber lo que sus usuarios y las personas que brindarán el servicio quieren y esperan.

2.1.2 Método

Para esta investigación se ha optado por el método mixto que utiliza la exactitud de los datos cuantitativos y la profundidad de los cualitativos. De acuerdo con Bernal (2010), el método mixto resulta beneficioso para entender completamente el fenómeno, pues fusiona el estudio numérico y estructurado de la información cuantitativa con la abundancia de las vivencias y percepciones recolectadas mediante métodos cualitativos. Esto no solo nos permitirá descubrir patrones generales en el comportamiento y gustos de los usuarios, sino también explorar sus expectativas y motivaciones individuales, lo que nos proporcionará una perspectiva integral que añade valor a los hallazgos del estudio.

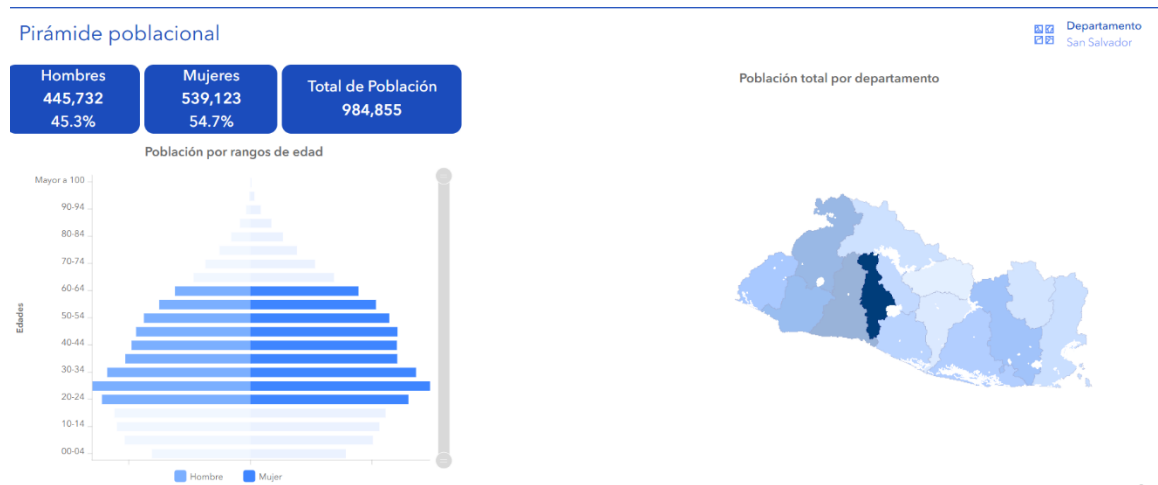
2.1.3 Enfoque de investigación

De la misma manera, la investigación para el proyecto HelpyHero se realizará con un enfoque mixto, combinando así tanto el enfoque cualitativo como el cuantitativo. Según Sampieri (2014), el enfoque mixto permite combinar la profundidad de la investigación cualitativa, la cual se centra en las percepciones y experiencias de los participantes, junto con la amplitud y precisión del enfoque cuantitativo, que proporciona datos medibles y generalizables. Para esta investigación, el enfoque cualitativo será fundamental para explorar las percepciones y necesidades de los ciudadanos de San Salvador Centro, específicamente en los distritos de Mejicanos, Ciudad Delgado, Cuscatancingo y Ayutuxtepeque; mientras que el enfoque cuantitativo permitirá cuantificar la demanda potencial y evaluar la factibilidad del modelo de negocio propuesto por HelpyHero.

2.1.4 Universo

El universo de esta investigación es todos los que viven en San Salvador Centro y pueden necesitar los servicios de HelpyHero, es decir, cuidado y tutoría. Este universo es muy amplio, desde adultos mayores y personas con discapacidad que requieren cuidados especiales hasta padres de familia que buscan apoyo académico para sus hijos. Considerando esta población, se busca entender a ambos, aquellos que pueden necesitar estos servicios y aquellos que estén dispuestos a ofrecerlos y así tener una representación completa del mercado potencial en esta zona.

Figura 1. Representación ilustrativa de universo



Fuente: <https://geoportal.bcr.gob.sv/pages/poblacion>

2.1.5 Población

La población para este estudio es ciudadanos entre 20 y 64 años en los municipios de Mejicanos, Ciudad Delgado, Cuscatancingo y Ayutuxtepeque. Este rango de edad incluye por un lado a adultos jóvenes y personas de mediana edad que pueden ofrecer cuidado o tutoría y por otro lado a personas mayores o familias que buscan atención y apoyo especializado. Al definir esta población se busca capturar tanto las necesidades de los que buscan HelpyHero como las expectativas y capacidades de los profesionales que quieren ofrecerlo, para entender mejor la demanda y la oferta en este mercado.

2.1.6 Muestra

De acuerdo con Bernal Torres (2010) y Sampieri, Collado y Lucio (2014), una muestra es un subgrupo representativo de una población, escogido para facilitar el estudio de determinadas características o conductas del conjunto total sin la necesidad de examinar a todos sus integrantes. La muestra es esencial para la investigación, pues simplifica la gestión de datos y recursos, y posibilita deducir resultados que se pueden aplicar al universo completo. Bernal y Sampieri enfatizan la importancia de la representatividad de la muestra para asegurar la validez de los resultados; una muestra adecuadamente

escogida proporciona un escenario confiable y exacto de las tendencias y patrones que se buscan examinar en la población en su totalidad.

Para el proyecto HelpyHero, se seleccionará una muestra representativa de la población total del municipio de San Salvador Centro, que incluye los distritos de Mejicanos, Ciudad Delgado, Cuscatancingo y Ayutuxtepeque. La población objetivo está compuesta por ciudadanos de entre 20 a 64 años que puedan necesitar y contratar servicios de cuidado o tutoría, así como por personas de entre 20 a 64 años que puedan ofrecer dichos servicios.

Tipo de Muestra: Este tamaño de muestra se ajustará de acuerdo con el muestreo probabilístico por asignación profesional debido a que el tiempo para el desarrollo de este proyecto es muy reducido y no se lograría encuestar y entrevistar al total de la muestra de acuerdo con el muestreo probabilístico.

La muestra para HelpyHero, se ha determinado a través del método probabilístico por asignación profesional, la cual se detalla a continuación:

Distribución de la Muestra

Encuestas	66 potenciales usuarios
Entrevistas	8 entrevistas a posibles prestadores de servicios

Justificación del tamaño de muestra mediante muestreo no probabilístico por conveniencia y asignación profesional

HelpyHero decidió trabajar con el método no probabilístico por conveniencia, también conocido como muestreo por conveniencia, debido a que el tiempo asignado para el desarrollo de la investigación era muy limitado. En particular, no era factible esperar la cantidad de respuestas requeridas para aplicar un muestreo probabilístico, que exige tiempos mayores para repartir, recolectar y depurar las encuestas. Por esa razón, y siguiendo la indicación de nuestra asesora, se optó por aplicar 66 encuestas a usuarios potenciales y 8 entrevistas a profesionales.

El muestreo por conveniencia y asignación profesional se caracteriza por seleccionar los participantes que están disponibles o accesibles para quien investigación (el investigador), lo que lo hace rápido y menos costoso, pero con la limitación de que la muestra no puede generalizarse con seguridad al universo completo. Hernández, Fernández y Baptista señalan que estos métodos se utilizan frecuentemente en investigaciones exploratorias o pilotos, donde más que buscar inferir sobre toda la población, se pretende identificar tendencias, percepciones y elementos claves que orienten desarrollos posteriores. ([Hernández, Fernández y Baptista, 2014]; fuentes de muestreo por conveniencia).

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), en el muestreo no probabilístico “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con

las características de la investigación o de quien realiza la muestra” (p. 176). Este método se utiliza cuando el investigador necesita acceder de forma práctica a un grupo determinado de personas que puedan aportar información relevante para los objetivos del estudio, sin requerir que todos los miembros del universo tengan la misma probabilidad de ser seleccionados.

De acuerdo con Bernal (2010), este tipo de muestreo es útil “cuando se requiere información rápida, de bajo costo y con un nivel de precisión aceptable para estudios exploratorios o de diagnóstico inicial” (p. 141). En ese sentido, el uso de este método permitió obtener información suficiente para identificar tendencias, percepciones y necesidades del mercado, asegurando que los resultados sean útiles para el planteamiento del modelo de negocio y la validación preliminar de la propuesta.

Además, la estrategia de “asignación profesional” —nombre con que en este proyecto se denomina al hecho de que la asignación de la cantidad a entrevistar de potenciales usuarios y profesionales es por medio de la nuestra asesora, enfocándonos en los perfiles que se acercan al ideal del cuidado/tutoría y usuarios— permite asegurar que las entrevistas se realicen con quienes tienen experiencia relevante, lo que aporta profundidad cualitativa aun con pocas unidades muestrales y potenciales usuarios de la plataforma.

En resumen, aunque esta metodología tiene limitaciones en cuanto al rigor estadístico y la representatividad total, su uso está justificado en HelpyHero por las restricciones de tiempo, la necesidad de información temprana y exploratoria, y el enfoque inicial del proyecto en comprender mejor las necesidades reales del mercado para luego, si el proyecto crece, aplicar métodos probabilísticos más robustos y a pesar que el tamaño de muestra no permite hacer generalizaciones estadísticas amplias, el método elegido responde adecuadamente al contexto y objetivos del proyecto HelpyHero, garantizando la obtención de datos relevantes para su fase inicial y para orientar futuras investigaciones con un alcance más amplio.

2.1.7 Técnica de Investigación

Para el estudio de HelpyHero se utilizarán dos técnicas esenciales: la encuesta y la entrevista.

La encuesta recopilará números para estudiar tendencias, cuánto quiere la gente lo que ofrecemos y qué espera el mercado en determinadas localidades. Este método nos ayudará a obtener información clara y organizada sobre lo que los usuarios quieren de nuestros servicios, siguiendo los consejos de Hernández, Fernández y Baptista (2014). Esta se realizará en digital por medio un formulario en Google Forms, el cual se compartirá el enlace para que puedan llenarlo.

La entrevista se realizará con potenciales profesionales quienes podrían brindar sus

servicios a través de la plataforma de HelpyHero, esto permitirá determinar sus necesidades, qué esperan obtener y sus motivaciones. Este método nos ayuda a comprender características importantes para mejorar la plataforma y garantizar que el servicio sea sencillo y atractivo para quienes lo ofrezcan. La entrevista se realizará por medio de reuniones virtuales a través de la plataforma de Google Meet, debido a que es más práctico y fácil programar diferentes horarios para poder obtener las respuestas de los profesionales entrevistados.

2.1.8 Instrumentos de Investigación

Los instrumentos de recolección de datos para este proyecto incluirán entrevistas y encuestas estructuradas.

Cuestionario estructurado

Para la entrevista se utilizará un cuestionario electrónico elaborado en Google Forms, será dirigida a posibles usuarios de la plataforma HelpyHero, eso permite compartir el enlace electrónicamente agilizando el proceso y garantizando que el procedimiento de finalización sea rápido. Se ha creado con preguntas sencillas y escalas de calificación para obtener información numérica clara y organizada. (Ver anexos)

Guía de Entrevista

Con respecto a la guía de entrevista para expertos que son candidatos para brindar sus servicios mediante la plataforma de HelpyHero, se utiliza preguntas abiertas. (Ver anexos). A continuación, se detallan las profesiones:

Profesión

8 respuestas

Abogado y docente
Profesora de Lenguaje y Literatura
Psicóloga y docente
Estudiante
Psicologo
Psicólogo
Lic. En Fisioterapia
Prof Artes Plásticas

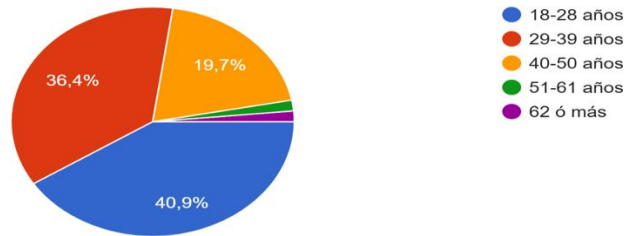
2.1.9 Presentación de los Resultados

2.1.9.1 Resultados de Encuestas Dirigida a Usuarios Potenciales

Se presentan a continuación los resultados de la encuesta dirigida a los potenciales usuarios de la plataforma HelpyHero:

Imagen 1. Resultados de la edad

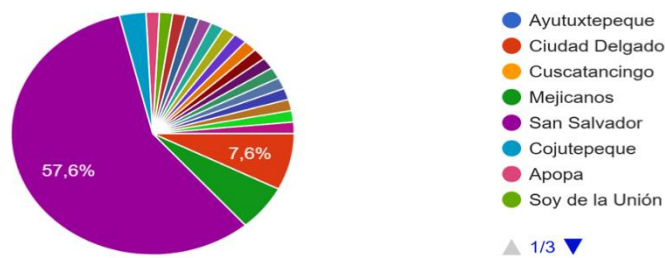
¿Cuál es su edad?
66 respuestas



Nota: Gráfica elaborada automáticamente por Google Forms

Imagen 2. Resultados de residencia

¿En qué distrito de San Salvador Centro reside?
66 respuestas

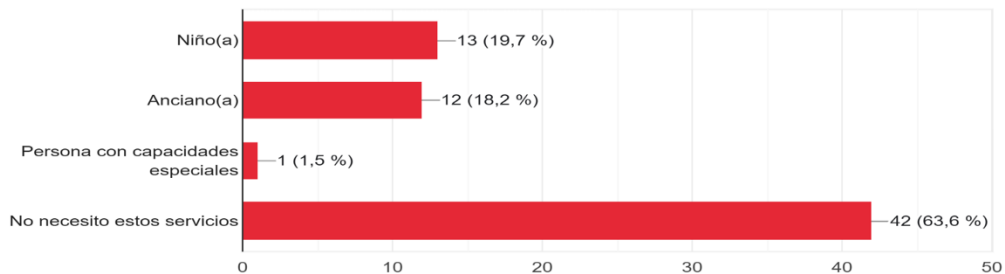


Nota: Gráfica elaborada automáticamente por Google Forms

Pregunta 1: ¿Actualmente requiere servicios de cuidado para alguna de las siguientes personas? (Seleccione todas las opciones que apliquen)

Imagen 3. Resultado de servicios requeridos

1. ¿Actualmente requiere servicios de cuidado para alguna de las siguientes personas? (Seleccione todas las opciones que apliquen)
66 respuestas



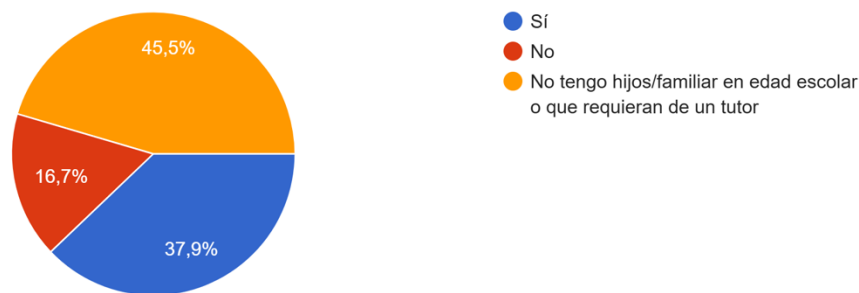
Nota: Gráfica elaborada automáticamente por Google Forms

- **Objetivo:** Identificar la demanda actual de servicios de cuidado de los diferentes segmentos (adultos mayores, personas con capacidades especiales, niños).
- **Resultados:** La mayoría de los encuestados, de 66 respuestas, indicaron que no requieren servicios de estos servicios, 12 de ellas respondieron que requieren cuidado para adultos mayores, seguido por servicios para niños y, en menor medida, personas con capacidades especiales.
- **Análisis:** Esto sugiere una considerable demanda de servicios de cuidado para adultos mayores en San Salvador Centro. La demanda de servicios para niños también es significativa, lo que indica un mercado potencial para HelpyHero en este segmento.

Pregunta 2: ¿Le interesaría contratar servicios de tutoría para sus hijos/familiar en educación básica?

Imagen 4. Resultado de interés de servicios de tutoría.

2. ¿Le interesaría contratar servicios de tutoría para sus hijos/familiar en educación básica?
66 respuestas



Nota: Gráfica elaborada automáticamente por Google Forms

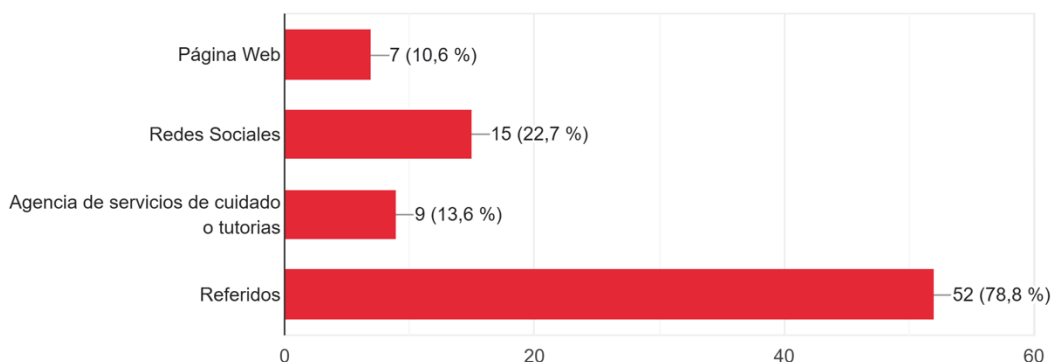
- **Objetivo:** Conocer el interés en servicios de tutoría para educación básica.
- **Resultados:** Una buena parte de los encuestados (66 respuestas) mostraron interés en contratar servicios de tutoría para educación básica.
- **Análisis:** Esto indica una fuerte demanda de servicios de tutoría en San Salvador Centro, por lo que la inclusión de servicios de tutoría en la plataforma sería para lograr satisfacer esta necesidad.

Pregunta 3: ¿Por qué medio usted contrata este tipo de servicios?

Imagen 5. Resultado sobre medios de contratación.

3. ¿Por qué medio usted contrata este tipo de servicios?

66 respuestas



Nota: Gráfica elaborada automáticamente por Google Forms

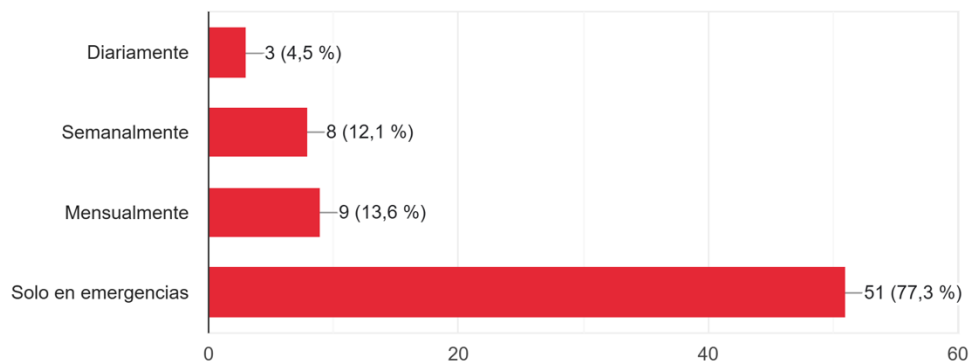
- **Objetivo:** Descubrir cuales son los canales de contratación de servicios de cuidado y tutoría más utilizados hoy en día.
- **Resultados:** De las 66 respuestas, la mayoría de los encuestados indicaron que contratan servicios de cuidado y tutoría a través de recomendaciones personales o redes sociales.
- **Análisis:** Esto sugiere que la confianza y la reputación son factores clave en la contratación de servicios de cuidado y tutoría. Por lo que la plataforma podría beneficiarse al implementar un sistema de calificaciones y comentarios para generar confianza entre los usuarios.

Pregunta 4: ¿Con qué frecuencia necesita servicios de cuidado/tutoría?

Imagen 6. Resultado de la frecuencia de necesitar servicios.

4. ¿Con qué frecuencia necesita servicios de cuidado/tutoría?

66 respuestas

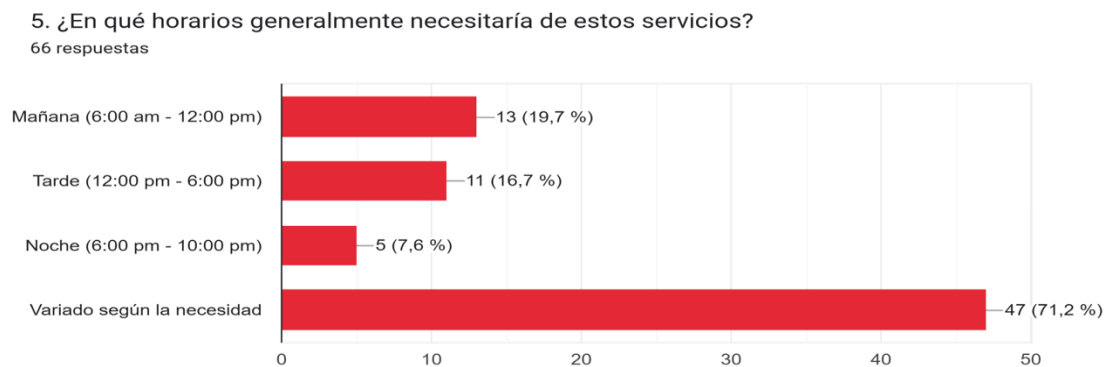


Nota: Gráfica elaborada automáticamente por Google Forms

- **Objetivo:** Identificar la frecuencia de la demanda de servicios de cuidado y tutoría.
- **Resultados:** De entre las 66 respuestas, la mayoría de los encuestados informaron que necesitan servicios de cuidado o tutoría en emergencias o de manera mensual, seguido de semanal.
- **Análisis:** Esto indica que la demanda de servicios es frecuente pero no necesariamente constante. Por lo que ofrecer opciones flexibles de contratación (por ejemplo, por horas o por días) serviría para adaptarse a esta demanda variable.

Pregunta 5: ¿En qué horarios generalmente necesitaría de estos servicios?

Imagen 7. Resultados sobre los horarios a necesitar servicios.



Nota: Gráfica elaborada automáticamente por Google Forms

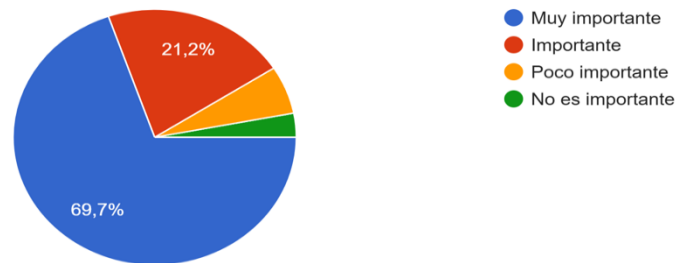
- **Objetivo:** Descubrir los horarios de mayor demanda para los servicios de cuidado y tutoría.
- **Resultados:** Los horarios más solicitados fueron durante la mañana y la tarde, con una menor demanda en la noche, aunque la mayoría manifestó que sería variado según la necesidad.
- **Análisis:** Se podría considerar la implementación de un sistema de reservas que permita a los usuarios seleccionar horarios específicos, de esta manera se asegura una mayor personalización del servicio.

Pregunta 6: ¿Qué tan importante es para usted que el cuidador o tutor tenga certificaciones o credenciales verificadas?

Imagen 8. Resultado sobre la importancia de las certificaciones y credenciales.

6. ¿Qué tan importante es para usted que el cuidador o tutor tenga certificaciones o credenciales verificadas?

66 respuestas



Nota: Gráfica elaborada automáticamente por Google Forms

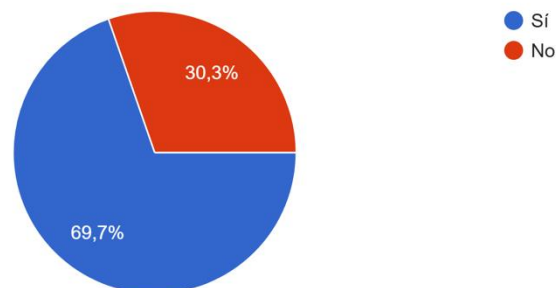
- **Objetivo:** Confirmar la importancia de la certificación y verificación de credenciales para los posibles usuarios.
- **Resultados:** De las 66 respuestas, la mayoría consideraron que es muy importante que los cuidadores o tutores tengan certificaciones o credenciales verificadas.
- **Análisis:** Esto subraya la importancia de la verificación de antecedentes y la certificación de los cuidadores en HelpyHero. Para ello, el implementar un proceso riguroso de verificación podría ser un diferenciador clave para la plataforma.

Pregunta 7: ¿Estaría dispuesto a contratar un cuidador o tutor a través de una plataforma?

Imagen 9. Resultados sobre la disposición de contratar un cuidador o tutor.

7. ¿Estaría dispuesto a contratar un cuidador o tutor a través de una plataforma?

66 respuestas



Explique su respuesta a la pregunta anterior

66 respuestas

Por qué es una entrevista de manera presencial

si son personas de confianza o calificadas

en caso de emergencia

por seguridad

Ya tengo a alguien de confianza

Si la fuente es confiable y rápida en caso lo necesite

Se puede verificar calificaciones o comentarios de otras personas que han solicitado servicio

Si existe la plataforma y es viable si lo contrataría por ese medio.

En primer lugar, estas plataformas suelen tener un proceso de selección que incluye la verificación de antecedentes y referencias. Lo que puede brindar mayor seguridad. Además, es más fácil comparar

Nota: Gráfica elaborada automáticamente por Google Forms

- **Objetivo:** Evaluar la disposición a utilizar una plataforma digital para contratar servicios de cuidado y a su vez comprender las razones detrás de la disposición o no a utilizar una plataforma
- **Resultados:** La mayoría de los encuestados (66 respuestas) mostraron disposición a contratar cuidadores o tutores a través de una plataforma, aunque algunos expresaron preocupaciones sobre la seguridad y la confianza.
- **Análisis:** Esto sugiere que, aunque hay interés en utilizar plataformas digitales para contratar servicios de cuidado, es crucial que se aborden las preocupaciones de seguridad y confianza. Implementar medidas de seguridad y un sistema de calificaciones podría ayudar a mitigar estas preocupaciones de los potenciales usuarios.

Pregunta 8: ¿Qué tan fácil le resulta utilizar plataformas en línea para realizar compras o contratar servicios?

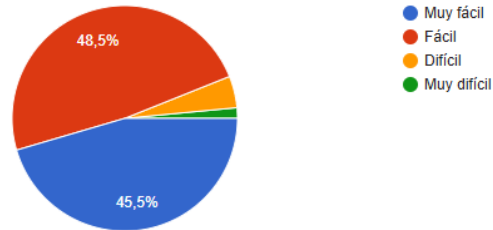
Imagen 10. Resultado sobre la facilidad de utilizar plataformas en línea.

4. Uso de la Plataforma.

8. ¿Qué tan fácil le resulta utilizar plataformas en línea para realizar compras o contratar servicios?

 Copiar gráfico

66 respuestas



Nota: Gráfica elaborada automáticamente por Google Forms

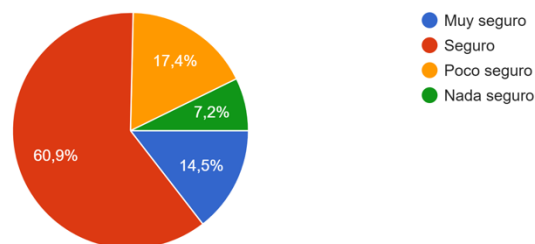
- **Objetivo:** Evaluar la experiencia y comodidad de los usuarios al interactuar con plataformas en línea para realizar compras o contratar servicios.
- **Resultados:** Para la mayoría de las 66 respuestas les resulta fácil o muy fácil utilizar plataformas en línea para realizar compras o contratar servicios. Sin embargo, muy pocos mencionaron que les resulta difícil o muy difícil.
- **Análisis:** La facilidad de uso es un factor crítico para la adopción y el uso continuo de plataformas en línea. Por lo que se debe enfocar en crear una interfaz de usuario intuitiva y fácil de navegar para garantizar una experiencia positiva para todos los usuarios. Esto podría incluir: Diseño intuitivo, guías y tutoriales para ayudar a los usuarios a familiarizarse con la plataforma, soporte técnico y realizar pruebas de usabilidad periódicas para identificar y corregir cualquier problema de navegación o funcionalidad que pueda afectar la experiencia del usuario.

Pregunta 9: ¿Qué tan seguro se sentiría utilizando una plataforma en línea para contratar servicios de cuidado o tutoría?

Imagen 11. Resultado sobre la seguridad de la plataforma en línea.

9. ¿Qué tan seguro se sentiría utilizando una plataforma en línea para contratar servicios de cuidado o tutoría?

66 respuestas



Nota: Gráfica elaborada automáticamente por Google Forms

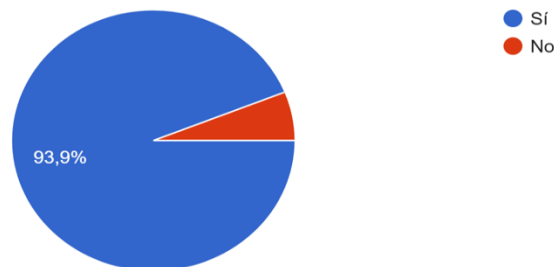
- **Objetivo:** Identificar la percepción de seguridad al utilizar una plataforma en línea.
- **Resultados:** La mayoría de los encuestados se sintieron seguros o muy seguros utilizando una plataforma en línea, aunque algunos expresaron preocupaciones sobre la seguridad a la hora de contratar servicios de cuidado o tutoría.
- **Análisis:** Por lo que HelpyHero deberá trabajar en mejorar la percepción de seguridad de la plataforma. Esto podría incluir la implementación de medidas de seguridad adicionales y la comunicación clara de las políticas de privacidad y protección de datos.

Pregunta 10: ¿Considera que es importante la inclusión de una opción de atención al cliente en tiempo real (chat o llamada) en la plataforma?

Imagen 12. Resultado sobre la importancia de la inclusión de atención al cliente en tiempo real.

10. ¿Considera que es importante la inclusión de una opción de atención al cliente en tiempo real (chat o llamada) en la plataforma?

66 respuestas



Nota: Gráfica elaborada automáticamente por Google Forms

- **Objetivo:** Descubrir la importancia de la atención al cliente en tiempo real para los posibles usuarios.
- **Resultados:** La mayoría de los encuestados consideraron que es importante la inclusión de una opción de atención al cliente en tiempo real.
- **Análisis:** Esto indica que HelpyHero debería considerar la implementación de un sistema de atención al cliente en tiempo real para mejorar la experiencia del usuario y resolver rápidamente cualquier problema o consulta.

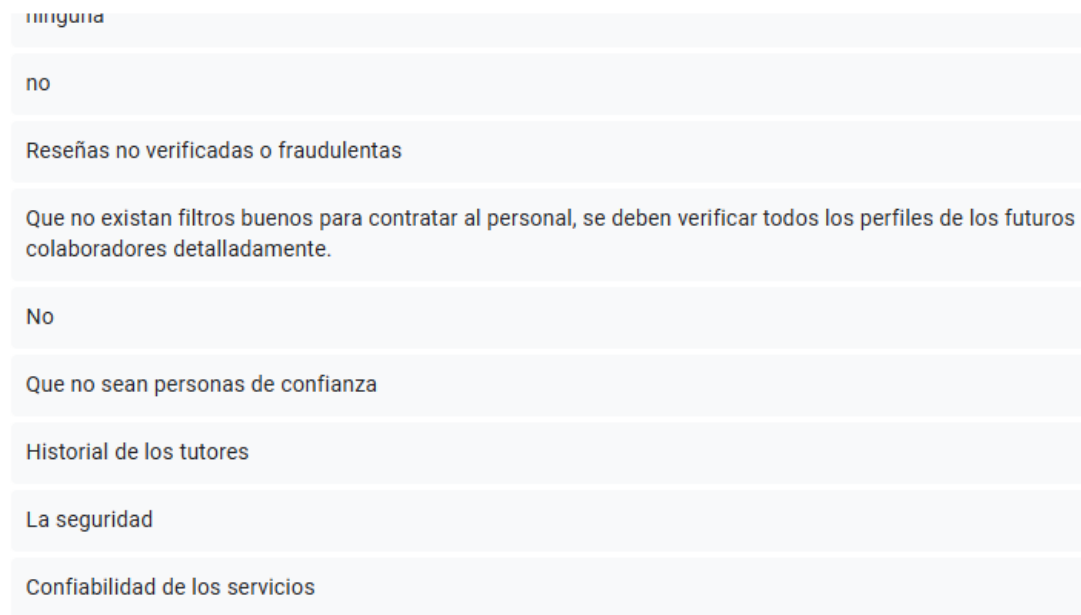
Pregunta 11: ¿Hay alguna preocupación específica que tenga sobre el uso de una plataforma como HelpyHero?

Imagen 13. Resultado sobre la preocupación sobre el uso.

5. Comentarios Adicionales

11. ¿Hay alguna preocupación específica que tenga sobre el uso de una plataforma como HelpyHero?

66 respuestas



Nota: Gráfica elaborada automáticamente por Google Forms

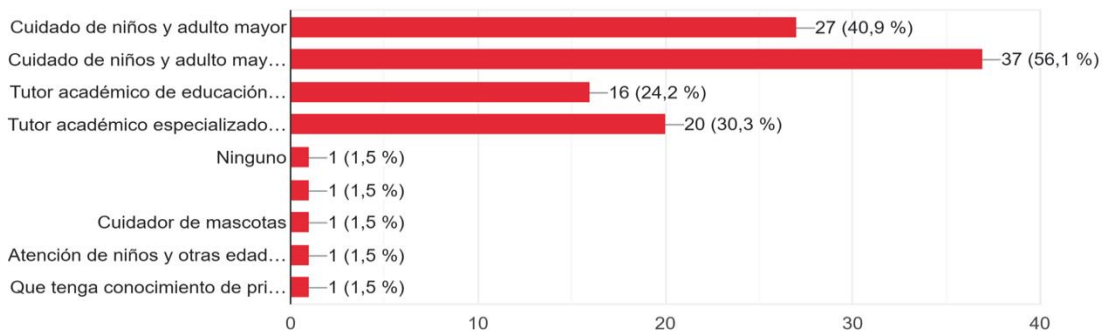
- **Objetivo:** Descubrir preocupaciones específicas sobre el uso de la plataforma.
- **Resultado:** Las preocupaciones incluyeron reseñas no verificadas, falta de filtros adecuados, desconfianza en la confiabilidad de los servicios y seguridad.
- **Análisis:** Por lo que se debe abordar estas preocupaciones mediante la implementación de sistemas de verificación, filtros robustos y medidas de seguridad para garantizar la confianza de los usuarios.

Pregunta 12: ¿Qué opciones le gustaría encontrar en una plataforma digital que ofrezca servicios de cuidado y tutoría?

Imagen 11. Resultado sobre la preferencia de la plataforma

12. ¿Qué opciones le gustaría encontrar en una plataforma digital que ofrezca servicios de cuidado y tutoría?

66 respuestas



Nota: Gráfica elaborada automáticamente por Google Forms

- **Objetivo:** Identificar las características y funcionalidades deseadas en la plataforma.
- **Resultado:** Las opciones deseadas incluyeron el cuidado de niños y adulto mayor seguido de tutores especializados y académicos.
- **Análisis:** Se puede notar cuales servicios son los más requeridos y que implementarán en la plataforma de HelpyHero.

2.1.9.2 Resultados de Guía de Entrevistas Dirigida a Profesionales que podrían brindar los servicios

Así mismo se presentan los resultados de la entrevista realizada a los profesionales que podrían brindar sus servicios en esta plataforma:

La edad de los entrevistados profesionales que podrían brindar sus servicios por medio de la plataforma ronda entre 21 a los 51 años, siendo la mayoría de ellos mayor de los 35 años.

El sexo de los profesionales que fueron entrevistados para brindar sus servicios fue el 75% femenino y el 25% masculino, siendo la mayoría de ellos el sexo femenino.

Mientras tanto, el municipio de residencia de los profesionales varía entre Ayutuxtepeque, Quezaltepeque, San Salvador y Soyapango.

Las profesiones de los cuidadores y profesionales son variadas, entre ellas Abogados, docentes, psicólogos y fisioterapeutas.

Pregunta 1: ¿Cuánto tiempo lleva trabajando como cuidador o tutor? ¿Cómo ha sido su experiencia hasta ahora?

- **Objetivo:** Identificar la experiencia y trayectoria de los profesionales en el ámbito del cuidado y de la tutoría.
- **Resultado:** Los entrevistados tienen entre 4 y 17 años de experiencia. La mayoría describió su experiencia como positiva, aunque algunos mencionaron desafíos relacionados con la cantidad de estudiantes o la diversidad de necesidades.
- **Análisis:** Con respecto a la experiencia de los profesionales es un activo valioso para HelpyHero. La plataforma puede beneficiarse de la expertise de estos cuidadores y tutores para ofrecer servicios de alta calidad. Sin embargo, los desafíos mencionados indican que podría ser beneficioso ofrecer capacitación continua y recursos para manejar situaciones diversas.

Pregunta 2: ¿Qué tipo de servicios ha ofrecido más frecuentemente?

- **Objetivo:** Identificar cuáles son los servicios más comunes ofrecidos por los profesionales.
- **Resultado:** Los servicios más comunes incluyen tutoría en idiomas, cuidado de niños, atención a personas con discapacidad y cuidado de adultos mayores. Algunos también mencionaron la enseñanza de materias específicas como psicología y matemáticas.
- **Análisis:** La diversidad de servicios ofrecidos sugiere que HelpyHero debería permitir una categorización clara de los servicios en su plataforma. Esto ayudará a los usuarios a encontrar fácilmente el tipo de servicio que necesitan y permitirá a los profesionales destacar sus áreas de especialización.

Pregunta 3: ¿Tiene alguna certificación o capacitación especial relacionada con su trabajo? ¿Cómo cree que esto afecta la calidad del servicio que brinda?

Objetivo: Determinar la importancia de las certificaciones y capacitaciones en la calidad del servicio.

Resultado: La mayoría de los entrevistados tienen certificaciones o capacitaciones especiales, como cursos de desarrollo infantil, primeros auxilios y educación especial. Ellos consideran que estas certificaciones mejoran la calidad de su servicio.

Análisis: La presencia de certificaciones y capacitaciones es un indicador positivo de la profesionalidad de los cuidadores y tutores. Por ello, la plataforma debe destacar la importancia de estas credenciales en los perfiles de los profesionales y considerar la implementación de un sistema de verificación de credenciales para asegurar la calidad del servicio.

Pregunta 4: ¿Por qué medio contacta actualmente a sus clientes?

Objetivo: Identificar los canales de contacto utilizados por los profesionales para llegar a sus clientes actualmente.

Resultado: La mayoría de los profesionales contactan a sus clientes a través de redes sociales como Facebook e Instagram, así como mediante referencias personales.

Análisis: De acuerdo con sus respuestas, las redes sociales son un canal importante para la adquisición de clientes. Por lo que, la plataforma podría integrar funciones de redes sociales en su plataforma para facilitar la conexión entre profesionales y clientes. Además, la plataforma podría ofrecer herramientas para gestionar referencias y recomendaciones.

Pregunta 5: ¿Cuál es su disponibilidad habitual para ofrecer servicios de cuidado o tutoría? ¿Prefiere trabajar en horarios específicos?

Objetivo: Evaluar la disponibilidad y preferencias de horarios de los profesionales para brindar los diferentes servicios.

Resultado: La disponibilidad varía, con algunos profesionales ofreciendo servicios en horarios específicos (por ejemplo, tardes o fines de semana) y otros dispuestos a trabajar en situaciones de emergencia o a corto plazo.

Análisis: La flexibilidad en los horarios es un aspecto importante para los profesionales. HelpyHero debería permitir a los usuarios y profesionales coordinar horarios de manera flexible, asegurando que las necesidades de ambos sean satisfechas.

Pregunta 6: ¿Qué tan flexible es en cuanto a las tarifas que cobra por sus servicios? ¿Consideraría ajustar sus precios según las necesidades de los clientes o la frecuencia del servicio?

Objetivo: Evaluar la flexibilidad en las tarifas y la disposición a ajustar precios.

Resultado: La mayoría de los profesionales son flexibles con sus tarifas, ajustándolos según la necesidad del cliente o la frecuencia del servicio.

Análisis: La flexibilidad en las tarifas es una ventaja competitiva. HelpyHero podría implementar un sistema de tarifas dinámicas que permita a los profesionales ajustar sus precios según la demanda y las necesidades del cliente, lo que podría atraer a más usuarios a la plataforma.

Pregunta 7: ¿Ha utilizado anteriormente alguna plataforma en línea para encontrar clientes o gestionar su trabajo? ¿Cuál fue su experiencia?

Objetivo: Conocer la experiencia previa de los profesionales con plataformas en línea.

Resultado: Algunos profesionales han utilizado plataformas como Facebook para promocionar su trabajo, mientras que otros no han utilizado ninguna plataforma en línea. Las experiencias varían, con algunos mencionando la eficiencia de las plataformas para conseguir clientes y otros destacando los desafíos de adaptarse a nuevas tecnologías.

Análisis: La experiencia previa con plataformas en línea es mixta. HelpyHero debería enfocarse en proporcionar una experiencia de usuario intuitiva y fácil de usar para facilitar la adopción por parte de los profesionales. Además, ofrecer capacitación y soporte podría ayudar a los profesionales a sentirse más cómodos utilizando la

plataforma.

Pregunta 8: ¿Qué tan fácil le resulta utilizar plataformas en línea para realizar compras o contratar servicios?

Objetivo: Evaluar la experiencia y comodidad de los profesionales al utilizar plataformas en línea.

Resultado: La mayoría de los profesionales indicaron que les resulta fácil o muy fácil utilizar plataformas en línea, aunque algunos mencionaron dificultades con la navegación o la comprensión de ciertas funcionalidades.

Análisis: La facilidad de uso es crucial para la adopción de la plataforma. HelpyHero debería priorizar la creación de una interfaz intuitiva y fácil de navegar, ofreciendo guías y soporte para ayudar a los profesionales a familiarizarse con la plataforma.

Pregunta 9: ¿Qué tan seguro se sentiría al usar una plataforma como HelpyHero para encontrar y gestionar clientes? ¿Hay algo que podría hacer la plataforma para aumentar su confianza?

Objetivo: Evaluar la percepción de seguridad y confianza de los profesionales al utilizar la plataforma.

Resultado: La mayoría de los profesionales se sentirían seguros utilizando HelpyHero, siempre que se implementen medidas de seguridad adecuadas, como la verificación de antecedentes de los clientes y la protección de datos personales.

Análisis: La seguridad es una preocupación clave para los profesionales. HelpyHero debería priorizar la implementación de medidas de seguridad robustas y comunicar claramente sus políticas de privacidad y protección de datos para aumentar la confianza de los profesionales.

Pregunta 10: ¿Hay algo más que le gustaría añadir o alguna otra sugerencia que desee compartir?

Objetivo: Recoger sugerencias adicionales y comentarios de los profesionales.

Resultado: Las sugerencias incluyeron fomentar el uso de nuevas plataformas, la importancia de la capacitación constante y la necesidad de una buena comunicación entre la plataforma y los profesionales.

Análisis: Las sugerencias de los profesionales son valiosas para el desarrollo de HelpyHero. La plataforma debería considerar la implementación de programas de capacitación y fomentar una comunicación abierta y continua con los profesionales para mejorar la experiencia del usuario y la calidad del servicio.

2.2. Diagnóstico

2.2.1 Desarrollo de Las 5 Fuerzas de Michael Porter

El mercado salvadoreño de servicios de cuidado (ancianos, niños y personas con capacidades especiales) muestra un entorno competitivo en crecimiento, con pocos actores digitalizados pero alta sensibilidad del consumidor al precio, la confianza y la

calidad. A partir del análisis de Porter, se identifican las siguientes fuerzas clave:

Amenaza de nuevos competidores: Moderada

Barrera actual: Los costos tecnológicos de crear una plataforma básica son accesibles, pero construir confianza y reputación es difícil en este tipo de servicios.

Barreras que HelpyHero puede fortalecer:

Certificación y verificación exclusiva de cuidadores, creando estándares que nuevos competidores deberán igualar.

Ecosistema cerrado de usuarios y cuidadores fidelizados mediante un sistema de reputación y beneficios recurrentes.

Uso de tecnología avanzada (geolocalización, IA, calificación en tiempo real) que requiera inversión sostenida en innovación.

Requerimientos de Capital: Aunque el desarrollo inicial puede ser costoso, como se detalló en el presupuesto, la infraestructura tecnológica y el marketing representan barreras relativamente accesibles para este tipo de empresas con financiación adecuada.

Poder de negociación de los clientes: Alto

Los clientes pueden comparar precios y opciones fácilmente.

HelpyHero puede mitigar este poder a través de:

- Experiencia de usuario superior (atención 24/7, transparencia, seguridad de datos).
- Paquetes personalizados y suscripciones, que faciliten la lealtad y reduzcan la sensibilidad al precio.
- Garantías de satisfacción y reseñas verificadas, generando confianza y retención.

Poder de negociación con los proveedores: Moderado

Los cuidadores y profesionales de salud constituyen el principal grupo proveedor.

HelpyHero puede reducir su poder mediante:

- Programas de fidelización y formación, que incrementen el valor percibido de trabajar en la plataforma.
- Sistema de incentivos basado en desempeño, disminuyendo la dependencia de cuidadores externos no comprometidos.
- Alianzas con instituciones educativas para nutrir un flujo constante de talento capacitado.

Amenaza de productos sustitutos: Alta

Existen alternativas como residencias de ancianos o cuidadores contratados por vía tradicional. HelpyHero puede contrarrestarla mediante:

- Comodidad digital (contratación y pagos en línea, monitoreo remoto del servicio).
- Valor agregado: acompañamiento emocional, seguimiento personalizado, y atención híbrida (virtual-presencial).
- Servicios complementarios como asesorías familiares, tutorías o acompañamiento postoperatorio.

Rivalidad entre los competidores existentes: Alta

Competidores como SeHogarElSalvador o Emi tienen presencia parcial en el mercado, pero no integran todos los servicios en una plataforma digital.

HelpyHero se diferencia por:

- Modelo integral multisegmento (niños, ancianos, discapacitados, tutores).
- Gestión completamente digital y segura, con verificación de cuidadores.
- Enfoque en la experiencia emocional y comunitaria, no solo funcional.

Resumen del Análisis

1. **Amenaza de Nuevos Entrantes:** Moderada.
2. **Poder de Negociación de los Proveedores:** Moderado a alto.
3. **Poder de Negociación de los Clientes:** Alto.
4. **Amenaza de Productos o Servicios Sustitutos:** Alta.
5. **Rivalidad entre Competidores Existentes:** Alta.

El sector presenta alta competencia y poder elevado de clientes y sustitutos, lo que obliga a HelpyHero a diferenciarse por confianza, tecnología y servicio integral. Si logra fortalecer sus barreras de entrada y construir una base sólida de usuarios y cuidadores fieles, puede obtener una ventaja competitiva sostenible en el mercado salvadoreño.

Cuadro comparativo de la competencia

HelpyHero busca ingresar al mercado ofreciendo servicios de atención y cuidados para personas mayores a través de una **plataforma virtual**. Su objetivo es proporcionar acceso fácil y conveniente a servicios como, asesoría en el cuidado personalizado, acompañamiento emocional, monitoreo de salud, y contratación de cuidadores, todo gestionado digitalmente.

Tabla 1. Cuadro comparativo de la competencia

Proveedor	Descripción	Servicios	Competencia	Precios	Presencia en plataforma	Tipo de contratación
HOGASI	Es una empresa que se dedica a la comercialización de productos y servicios médicos	Venta de Productos Enfermeras a Domicilio Hogar de Ancianos presencial	Brinda servicios de Enfermería a Domicilio	Pendiente	Si tienen página web, pero los servicios se contratan de manera telefónica o mensajería	Subcontrato del personal
SE HOGAR EL SALVADOR	Es una empresa que brinda servicios de cuidados a domicilio	Esta empresa brinda servicios de Cuidado de Adulto Mayor Servicios de Enfermería Servicios de Post operatorio	Es un competidor directo	\$ 30 dólares por 8 horas matutinas en San Salvador piden se de alimentación al enfermero	Cuentan con un sitio web, pero ellos visitan al cliente y a partir de allí hacen una evaluación para establecer los costos	Subcontrato de personal
EMI	Brindan servicios médicos a domicilio 24/7	Atención de urgencias y emergencias médicas	Puede ser un competidor por la disponibilidad inmediata de atención, aunque ellos se especializan en médicos	Utilizan suscripciones y planes depende del servicio que se solicite así es el costo	Tiene presencia en web y tele medicina, pero atiende de manera telefónica o video las consultas medicas	Contratación de personal disponible para emergencias
Marketplace Facebook	Es una plataforma donde se pueden anunciar servicios de cuidado por el mismo proveedor	Ofrecen servicios de cuidado en general de adultos mayores	Puede ser un competidos ya que permite promocionar las ofertas de servicio	Es abierto al público cualquiera con Facebook puede promocionarse y vender sus servicios sin intermediarios		Contratación directa con el prestador de servicio.

Fuente: Elaboración propia

2.2.2 Desarrollo de PESTEL

Figura 1. Análisis PESTEL



Fuente: Elaboración propia

Análisis PESTEL del Proyecto HelpyHero

1. Político

El entorno político en El Salvador es relativamente estable, pero es esencial que HelpyHero cumpla con las normativas locales relacionadas con la contratación de servicios y los derechos laborales. La plataforma debe respetar las leyes sobre privacidad y manejo de datos personales, dado que manejará información sensible tanto de los usuarios como de los prestadores de servicios. Además, es importante estar atentos a posibles cambios en la legislación que puedan afectar la contratación de cuidadores y tutores, así como cualquier política gubernamental que influya en la adopción de plataformas digitales.

2. Económico

El contexto económico de El Salvador es complejo, pero también hay oportunidades. El país presenta signos de crecimiento económico, pero muchas familias todavía enfrentan limitaciones financieras que pueden influir en su disposición a pagar por servicios de cuidado y tutoría. Sin embargo, el aumento de la digitalización puede favorecer plataformas como HelpyHero. La plataforma deberá presentar precios accesibles y opciones de pago flexibles, con el objetivo de captar una amplia base de usuarios y adecuar el precio a la capacidad adquisitiva local.

3. Social

La estructura social en San Salvador con familias nucleares y extendidas genera alta demanda de servicios de cuidado de niños, ancianos y personas con capacidades especiales. La cultura familiar es notable, pero las tendencias a favor de familias más pequeñas, así como la necesidad de que trabajen ambos padres están incrementando la necesidad de cuidadores externos. La aceptación de los servicios de cuidadores propios de plataformas dependerá precisamente de la percepción que estos servicios generen en cuanto a seguridad y confianza. La considerable apertura de los salvadoreños a la utilización de la tecnología puede beneficiarse de la innovación de HelpyHero. Sin embargo, HelpyHero tendrá que focalizar su atención en la construcción de confianza a través de verificaciones de los servicios y calificaciones directas.

4. Tecnológico

Aunque ha habido avances importantes en la implantación de las tecnologías, el país continúa en una situación problemática respecto a la conectividad de buena parte de su población. Por su parte, la penetración de teléfonos inteligentes muestra un resultado positivo hacia la implementación de aplicaciones móviles como HelpyHero, que debe ser intuitiva y permitir la confianza de la información de los usuarios. Además, la introducción de tecnologías como los sistemas que permutan la geolocalización y la implementación de sistemas de pago seguro es también esencial. De forma similar, la capacitación de los prestadores de servicios sobre la formación de la plataforma para el uso de la misma.

5. Ecológico

A pesar de que HelpyHero es una plataforma de tipo digital con un escaso impacto ambiental directo, sí puede desempeñar una función en la sostenibilidad, fomentando, mediante el recurso de su capacidad, buenas prácticas de cuidado cotidiano bajo las cuales se elimina la opción de tener que realizar desplazamientos prolongados. También puede orientar a los cuidadores y tutores hacia prácticas ecológicas, por ejemplo, la posibilidad de utilizar materiales sostenibles en su trabajo. La inclusión de educación sobre sostenibilidad puede añadir valor para aquellas personas que sean una muestra de usuarios que se ha interesado por el bienestar del medio ambiente.

6. Legal

El ambiente legal, en materia de leyes laborales y de protección de datos, es esencial para HelpyHero. La plataforma tiene la obligación de acreditar que cumple toda la normativa que regula la contratación de servicios, los derechos laborales de los mismos y la protección de la privacidad respecto de los datos que son introducidos por los usuarios. Por lo que es importante que los términos y condiciones de uso de la plataforma sean comprendidas y suficientemente accesibles a sus usuarios. Además, tiene que ser capaz de adaptarse a las variaciones que les afectan, como las legislaciones, así evitar exponerse a suspensiones o cambios que efectúen para las plataformas digitales en El Salvador.

2.2.3 Desarrollo del FODA

Fortalezas

1. HelpyHero ofrece una plataforma moderna y fácil de usar que conecta a usuarios con cuidadores verificados, proporcionando una experiencia de usuario intuitiva y segura.
2. Los cuidadores pasan por un exhaustivo proceso de verificación y capacitación, lo que garantiza un alto nivel de profesionalismo y confianza para los usuarios.
3. Los servicios pueden ser contratados de manera fácil desde cualquier dispositivo, con opciones de personalización que se adaptan a las necesidades específicas de cada cliente.
4. Funcionalidades como la evaluación de cuidadores por parte de los usuarios y la verificación de antecedentes brindan un ambiente de confianza y seguridad en el servicio.
5. HelpyHero cubre diferentes necesidades de cuidado (niños, ancianos, personas con capacidades especiales) y ofrece servicios a corto y largo plazo, aumentando su atractivo para diversos segmentos de mercado.
6. Un equipo de atención al cliente dedicado y disponible en todo momento ayuda a resolver dudas y problemas, mejorando la satisfacción del usuario.

Oportunidades

1. El aumento en la población anciana y el número de familias con niños pequeños o personas con capacidades especiales crea una demanda creciente por servicios de cuidado.
2. Posibilidad de expandir operaciones a otras ciudades de El Salvador y posteriormente a países vecinos, capturando un mercado regional más amplio.
3. Incorporación de inteligencia artificial, machine learning y big data para mejorar la personalización de los servicios y la eficiencia operativa.
4. Oportunidad de establecer alianzas con hospitales, clínicas, ONGs y entidades gubernamentales para ampliar la red de usuarios y cuidadores.
5. Expansión a servicios relacionados como telemedicina, asesoramiento en salud mental, y la venta de productos especializados de cuidado.
6. El crecimiento del uso de plataformas digitales y aplicaciones móviles facilita la adopción de este tipo de servicios en la población.

Debilidades

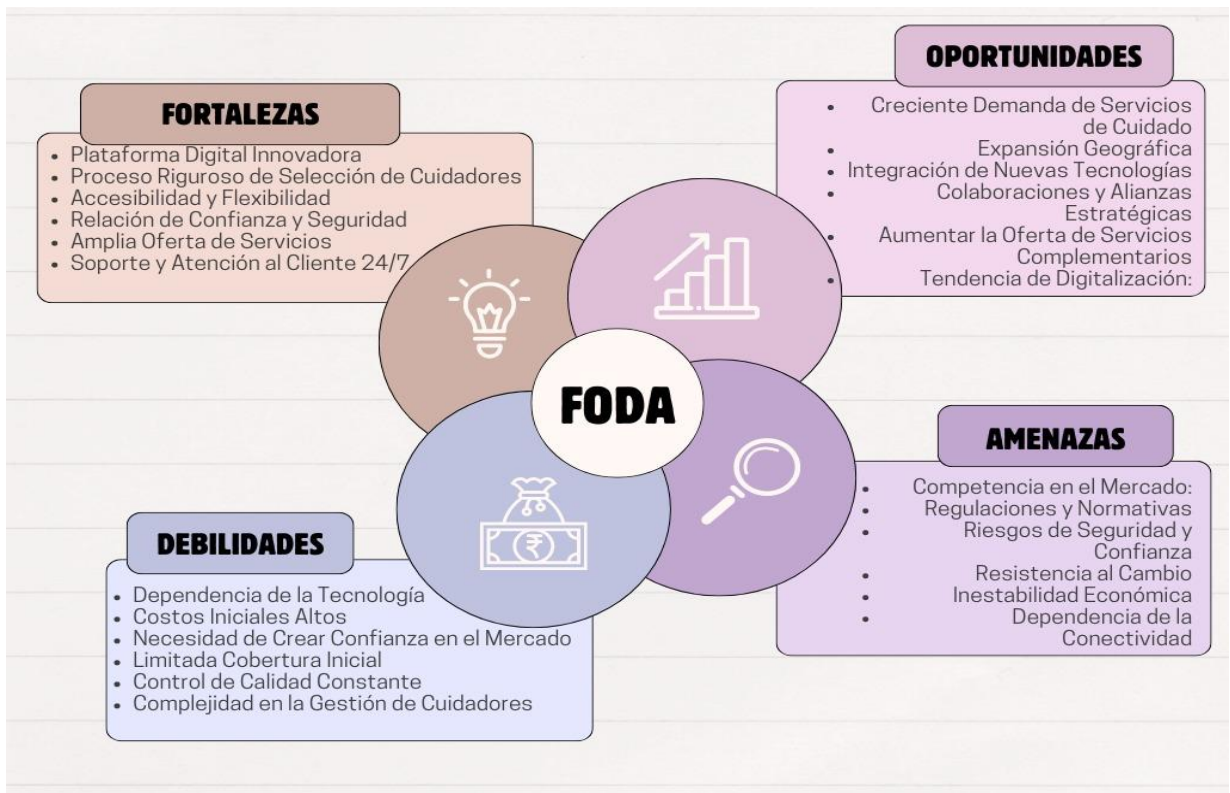
1. La operación del modelo de negocio depende en gran medida del funcionamiento adecuado de la plataforma digital, lo que podría ser un riesgo ante fallas técnicas.
2. Inversiones significativas en desarrollo tecnológico, marketing y capacitación de cuidadores pueden impactar la sostenibilidad financiera en las etapas iniciales.
3. Al tratarse de un servicio nuevo, existe la necesidad de educar al mercado y

- construir una reputación sólida para ganarse la confianza de los usuarios.
4. La cobertura geográfica puede estar limitada en las primeras fases del proyecto, restringiendo el acceso a usuarios en áreas rurales o menos urbanizadas.
 5. Mantener la calidad del servicio y la consistencia en la experiencia del usuario puede ser un desafío a medida que la base de cuidadores y usuarios crece.
 6. Coordinar, capacitar y monitorear a un gran número de cuidadores puede ser logísticamente complejo y requiere de una gestión eficiente.

Amenazas

1. Aparición de competidores, tanto locales como internacionales, que ofrecen servicios similares puede saturar el mercado y reducir la cuota de mercado de HelpyHero.
2. Cambios en las leyes o regulaciones de trabajo, protección de datos y servicios de salud pueden impactar la operación y aumentar los costos de cumplimiento.
3. Posibles incidentes relacionados con la seguridad de los datos o la conducta de los cuidadores pueden afectar la percepción y reputación de la plataforma.
4. Algunos segmentos de la población pueden mostrar resistencia a la adopción de servicios digitales, prefiriendo métodos tradicionales de contratación de cuidadores.
5. Cambios en la situación económica del país podrían reducir la capacidad de los usuarios para pagar por servicios de cuidado, afectando la demanda.
6. La falta de acceso a internet o conexiones inestables en ciertas áreas puede limitar el acceso a la plataforma para algunos usuarios potenciales.

Figura 2. FODA



Fuente: Elaboración propia

2.2.4 Desarrollo del CANVAS

A través del lienzo (ver figura 3) se plantea que la creación de un modelo de negocio resulta de la integración de nueve módulos básicos, los cuales reflejan la lógica que sigue una empresa para conseguir ingresos de forma sostenible. Estos nueve módulos cubren las cuatro áreas principales de un negocio: clientes, oferta, infraestructura y viabilidad económica. (Osterwalder & Pigneur, 2010) que resumen los elementos esenciales para consolidar la idea de negocio y, a su vez, crear una fuente de ventaja competitiva.

Figura 3. BUSINESS MODEL CANVAS



Fuente: Elaboración propia

Segmentos de Clientes

- Familias con ancianos que requieren cuidados especializados o acompañamiento.
- Padres con niños pequeños que necesitan servicios de cuidado infantil, incluyendo niños con necesidades especiales.
- Personas con capacidades especiales que requieren atención específica y profesional.
- Tutores y responsables de cuidado que gestionan el bienestar de otras personas.

- Familias con nivel socioeconómico medio y medio alto que puedan costear el servicio siendo residentes de San Salvador Centro en los cuatro distritos, Ciudad Delgado, Ayutuxtepeque, Cuscatancingo y Mejicanos.

Propuesta de Valor

- Acceso a una red de cuidadores verificados y capacitados a través de una plataforma digital segura y fácil de usar.
- Servicios personalizados según las necesidades específicas de cada usuario (cuidado diario, acompañamiento, atención especializada).
- Evaluaciones y calificaciones de cuidadores para asegurar la calidad del servicio.
- Disponibilidad de atención flexible, adaptándose a los horarios y requerimientos de las familias.
- Funcionalidades de seguridad como la verificación de antecedentes y monitoreo del servicio en tiempo real.

Canales

- **Plataforma Digital:** Sitio web y aplicación móvil que permite la búsqueda, contratación y gestión de servicios de cuidado.
- **Redes Sociales y Marketing Digital:** Campañas en Facebook, Instagram, y Google Ads para atraer y retener usuarios.
- **Asociaciones Estratégicas:** Colaboraciones con clínicas, hospitales, ONGs, y comunidades locales.
- **Soporte en Línea y Atención al Cliente:** Chat en vivo, soporte telefónico y asistencia por correo electrónico.

Relación con los Clientes

- **Atención Personalizada:** Soporte y orientación en la selección de cuidadores adecuados.
- **Comunicación Continua:** Notificaciones y recordatorios a través de la aplicación, correo electrónico y SMS.
- **Evaluación y Retroalimentación:** Revisión continua de los servicios y feedback de los usuarios para mejorar la calidad.
- **Programas de Fidelización:** Ofrecimiento de descuentos, beneficios exclusivos y recompensas para usuarios frecuentes.

- **Personal y automatizada** (a través de la plataforma, que incluye las reseñas, y/o proceso de evaluación post venta).

Fuentes de Ingresos

- **Comisión por Transacción:** Un porcentaje sobre cada servicio contratado a través de la plataforma.
- **Suscripciones Premium:** Planes de pago para acceso a funciones avanzadas y soporte prioritario.
- **Publicidad:** Espacios para anunciantes del sector salud, bienestar y servicios de cuidado.
- **Servicios Complementarios:** Venta de seguros, kits de cuidado y cursos de capacitación para cuidadores.

Recursos Clave

- **Plataforma Tecnológica:** Desarrollo y mantenimiento del sitio web y la aplicación móvil con funcionalidades avanzadas.
- **Base de Cuidadores:** Red de cuidadores verificados, capacitados y especializados en diversas áreas de atención.
- **Equipo de Soporte:** Personal de atención al cliente, soporte técnico y monitoreo de calidad.
- **Data y Análisis:** Herramientas de análisis de datos para mejorar la personalización y eficiencia de la plataforma.

Actividades Clave

- **Desarrollo y Mantenimiento de la Plataforma:** Innovación continua para mejorar la usabilidad y seguridad de la plataforma.
- **Selección y Capacitación de Cuidadores:** Proceso riguroso de selección, formación y monitoreo de calidad de los cuidadores.
- **Marketing y Promoción:** Estrategias de marketing digital, gestión de redes sociales y campañas de adquisición de usuarios.
- **Atención al Cliente:** Gestión de soporte en tiempo real y resolución de incidencias.

Socios Clave

- **Instituciones de Salud:** Clínicas, hospitales y centros de atención que pueden referir usuarios y colaboradores.
- **Organizaciones sin fines de lucro:** ONGs enfocadas en el cuidado de ancianos, niños y personas con capacidades especiales.
- **Proveedores de Tecnología:** Empresas de software que apoyan el desarrollo y mantenimiento de la plataforma.
- **Entidades Gubernamentales:** Colaboración para el cumplimiento de regulaciones y apoyo en la promoción de servicios inclusivos.

Estructura de Costos

- **Desarrollo y Mantenimiento de la Plataforma:** Costos asociados al desarrollo tecnológico, hosting y actualizaciones.
- **Marketing y Adquisición de Usuarios:** Inversión en publicidad digital, campañas de marketing y promoción.
- **Capacitación de Cuidadores:** Programas de formación continua y evaluaciones periódicas.
- **Operación y Soporte:** Salarios del equipo de soporte, atención al cliente y gestión de calidad.
- **Comisiones y Pagos a Cuidadores:** Pagos a los cuidadores por los servicios prestados a través de la plataforma.

2.3 Conclusiones del Diagnóstico de la situación

- Dado que el sector de servicios de cuidado en línea está en crecimiento y con barreras de entrada moderadas, es probable que surjan nuevos competidores. Para HelpyHero, será crucial diferenciarse mediante un enfoque en la calidad de servicio, la verificación exhaustiva de cuidadores y el uso de tecnología avanzada que ofrezca una experiencia superior al cliente. Esto puede incluir opciones de personalización, geolocalización, seguridad en línea y un sistema de calificación de cuidadores.
- El análisis muestra que los clientes valoran la seguridad, la transparencia y la facilidad de acceso a información detallada sobre los servicios y cuidadores. Para superar las reservas del mercado, especialmente en un servicio tan personal, HelpyHero debe centrarse en una comunicación clara y confiable, ofreciendo garantías sobre la seguridad de datos y la calidad de los cuidadores. La transparencia y las revisiones por parte de otros usuarios serán aspectos esenciales para ganar y mantener la confianza.
- Al depender de proveedores de tecnología y cuidadores como principales socios, HelpyHero se enfrenta a desafíos en el control de costos y la calidad del servicio. Al tener varias opciones, los cuidadores pueden exigir mejores condiciones, lo cual aumenta el poder de negociación de estos proveedores. Desarrollar alianzas estratégicas sólidas y ofrecer beneficios atractivos y diferenciadores a los cuidadores ayudará a HelpyHero a retener talento de calidad y reducir costos asociados a la alta rotación.
- Aunque el contexto tecnológico y social es favorable, existe el riesgo de que el mercado se sature rápidamente con la entrada de nuevos competidores locales e internacionales, lo que podría afectar la cuota de mercado de HelpyHero. Además, algunos segmentos de la población pueden resistirse a contratar servicios de cuidado a través de plataformas digitales, prefiriendo métodos tradicionales. HelpyHero deberá educar al mercado sobre las ventajas de su plataforma y adaptarse a las sensibilidades culturales para facilitar la adopción.
- Operando en un entorno en el que se manejan datos sensibles, HelpyHero debe cumplir estrictamente con las normativas de privacidad y protección de datos para evitar riesgos legales. A medida que crezca la plataforma, será importante

mantenerse actualizado sobre posibles cambios legislativos en la contratación de servicios de cuidado y protección de datos personales, desarrollando políticas claras y accesibles para los usuarios.

En conjunto, HelpyHero tiene el potencial de establecerse como un referente en servicios de cuidado en línea en El Salvador. Sin embargo, el éxito dependerá de su capacidad para diferenciarse, consolidar la confianza de los usuarios, gestionar los costos iniciales, adaptarse a la competencia y mantenerse al tanto de las normativas legales y culturales.

CAPITULO III PROPUESTA DE PLAN DE NEGOCIO

La estrategia empresarial de HelpyHero enfatiza la razón de ser de la iniciativa, detallando las motivaciones para su creación y su importancia en el sector comercial. En este capítulo, se discute la singularidad del modelo de negocio, haciendo hincapié en lo que diferencia a la plataforma de otros servicios y evaluando su relevancia en el entorno social y económico actual. Además, se examina más a fondo el beneficio social de HelpyHero, destacando su contribución al bienestar comunitario al ofrecer ayuda accesible y fiable en las áreas de cuidado y mentoría. Este capítulo sienta las bases para justificar el valor del proyecto, valida su necesidad en el mercado y define sus objetivos a largo plazo.

3.1 DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO

HelpyHero es una innovadora plataforma en línea diseñada para conectar a cuidadores calificados con familias que necesitan sus servicios iniciando en San Salvador Centro.

La plataforma ofrece a los cuidadores la posibilidad de crear perfiles detallados, destacando sus habilidades, credenciales, experiencia y tarifas por hora. Los usuarios que buscan servicios de cuidado pueden navegar por estos perfiles, revisar calificaciones y comentarios de otros clientes, y seleccionar el cuidador que mejor se adapte a sus necesidades específicas.

La contratación y el pago de los servicios se realizan directamente a través de la plataforma, proporcionando una solución integral y conveniente, se enfoca en varios segmentos de mercado clave, cada uno con necesidades y características particulares.

- **Familias con Ancianos:** Personas que buscan cuidadores para sus padres o abuelos, ya sea para cuidados diarios, acompañamiento, o atención médica especializada.
- **Padres con Niños Pequeños:** Familias que requieren servicios de niñeras, cuidadores para niños con necesidades especiales, o apoyo en el desarrollo infantil.
- **Personas con Capacidades Especiales:** Usuarios que necesitan cuidadores con formación y experiencia en atención a personas con discapacidades físicas o mentales.

- **Tutores o Responsables de Cuidado:** Individuos que gestionan el cuidado de otras personas y buscan apoyo profesional para garantizar un servicio de alta calidad.
- Nivel socioeconómico medio y residentes de San Salvador centro de los 4 distritos: Mejicanos, Ciudad Delgado, Cuscatancingo y Ayutuxtepeque.

3.1.1 Nombre del Negocio

Nombre Legal: HelpyHero SAS

Nombre Comercial: HelpyHero

HelpyHero nace de la unión de dos palabras con significado para la empresa:

- Helpy que se relaciona a “Help” palabra en inglés que en español significa “ayuda” ya que con el propósito de brindar ayuda a los usuarios y familiares de los usuarios brindando siempre servicios de calidad y salud de manera integral.
- Hero: Hace referencia a “héroe” ya que la idea principal es ser apoyo de las familiarizas que requieran cuidadores y que se vean como héroes ayudándoles en lo necesario respecto al cuido.
- SAS: Sociedades por Acciones Simplificadas, ya que está conformado por una sociedad simplificada de miembros y eso ayuda a la unipersonalidad (Formatos en anexo)

Figura 4. Logo del negocio



Fuente: Elaboración propia

Imago logo: Ya que describe el enfoque entre niños y ancianos y el sentido de brindar el mejor servicio y excelencia, adicional incluye el nombre “HelpyHero” y el Slogan “Conectamos tu necesidad con el apoyo que buscas”.

3.1.2 Información General del Negocio

Nombre del representante legal: Gloria Noemí Cardona de Montalvo

Giro del negocio: El giro de negocio de HelpyHero en El Salvador puede clasificarse dentro del sector **servicios digitales y tecnología aplicada al bienestar**.

Más específicamente, se enmarca en:

- Plataformas digitales y tecnología: Al ser una plataforma en línea que conecta cuidadores con clientes.
- Servicios de atención y asistencia personal: Provisión de servicios de cuidado para niños, adultos mayores y personas con necesidades especiales.
- Intermediación de servicios: Facilita la conexión entre clientes y prestadores de servicios, asegurando calidad y confiabilidad.

Eslogan: "Conectamos tu necesidad con el apoyo que buscas."

Ubicación: Negocio digital.

La plataforma digital es el canal principal de distribución, apoyada por diferentes medios para maximizar su alcance:

- Sitio Web: La plataforma estará disponible tanto en formato web y posteriormente al lanzamiento se trabajará una aplicación móvil, asegurando accesibilidad desde diversos dispositivos y facilitando la experiencia del usuario.
- Redes Sociales y Marketing Digital: Se utilizarán estrategias de marketing digital, incluyendo publicidad en redes sociales, campañas de correo electrónico y SEO, para atraer a nuevos usuarios y crear conciencia sobre los servicios ofrecidos.
- Asociaciones Estratégicas: Colaboraciones con clínicas, hospitales, organizaciones sin fines de lucro y comunidades locales para promover la plataforma y llegar a audiencias más amplias.

3.2 MARCO ESTRATÉGICO

3.2.1 Misión

Misión: Facilitar el acceso a servicios de cuidado y tutoría personalizados a través de una plataforma digital confiable, eficiente y accesible, que responda a las necesidades específicas de cada usuario, garantizando estándares de calidad, seguridad y profesionalismo en todos los servicios ofrecidos.

3.2.2 Visión

Visión: Ser la plataforma líder en Centro América que conecte a familias con cuidadores profesionales de alta calidad, asegurando el bienestar y el cuidado integral sus usuarios, promoviendo una sociedad más inclusiva y equitativa.

3.2.3 Valores

En HelpyHero, nos comprometemos en proporcionar un servicio de alta calidad que satisfaga las necesidades de nuestros clientes, siempre fundamentados en nuestros valores fundamentales.

- **Seguridad:** Ofrecer un entorno seguro para todos nuestros clientes y empleados, asegurando que cada servicio se realice con los más altos estándares de protección, confiabilidad y bienestar.
- **Calidad:** Nos esforzamos por garantizar que todos los servicios que ofrecemos sean de la más alta calidad. Trabajamos continuamente para superar las expectativas de nuestros clientes y mantenernos a la vanguardia en todo lo que hacemos.
- **Profesionalismo:** Cada miembro de nuestro equipo actúa con un alto nivel de profesionalismo, mostrando seriedad, competencia y dedicación en todos los aspectos de nuestro servicio. Valoramos la ética, el respeto y la excelencia en cada interacción.
- **Responsabilidad:** Asumimos plena responsabilidad por nuestros actos y decisiones. Nos aseguramos de cumplir con nuestros compromisos, ofreciendo soluciones eficaces a los problemas que puedan surgir y buscando siempre lo mejor para nuestros clientes.
- **Confianza:** Creemos firmemente en la importancia de construir relaciones basadas en la confianza. Trabajamos de manera transparente, siendo siempre honestos y responsables en nuestras interacciones con los clientes y con cada miembro de nuestro equipo.
- **Confidencialidad:** Nos tomamos muy en serio la protección de la información sensible. Garantizamos que todos los datos que nos confían los clientes se manejan con la más estricta confidencialidad, asegurando su privacidad en todo momento.
- **Innovación:** En HelpyHero, apostamos por la innovación como herramienta clave para mejorar nuestros servicios. Buscamos constantemente nuevas ideas, tecnologías y procesos que nos permitan ofrecer soluciones más eficaces y adaptadas a las necesidades de nuestros clientes.
- **Servicio centrado en el usuario:** Nuestro enfoque está completamente orientado al cliente. Trabajamos para conocer sus necesidades y expectativas, ofreciendo soluciones personalizadas que respondan a sus deseos y requerimientos de manera eficiente y atenta.
- **Excelencia:** Nos comprometemos a alcanzar la excelencia en todo lo que hacemos. No nos conformamos con lo básico, sino que siempre buscamos mejorar, aprender y entregar resultados excepcionales que superen las expectativas de nuestros clientes.
- **Empatía:** Ponemos énfasis en la empatía, buscando comprender las necesidades, preocupaciones y deseos de nuestros clientes. Nos esforzamos por ofrecer un trato cercano, humano y respetuoso en cada interacción.
- **Responsabilidad Social:** Como empresa, tenemos un fuerte compromiso con la responsabilidad social. Nos preocupamos por el impacto que nuestras acciones tienen en la comunidad y el medio ambiente, y trabajamos para promover

prácticas sostenibles que beneficien a la sociedad en su conjunto.

3.2.4 Objetivos

Desarrollar y consolidar un modelo de negocio a través de una plataforma digital innovadora que facilite la conexión entre familias que requieren servicios de cuidado o tutoría y profesionales calificados, garantizando una experiencia única, personalizada y eficiente mediante el uso de tecnología avanzada y el compromiso con la calidad y el bienestar de los usuarios en el municipio de San Salvador Centro

- Diseñar y desarrollar una plataforma digital accesible y fácil de usar que permita conectar de manera eficiente a familias con profesionales calificados en servicios de cuidado y tutoría, garantizando la personalización de las búsquedas según las necesidades de los usuarios.
- Fomentar y consolidar una red de profesionales altamente capacitados y comprometidos, asegurando que los servicios ofrecidos a través de la plataforma sean confiables, de alta calidad y centrados en el bienestar de las personas.
- Ofrecer una experiencia innovadora y personalizada mediante la implementación de tecnologías como machine learning e inteligencia artificial, que optimicen el proceso de selección y contratación de servicios para los usuarios, haciéndolo más rápido, preciso y adaptado a sus preferencias.

3.2.5 Metas

1. Diseñar y desarrollar una plataforma digital accesible y fácil de usar que permita conectar de manera eficiente a familias con profesionales calificados en servicios de cuidado y tutoría, garantizando la personalización de las búsquedas según las necesidades de los usuarios.

- Implementar un prototipo funcional de la plataforma en un plazo de seis meses.
- Realizar pruebas de usabilidad con al menos 50 usuarios potenciales, con anterioridad al lanzamiento de la misma.
- Ejecutar un sistema de búsqueda personalizada por medio de filtros como la localización, la experiencia y el precio antes de que cierre el primer trimestre de operación.

2. Fomentar y consolidar una red de profesionales altamente capacitados y comprometidos, asegurando que los servicios ofrecidos a través de la plataforma sean confiables, de alta calidad y centrados en el bienestar de las personas.

- Realizar las inscripciones como mínimo de 100 cuidadores y educadores certificados durante los primeros 3 meses tras el lanzamiento de la plataforma.
- Diseñar un programa de capacitación para los prestadores de servicios que cubra

al 80% de las personas inscritas en el primer año.

- Implementar un sistema de calificaciones y reseñas en la plataforma ayude a generar confianza y ayudar a la calidad del servicio.

3. Ofrecer una experiencia innovadora y personalizada mediante la implementación de tecnologías como machine learning e inteligencia artificial, que optimicen el proceso de selección y contratación de servicios para los usuarios, haciéndolo más rápido, preciso y adaptado a sus preferencias.

- Desarrollar un algoritmo de machine learning que ayude a los usuarios para buscar y elegir los servicios que se ajusten mejor a su búsqueda y a sus preferencias hasta llegar a los seis meses de operación.
- Integrar un sistema de inteligencia artificial que automatice el proceso de coincidencia y geolocalización entre usuarios y prestadores, logrando un tiempo de respuesta inferior a 2 minutos para solicitudes inmediatas.
- Testear y optimizar el rendimiento de las herramientas tecnológicas a través de análisis trimestrales durante el primer año.

3.3 DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

HelpyHero ofrecerá los siguientes servicios de cuidado:

- **Acompañamiento adulto mayor:** este será únicamente cuidado y/o compañía al adulto mayor en días, horas específicas o un tiempo determinado.
- **Atención de enfermería adulto mayor:** se brinda acompañamiento y adicionalmente cuidados básicos de enfermería entre ellos curaciones, inyecciones, toma de presión, de azúcar en la sangre y demás.
- **Acompañamiento de niños:** cuidado de niños en casa
- **Tutoría en niños con especialidad en materias de educación básica:** Matemáticas, Idioma Inglés, Sociales, Lenguaje, Ciencias

3.3.1 Prototipos / Descripción General

Descripción y desarrollo del prototipo

Paso 1: Planificación y Diseño del Prototipo

1. Definición de Requisitos:

Funcionalidades Principales:

- Registro e inicio de sesión para usuarios (cuidadores y clientes).
- Creación de perfiles detallados para cuidadores.
- Sistema de búsqueda y filtrado para encontrar cuidadores según necesidades específicas.

- Sistema de calificaciones y comentarios.
- Sistema de reservas y pagos en línea.
- Panel de administración para gestionar usuarios, servicios y pagos.

2. Wireframing:

Con herramientas como Figma, Sketch o Adobe XD para crear un esquema visual de la plataforma. Esto ayudará a visualizar la estructura y el flujo de navegación antes de comenzar a desarrollarla en WordPress.

Paso 2: Configuración de WordPress

1. Elección de un Hosting de WordPress:

Se seleccionará un proveedor de hosting que ofrezca un buen rendimiento y soporte para WordPress, como SiteGround, Bluehost, Hostinger o WP Engine.

2. Instalación de WordPress:

La mayoría de los proveedores de hosting ofrecen instalaciones de WordPress con un solo clic. Para ellos es de seguir las instrucciones del proveedor para instalar WordPress.

Paso 3: Elección de un Tema

1. Temas de WordPress:

Temas Personalizados:

Se considera utilizar un tema multipropósito como Astra, GeneratePress o OceanWP, que son altamente personalizables y compatibles con la mayoría de los plugins.

Temas Específicos:

Busca temas específicos para marketplaces o plataformas de servicios, como Listify (para directorios), ReHub (para marketplaces) o Taskerr (para servicios bajo demanda).

2. Instalación del Tema:

Una vez elegido el tema, se instala desde el repositorio de temas de WordPress o subiendo el archivo del tema a través del panel de administración.

Paso 4: Instalación y Configuración de Plugins

1. Plugins Esenciales:

- Elementor o WPBakery: Para crear páginas y diseños personalizados de manera visual.
- WooCommerce: Para gestionar pagos y transacciones en línea.
- WP Job Manager: Para gestionar listas de servicios y perfiles de cuidadores.

- Dokan o WC Vendors: Para crear un marketplace donde los cuidadores puedan registrarse y ofrecer sus servicios.
- Ultimate Member o BuddyPress: Para gestionar perfiles de usuarios y comunidades.
- Yoast SEO: Para optimizar el contenido para motores de búsqueda.
- Wordfence Security: Para proteger la plataforma contra amenazas de seguridad.

2. Configuración de Plugins:

WooCommerce: Proceder a configurar los métodos de pago (PayPal, Stripe, etc.) y las opciones de envío si es necesario.

WP Job Manager: Proceder a configurar las categorías de servicios y las opciones de listado.

Dokan o WC Vendors: Proceder a configurar las opciones de comisión y los permisos de los vendedores.

Ultimate Member: Proceder a configurar los campos de perfil y las opciones de registro.

Paso 5: Desarrollo del Prototipo

1. Creación de Páginas:
 - Página de Inicio: Diseño de una página atractiva que muestre los beneficios de HelpyHero y destaque las principales funcionalidades.
 - Página de Registro e Inicio de Sesión: Crear formularios personalizados para el registro de usuarios y cuidadores.
 - Página de Perfil de Cuidador: Permitir a los cuidadores crear perfiles detallados con información sobre sus habilidades, experiencia y tarifas.
 - Página de Búsqueda: Implementar un sistema de búsqueda y filtrado para que los usuarios puedan encontrar cuidadores según sus necesidades.
 - Página de Reserva: Crea un sistema de reservas que permita a los usuarios contratar servicios y realizar pagos en línea.
 - Panel de Administración: Configura un panel de administración para gestionar usuarios, servicios y pagos.



Página de Inicio



Página de Registro

2. Integración de Funcionalidades:

Sistema de Calificaciones y Comentarios:

Utilizar plugins como WP Review o YITH WooCommerce Advanced Reviews para implementar un sistema de calificaciones y comentarios.

Geolocalización:

Considerar el uso de plugins como GeoDirectory para integrar funcionalidades de geolocalización.

Notificaciones y Mensajería:

Utilizar plugins como WP Notification o Private Messages for WordPress para gestionar notificaciones y mensajería interna.

Paso 6: Pruebas y Ajustes

1. Pruebas de Funcionalidad:

Realizar pruebas exhaustivas para asegurarse de que todas las funcionalidades funcionan correctamente.

Probar el proceso de registro, búsqueda, reserva y pago para identificar y corregir cualquier problema.

2. Pruebas de Usabilidad:

Reunir feedback de usuarios potenciales para evaluar la experiencia del usuario y realizar ajustes según sea necesario.

3. Optimización:

Optimizar el rendimiento de la plataforma utilizando plugins como WP Super Cache o W3 Total Cache.

Asegurarse de que la plataforma sea responsive y funcione bien en dispositivos móviles.

Paso 7: Lanzamiento y Monitoreo

1. Lanzamiento:

Una vez que el prototipo esté listo y probado, se lanzara en un entorno de prueba por medio de un servidor de desarrollo para un lanzamiento suave (CDMON)

2. Monitoreo:

Implementar herramientas de monitoreo como Google Analytics para seguir el

comportamiento de los usuarios y el rendimiento de la plataforma.

Recoger feedback continuo y realiza ajustes para mejorar la plataforma.

3.4 VENTAJA COMPETITIVA

HelpyHero tiene la capacidad de ofrecer una solución rápida, eficiente y accesible que conecta de manera directa a los usuarios de la plataforma con proveedores de servicios de calidad. Esta plataforma permite optimizar el proceso de búsqueda, contratación y gestión de servicios, proporcionando transparencia, seguridad y comodidad tanto para los clientes como para los proveedores. Además, al estar digitalizada, facilita la personalización de los servicios según las necesidades individuales de cada usuario, mejora la visibilidad del negocio y permite aprovechar tecnologías avanzadas para la gestión de atenciones, pagos y valoraciones a cada perfil de los cuidadores, generando una experiencia más fluida y confiable para todas las partes. Esto no solo incrementa la satisfacción del cliente, sino que también maximiza la experiencia al contratar servicios reduciendo los tiempos, y posicionando la plataforma como un referente innovador en el mercado del cuidado de personas.

3.5 PLAN ORGANIZACIONAL

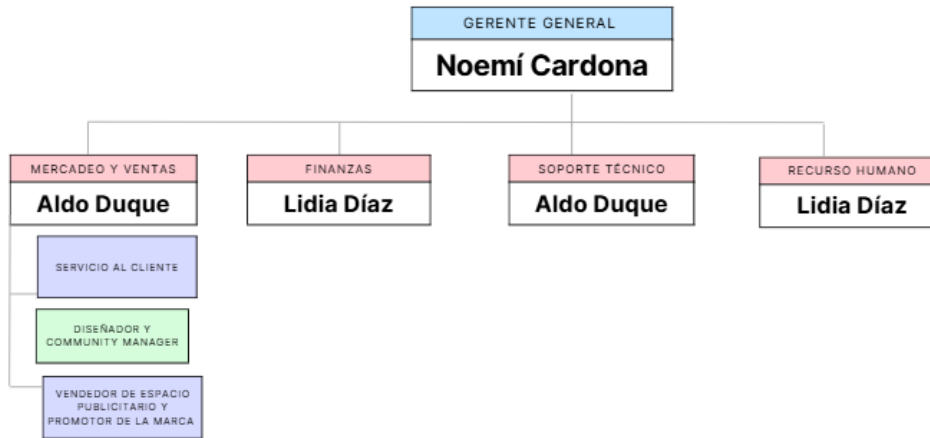
a. Objetivos del Plan Organizacional

Los objetivos del plan organizacional de HelpyHero están diseñados para construir una estructura sólida que no solo garantice un funcionamiento eficiente y escalable, sino que también ayude a atraer y retener talento clave, fomentar la innovación y asegurar la calidad del servicio. La implementación efectiva de estos objetivos contribuirá al éxito del modelo de negocio y la satisfacción tanto de los cuidadores como de los usuarios.

- Establecer una estructura organizativa clara y funcional para HelpyHero, identificando roles y responsabilidades clave.
- Desarrollar una cultura organizacional sólida que fomente la confianza, el compromiso y el trabajo en equipo, con una encuesta de clima organizacional positiva.
- Implementar un sistema de gestión de talento que permita atraer, retener y desarrollar a los mejores cuidadores y empleados.
- Establecer y optimizar los procesos internos para la contratación y gestión de cuidadores.
- Implementar un sistema de control de calidad para todos los servicios prestados a través de la plataforma.

b. Estructura Organizativa de la Empresa

Figura 5. Estructura organizativa de HelpyHero



Fuente: Elaboración propia

c. Organización de Gestión y Recursos Humanos

Tabla 2. Organización de gestión de recursos humanos de HelpyHero

Área	Cargo	Responsabilidades	Personal	Habilidades
Gerencia General	Gloria Noemí Cardona	<ul style="list-style-type: none"> Representante legal de la empresa Persona que dirige, gestiona y administra a toda la organización. 	1	Liderazgo, toma de decisiones, capacidad de análisis, resolución de conflictos, buen negociador, visionario, planificador y estratega.
Mercadeo y ventas	Aldo Denis Duque	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de los distintos planes de mercadeo y ventas, y las actividades que conlleva: 	1	Pensamiento creativo, dinámico, buena comunicación, observativo y analítico, adaptabilidad al cambio, orientado al

		investigación de mercados, publicidad, gestión digital, prospección de clientes, atención y servicio al cliente, cierre de ventas, fidelización, control de resultados.		cliente.
Finanzas	Lidia Roxana Diaz	<ul style="list-style-type: none"> • Informar el estado financiero de la empresa; • Cumplir con la reglamentación contable; • Vela por la gestión de los recursos financieros; • Analiza el riesgo en las inversiones. 	1	Capacidad numérica, contable y financiera, manejo de normas, reglas y leyes relevantes al cargo, responsable y ordenado.
Servicio al cliente	Aldo Duque	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención a los clientes en sus dudas, consultas • Garantizar el uso correcto del servicio y compartir mejoras si las hubiera 	1	Empatía, resolución de conflictos, proactividad, actitud al servicio al cliente.
Soporte técnico	Aldo Denis Duque	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar soporte de la plataforma y que funcione siempre de la mejor manera. • Solucionar inconvenientes que surjan. 	1	Empatía, resolución de conflictos, proactividad.
Recurso	Lidia	<ul style="list-style-type: none"> • Reclutar y 	1	Empatía, resolución

humano	Roxana Diaz	<p>seleccionar perfiles que vayan alineados al marco estratégico de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación del personal. • Administración del personal (despidos, quejas, encargado de planilla, evaluación de desempeño) 		de conflictos, conocimiento básico de psicología para la gestión del talento humano (pruebas psicométricas, perfiles, comportamientos, estilos de vida), organizado y comunicativo.
--------	-------------	--	--	---

Fuente: Elaboración propia

d. Proceso Administrativo

Planeación:

En esta fase se definieron los objetivos y metas a alcanzar con base en el análisis de las necesidades del mercado. Las ideas se desarrollan y analizan en el contexto actual, y luego se definen la misión, visión, valores y estrategia que guían el proyecto. Además, se incorporaron objetivos SMART para formar la base para el desarrollo del modelo en el plan de mercadeo. Al final del proceso, se deben monitorear y evaluar los resultados para identificar oportunidades de mejora continua y garantizar el éxito del plan trazado.

Organización

La organización se estructura y jerarquiza las áreas de la empresa, de esa manera se asignaron funciones y responsabilidades específicas a través de un organigrama y se definió la cadena de mando. Esto permite establecer roles claros y procesos operativos que faciliten el cumplimiento de los objetivos. También se diseñaron procedimientos para cada área, lo que garantiza que todos los recursos humanos y materiales estén alineados en el logro de las metas propuestas.

Integración:

En esta fase el centro es la selección y asignación de los recursos humanos, tecnológicos y financieros necesarios para la operatividad del negocio. Por tanto, se identificarán los perfiles adecuados para cada puesto, se establecerán los criterios de contratación y capacitación del personal, y se adquirirán las herramientas tecnológicas indispensables para la ejecución eficiente de las estrategias empresariales. Se buscará garantizar que el equipo de trabajo cuente con las competencias necesarias y que los recursos sean óptimos para el desarrollo del proyecto.

Dirección

En esta etapa se ejecutan los planes establecidos, promoviendo la coordinación y el trabajo en equipo. Es un proceso dinámico donde se toman decisiones estratégicas en tiempo real, se fomenta el liderazgo y la comunicación efectiva, y se resuelven posibles conflictos. Acá se busca motivar y guiar al equipo hacia el cumplimiento de las metas, manteniendo una visión conjunta y adaptándose a los desafíos del entorno.

Control

En esta fase se busca verificar que las actividades y resultados estén alineados con lo planeado. Para ello, se utilizan indicadores cualitativos y cuantitativos que permitan evaluar el desempeño y comparar los logros con los objetivos iniciales definidos en la planeación. Según los resultados obtenidos, se realizará una retroalimentación para identificar puntos de mejora. Si los resultados son positivos, se fortalece el proceso; si son negativos, se implementan medidas correctivas para asegurar el cumplimiento de los objetivos planteados.

e. Identificación y Características de Recursos Humanos

Personal

Proveedores: Hosting y Dominio, Maquetador de la web (wordpress con widgets o plantillas de pago) plataformas de pago, plataforma de Email Marketing y CRM, Meta y Google Ads para pauta publicitaria, desarrollo y mantenimiento de la web

Tabla 3. Proveedores para HelpyHero

Nombre del Proveedor	Giro o Sector	Contacto	Características de lo que proveerán a HelpyHero
Bluehost	Hosting Dominio	y www.bluehost.com	Proporcionará alojamiento web confiable, registro de dominio y servicios de soporte técnico 24/7.
ThemeForest (Envato Market)	Maquetador la web	de www.themeforest.net	Ofrecerá plantillas y widgets premium para WordPress que permitirán un diseño profesional y funcional del sitio.

PayPal / Stripe	Plataformas de pago	de www.paypal.com www.stripe.com	Gestionarán transacciones en línea seguras, con opciones de pago flexibles para los usuarios y profesionales.
Mailchimp	Plataforma de Email Marketing y CRM	de www.mailchimp.com	Permitirá gestionar campañas de email marketing, automatización de correos y una base de datos organizada de clientes.
Meta Ads	Publicidad Digital	www.meta.com	Ofrecerá herramientas para la creación, gestión y segmentación de anuncios en Facebook e Instagram.
Google Ads	Publicidad Digital	www.ads.google.com	Permitirá la creación de campañas publicitarias en la red de búsqueda y display de Google para atraer clientes.
Agencia Freelance Especializada	Desarrollo y mantenimiento de la web	Upwork / Fiverr https://www.fiverr.com/ https://www.upwork.com/	Proporcionará soporte técnico, actualizaciones regulares y mantenimiento del sitio web para garantizar su funcionamiento.

Fuente: Elaboración propia

3.6 PLAN DE MERCADEO

a. Objetivos del Plan de Mercadeo

El Objetivo es lograr la visibilidad y el reconocimiento de la plataforma en el mercado objetivo, logrando captar 1000 usuarios activos en los próximos 6 meses. Para ello, se implementarán estrategias digitales efectivas que incluyan campañas en redes sociales, marketing de contenidos, SEO, y publicidad online, con el fin de generar confianza, educar al público sobre los beneficios de la plataforma y destacar la calidad y profesionalismo de los servicios ofrecidos.

b. Resultados de la Investigación de Mercadeo

Conclusiones del Análisis de las encuestas:

1. **Demanda de Servicios:** Hay una demanda moderada de servicios de cuidado para adultos mayores y niños, así como de servicios de tutoría.
2. **Confianza y Seguridad:** La confianza y la seguridad son factores críticos para los potenciales usuarios. Implementar un sistema de calificaciones y verificación

- de antecedentes podría aumentar la confianza.
3. **Conveniencia y Flexibilidad:** Los usuarios valoran la conveniencia y la flexibilidad en la contratación de servicios. Ofrecer opciones de reserva flexibles y personalizadas podría atraer a más usuarios.
 4. **Atención al Cliente:** La inclusión de un sistema de atención al cliente en tiempo real podría mejorar la experiencia del usuario y aumentar la satisfacción, sea chat o por llamada.
 5. **Reputación y Recomendaciones:** Las recomendaciones personales y las reseñas son importantes para los usuarios. Como HelpyHero, es importante fomentar un sistema de calificaciones y comentarios para construir una reputación sólida.

Conclusiones del Análisis de las entrevistas realizadas a profesionales:

1. **Experiencia y Profesionalismo:** Los profesionales tienen una experiencia considerable y valoran la certificación y capacitación. Como plataforma que conecta a estos profesionales con usuarios que requieren estos servicios, se debe destacar la importancia de estas credenciales y ofrecer recursos para el desarrollo profesional.
2. **Flexibilidad y Adaptación:** La flexibilidad en los horarios y las tarifas es importante para los profesionales. Así que se podría implementar sistemas que permitan la personalización de servicios y la adaptación a las necesidades del cliente.
3. **Uso de Tecnología:** Aunque algunos profesionales están familiarizados con el uso de plataformas en línea, otros podrían beneficiarse de capacitación y soporte. HelpyHero deberá facilitar la adopción de su plataforma mediante la implementación de herramientas fáciles de usar y la oferta de asistencia técnica.
4. **Seguridad y Confianza:** La seguridad es una preocupación clave. Por tanto, se deberá implementar medidas de seguridad robustas y comunicar claramente sus políticas de privacidad para generar confianza entre los profesionales.
5. **Conexión y Comunicación:** Las redes sociales son un canal importante para la adquisición de clientes. Debido a esto, el integrar funciones de redes sociales como chats y ofrecer herramientas para gestionar referencias y recomendaciones ayudarán con esa fluidez entre usuarios y profesionales.

c. Marketing Mix Digital

1. Producto (Product)

El producto en el marketing mix no se limita a bienes físicos; incluye cualquier oferta, ya sea un servicio, experiencia o solución. En el caso de HelpyHero, el producto es una plataforma en línea que conecta a cuidadores con familias en busca de servicios personalizados para ancianos, niños, personas con capacidades especiales y tutorías.

(colocar las definiciones de producto y servicio)

Es importante para HelpyHero, la calidad y personalización de los servicios garantizan que las necesidades específicas de los usuarios sean atendidas, también diferencia a

HelpyHero de alternativas tradicionales como agencias físicas o recomendaciones informales.

2. Precio (Price)

El precio es el valor monetario asignado a los servicios o productos, y su estrategia debe equilibrar los costos, la percepción del cliente y la competitividad.

Es importante para HelpyHero, una estrategia de precios adecuada asegura que los servicios sean accesibles para las familias y rentables para la plataforma, también la transparencia en los precios genera confianza en los usuarios. De igual forma se consideraron los precios que rondan en el mercado de las principales empresas competidoras del sector. Se pretende ingresar con precios competitivos a fin, de promover la marca y atraer clientes, siendo el precio uno de los factores determinantes en la decisión de compra, esto validado siempre en la investigación, específicamente con las entrevistas. Las formas de pago serán por medio de transferencia bancaria y/o tarjetas de crédito y/o débito, mediante la plataforma web antes de brindar el servicio.

3. Plaza (Place)

La plaza representa los canales a través de los cuales los usuarios acceden al producto o servicio. En el marketing digital, se enfoca en plataformas en línea como sitios web y aplicaciones móviles.

Es importante para HelpyHero ya que facilita el acceso al servicio desde cualquier lugar y en cualquier momento; permite la escalabilidad del modelo de negocio a nuevas áreas geográficas.

4. Promoción (Promotion)

La promoción abarca las actividades de comunicación destinadas a informar, persuadir y recordar a los clientes sobre los servicios ofrecidos dentro de estas utilizaremos SEO, SEM, Social ADS, Mailing para es importante para HelpyHero porque da a conocer la plataforma y sus beneficios en un mercado que quizás no esté familiarizado con este tipo de servicios digitales, además que genera confianza al compartir historias de éxito y testimonios.

5. Personas (People)

En servicios, las personas incluyen tanto al personal involucrado en la prestación como a los clientes que interactúan con el producto.

Es importante para HelpyHero por los cuidadores representan el núcleo del servicio; su profesionalismo y habilidades determinan la satisfacción del cliente y un equipo de soporte sólido asegura una experiencia sin fricciones.

6. Procesos (Process)

Los procesos incluyen todos los pasos necesarios para entregar el servicio al cliente, desde la reserva hasta la postventa.

Es importante para HelpyHero una experiencia fluida y eficiente asegura la satisfacción del usuario y fomenta la fidelidad y una mejora la confianza en la plataforma al ofrecer una estructura transparente y confiable.

7. Perceptibles (Physical Evidence)

La evidencia física son los elementos tangibles o visuales que respaldan la experiencia del cliente con el servicio, como la marca, el diseño del sitio web o materiales promocionales.

Es importante para HelpyHero ya que refuerza la confianza y profesionalidad percibida de la plataforma y diferencia a HelpyHero de competidores menos estructurados o confiables.

d. Estrategias del Marketing Mix Digital Stanton

PRODUCTO

Estrategia 1: Diversificación de Servicios

Objetivo SMART: Diseñar y lanzar una mezcla de productos con al menos tres personalizados y perfiles de profesionales certificados antes del 30 de diciembre de 2024.

Tácticas:

- Crear paquetes personalizados para diferentes tipos de necesidades:
Para familias con ancianos: con conocimientos básicos en enfermería o únicamente brindar acompañamiento.
Para padres con niños pequeños: para brindarles acompañamiento por horas o días dependiendo la necesidad.
Personas con capacidades especiales: por horas o día, teniendo en cuenta la experiencia previa en dicha área.
Tutores o responsables de cuidado: por horas o día teniendo el conocimiento básico en ciertas ramas o únicamente brindar acompañamiento.
- Integrar perfiles detallados de los profesionales en la plataforma, destacando habilidades, experiencia y certificaciones.
- Promover una función de "servicios flexibles", donde los usuarios puedan crear su propio plan de acuerdo con sus necesidades específicas en cuanto horario y servicio.

Estrategia 2: Asegurar la Calidad y Servicio 24/7

Objetivo SMART: Garantizar el servicio funcional de la plataforma disponible 24/7 para brindar el servicio completo y garantizar calidad antes del 30 de enero de 2025.

Tácticas:

- Establecer un equipo de soporte en línea para brindar a los usuarios la mejor experiencia dentro de la plataforma.

- Implementar un sistema de encuestas post-servicio para evaluar la satisfacción del cliente y la calidad del servicio prestado.
- Incorporar un programa de capacitación para los cuidadores, garantizando estándares de calidad consistentes.

Estrategia 3: Diseño y Asignación de Marca

Objetivo SMART: Completar la asignación y consolidación de la identidad visual de HelpyHero, incluyendo diseño de marca, paleta de colores y tipografía

Tácticas:

- Desarrollar un manual de identidad visual que especifique el uso correcto e incorrecto de la marca. Esto incluye la creación de logotipo Imago logo: Ya que describe el enfoque entre niños y ancianos y el sentido de brindar el mejor servicio y excelencia, adicional incluye el nombre “HelpyHero” y el Slogan “Conectamos tu necesidad con el apoyo que buscas”.

Figura 6. Logo del negocio



Fuente: Elaboración propia

- Usar la paleta de colores predefinida:

Figura 7. Paleta de colores utilizada



Fuente: Elaboración propia

1. Letra principal: **#0B3954**.
 2. Iconos internos del logo: **#79C267**.
 3. Fondo: **#FFFFFF**.
- Implementar las tipografías correspondientes al Logo y Slogan:
 1. Logo: **Quicksand Bold**.
 2. Slogan: **Lato**.
 - Registrar la marca ante las autoridades locales para proteger los derechos de uso. Para registrar HelpyHero y proteger su derecho de uso en El Salvador, es necesario realizar el registro de marca ante el Centro Nacional de Registros (CNR), en la Dirección de Propiedad Intelectual. Entre ellos se encuentran:

4.1 Búsqueda de antecedentes registrales: Verificar que la marca no esté registrada por otra entidad. (Ver anexos)

4.2 Solicitud de registro: Completar el formulario oficial y presentar los requisitos, como logotipo, clasificación de productos/servicios, y descripción de la marca.

4.3 Pago de tasas: Cancelar los costos administrativos.

4.4 Revisión y resolución: Esperar la resolución del CNR sobre la aprobación o denegación del registro.

Esto protege el nombre, logotipo y elementos distintivos de HelpyHero, asegurando exclusividad y derechos legales sobre su uso en el mercado salvadoreño.

PRECIO

Estrategia 1: Modelo Freemium con Opciones Premium

Objetivo SMART: Implementar un modelo de precios premium con al menos 30% de los cuidadores optando por opciones premium en un plazo de 6 meses tras el lanzamiento (31 de marzo de 2025).

Tácticas:

- Ofrecer acceso gratuito a los cuidadores para registrarse y buscar oportunidades de empleo.
- Introducir planes premium que incluyan visibilidad destacada en la plataforma y acceso a más oportunidades.
- Realizar campañas de email marketing para educar a los cuidadores sobre los beneficios de optar por el servicio premium.

Estrategia 2: Precios Competitivos Basados en el Mercado

Objetivo SMART: Establecer tarifas competitivas por hora que sean, en promedio, 10% más accesibles que los precios promedio del mercado para servicios de cuidado antes del lanzamiento en marzo de 2025.

Tácticas:

- Realizar un análisis de precios de la competencia en la zona central de El Salvador.

- Ajustar las tarifas con base en el tipo de cuidado requerido (ancianos, niños, personas con capacidades especiales).
- Introducir descuentos iniciales para nuevos usuarios durante los primeros tres meses de operación.

Estrategia 3: Sistema de Comisiones y Bonificaciones

Objetivo SMART: Generar ingresos mediante la implementación de una comisión del 10% por cada transacción realizada a través de la plataforma, alcanzando \$5,000 en ingresos dentro del primer año de operación.

Tácticas:

- Cobrar una tarifa plana o un porcentaje por cada transacción completada en la plataforma.
- Ofrecer bonificaciones a cuidadores que logren altos índices de satisfacción y retención de clientes.
- Crear programas de fidelidad para clientes recurrentes, permitiéndoles acumular créditos o descuentos en futuras contrataciones.

PLAZA

Estrategia 1: Consolidar el lanzamiento de la plataforma Helpyhero y posicionarlos como la primera opción para la obtención de servicios de cuidado de manera digital

Objetivo SMART: Ingresar al menos 500 usuarios prestadores de servicios antes 31 de marzo de 2025.

Tácticas:

- Invitar a los cuidadores a registrarse en la plataforma y empezar a vender sus servicios
- Resaltar la disponibilidad y calidad de los servicios de cuidado de adultos mayores, todo en un solo lugar
- Establecer alianzas con hospitales, clínicas y asociaciones de adultos mayores locales para promocionar la plataforma y atraer tanto a nuevos prestadores como usuarios de la plataforma en estas áreas.

Estrategia 2: Expansión geográfica de la plataforma para el cuidado de adultos mayores

Objetivo SMART: Expandir la plataforma a 5 nuevos municipios con alta demanda de servicios de cuidado de adultos mayores, logrando un incremento del 30% en la base de usuarios en estas áreas antes del 31 de agosto de 2025.

Tácticas:

- Realizar un monitoreo de solicitud de servicios a regiones fuera del área de cobertura inicial para identificar alta demanda de servicios.
- Resaltar la disponibilidad y calidad de los servicios de cuidado de adultos mayores, con mensajes personalizados para cada municipio.
- Establecer alianzas con hospitales, clínicas y asociaciones de adultos mayores locales para promocionar la plataforma y atraer tanto a nuevos prestadores como usuarios de la plataforma en estas áreas.

PROMOCION

Estrategia 1: Generar diferentes tipos de tráfico: orgánica y de pago. La primera es la optimización para motores de búsqueda (SEO).

Objetivo SMART: aparecer en los primeros lugares de la página de resultados y tenga más visitas orgánicas desde allí

Tácticas:

- Optimizar el contenido y estructura del sitio web para mejorar su posición en los resultados de búsqueda.
- Construir enlaces (Linkbuilding) y marketing en redes sociales para aumentar la autoridad del sitio.
- Mejorar en la infraestructura del sitio web para facilitar la indexación y mejorar la velocidad de carga.

Estrategia 2: Crear y compartir contenido valioso que resuelve problemas y responde preguntas específicas de la audiencia

Objetivo SMART: atraer, convertir, cerrar y deleitar a nuevos y potenciales usuarios a inscribirse y navegar en nuestra plataforma

Tácticas:

- Inbound Marketing: establecer una relación de confianza con los usuarios, convirtiéndolos en clientes y promotores de la marca.
- Utilizar técnicas como blogging, SEO, redes sociales, llamadas a la acción, páginas de destino y CRM, las empresas pueden captar la atención del público objetivo, convertir visitantes en leads cualificados, cerrar ventas y fomentar la lealtad a largo plazo.

Estrategia 3: Publicidad en buscadores (SEM)

Objetivo SMART: crear anuncios de una marca, los cuales aparecen en la parte superior de los motores de búsqueda cuando los usuarios teclean determinadas palabras o frases.

Tácticas:

- **Google Ads:** publicidad en la red de búsqueda de Google para aparecer en los resultados patrocinados.
- **Publicidad en redes sociales:** anuncios pagados en plataformas como Facebook Ads, Instagram Ads, LinkedIn Ads y Twitter Ads.
- **Remarketing:** mostrar anuncios a personas que ya han visitado el sitio web para alentarlos a regresar y completar una conversión.

PERSONAS

Estrategia 1: Capacitación continua para prestadores de servicios

Objetivo SMART: Implementar un programa de capacitación que alcance al 80% de los prestadores registrados en la plataforma antes del 28 de febrero de 2025.

Tácticas:

- Diseñar cursos en línea sobre cuidado y tutoría en colaboración con instituciones reconocidas.
- Ofrecer talleres presenciales en los municipios seleccionados para reforzar habilidades prácticas.
- Implementar un sistema de certificación que permita a los prestadores destacar sus credenciales en la plataforma.

Estrategia 2: Servicio al cliente altamente capacitado

Objetivo SMART: Contar con un equipo de atención al cliente entrenado para resolver consultas en menos de 24 horas antes del 31 de enero de 2025.

Tácticas:

- Reclutar personal con experiencia en atención al cliente y capacitarlo en el uso de la plataforma.
- Establecer protocolos claros de resolución de problemas y escalación de casos.
- Incorporar un sistema de seguimiento de casos para medir y mejorar la eficiencia del equipo.

Estrategia 3: Incentivos para los prestadores mejor evaluados

Objetivo SMART: Reconocer al 10% de los prestadores con mejor desempeño mediante beneficios exclusivos antes del 30 de abril de 2025.

Tácticas:

- Crear un programa de reconocimiento que otorgue descuentos en comisiones a los mejores evaluados.
- Destacar a los prestadores con más recomendaciones en las búsquedas de la plataforma.

- Implementar insignias digitales en los perfiles para identificar a los prestadores destacados.

PROCESOS

Estrategia 1: Optimización del proceso de registro en la plataforma

Objetivo SMART: Facilitar el tiempo promedio de registro de nuevos usuarios a menos de 5 minutos:

Tácticas:

- Simplificar los formularios de registro para usuarios y prestadores.
- Incorporar opciones de inicio de sesión con cuentas de redes sociales.
- Implementar un sistema de validación automática para verificar datos básicos en tiempo real.

Estrategia 2: Automatización de la gestión de servicios

Objetivo SMART: Implementar un sistema automatizado que gestione el 90% de las reservas y pagos.

Tácticas:

- Integrar herramientas de programación y confirmación automática de servicios.
- Desarrollar un sistema de notificaciones para mantener a los usuarios informados del estado de sus reservas.
- Automatizar la generación de facturas y recibos.

Estrategia 3: Proceso de resolución de conflictos eficiente

Objetivo SMART: Establecer un sistema de resolución de conflictos que resuelva el 95% de los casos en un plazo no mayor a 3 días hábiles.

Tácticas:

- Crear un equipo especializado en mediación y resolución de problemas.
- Diseñar un formulario específico para quejas y reclamaciones dentro de la plataforma.
- Implementar un sistema de seguimiento en línea para que los usuarios puedan consultar el estado de sus casos.

PERCEPTIBLES (Physical Evidence)

Estrategia 1: Diseño de una identidad visual sólida para la plataforma

Objetivo SMART: Crear y consolidar la identidad visual de HelpyHero.

Tácticas:

- Diseñar un logo atractivo y profesional que refleje confianza y cuidado.

- Definir una paleta de colores que transmita seguridad y cercanía.
- Desarrollar manuales de uso de marca para garantizar la consistencia visual en todos los canales.
- Proporcionar un gafete a los profesionales que prestan los servicios para dar confianza a los clientes.

Estrategia 2: Material promocional digital e impreso

Objetivo SMART: Producir al menos 5 piezas clave de material promocional (brochures, banners digitales y videos)

Tácticas:

- Crear folletos digitales que expliquen los beneficios de HelpyHero.
- Diseñar banners publicitarios para campañas en redes sociales y sitios web.
- Producir un video promocional que destaque historias de éxito en el uso de la plataforma.

Estrategia 3: Generación de confianza mediante pruebas sociales

Objetivo SMART: Publicar al menos 10 testimonios de usuarios satisfechos en la plataforma

Tácticas:

- Solicitar testimonios a los primeros usuarios y prestadores registrados.
- Crear un apartado en la plataforma dedicado a reseñas y recomendaciones.
- Promover las historias más impactantes en redes sociales y campañas publicitarias.

3.7 PLAN DE VENTAS

a. Objetivos del Plan de Ventas

Objetivo General:

Establecer un plan de ventas que permita a HelpyHero alcanzar una base de usuarios activa de 1,000 clientes y 500 cuidadores verificados en los primeros 6 meses de operación.

Objetivos Específicos:

1. **Captación de Usuarios:** Atraer a 500 usuarios (familias y cuidadores) en los primeros 3 meses a través de campañas de marketing digital.
2. **Retención de Usuarios:** Mantener una tasa de retención del 70% en los primeros 6 meses mediante la mejora continua de la experiencia del usuario y la implementación de programas de fidelización.

3. **Incremento de Ventas:** Incrementar las ventas mensuales en un 10% cada trimestre mediante la optimización del proceso de contratación y la personalización de servicios.
4. **Expansión Geográfica:** Expandir la cobertura de HelpyHero a 3 nuevos municipios en el primer año, comenzando con áreas de alta demanda en San Salvador.

b. Estrategias de Captación de Usuarios

Segmentación de Mercado:

- **Familias:** Adultos entre 20 y 64 con ingresos medios a altos que requieren servicios de cuidado para niños, ancianos o personas con capacidades especiales.
- **Cuidadores:** Profesionales entre 18 a 40 años de edad, con experiencia en cuidado infantil, cuidado de ancianos o atención a personas con discapacidad.

Canales de Captación:

- **Redes Sociales:** Utilizar Facebook, Instagram y LinkedIn para campañas de publicidad dirigidas, destacando testimonios de usuarios satisfechos y beneficios de la plataforma.
- **Marketing de Contenidos:** Crear contenido relevante y valioso (blogs, videos, infografías) sobre temas de cuidado y bienestar, compartido en redes sociales y en el sitio web de HelpyHero.
- **Colaboraciones Estratégicas:** Establecer alianzas con hospitales, clínicas, escuelas y organizaciones comunitarias para promocionar la plataforma entre sus usuarios y miembros.

Promociones de Lanzamiento:

- **Descuentos de Bienvenida:** Ofrecer un descuento del 20% en la primera contratación de servicios a través de la plataforma.
- **Programa de Referidos:** Implementar un programa de referidos donde usuarios y cuidadores reciban créditos o descuentos por recomendar la plataforma a otros.

c. Estrategias de Retención de Usuarios

Experiencia del Usuario:

- **Interfaz Intuitiva:** Asegurar que la plataforma sea fácil de usar y navegar, con un diseño responsive que funcione bien en dispositivos móviles y de escritorio.
- **Soporte al Cliente:** Ofrecer un servicio de atención al cliente 24/7 a través de chat en vivo, correo electrónico y teléfono para resolver rápidamente cualquier problema o consulta.

Sistema de Calificaciones y Comentarios:

- Implementar un sistema de calificaciones y comentarios para que los usuarios puedan evaluar la calidad del servicio de los cuidadores, fomentando la transparencia y la confianza.

Programas de Fidelización:

- **Descuentos por Frecuencia:** Ofrecer descuentos a usuarios que contraten servicios de manera recurrente.
- **Membresías Premium:** Crear un sistema de membresías premium que ofrezca beneficios adicionales, como acceso prioritario a cuidadores populares y servicios exclusivos.

d. Estrategias de Incremento de Ventas

Personalización de Servicios:

- Permitir a los usuarios personalizar sus solicitudes de servicio, seleccionando características específicas como horarios, duración y tipo de cuidado requerido.

Upselling y Cross-selling:

- Ofrecer servicios adicionales, como cuidado de mascotas o servicios de limpieza, durante el proceso de contratación.
- Sugerir paquetes de servicios que combinen cuidado de niños y ancianos para familias con múltiples necesidades.

Optimización del Proceso de Contratación:

- Simplificar el proceso de contratación para que los usuarios puedan reservar servicios en pocos pasos, utilizando opciones de pago en línea seguras y fáciles.

e. Expansión Geográfica

Análisis de Mercado:

- Realizar un análisis de mercado para identificar áreas con alta demanda de servicios de cuidado en San Salvador y sus alrededores.

Campañas de Marketing Local:

- Desarrollar campañas de marketing específicas para cada nueva área geográfica, destacando la disponibilidad de servicios locales y testimonios de usuarios locales.

Alianzas Estratégicas:

- Establecer alianzas con organizaciones locales, como asociaciones de vecinos o grupos comunitarios, para aumentar la visibilidad de HelpyHero en nuevas áreas.

f. Métricas de Evaluación

- **Tasa de Conversión:** Medir el porcentaje de usuarios que visitan la plataforma y realizan una contratación.
- **Tasa de Retención:** Evaluar el porcentaje de usuarios que continúan utilizando la plataforma después de su primer uso.
- **Valor de Vida del Cliente (CLV):** Calcular el ingreso promedio generado por un usuario a lo largo de su relación con HelpyHero.
- **Costo de Adquisición de Cliente (CAC):** Determinar el costo promedio de adquirir un nuevo usuario.

b. Proyección de Ventas (1 año)

Supuestos de Proyección

1. Base de Usuarios Inicial:

- Mes 1: 100 usuarios (50 familias y 50 cuidadores).
- Crecimiento Mensual de Usuarios: 10% (debido a campañas de marketing y referencias).

2. Tasa de Conversión:

- Tasa de Conversión Inicial: 30% de los usuarios registrados realizan al menos una contratación en el primer mes.
- Mejora Mensual de la Tasa de Conversión: 1% (debido a la optimización de la plataforma y la mejora de la experiencia del usuario).

3. Valor Promedio por Contrato:

- Valor Promedio Inicial: \$50 por contrato (considerando servicios de cuidado por horas o días).
- Incremento Mensual del Valor Promedio: 2% (debido a la personalización de servicios y upselling).

4. Número Promedio de Contratos por Usuario:

- Promedio Inicial: 1.5 contratos por usuario activo.
- Incremento Mensual: 0.1 contratos por usuario (debido a la fidelización y programas de retención).

5. Tasa de Retención:

- Tasa de Retención Inicial: 70% de los usuarios activos continúan utilizando la plataforma el siguiente mes.

Tabla 4. Proyección de ventas para el primer mensual

Proyección de Ventas Mensual						
Mes	Usuarios Activos	Tasa de Conversión	Contratos Totales	Valor Promedio por Contrato	Ingresos Mensuales	
1	100	30%	45	\$50	\$2,250	
2	110	31%	52	\$51	\$2,652	
3	121	32%	62	\$52	\$3,224	
4	133	33%	73	\$53	\$3,869	
5	146	34%	85	\$54	\$4,590	
6	161	35%	98	\$55	\$5,390	
7	177	36%	113	\$56	\$6,328	
8	195	37%	130	\$57	\$7,410	
9	214	38%	149	\$58	\$8,642	
10	235	39%	170	\$59	\$10,030	
11	259	40%	194	\$60	\$11,640	
12	285	41%	221	\$61	\$13,481	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5. Proyección de ventas anual

Proyección de Ventas Anual		
Mes	Ingresos Mensuales	Ingresos Acumulados
1	\$2,250	\$2,250
2	\$2,652	\$4,902
3	\$3,224	\$8,126
4	\$3,869	\$11,995
5	\$4,590	\$16,585
6	\$5,390	\$21,975
7	\$6,328	\$28,303
8	\$7,410	\$35,713
9	\$8,642	\$44,355
10	\$10,030	\$54,385
11	\$11,640	\$66,025
12	\$13,481	\$79,506

Fuente: Elaboración propia

3.8 PLAN FINANCIERO

a. Objetivos del Plan Financiero

Ingresos mensuales en un 15% durante el primer año: Iniciar las operaciones con la ampliación de la cartera de clientes y la diversificación de servicios, alcanzando una tasa de ingresos mensual del 15% en comparación con los meses anteriores, con el objetivo de lograr una base de clientes más amplia y sostenible.

Lograr un flujo de caja positivo durante los próximos 6 meses: Establecer y mantener un flujo de caja mensual positivo durante los próximos 6 meses, garantizando que los ingresos superen a los egresos, a través de una gestión eficiente de pagos y control de gastos, para asegurar la estabilidad financiera de la empresa.

b. Plan de Inversión

La inversión inicial de Helpy Hero será de **\$15,000.00** dólares de los Estados Unidos de América financiado completamente con fondos propios: \$5,000.00 será el aporte financiero de los integrantes del equipo.

Tabla 6. Supuesto de Inversión

<i>Presupuesto para la Puesta en Marcha de una Aplicación de Servicios de Cuidado</i>	
1. Desarrollo de la Aplicación	
a. Investigación y Planificación	
Consultoría y Estudio de Mercado	\$450,00
Definición de Requisitos y Planificación del Proyecto	\$500,00
b. Diseño y Desarrollo	
Diseño UX/UI (Interfaz de Usuario)	\$750,00
Integración de API (por ejemplo, para pagos)	\$500,00
c. Pruebas y QA (Control de Calidad)	

Pruebas y Ajustes	\$500,00
Beta Testing	\$500,00
d. Licencias y Herramientas	
Licencias de Software y Herramientas de Desarrollo	\$500,00
Subtotal Desarrollo de la Aplicación	\$3700.00
2. Infraestructura y Tecnología	
a. Servidores y Hosting	
Costo Inicial de Servidores (Nube, VPS, etc.)	\$1.000,00
Mantenimiento Anual del Servidor	\$500,00
b. Seguridad y Cumplimiento	
Certificados de Seguridad (SSL, etc.)	\$100,00
Consultoría en Cumplimiento Normativo (GDPR, HIPAA, etc.)	\$500,00
Subtotal Infraestructura y Tecnología	\$2100
3. Marketing y Adquisición de Usuarios	
a. Estrategia de Marketing	
Investigación de Mercado y Estrategia de Marca	\$450,00
Desarrollo de Materiales de Marketing (Logo, Sitio Web, etc.)	\$500,00
b. Campañas de Publicidad y Promoción	
Publicidad Digital (Google Ads, Facebook Ads)	\$1.000,00
Marketing de Contenidos y SEO	\$1.000,00

Relaciones Públicas y Comunicados de Prensa	\$500,00
Subtotal Marketing y Adquisición de Usuarios	\$3.450,00
4. Costos Legales y Administrativos	
a. Registro de Empresa y Licencias	
Registro Legal y Licencias de Negocio	\$250,00
Consultoría Legal (contratos, Términos y Condiciones, etc.)	\$500,00
b. Seguro	
Seguro General de Responsabilidad	\$1.500,00
Subtotal Costos Legales y Administrativos	\$2.250,00
5. Costos Operativos y Soporte	
a. Soporte Técnico y Atención al Cliente	
Personal de Soporte semestral	\$3000
Herramientas de Soporte y Atención al Cliente	\$500,00
Subtotal Costos Operativos y Soporte	\$3500

Resumen del Presupuesto	
Desarrollo de la Aplicación	\$ 3700
Infraestructura y Tecnología	\$2100
Marketing y Adquisición de Usuarios	\$3450
Costos Legales y Administrativos	\$2250
Costos Operativos y Soporte	\$3500

Total, Estimado	\$15000.
------------------------	-----------------

Fuente: Elaboración propia

c. Estructura de Costos

Tabla 7. Detalle de Costos Brutos por Servicio

Detalle Costo Bruto	Cuidadores/tutores	
Costo aproximado por inscripción	\$ 0,75	75%
Personalización de usuarios	\$ 0,25	25%
Total, por servicio	\$ 1,00	100%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8. Costos Totales Proyectado

Costo Bruto	Año	Inscritos	Costo	Total
Inscripción de Cuidadores/tutores	1	9000	\$1,00	\$ 9.000,00
Inscripción de Cuidadores/tutores	2	4500	\$1,00	\$ 4.500,00
Inscripción de Cuidadores/tutores	3	6000	\$1,00	\$ 6.000,00
Inscripción de Cuidadores/tutores	4	4000	\$1,00	\$ 4.000,00
Inscripción de Cuidadores/tutores	5	4000	\$1,00	\$ 4.000,00

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9. Costo de Personal Proyectado

Costo de personal	año 1	año 2	año 3	año 4	año 5
Empleados	1	1	1,5	2	2
Salario	\$450,00	\$ 500,00	\$750,00	\$ 1.000,00	\$1.000,00
prestaciones					
Total	\$5.400,00	\$6.000,00	\$9.000,00	\$12.000,00	\$12.000,00

Fuente: Elaboración propia

El pago de personal para los cinco primeros años se realizará por servicios profesionales a tiempo completo con modalidad remota a \$450 para el primer año y 500 a partir del segundo

d. Análisis de Rentabilidad y Punto de equilibrio

Tabla 10. Rentabilidad y Punto de Equilibrio

Flujo de Fondos Proyectados	año 2025	año 2026	año 2027	año 2028	año 2029	Totales
Ingreso Por Ventas	\$18.000,00	\$19.000,00	\$20.000,00	\$23.000,00	\$25.000,00	\$105.000,00
Costo de inscripciones	\$9.000,00	\$4.500,00	\$6.000,00	\$4.000,00	\$4.000,00	\$27.500,00
salarios	\$5.400,00	\$6.000,00	\$9.000,00	\$12.000,00	\$12.000,00	\$44.400,00
Ganancia Bruta	\$3.600,00	\$8.500,00	\$5.000,00	\$7.000,00	\$9.000,00	\$33.100,00
Impuesto sobre la renta 25%	\$900,00	\$2.125,00	\$1.250,00	\$1.750,00	\$2.250,00	\$8.275,00
Flujo de Caja Neto	\$2.700,00	\$6.375,00	\$3.750,00	\$5.250,00	\$6.750,00	\$24.825,00

Fuente: Elaboración propia

Los datos del análisis de rentabilidad indican lo siguiente:

- **Periodo de Reintegro de Inversión (PRI):**

En el **año 2028**, el flujo acumulado alcanza **\$18,075**, lo que supera la inversión inicial de **\$15,000**. Por lo tanto, el **periodo de reintegro** de la inversión es de **4 años** (para recuperar los \$15,000 en algún punto durante el año 2028).

- **Valor Actual Neto (VAN):**

El **Valor Actual Neto (VAN)** con una tasa de descuento del **10%** es de **\$3,324.45**.

- **Tasa Interna de Retorno (TIR):** 17%

- **Rentabilidad positiva:** Una TIR del 17% sugiere que HelpyHero tiene una tasa de rentabilidad del **17% anual**.

- **Retorno Sobre Inversión (RSI o TRC):**

El Retorno sobre la Inversión (RSI) es 65.5%.

Esto significa que, durante el período de 5 años, la inversión generó un retorno del **65.5%** sobre el monto invertido.

- **Índice de Rentabilidad (IR o RBC):**

El **Índice de Rentabilidad (IR)** es **1.22**.

Interpretación:

- Un **IR mayor que 1** indica que la inversión es rentable, ya que el valor presente de los flujos de caja futuros es superior a la inversión inicial.
- En este caso, un **IR de 1.22** significa que, por cada dólar invertido, se generan \$1.22 en valor presente.

Por lo tanto, el proyecto es rentable y genera una ganancia adicional de **22%** sobre la inversión inicial.

Supuestos del Modelo Financiero

El modelo de ingresos de *HelpyHero* se basa principalmente en la inscripción de cuidadores y tutores en la plataforma, con un costo unitario de \$1.00 por servicio. Se proyecta un crecimiento progresivo en la base de usuarios, alcanzando un total de 27,500 inscripciones durante los primeros cinco años de operación. Este crecimiento sostenido permitirá generar ingresos acumulados estimados en \$105,000.00, con un incremento anual promedio del 15%, en línea con la estrategia de expansión de la cartera de clientes y la diversificación de servicios ofrecidos.

En cuanto a los costos variables, cada inscripción representa un costo de \$1.00, distribuido en \$0.25 para la personalización del usuario (25%) y \$0.75 para el procesamiento de la inscripción (75%). Estos costos variables están directamente relacionados con el volumen de inscripciones, proyectándose un total de \$27,500.00 en cinco años.

La estructura de comisiones contempla un incentivo del 10% sobre el valor de cada inscripción para promotores o aliados estratégicos que contribuyan a la captación de nuevos usuarios. Además, se prevé la implementación de bonificaciones escalonadas para aquellos promotores que superen metas mensuales de captación, como mecanismo para fomentar el crecimiento sostenido de la plataforma.

Respecto al margen proyectado, se estima un margen bruto acumulado del 31.5% sobre los ingresos totales en cinco años. Considerando los impuestos y costos operativos, se proyecta un flujo de caja neto acumulado de \$24,825.00, lo que refleja una rentabilidad positiva con una Tasa Interna de Retorno (TIR) del 17% y un Retorno sobre la Inversión (RSI) del 65.5%. El punto de equilibrio se alcanza en el cuarto año (2028), momento en

el cual el flujo acumulado supera la inversión inicial de \$15,000.00, confirmando la viabilidad financiera del proyecto.

3.9 PLAN DE TRABAJO

a. Objetivos del Plan de Trabajo

El Plan de Trabajo de HelpyHero establece la estructura y estrategias necesarias para garantizar el desarrollo, implementación y crecimiento sostenible de la plataforma. Dado que HelpyHero busca facilitar el acceso a servicios de cuidado de calidad en El Salvador, es fundamental contar con un enfoque organizado que permita alcanzar los objetivos operativos, comerciales y estratégicos. Este plan define las acciones clave y los plazos para cada fase del proyecto, asegurando una ejecución eficiente y alineada con la visión y misión de la empresa.

Objetivo General:

- Lanzamiento exitoso de la plataforma asegurando estabilidad técnica y accesibilidad operativa, garantizando procesos eficientes para usuarios y cuidadores.

Objetivos Específicos:

- Implementar la plataforma y asegurar su funcionamiento al 100% en la zona central de El Salvador.
- Garantizar la contratación y capacitación de profesionales del cuidado.
- Diseñar estrategias de retención y fidelización de clientes.
- Evaluar métricas clave para la mejora continua del servicio.

Cronograma de Actividades

Tabla 11: Cronograma de Actividades del diseño de modelo de negocio digital: HelpyHero

TAREAS	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO
Planificación inicial del proyecto	■	■	■	■			
Reunión de inicio y asignación de roles		■	■				
Investigación de mercado		■	■	■			
Diseño del modelo de negocio HelpyHero		■	■	■			
Desarrollo de la plataforma (Fase 1: Diseño UX/UI)			■	■			
Revisión y ajustes del diseño de la plataforma			■	■	■	■	■
Desarrollo de la plataforma (Fase 2: Programación)				■	■	■	■
Pruebas iniciales de la plataforma				■	■		
Corrección de errores y optimización				■	■		
Implementación del sistema de pagos					■	■	
Pruebas de seguridad y privacidad					■	■	
Reclutamiento y capacitación de prestadores de servicios					■	■	
Campaña de lanzamiento y promoción inicial					■	■	
Lanzamiento oficial de la plataforma						■	
Monitoreo y soporte post-lanzamiento						■	■
Evaluación del rendimiento de la plataforma							■
Ajustes y mejoras basadas en la retroalimentación							■
Revisión final y planificación de la siguiente fase							■

Fuente: Elaboración propia.

3.10 INDICADORES DE MEDICIÓN

Tabla 12. Indicadores de medición para HelpyHero

Área	Métrica	KPI
Plan organizacional	Monitoreo de cumplimiento normativo y operación.	Evaluación de cumplimiento de procesos
	Tasa de permanencia de cuidadores.	Retención del talento clave
	Capacitar cumplimiento de capacitación del personal	Gestión de capacitación
Plan de mercadeo	Determinar el número de usuarios para saber si son nuevos o recurrentes.	Usuarios
	Conocer el tiempo que cada usuario permanece en el sitio web.	Tasa de retención de clientes
	Medir la cantidad de veces que un cliente contrata un servicio en un periodo	Frecuencia de compra
Plan de venta	Evaluar cuántas interacciones se convirtieron en compra.	Tasa de conversión
	Comparación de usuarios activos en la plataforma.	Crecimiento de usuarios activos
	Número de cancelaciones respecto al total de servicios activos.	Tasa de cancelación de servicio
Plan financiero	Ganancias generadas respecto a la inversión inicial.	Retorno sobre la inversión
	Relación entre ingresos y costos operativos.	Margen de rentabilidad
	Medir la cantidad a superar para obtener ganancias, restando los costos fijos.	Punto de equilibrio
Plan de trabajo	Colocar un apartado de sugerencias o retroalimentación para el usuario.	Medición de eficiencia
	Contar con copias de seguridad para respaldar los datos ante algún incidente.	Ciberseguridad
	Conocer el número de tareas completadas dentro del tiempo estimado	Cumplimiento de metas

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

- La creación de una plataforma digital confiable y transparente como HelpyHero tiene el potencial de transformar significativamente el acceso a servicios de cuidado en San Salvador Centro. Al conectar cuidadores calificados con familias, se cubren necesidades urgentes en sectores vulnerables como ancianos, niños, personas con capacidades especiales y tutores, promoviendo un modelo de negocio socialmente responsable que responde a la creciente demanda de servicios de cuidado de calidad y accesibles en la región.
- Para que HelpyHero sea efectiva, es crucial garantizar que la plataforma no solo sea accesible, sino también segura y transparente. La validación de los cuidadores y la implementación de mecanismos de feedback serán esenciales para crear confianza entre los usuarios y asegurar que los servicios ofrecidos sean de calidad. Esto contribuirá a la fidelización de las familias y al establecimiento de una reputación sólida de la plataforma dentro del mercado local.
- La implementación de un procedimiento riguroso de verificación de antecedentes para cuidadores y tutores registrados garantiza que los usuarios de la plataforma puedan acceder a servicios confiables y seguros. Esto no solo asegura la calidad de los cuidadores, sino que también aumenta la confianza de las familias al saber que los profesionales han pasado por un proceso de selección exhaustivo, lo que resulta fundamental para la reputación de HelpyHero.
- El sistema de calificaciones y comentarios permitirá que los usuarios proporcionen retroalimentación valiosa sobre su experiencia con los cuidadores. Esta herramienta no solo fomenta la transparencia, sino que también ayuda a mejorar continuamente los servicios ofrecidos en la plataforma. Además, los cuidadores con buenas calificaciones se incentivarán a mantener altos estándares de calidad, mientras que aquellos con valoraciones negativas podrán ser monitoreados o removidos, lo que contribuye a la mejora constante de la calidad del servicio

Recomendaciones

- **Implementar un Proceso de Selección y Capacitación Continua para los Cuidadores:** Es fundamental que HelpyHero no solo se enfoque en la verificación de antecedentes, sino también en la capacitación continua de los cuidadores. Ofrecer cursos o talleres sobre técnicas de cuidado, manejo de situaciones de emergencia y habilidades interpersonales podría asegurar que los cuidadores estén bien preparados para satisfacer las necesidades de los usuarios, lo cual aumentará la calidad del servicio y la satisfacción de las familias.
- **Desarrollar Estrategias de Marketing Digital Localizadas:** Para alcanzar el público objetivo en el municipio de San Salvador Centro, es clave utilizar estrategias de marketing digital que se alineen con las características y necesidades de la comunidad local. Campañas en redes sociales, colaboraciones con instituciones locales de salud y eventos comunitarios pueden ayudar a generar confianza y atraer usuarios. Además, ofrecer promociones o descuentos en servicios iniciales podría incentivar a las familias a probar la plataforma.
- **Fomentar la Transparencia con un Sistema de Calificación y Recomendaciones:** Establecer un sistema de calificaciones y comentarios transparentes permitirá a las familias tomar decisiones informadas y promoverá la competencia sana entre los cuidadores. Además, se podrían incluir testimonios y recomendaciones de familias que hayan tenido experiencias positivas con la plataforma. La transparencia y la retroalimentación constante serán claves para generar confianza a largo plazo entre los usuarios y mantener la integridad de HelpyHero.

Conclusiones de Diagnóstico

HelpyHero propone abordar una necesidad significativa en El Salvador para el acceso a servicios de cuidado de alta calidad para ancianos, niños y personas con capacidades especiales. Este proyecto busca crear una plataforma en línea que conecte a los usuarios con proveedores de servicios especializados, facilitando así el acceso a la atención que requieren estos grupos vulnerables y de esa forma sean apoyados.

Para cumplir con este propósito, es crucial segmentar a los diferentes grupos de usuarios y ofrecer servicios adaptados a sus necesidades específicas. La plataforma busca ser intuitiva y accesible, especialmente para aquellos que no están tan familiarizados con la tecnología, garantizando una experiencia de usuario fluida y sin complicaciones.

La calidad y seguridad de los servicios son aspectos fundamentales. Por ello, HelpyHero implementará procesos rigurosos para la verificación y certificación de los proveedores de servicios, asegurando que cumplan con los más altos estándares de cuidado y protección.

En términos de sostenibilidad financiera, el proyecto debe explorar varios modelos de ingresos, como suscripciones, tarifas por transacción o comisiones, para garantizar una viabilidad a largo plazo. Además, formar alianzas estratégicas con organizaciones locales y entidades gubernamentales será esencial para ampliar el alcance de la plataforma y mejorar su efectividad en la conexión entre usuarios y proveedores.

Finalmente, es indispensable cumplir con las regulaciones locales y las leyes de protección de datos para operar de manera legal y ética. Esto ayudará a ganar la confianza de los usuarios y a asegurar que la plataforma funcione dentro de los parámetros legales establecidos.

En resumen, HelpyHero tiene el potencial de transformar el acceso a servicios de cuidado en El Salvador, ofreciendo una solución integral y adaptada a las necesidades de sus usuarios mientras asegura calidad, seguridad y sostenibilidad.

Bibliografía

- Aguerrevere, G. (2020, October 30). *¿Cómo es el trabajo de los cuidadores en América Latina y el Caribe? - Factor Trabajo*. Blog del Banco Interamericano de Desarrollo. Retrieved September 2, 2024, from <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/el-trabajo-de-los-cuidadores-en-america-latina-y-el-caribe/>
- Álvarez, S. (2018). *Protección de Datos Personales en Entornos Digitales*. Editorial Reus.
- Castells, M. (2001). *La era de la información: economía, sociedad y cultura*. Alianza Editorial.
- Castells, M. (2001). *La era de la información: economía, sociedad y cultura*. Alianza Editorial.
- Chiavenato, I. (2007). *Gestión del Talento Humano*. McGraw-Hill.
- Dankhe, G. L. (1986). *The Logic of Social Research*. Prentice-Hall.
- Discapacidad en América Latina y el Caribe, desafíos para las políticas públicas*. (n.d.). CEPAL. Retrieved September 2, 2024, from <https://www.cepal.org/notas/74/Titulares2>
- Estudio sobre la estructura familiar y apoyo en El Salvador*. (2015, 05 01). FUSADES. <https://fusades.org/publicaciones/una-mirada-a-las-familias-salvadorenas>
- Fernández, M. (2016). *Servicios de Cuidado Infantil: Desafíos y Oportunidades*. Editorial Médica Panamericana.
- García, J. (2014). *La Tutoría como Herramienta Educativa*. Editorial Síntesis.

Gómez Urrego, R. (2018). *Modelos de Negocio Peer-to-Peer: Innovación y Regulación*. Editorial Universidad EAFIT.

Gutiérrez, M. (2013). *Geolocalización en Marketing: Herramientas y Estrategias*. Pearson Educación.

Hernández, R., & Fernández, C. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.

Higuerey, E. (2019, June 1). *¿Qué es el comercio electrónico y cuáles son sus ventajas?* Rock Content. Retrieved September 2, 2024, from Comercio electrónico: conoce todo sobre este modelo de negocios y cuáles son sus ventajas

Kerlinger, F. N. (2002). *investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales*. McGraw-Hill.

Kotler, P. (2017). *Marketing 4.0: Del Tradicional al Digital*. LID Editorial.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Dirección de Marketing*. Pearson Educación.

Laudon, K., & Traver, C. (2017). *Comercio Electrónico*. Pearson Educación.

Morville, P. (2004). *User Experience Design*. O'Reilly Media.

Osterwalder, A. & Pigneur, Y. (2010). *Generación de Modelos de Negocio*. Deusto.

Pérez, R. (2015). *Cuidado de Ancianos: Un Enfoque Integral*. Editorial Médica Panamericana.

Population ages 65 and above (% of total population) - El Salvador. (n.d.). WorldBank. Retrieved Agosto 25, 2024, from <https://data.worldbank.org/indicator/SP.POP.65UP.TO.ZS?locations=SV>

Proyecciones de población en El Salvador. (2022, June 15). Oficina Nacional de Estadística y Censos. Retrieved September 2, 2024, from <https://onec.bcr.gob.sv/servicios/proyecciones-y-estimaciones-de-poblacion-nacional-y-departamental/>

Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación.

Ryan, D. (2016). *Marketing Digital: Estrategias, Herramientas y Casos de Éxito*. Anaya Multimedia.

Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.

Sistemas de Cuidado Integral en América Latina y el Caribe. (2023, February 2). Banco Mundial. Retrieved September 2, 2024, from <https://www.bancomundial.org/es/events/2023/01/27/sistemas-de-cuidado-integral-en-america-latina-y-el-caribe>

Solano, A., & Gil, j. (2020, Diciembre 22). *Guía definitiva de Social Media Analytics*. TrustRadius. <https://media.trustradius.com/product-downloadables/DV/59/VWL4JUTNHWP1.pdf>

Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1992). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: La búsqueda de significados*. Paidós.

Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.

Anexos

Encuesta a potenciales usuarios:



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE MERCADEO INTERNACIONAL

Sección 1 de 6

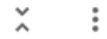
Encuesta para Usuarios Potenciales de la Plataforma HelpyHero

B *I* U ↻ ✕

El objetivo de esta encuesta es identificar y comprender las necesidades, preferencias y expectativas de los usuarios potenciales de la plataforma HelpyHero; que busca brindar servicios de cuidado para niños, adolescentes y adultos mayores, como también de tutoría para sus usuarios potenciales. A través de esta recolección de datos, se busca obtener información relevante que permita adaptar la oferta de servicios, optimizar la experiencia del usuario y asegurar que la plataforma cumpla con las expectativas de quienes buscan soluciones confiables y accesibles en el área de San Salvador.

Instrucciones: Agradecemos su participación en esta encuesta. Sus respuestas nos ayudarán a desarrollar una plataforma que satisfaga mejor sus necesidades. Esta encuesta está dirigida a personas que podrían utilizar los servicios de la plataforma HelpyHero, que conecta a cuidadores y tutores con familias y personas que necesitan estos servicios. Todas sus respuestas serán confidenciales.

Datos Demográficos



Descripción (opcional)

¿Cuál es su edad? *

- 18-28 años
- 29-39 años
- 40-50 años
- 51-61 años
- 62 ó más

¿En qué distrito de San Salvador Centro reside? *

- Ayutuxtepeque
- Ciudad Delgado
- Cuscatancingo
- Mejicanos
- San Salvador
- Otros:

Necesidad de Servicios



Descripción (opcional)

1. ¿Actualmente requiere servicios de cuidado para alguna de las siguientes personas? *
(Seleccione todas las opciones que apliquen)

- Niño(a)
- Anciano(a)
- Persona con capacidades especiales
- No necesito estos servicios

2. ¿Le interesaría contratar servicios de tutoría para sus hijos/familiar en educación básica? *

- Sí
- No
- No tengo hijos/familiar en edad escolar o que requieran de un tutor

3. ¿Por qué medio usted contrata este tipo de servicios? *

Seleccione la cantidad de respuestas que considere

- Página Web
- Redes Sociales
- Agencia de servicios de cuidado o tutorías
- Referidos

4. ¿Con qué frecuencia necesita servicios de cuidado/tutoría? *

Seleccione la cantidad de respuestas que considere

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensualmente
- Solo en emergencias

5. ¿En qué horarios generalmente necesitaría de estos servicios? *

Seleccione la cantidad de respuestas que considere

- Mañana (6:00 am - 12:00 pm)
- Tarde (12:00 pm - 6:00 pm)
- Noche (6:00 pm - 10:00 pm)
- Variado según la necesidad

3. Preferencias sobre el Servicio.



Descripción (opcional)

6. ¿Qué tan importante es para usted que el cuidador o tutor tenga certificaciones o credenciales verificadas? *

- Muy importante
- Importante
- Poco importante
- No es importante

7. ¿Estaría dispuesto a contratar un cuidador o tutor a través de una plataforma? *

- Sí
- No

Explique su respuesta a la pregunta anterior *

Texto de respuesta largo

4. Uso de la Plataforma.



Descripción (opcional)

8. ¿Qué tan fácil le resulta utilizar plataformas en línea para realizar compras o contratar servicios? *

- Muy fácil
- Fácil
- Difícil
- Muy difícil

9. ¿Qué tan seguro se sentiría utilizando una plataforma en línea para contratar servicios de cuidado o tutoría? *

- Muy seguro
- Seguro
- Poco seguro
- Nada seguro

10. ¿Considera que es importante la inclusión de una opción de atención al cliente en tiempo real (chat o llamada) en la plataforma? *

- Sí
- No

5. Comentarios Adicionales



Descripción (opcional)

11. ¿Hay alguna preocupación específica que tenga sobre el uso de una plataforma como HelpyHero? *

Texto de respuesta largo

12. ¿Qué opciones le gustaría encontrar en una plataforma digital que ofrezca servicios de cuidado y tutoría? *

Seleccione la cantidad de respuestas que considere

- Cuidado de niños y adulto mayor
- Cuidado de niños y adulto mayor con un profesional,
- Tutor académico de educación básica
- Tutor académico especializado en educación básica.
- Otros:

Guía de entrevista:



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE MERCADEO INTERNACIONAL



El objetivo de esta entrevista es explorar y comprender las expectativas, necesidades y preocupaciones de los profesionales que potencialmente podrían ofrecer servicios de cuidado para niños adolescentes y adultos mayores y servicios de tutoría en la plataforma HelpyHero. A través de esta recopilación de información, se busca obtener una visión clara sobre los factores que facilitan su integración en la plataforma, las condiciones que consideran esenciales para su desempeño y los aspectos que valoran en términos de seguridad y eficiencia, con el fin de garantizar una experiencia de usuario satisfactoria y una colaboración efectiva.

La siguiente entrevista forma parte de la investigación para el desarrollo del Modelo de Negocio Digital HelpyHero, La cual es una nueva plataforma que tiene como objetivo conectar a cuidadores y tutores con familias que necesitan estos servicios.

Instrucciones: Gracias por participar en esta encuesta. Sus respuestas nos ayudarán a diseñar una plataforma online que apoye mejor a los cuidadores y tutores que desean ofrecer sus servicios a través de HelpyHero. Esta encuesta está dirigida a personas interesadas en ofrecer servicios de cuidado o tutoría. Todas sus respuestas serán confidenciales y son con fines académicos.

Fecha: ____/____/____

Hora: ____: ____

Lugar:

Tema: "Diseño de Modelo de Negocio Digital: "HELPHYHERO"

Datos del Entrevistado

Nombre:

Edad: _____ Sexo: _____ Municipio: _____

Profesión: _____

A. Experiencia y Habilidades

Preguntas

Respuestas

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando como cuidador o tutor? ¿Cómo ha sido su experiencia hasta ahora?	
<i>Posible pregunta de seguimiento:</i>	
¿Qué es lo que más le gusta de su trabajo? ¿Y lo que menos le gusta?	
2. ¿Qué tipo de servicios ha ofrecido más frecuentemente? (Por ejemplo, cuidado de niños, ancianos, personas con capacidades especiales, tutoría en ciertas materias)	
<i>Posible pregunta de seguimiento:</i>	
¿Hay algún servicio que le gustaría ofrecer pero que aún no ha tenido la oportunidad?	
3. ¿Tiene alguna certificación o capacitación especial relacionada con su trabajo? ¿Cómo cree que esto afecta la calidad del servicio que brinda?	
<i>Posible pregunta de seguimiento:</i>	
¿Considera importante obtener más certificaciones en el futuro?	
¿Por cuál le contactan más? O ¿Qué medio prefiere?	
<i>Posible pregunta de seguimiento:</i>	
¿Por cuál le contactan más? O ¿Qué medio prefiere?	
B. Disponibilidad y Preferencias	
5. ¿Cuál es su disponibilidad habitual para ofrecer servicios de cuidado o tutoría? ¿Prefiere trabajar en horarios	

específicos?	
<i>Posible pregunta de seguimiento:</i>	
¿Estaría dispuesto a trabajar en situaciones de emergencia o a corto plazo?	
6 ¿Qué tan flexible es en cuanto a las tarifas que cobra por sus servicios? ¿Consideraría ajustar sus precios según las necesidades de los clientes o la frecuencia del servicio?	
<i>Posible pregunta de seguimiento:</i>	
¿Qué factores considera al establecer sus tarifas?	
C. Uso de Tecnología y Plataformas	
7. ¿Ha utilizado anteriormente alguna plataforma en línea para encontrar clientes o gestionar su trabajo? ¿Cuál fue su experiencia?	
<i>Posible pregunta de seguimiento:</i>	
¿Qué aspectos de esas plataformas le resultaron más útiles o desafiantes? O ¿Qué tan cómodo se siente utilizando herramientas tecnológicas, como aplicaciones o sitios web, para gestionar su trabajo diario?	
D. Seguridad y Confianza	
8. ¿Qué tan seguro se sentiría al usar una plataforma como HelpyHero para encontrar y gestionar clientes? ¿Hay algo que podría hacer la plataforma para aumentar su confianza?	

<i>Posible pregunta de seguimiento:</i>	
¿Ha tenido alguna experiencia negativa en el pasado que afecte su percepción de la seguridad en línea?	
E. Opinión General y Sugerencias	
9. Si pudiera cambiar algo sobre la forma en que encuentra y gestiona clientes actualmente, ¿qué sería?	
<i>Posible pregunta de seguimiento:</i>	
¿Cómo cree que esa mejora impactaría en su eficiencia o satisfacción laboral?	
F. Cierre	
10. ¿Hay algo más que le gustaría añadir o alguna otra sugerencia que desee compartir?	
Entrevistado por: _____	

Revisión de identidad de marca CNR

Confirmación de CNR de que no hay un negocio registrado con el nombre de HelpyHero



FORMULARIO DE CONSTITUCIÓN DE SOCIEDAD S.A.S.

I. ***Denominación:** _____

Abreviatura: _____
(Debe ir seguida de las palabras Sociedad por Acciones Simplificada o en su defecto Sociedad por Acciones Simplificada de Capital Variable y su abreviatura S.A.S. o de S.A.S. DE C.V., según aplique).

II. **Duración:** _____ (En caso que no se establezca esa se entenderá que se trata de un período indeterminado).

III. **Domicilio social:** Departamento _____ Municipio _____ (En caso que no se establezca el domicilio se entenderá que es del Municipio de San Salvador Centro, Departamento de San Salvador).

IV. ***Nacionalidad:** Salvadoreña.

V. ***Finalidad social:** _____

(En caso no se establezca una finalidad específica se entenderá que pueden realizar cualquier actividad lícita)

VI. ***Capital social:** _____ ***Capital Mínimo:** _____
(*Aplica al régimen de capital variable)

VII. ***Número de acciones:** _____ ***Valor de las acciones:** _____ (debe ser múltiplo de \$1.00)

VIII. **Clases y series de acciones (si hubiere):** _____

IX. ***Capital pagado:** _____ ***Forma de pago:** _____
(En caso de pagarse en el acto de constitución).

(La presente hoja puede ser reproducida las veces que sea necesaria, según la cantidad de accionistas)

X. *Información del o los accionistas:

Representantes de accionistas

▪ Cuando actúe en representación de persona natural

N°	Datos del Representante				
	Nombres	Apellidos	Tipo de documento de identidad	N° de documento de identidad	NIT en el caso de extranjero
	Domicilio	Nacionalidad	Profesión u oficio	Edad	Género
	Calidad en la que actúa	Antecedente (si aplica)	Datos del representado		
			Nombres	Apellidos	Edad
	Género	Tipo y Número de documento de identificación	NIT (si aplica)	Domicilio	Nacionalidad
	N° de acciones suscritas	Monto pagado s (en su caso):	Plazo del pago:	Forma de pago:	Clase y serie de acciones (si aplica)

▪ Cuando actúe en representación de persona jurídica

N°	Datos del Representante				
	Nombres	Apellidos	Tipo de documento de identidad	N° de documento de identidad	NIT en el caso de extranjero
	Domicilio	Nacionalidad	Profesión u oficio	Edad	Género
	Calidad en la que actúa	Denominación		Abreviatura	
		Tipo de persona jurídica	NIT	Nacionalidad	Domicilio
	N° de acciones suscritas	Monto pagado s (en su caso):	Plazo del pago:	Forma de pago:	Clase y serie de acciones (si aplica)

(La presente hoja puede ser reproducida las veces que sea necesaria, según la cantidad de accionistas)

(La presente hoja puede ser reproducida las veces que sea necesaria, según la cantidad de accionistas)

Accionistas actuando en calidad personal

N°	Nombres	Apellidos	Tipo de documento de identidad	N° de documento de identidad	NT en el caso de extranjero
	Domicilio	Nacionalidad	Profesión u oficio	Edad	Género
	N° de acciones suscritas	Monto pagado \$ (cuando aplique):	Plazo del pago, (cuando aplique):	Forma de pago:	Clase y serie de acciones, (cuando aplique):

N°	Nombres	Apellidos	Tipo de documento de identidad	N° de documento de identidad	NT en el caso de extranjero
	Domicilio	Nacionalidad	Profesión u oficio	Edad	Género
	N° de acciones suscritas	Monto pagado \$ (cuando aplique):	Plazo del pago, (cuando aplique):	Forma de pago:	Clase y serie de acciones, (cuando aplique):

N°	Nombres	Apellidos	Tipo de documento de identidad	N° de documento de identidad	NT en el caso de extranjero
	Domicilio	Nacionalidad	Profesión u oficio	Edad	Género
	N° de acciones suscritas	Monto pagado \$ (cuando aplique):	Plazo del pago, (cuando aplique):	Forma de pago:	Clase y serie de acciones, (cuando aplique):

(La presente hoja puede ser reproducida las veces que sea necesaria, según la cantidad de accionistas)

XI. Derechos especiales a los accionistas minoritarios (cuando aplique): _____

XII. *Estructura Orgánica:

Junta General de Accionistas

Accionista único

Facultades: _____

(Si no se consignan facultades y obligaciones se aplicarán todas las funciones previstas en el Código de Comercio para las sociedades anónimas).

XIII. * Régimen de administración:

<input type="checkbox"/> Junta Directiva. Cargos: _____ _____	N° Propietarios _____ N° Suplentes _____
<input type="checkbox"/> Administrador único propietario y suplente.	
<input type="checkbox"/> Administrador unipersonal.	
<input type="checkbox"/> Otro tipo de administración. Cargos: _____ _____	N° Propietarios _____ N° Suplentes _____

Período: _____ (en caso no se determine, será de forma indefinida).

Representación Legal: _____ (cargo de la administración).

Conjunta _____ Separadamente _____ (cuando aplique)

Facultades y obligaciones de los miembros de la administración: _____

(si no se consignan facultades y obligaciones se aplicarán todas las funciones previstas en el Código de Comercio para las sociedades anónimas)

(La presente hoja puede ser reproducida las veces que sea necesaria, según los miembros de la administración)

XIV. Personas que conformarán la administración:

N°	Nombres	Apellidos	Tipo de documento de identidad	N° de documento de identidad	NIT en el caso de extranjero
	Domicilio	Nacionalidad	Profesión u oficio	Edad	Género
	Cargo	Representante Legal sí/no	Facultades y Obligaciones		

N°	Nombres	Apellidos	Tipo de documento de identidad	N° de documento de identidad	NIT en el caso de extranjero
	Domicilio	Nacionalidad	Profesión u oficio	Edad	Género
	Cargo	Representante Legal sí/no	Facultades y Obligaciones		

N°	Nombres	Apellidos	Tipo de documento de identidad	N° de documento de identidad	NIT en el caso de extranjero
	Domicilio	Nacionalidad	Profesión u oficio	Edad	Género
	Cargo	Representante Legal sí/no	Facultades y Obligaciones		

(La presente hoja puede ser reproducida las veces que sea necesaria, según los miembros de la administración)

XV. Causales de exclusión de accionistas (en su caso): _____

XVI. Manera de hacer la distribución de utilidades y, en su caso, la aplicación de pérdidas, entre los accionistas (en su caso):

XVII. Modo de constituir reservas (en su caso): _____

XVIII. Libros Sociales (en su caso): _____

XIX. Persona designada autorizada para ejecutar los actos de la Junta General de Accionistas o accionista único frente al Registro de Comercio (en su caso):

Primer nombre	Otros nombres	Primer apellido	Otros apellidos	Tipo de documento de identidad
N° de documento de identidad	NIT en el caso de extranjero	Domicilio	Nacionalidad	Profesión u oficio
Edad	Género	Facultades y obligaciones		

XX. Cualquiera otra disposición que los socios o accionistas consideren pertinente y que no fuere en contrario a lo dispuesto por este Código y las leyes de la República de El Salvador:

XXI. Resolución de Conflictos: _____

XXII. *Datos de Matriculación de Empresa y registro local, sucursal o agencia.

*Nombre de la Empresa: _____

*Naturaleza económica:

Comercial	<input type="checkbox"/>	Servicio	<input type="checkbox"/>	Industrial	<input type="checkbox"/>	Inversión	<input type="checkbox"/>
Construcción	<input type="checkbox"/>	Agrícola	<input type="checkbox"/>	Transporte	<input type="checkbox"/>	Otras especifique	<input type="checkbox"/>

*Actividad económica: _____

*Dirección principal de la empresa: _____

*Activo: \$ _____ (Dólares de los Estados Unidos de América)

Otros Locales

- Datos de local, sucursal o agencia N° _____ (cuando aplique).

*Nombre: _____

*Naturaleza económica:

Comercial	<input type="checkbox"/>	Servicio	<input type="checkbox"/>	Industrial	<input type="checkbox"/>	Inversión	<input type="checkbox"/>
Construcción	<input type="checkbox"/>	Agrícola	<input type="checkbox"/>	Transporte	<input type="checkbox"/>	Otras especifique	<input type="checkbox"/>

*Actividad económica: _____

*Dirección del local: _____

(La presente hoja puede ser reproducida las veces que sea necesaria)

- Datos de local, sucursal o agencia N° _____ (cuando aplique).

*Nombre: _____

*Naturaleza económica:

Comercial	<input type="checkbox"/>	Servicio	<input type="checkbox"/>	Industrial	<input type="checkbox"/>	Inversión	<input type="checkbox"/>
Construcción	<input type="checkbox"/>	Agrícola	<input type="checkbox"/>	Transporte	<input type="checkbox"/>	Otras especifique	<input type="checkbox"/>

*Actividad económica: _____

*Dirección del local: _____

- Datos de local, sucursal o agencia N° _____ (cuando aplique).

*Nombre: _____

*Naturaleza económica:

Comercial	<input type="checkbox"/>	Servicio	<input type="checkbox"/>	Industrial	<input type="checkbox"/>	Inversión	<input type="checkbox"/>
Construcción	<input type="checkbox"/>	Agrícola	<input type="checkbox"/>	Transporte	<input type="checkbox"/>	Otras especifique	<input type="checkbox"/>

*Actividad económica: _____

*Dirección del local: _____

- Datos de local, sucursal o agencia N° _____ (cuando aplique).

*Nombre: _____

*Naturaleza económica:

Comercial	<input type="checkbox"/>	Servicio	<input type="checkbox"/>	Industrial	<input type="checkbox"/>	Inversión	<input type="checkbox"/>
Construcción	<input type="checkbox"/>	Agrícola	<input type="checkbox"/>	Transporte	<input type="checkbox"/>	Otras especifique	<input type="checkbox"/>

*Actividad económica: _____

*Dirección del local: _____

(La presente hoja puede ser reproducida las veces que sea necesaria)

XXIII. *Declaró o declaramos bajo juramento que la información proporcionada es veraz.

XXIV. *Medios de notificación. Correo electrónico _____ Teléfono _____

XXV. *Firma de los accionistas/Representantes de accionistas: _____ ; _____ ;
_____ ; _____ ; _____ ;
_____ ; _____ ; _____ ; _____ ;

*Lugar: _____ Fecha: _____

En cumplimiento al artículo 100 del Código Municipal, debe adjuntar la solvencia municipal del domicilio de la sociedad.

Personas jurídicas extranjeras debe anexar copia de los documentos que acrediten la existencia de la sociedad en su país de origen. A las personas que ostenten la representación legal, no se requerirá si la personería ya se encuentra inscrita en el Registro de Comercio, lo mismo aplica a los que actúen a través de apoderado, representante legal o ejecutor especial.