

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



TRABAJO DE GRADO DE LICENCIATURA EN MODALIDAD DE  
ESPECIALIZACIÓN: MODELOS DE NEGOCIOS DIGITALES

**DISEÑO DE MODELO DE NEGOCIO DIGITAL: “Xpert4All”**

**PRESENTADO POR:**

**CÓDIGO**

DELMY LORENA DE LA CRUZ GALICIA	L10805EL-2017
JUAN CARLOS GUZMÁN CRUZ	L10805EL-2017
MARIO ALBERTO GUARDADO ROMERO	L10805EL-2017

**JULIO 2025**

CIUDAD UNIVERSITARIA DR. FABIO CASTILLO FIGUEROA.

SAN SALVADOR,

EL SALVADOR,

CENTROAMÉRICA

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

RECTOR: MSC. JUAN ROSA QUINTANILLA  
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. EVELYN BEATRIZ FARFÁN MATA  
SECRETARIO GENERAL: LIC. PEDRO ROSALÍO ESCOBAR CASTANEDA

## **FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

DECANA: LICDA. CELINA AMAYA DE CALDERÓN  
SECRETARIO: LIC. JUAN PABLO MARÍN  
COORDINADOR GENERAL DE MAF. LIC. RONALD EDGARDO GÁLVEZ RIVERA  
PROCESOS DE GRADO:

## **ESCUELA DE MERCADEO INTERNACIONAL**

COORDINADOR DE ESCUELA: LIC MIGUEL ERNESTO CASTAÑEDA PINEDA  
COORDINADOR DE PROCESOS DE GRADO DE LA ESCUELA: MSC. LUIS ALBERTO BARRERA CRUZ  
DOCENTE ASESOR: LIC. RAMÓN EDUARDO CASTRO MARIONA  
TRIBUNAL EVALUADOR: LICDA. GABRIELA ROSEMARY HERNÁNDEZ  
ANZORA  
LIC. NESTOR ENRIQUE ROMERO  
HERNÁNDEZ

**JULIO 2025**

SAN SALVADOR,

EL SALVADOR,

CENTROAMÉRICA

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios las gracias primeramente por haberme permitido llegar hasta donde estoy, quiero dedicar este triunfo a mi madre Gladis Galicia y mi padre Neftalí de la Cruz y darle las gracias infinitamente por haberme brindado su apoyo incondicional hasta el último momento, a mis 6 hermanos, amigos y compañeros de trabajo que han sido parte de todo este proceso, y así también gracias a cada uno de los docentes que formaron parte de nuestro aprendizaje durante nuestra carrera.

### **Delmy Lorena De La Cruz Galicia**

Agradezco a Dios por haberme guiado a lo largo de mi carrera, por haber sido mi fuerza para continuar a pesar de las dificultades que se me presentaron. Le doy gracias a mis padres José y Tomasa por haberme apoyado en todo el camino y siempre dándome aliento a seguir mis estudios y ser un profesional, gracias a los valores inculcados en el transcurso de mi vida y sobre todo por ser unas personas humildes que se sacrificaron para que mi persona esté donde esté en mi proceso de graduación. Doy un espacio para mi pareja sentimental que ha sido una persona que me ha apoyado, me ha dado aliento y fuerzas para seguir y culminar mis estudios, esto no sería así sin el empuje que me brindó día con día para finalizar mi carrera.

### **Mario Alberto Guardado Romero**

Agradezco a Jesús por ser mi guía, la luz en mi camino, a mi amada esposa Analeydi, por estar a mi lado siempre, en cada triunfo familiar y profesional. Dedico este título a mi hija Ariana, la alegría de mi corazón, que sirva de motivación para conseguir sus sueños, lo único que se necesita es enfocarse, prepararse, y nunca rendirse. A mi madre Coralia, por sentar las bases y principios de vida, por poner su corazón en nuestra crianza, a mi padre Raymundo que ha demostrado ser un guerrero, a mis queridos hermanos Marleny y Raymundo, que hemos estado juntos siempre, y a mis compañeros Lorena y Mario, que logramos convertirnos en un gran equipo de trabajo.

### **Juan Carlos Guzmán Cruz**

## ÍNDICE

<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>	<b>I</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>II</b>
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
<b>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
1.1.1 Antecedentes	1
1.1.2 Descripción	3
1.1.3 Formulación	5
<b>1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>7</b>
1.2.1 Geográfico y temporal	7
1.2.2 Delimitación teórica	8
<b>1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>9</b>
<b>1.4 OBJETIVOS</b>	<b>11</b>
1.4.1 Objetivo general	11
1.4.2 Objetivos específicos	11
<b>1.5 MARCO TEÓRICO</b>	<b>12</b>
1.5.1 Histórico	12
1.5.2 Conceptual	13
1.5.3 Marco legal	16
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>19</b>
<b>2.1 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>19</b>
2.1.1 Descripción general	19
2.1.2 Método	19
2.1.3 Enfoque de investigación	20
2.1.4 Universo	20
2.1.5 Población	20
2.1.6 Muestra	20

2.1.7 Técnicas de investigación	22
2.1.8 Instrumento de investigación	22
2.1.9 Presentación de resultados	22
<b>2.2 DIAGNÓSTICO</b>	<b>24</b>
2.2.1 Análisis de las cinco fuerzas de Michael Porter	25
2.2.2 Desarrollo de PEST	32
<b>2.3 CONCLUSIONES DEL DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN</b>	<b>34</b>
<b>CAPÍTULO III: PROPUESTA DEL PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>38</b>
<b>3.1 DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO</b>	<b>38</b>
3.1.1 Nombre del negocio	38
3.1.2 Información general del negocio.	39
<b>3.2 MARCO ESTRATÉGICO</b>	<b>40</b>
3.2.1 Misión	40
3.2.2 Visión	41
3.2.3 Valores	41
3.2.4 Objetivos	41
3.2.5 Metas	42
<b>3.3 DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	<b>42</b>
3.3.1 Prototipos / descripción general	42
3.3.2 Página de inicio	43
3.3.3 Página de servicios	45
3.3.4 Perfiles de profesionales	46
3.3.5 Sistema de calificación y reseñas	48
3.3.6 Proceso de reserva	49
3.3.7 Área de cliente (Dashboard)	53
3.3.8 Soporte y chat en vivo	56
3.3.9 Optimización para móviles	57
3.3.10 Sistema de seguridad	57

<b>3.4 VENTAJA COMPETITIVA</b>	<b>58</b>
3.4.1 Diferenciación de la plataforma	58
<b>3.5 PLAN ORGANIZACIONAL</b>	<b>63</b>
3.5.1 Propósito del plan organizacional	63
3.5.2 Estructura organizativa de la empresa.	63
3.5.3 Administración y finanzas	65
3.5.4 Marketing y ventas	66
3.5.5 Organización de gestión y recursos humanos	66
3.5.6 Proceso administrativo	69
3.5.7 Identificación y características del talento humano	71
3.5.8 Características clave del personal	71
3.5.9 Estructura de capacitación	75
<b>3.6 PLAN DE MERCADEO</b>	<b>75</b>
3.6.1 Objetivos del plan de mercadeo	75
3.6.2 Resultados de la investigación de mercadeo	76
3.6.3 Marketing mix	78
3.6.4 Marketing mix digital	80
3.6.5 Estrategias del marketing mix digital	81
3.6.6 Indicadores de medición del plan de mercadeo	81
<b>3.7 PLAN DE VENTAS</b>	<b>82</b>
3.7.1 Objetivos del plan de ventas	82
3.7.2 Estrategias de ventas	83
3.7.3 Proyección de ventas	85
3.7.4 Indicadores de medición del plan de ventas	87
<b>3.8 PLAN FINANCIERO</b>	<b>87</b>
3.8.1 Objetivos del plan financiero	87
3.8.2 Plan de inversión	88
3.8.3 Estructura de costos	89
3.8.4 Justificación de costos y financiamiento	90
3.8.5 Proyección en la estructura de costos.	91

3.8.6	Análisis de rentabilidad y punto de equilibrio	91
3.8.7	Indicadores financieros	93
<b>3.9</b>	<b>PLAN DE TRABAJO</b>	<b>94</b>
3.9.1	Objetivos del plan de trabajo	94
3.9.2	Estrategias y actividades por área del plan de trabajo	95
3.9.3	Indicadores para monitoreo del plan de trabajo	96
3.9.4	Gestión de riesgos	97
3.9.5	Expansión regional	97
3.9.6	Cronograma de actividades	98
3.9.7	Herramientas de seguimiento.	99
<b>3.10</b>	<b>INDICADORES DE MEDICIÓN</b>	<b>99</b>
3.10.1	Indicadores del plan organizacional	100
3.10.2	Indicadores del plan de mercadeo	100
3.10.3	Indicadores del plan de ventas	101
3.10.4	Indicadores del plan financiero	101
	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>102</b>
	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>103</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>104</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>107</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Las 5 Fuerzas De Michael Porter	26
Tabla 2: Comparación Con Métodos Tradicionales Y Competidores	60
Tabla 3: Benchmarking Comparativo Para Xpert4ll	60
Tabla 4: Estrategias Del Marketing Mix Digital	81
Tabla 5: Presupuesto De Marketing Anual De “Xpert4all”	82
Tabla 6: Crecimiento De Usuarios En La Plataforma De Xpert4all	85
Tabla 7: Proyección De Venta Año 1; Xpert4all	86
Tabla 8: Proyecciones De Ventas En dólares Para Xpert4all	86
Tabla 9: Rubros De Inversión Xpert4all	89
Tabla 10: Costos Y Gastos De Ventas Fijos	90
Tabla 11: Análisis Del Proyecto Y Razones Financieras	92
Tabla 12: Estrategias Y Actividades Por Área Del Plan De Trabajo	95
Tabla 13: Cronograma De Actividades Del Plan De Trabajo	98
Tabla 14: Diagrama De Gantt	98
Tabla 15: Indicadores De Medición	100
Tabla 16: Indicadores De Medición Del Plan De Mercadeo	100
Tabla 17: Indicadores Del Plan De Ventas	101
Tabla 18: Indicadores Del Plan Financiero	101
Tabla 19: Distribución Por Sexo De Los Encuestados	110
Tabla 20: Lugar De Residencia De Los Encuestados	111
Tabla 21: Rango De Ingresos De Los Encuestados	111

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Esquema Representativo De Las 5 Fuerzas De Porter	25
Ilustración 2: Análisis Pest Xpert4all	34
Ilustración 3: Logo Minimalista Xpert4all	38
Ilustración 4: Página De Inicio Www.Xprt4all.Xyz	44
Ilustración 5: Búsqueda Simplificada	45
Ilustración 6: Categoría De Servicios	46
Ilustración 7: Elección Del Profesional	47
Ilustración 8: Galería De Proyectos	48
Ilustración 9: Opiniones Y Valoraciones	49
Ilustración 10: Inicio De Comunicación	50
Ilustración 11: Calendario De Disponibilidad Para Los Usuarios	51
Ilustración 12: Flujo De Reserva De Xpert4all	52
Ilustración 13: Dashboard De Xpert4all	54
Ilustración 14: Dashboard De Xpert4all	57

Ilustración 15: Organigrama Institucional De Xpert4all	64
Ilustración 16: Resultados De La Investigación De Mercado De Xpert4all	76
Ilustración 17: Buyer Persona De Xpert4all, jefes De Hogar	77
Ilustración 18: Servicios Técnicos De Xpert4all	78
Ilustración 19: Automatización Del Embudo De Ventas Xpert4all	84
Ilustración 20: Distribución Por Sexo De Los Encuestados	110
Ilustración 21: Recuento De Los jefes De Hogar	111
Ilustración 22: Frecuencia De Solicitud De Servicios Técnicos	112
Ilustración 23: Método De Contratación	112
Ilustración 24: Redes Sociales Que Utilizan	113
Ilustración 25: Medio De Comunicación Más Utilizado	113
Ilustración 26: Medición De La Importancia De La Plataforma	114
Ilustración 27: Características De La Plataforma	114
Ilustración 28: Utilización De La Plataforma	115
Ilustración 29: Disposición De Pago Por La Plataforma	115
Ilustración 30: Características Que Generan Confianza	116
Ilustración 31: Mejora De Las Plataformas Digitales	119
Ilustración 32: Plataforma Más Utilizada	119
Ilustración 33: Importancia De Plataforma En La Vida	120
Ilustración 34: Servicios De Plataformas Existentes	120
Ilustración 35: Experiencias En Plataformas Digitales	121
Ilustración 36: Evolución De Las Plataformas Para El Futuro	121
Ilustración 37: Implicaciones Éticas Y Sociales En El Uso De Plataformas Digitales	122
Ilustración 38: Inconvenientes En Plataformas Al Contratar Servicios	122
Ilustración 39: Funciones Deseadas En Plataformas Digitales De Servicio	123
Ilustración 40: Confianza Y Credibilidad De Plataformas Digitales	123
Ilustración 41: Fotografías De Levantamiento De Información (Entrevista)	124

## RESUMEN EJECUTIVO

Los modelos de negocio digitales han cambiado de manera significativa la forma en la que se contratan y adquieren productos y servicios. Las personas que ofrecen oficios técnicos como la albañilería, fontanería, electricidad, etc. de manera tradicional, continúan mostrando cierta resistencia a adoptar nuevas tecnologías. En ese contexto, nace la propuesta llamada “Xpert4All” que es un sitio web que se centra específicamente en estos sectores, reuniendo a proveedores de servicios y a los consumidores que necesitan estos servicios en un mismo lugar. La plataforma tiene como objetivo facilitar el acceso y por el lado de los expertos ofrecer estas soluciones al mercado, logrando un enfoque moderno a través de un proceso simple, donde se contraten estos servicios de una forma segura para los consumidores y también para los proveedores. El planteamiento del problema enfatiza que el acceso a los oficios técnicos históricamente ha sido limitado, ya que a menudo se consiguen a través de redes sociales y de recomendaciones personales. Estos oficios han sido importantes para el desarrollo comunitario a lo largo de los años, pero el acceso a profesionales confiables ha sido informal y sin contar que hacen falta los medios para evaluar la calidad del servicio. En cuanto a la metodología de la investigación, de enfoque mixto, que lleva la investigación de lo general a lo específico; es decir, recopila datos cuantitativos y a la vez recopila valor al permitir evaluar de manera más precisa los supuestos oferentes y demandantes de estos servicios. La presente investigación requirió el uso de la fórmula de Anderson vinculada a poblaciones desconocidas. Por lo tanto, fue necesario encuestar a 384 personas y se realizaron 5 entrevistas directas para obtener los datos necesarios para desarrollar estrategias comerciales. Se utilizaron herramientas de diagnóstico como las 5 fuerzas de Porter que indican tanto aspectos positivos como negativos a ser enfatizados durante el desarrollo del proyecto. También se propuso un plan de mercadeo utilizando el Marketing Mix digital para encaminar los objetivos del proyecto. Se propuso diferentes planes para la organización efectiva del proyecto dentro de los cuales podemos resaltar el plan organizacional, de ventas, financieros y de control. Finalmente, se realizan conclusiones relevantes que deberían asegurar el cumplimiento y la satisfacción fiel de los objetivos propuestos al comienzo de este trabajo.

## INTRODUCCIÓN

Los negocios digitales, han hecho posible lo que físicamente no se puede lograr, no hay espacio físico para tantas tiendas, y no se puede concentrar tantos emprendedores en un solo espacio físico, un cliente tardaría mucho tiempo en poder validar todas las opciones y regularmente se tendría que conformar con la de más fácil acceso, aunque esto implique recibir un mal servicio. En ese sentido los negocios digitales, no solo han mejorado la gestión y operatividad de los negocios establecidos, también han abierto un espacio virtual para millones de emprendedores que carecen de un espacio físico donde pueden ofrecer sus productos y servicios.

Esto se ve reflejado en la economía global ya que, en el 2021, el valor de ventas provenientes de transacciones en línea fue de 4.9 billones de dólares estadounidenses y esto sigue aumentando, lo que sin lugar a dudas demuestra que la adopción de los negocios electrónicos es sin duda un modelo de negocio sostenible que se está convirtiendo en una realidad (Statista, 2023).

De la misma forma que los negocios físicos, tienden a evolucionar y adaptarse a la temporalidad, situación geográfica, leyes y otros elementos necesarios para trabajar en determinado lugar, la transformación digital ha generado un sinfín de nuevos modelos de negocio basados en diferentes tipos de tecnologías y ofrecen productos y servicios de manera más accesible y personalizada. Tomando en cuenta esto, plataformas digitales como Upwork y Fiverr (cf. The Economist, 2016) surgieron en su momento como plataformas claves, llevando a cabo un enlace entre compradores y vendedores enfocados a los FreeLancer. Estos modelos proporcionan un nuevo enfoque a los desafíos tradicionales de oferta y demanda, ya que ayudan a conectar a los proveedores de servicios con los usuarios finales (Smith, 2019, EE. UU).

Pero la mayoría de oficios como albañilería, fontanería, electricidad y mecánica por nombrar algunos, aún dependen en gran medida del boca a boca o de la suerte en encontrar un profesional disponible. Desafortunadamente este rubro está desactualizado, y se convierte en un gran problema ya que no solo estos servicios no son accesibles y son en gran medida invisibles, sino que la calidad de la ejecución disminuye, y también la

confianza que los consumidores depositan en los profesionales decae.

Tomando en cuenta lo anterior, se entiende que surge la necesidad que exista una plataforma donde se puedan encontrar estos servicios de una manera fácil e intuitiva, y que se logre la conexión entre profesionales y consumidores, y que estos últimos logren encontrar un mercado libre donde, con las herramientas necesarias puedan comparar entre todos los oferentes, el servicio que más se apege a sus requerimientos. Basado en un modelo de negocio similar a Fiverr, el sitio web propuesto permitiría la conexión de proveedores de servicios con clientes, pero también tendría un sistema de calificación tipo estrellas o puntos y permitiría la pre-comunicación entre las dos partes para crear un proceso de selección mucho más seguro y protegido (Gómez, 2022, España).

Aquí es donde la perspectiva del modelo de negocio de un sitio web especializado en oficios facilita aún más a los usuarios encontrar un servicio, que normalmente suele ser difícil de encontrar. Al proporcionar calificaciones y reseñas, la plataforma también permitirá a los usuarios evaluar a los proveedores, creando así un entorno competitivo y, en última instancia, mejorando la calidad del servicio.

Una de las características clave consistirá en la comunicación directa entre el cliente y el proveedor, que se prevé sea la clave de una sociedad nueva de mercado de servicios técnicos especializados. (Johnson, 2020, Reino Unido).

En conclusión, el establecimiento de una plataforma digital centralizada adaptada a los oficios técnicos, presenta una tremenda oportunidad para modernizar y profesionalizar esta industria que históricamente ha quedado rezagada en la adopción digital. No solo mejora la experiencia del usuario al proporcionar una plataforma donde se pueden acceder a estos servicios, sino que también fomenta el crecimiento y el ecosistema de los negocios locales y de la economía en su conjunto.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El capítulo I aborda el Planteamiento del Problema. Está relacionado con la falta de accesibilidad y confiabilidad en la contratación de servicios técnicos especializados como albañilería, fontanería, electricidad y mecánica, por ejemplo. Se analiza cómo la dependencia en métodos tradicionales, como las recomendaciones personales, ha limitado la visibilidad de estos profesionales, lo que presenta un reto significativo tanto para consumidores como para proveedores. Este capítulo también expone la necesidad de una solución digital que centralice la oferta de estos servicios, presentando a "Xpert4All" como una plataforma que busca modernizar y profesionalizar este sector, ofreciendo una alternativa segura y confiable para la contratación de oficios técnicos.

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.1 Antecedentes**

Los servicios técnicos especializados como la contratación de albañilería, fontanería, electricidad, y mecánica etc. son actividades muy importantes y necesarias de cualquier persona, familia o empresa. Esto desde la civilización antigua. Estos oficios tradicionalmente fueron transmitidos de generación en generación con acceso mediante recomendaciones, lo cual funcionaba en pequeñas comunidades, pero tenía serias limitaciones de cobertura geográfica, calidad y competitividad (Clark, 2020).

A partir de la revolución industrial en el siglo XVIII, la urbanización y mecanización condujeron a una creciente necesidad de estos servicios. Lamentablemente, la contratación de estos servicios era bastante primitiva. Llegando al siglo XX, la gente encontraba y contactaba a los proveedores de servicios por teléfono y el directorio telefónico se convirtió en un mecanismo imprescindible tanto para oferentes como para consumidores de diferentes disciplinas. Lamentablemente de la misma forma que históricamente se ha revisado no había forma de explorar la calidad de los servicios ofrecidos, ni el profesionalismo de los contratistas que los proporcionaban, hasta el punto de recibir los servicios, lo que se convertía en una aventura. (Aspray, 2017).

El mayor cambio fue con auge de internet y la aparición de alguna plataforma digital. Aproximadamente en los años 2000 surgiría Yelp y Angie's List. Sin embargo, estas plataformas en gran medida centraron su atención en negocios establecidos mientras continuaban ignorando a los profesionales independientes en campos técnicos especializados (Resnick, 2013).

El lanzamiento de plataformas como Fiverr y Upwork después de 2010 marcó un salto hacia bastante significativo hacia adelante ya que lograron conectar agentes libres, los conocidos freelances, directamente con clientes. Estas plataformas abarcaron sistemas de calificación, comunicación directa, y más, con el objetivo de mejorar la satisfacción del consumidor. Sin embargo, su atención se ha concentrado en servicios digitales o tareas comunes omitiendo un segmento extremadamente importante: De nuevo los oficios técnicos especializados (Schulz, 2016).

Por todo lo anterior y tomando como base la necesidad encontrada se propone una plataforma como Xpert4All que proporciona una solución integral para abordar estos déficits en los oficios y profesiones técnicas, integrando tecnologías emergentes para crear una experiencia personalizada para el usuario, donde se combinen aspectos relevantes como la comunicación directa, el puntaje, comentarios positivos o negativos, que de alguna forma asegura la calidad del servicio. Xpert4All se enfocará en oficios técnicos especializados, a diferencia de otras plataformas, y aprovechará las últimas herramientas como la inteligencia artificial (IA), que por medio del algoritmo programado puede recomendar proveedores basados en solicitudes específicas de servicio. Además, también utilizaría minería de datos, que es el manejo óptimo de los datos de los usuarios, para proveer necesidades, gestionar la seguridad de las transacciones y crear un entorno seguro y transparente.

El COVID-19 ha sido un gran impulso para la digitalización, y por ello, podemos observar una creciente dependencia de los servicios en línea. Esta situación crea una mayor demanda de soluciones eficientes hoy en día (World Economic Fórum, 2021). Xpert4All está proyectado como una plataforma diseñada para abordar problemas antiguos con la búsqueda de recursos modernos técnicos calificados aprovechando al

máximo los elementos existentes de la plataforma, mientras emplea tácticamente la tecnología para combatir sus debilidades (Brynjolfsson & McAfee, 2014).

En el caso de El Salvador, la mayoría de los consumidores continúan dependiendo de referencias personales o redes informales, lo que lleva a sospechas, ambigüedades y desconfianza en torno a la calidad y el servicio ofrecido. Sin embargo, la diferencia de Xpert4All es que ha diseñado elementos importantes como la validación profesional, herramientas de seguridad integradas, evaluación de rendimiento, y servicios personalizados, una comunicación efectiva entre proveedores y consumidores utilizando principios de IA, y la optimización de la minería de datos.

### 1.1.2 Descripción

El problema que Xpert4All busca resolver son los desafíos que enfrentan los clientes al buscar y contratar profesionales en oficios técnico, por ejemplo, mecánicos, electricistas, fontaneros, albañiles, etc. Debido a que estas búsquedas son normalmente informales, y se limitan a solicitarse por referencias de boca a boca. Esto conduce a un grupo potencial muy pequeño de candidatos, lo que incrementa el riesgo de trabajar con expertos autodenominados pero que no son calificados o poco confiables. Contratar estos servicios técnicos especializados en El Salvador tiene muchos desafíos, esto debido a la falta de una plataforma centralizada que una a profesionales capaces con los consumidores. Estos últimos deben depender de redes sociales y no oficiales, que no brindan estándares de calidad ni la capacidad de comparar diferentes opciones.

Aunque algunos profesionales promueven sus servicios en redes sociales y directorios en línea, esas herramientas no ofrecen sistemas efectivos para calificar la experiencia del proveedor, por lo que no hay precios visibles para los servicios disponibles, y no hay garantía de seguridad en la transacción, tampoco existe forma de evaluar trabajos anteriores, ni experiencias de otros consumidores. Este problema se agrava en el caso de las áreas rurales, donde el acceso a plataformas digitales es todavía mayor, por la falta de conectividad y la oferta de servicios es deficiente. (Guzmán & Oviedo, 2018).

Por esta razón, la creación de Xpert4All busca satisfacer la demanda, con una plataforma estructurada que garantice calidad, accesibilidad y confianza en cada contrato, y promueva la relación entre clientes y profesionales en el sector técnico. Los sistemas existentes como las redes sociales y los directorios de internet intentan satisfacer esta necesidad, pero tienen serias limitaciones. Estas plataformas tienden a centrarse en servicios más amplios o generales y, por lo tanto, pasan por alto las necesidades deseadas de los clientes que buscan servicios técnicos específicos. Y también omiten algunas cosas muy importantes que ofrecen una buena experiencia:

1. Sistemas de calificación escasos: La información y retroalimentación suelen ser escasas, dejando a los usuarios con pocos datos para tomar decisiones informadas.
2. Verificación de antecedentes: No puede haber garantía de que los profesionales anunciados estén certificados, capacitados o cumplan con otros criterios fundamentales.
3. Falta de comunicación previa entre cliente y profesional: La ausencia de canales eficientes para resolver dudas y negociar condiciones antes de contratar lleva a un mayor riesgo.

Los consumidores no son los únicos perjudicados por esto, sin embargo, como es el caso de esta circunstancia, los trabajadores técnicos, que a veces dependen de pequeñas redes personales para el empleo, también. En ese sentido, su potencial para atraer clientes está limitado, cuando no tienen acceso a suficientes herramientas digitales, no menos importante en un mercado donde la visibilidad y reputación digital importan más que nunca (Katz y Krueger, 2016). Estas deficiencias se agravan aún más en las áreas rurales, donde la baja participación con las tecnologías digitales limita el acceso de los consumidores a plataformas recientes.

- La oferta profesional es menor y, por lo tanto, encontrar servicios confiables toma más tiempo y esfuerzo.
- Los servicios aún son limitados
- Un desconocimiento de las herramientas digitales tanto por parte de los proveedores de servicios como de los clientes.

### 1.1.3 Formulación

#### 1.1.3.1 Enunciado del problema:

Con el análisis de problemas identificado, se formula la siguiente pregunta central de investigación:

¿Cómo se puede proponer el diseño de un modelo de negocio digital para optimizar el proceso de contratación de servicios técnicos especializados en El Salvador bajo criterios de confiabilidad, accesibilidad y eficiencia tanto para el cliente como para el profesional?

Es importante reconocer que tanto los clientes como los proveedores encuentran desafíos significativos al acceder a servicios técnicos especializados, incluidos mecánicos, fontanería, electricidad, albañilería, etc. La demanda de estos expertos no está clara, las opciones para contratarlos no están claras e inefectivas, la confianza se deteriora y la toma de decisiones informada se vuelve compleja al extremo. Además, el aumento hacia la digitalización del mercado y el uso mecánico de plataformas en línea han identificado brechas en la estructura actual que resultan en una experiencia inferior tanto para los clientes como para los empleados en estos dominios. Por lo tanto, muchas de estas brechas necesitan ser llenadas y eso es lo que Xpert4All intenta hacer, sin embargo, hay muchos desafíos que necesitan ser abordados los cuales afectan la oferta y la demanda de estos servicios.

#### Preguntas clave del problema:

##### A. Acceso y calidad de los servicios técnicos digitales:

- ¿Cómo encuentran los consumidores a los especialistas profesionales en oficios técnicos de manera confiable en áreas con bajo acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), especialmente en zonas rurales, donde la oferta de estos servicios y opciones de verificación es escasa y pequeña?

- ¿Qué procesos y mecanismos existen actualmente para obtener estos servicios de manera eficiente, y en qué medida estos métodos actuales son inadecuados para satisfacer la demanda de los consumidores?
- ¿Cómo pueden los demandantes de tales servicios asegurar la garantía de que los profesionales que se contratan a través de plataformas digitales son confiables, tienen las habilidades requeridas y proporcionan servicios de calidad comparable?
- ¿Cuáles son algunas de las herramientas que podrían usarse para mitigar los riesgos de contratar servicios técnicos como el fraude o la mala calidad del trabajo?

#### B. Apoyo e innovación en tecnologías:

- ¿Cómo aplicar nuevas tecnologías (análisis de datos, inteligencia artificial, etc.) para mejorar la experiencia del usuario para todos los participantes y aumentar la efectividad del proceso de contratación?
  - Si es así,
- ¿Qué avances tecnológicos al abordar las limitaciones actuales del mercado diferenciarían a Xpert4All de las plataformas competidoras, y asegurarían su viabilidad y éxito a largo plazo?
- ¿Qué herramientas en línea pueden ayudar a los técnicos a gestionar sus negocios sin problemas y a solicitar críticas constructivas para avanzar en sus carreras?

#### C. Sostenibilidad y diferenciación:

- ¿Qué se puede hacer para asegurarse de que los consumidores conozcan los precios, la calidad del servicio y las condiciones de los profesionales?
- ¿Cómo puede Xpert4All garantizar, mediante la aplicación de estándares de seguridad adecuados, que el riesgo y las malas experiencias al contratar se reduzcan significativamente?
- ¿Qué debería hacer Xpert4All para crear un entorno seguro y justo para que los clientes y proveedores realicen transacciones sin confusión?
- ¿Cómo pueden los técnicos especializados aumentar su base de clientes y visibilidad en un mercado cada vez más abarrotado?

## 1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Este documento propone la iniciativa Xpert4All en el contexto de la tecnología, la sociedad y la economía de El Salvador para resolver los problemas de fragmentación e inaccesibilidad del mercado de servicios técnicos especializados. Tanto los clientes luchan por encontrar servicios confiables, como los proveedores de servicios luchan por encontrar una plataforma para promover su experiencia y obtener clientes.

### 1.2.1 Geográfico y temporal

Su enfoque principal será el Departamento de San Salvador y sus distritos, ya que esta región tiene la mayor densidad poblacional, mayores sujetos interesados en contratar cierto tipo de servicio por medio de una plataforma, además de que estratégicamente San Salvador posee el mayor número de jefes de hogar a los cuales debemos mencionar que es un punto focal a los que va dirigida la plataforma, debemos de tener presente que a mayor población surge una mayor demanda de solventar ciertos problemas que se puedan presentar en las viviendas y empresas y es ahí donde surgen necesidades sobre servicios de necesidad como fontanería, cerrajería, electricista, etc. debido a todos estos aspectos el distrito de San Salvador es un objetivo para el cumplimiento de metas de Xpert4All, así como una alta demanda de la provisión de servicios técnicos especializados. Gracias a esta especificación, podremos evaluar si el modelo sería viable en un mercado típico salvadoreño.

La investigación se llevará a cabo entre 2024 y 2025 para realizar estudios de mercado, diseñar el modelo de negocio y otras actividades. Al construir las proyecciones, podemos predecir hasta qué punto la plataforma podrá escalar en el futuro a medida que la tecnología y la contratación de servicios en línea continúan evolucionando hasta 2023.

El problema resulta fundamentalmente de la falta de sistemas centralizados que puedan garantizar accesibilidad, calidad y transparencia en el intercambio de un servicio técnico. Aunque existen alternativas informales y métodos antiguos, estos no son adecuados para los consumidores actuales, que buscan rapidez, confiabilidad y opiniones

verificadas. Además, se dice que la prevalente brecha digital pone un techo a la potencial implementación de esta estrategia, al menos en entornos urbanos y rurales con menor adopción tecnológica.

Este proyecto incluye una variedad de servicios técnicos como fontanería, trabajo eléctrico, mecánica, carpintería, etc. Estas son industrias con una demanda muy alta pero una oferta desorganizada. Tal enfoque está orientado a maximizar el aprovechamiento de la presencia/impacto de la plataforma (el hecho de que no trabajen de manera aislada) en los mercados locales, utilizando sabiamente todos los recursos disponibles y creando una base de desarrollo mutuo con roles claros y definidos.

### 1.2.2 Delimitación teórica

Comerciante - Consumidor (B2C) es uno de esos modelos de comercio electrónico, que evolucionó a partir de modelos de negocios tradicionales, basados en la economía colaborativa y los avances en la tecnología digital. Se referirán estudios previos sobre plataformas digitales, Marketplace y tendencias en la contratación de diferentes servicios en entornos digitales.

Xpert4All integrará tecnologías avanzadas y tomará en cuenta estudios sobre la aplicación de la inteligencia artificial al marketing digital y otros enfoques relacionados con la optimización del mercado.

Se analizará marcos legales en el contexto regulatorio, así como las leyes salvadoreñas relativas a la provisión de servicios a través de plataformas digitales. A medida que El Salvador avanza en su camino hacia una economía digital, necesita establecer un marco regulatorio de gobernanza digital adecuado para permitir un proceso de transformación digital democrático e inclusivo. Debe existir un equilibrio entre facilitadores y salvaguardas en este marco regulatorio que genere certeza y confianza para que las personas se comprometan en el entorno digital.

La Ley de Comercio Electrónico: junto con el lanzamiento de la plataforma Xpert4All, tiene como objetivo regular los mensajes de datos, las firmas electrónicas, los servicios de certificación, la contratación electrónica y telemática y la provisión de servicios electrónicos a través de redes de información, incluido el comercio electrónico, así como los sistemas de protección del usuario, haciendo esto esencial.

Ley de Propiedad Intelectual: la legislación que sienta las bases para la identificación, el fomento y la protección de la propiedad intelectual para garantizar que esté protegida adecuada y efectivamente. Xpert4All está registrada como una marca para su uso diligente por terceros.

La Ley de Marcas y Otros Signos: comprende la protección de los siguientes objetos: marcas, nombres comerciales, símbolos, expresiones o signos de expresión, publicidad comercial, indicaciones geográficas y denominaciones de origen.

La Ley de Protección al Consumidor: es muy significativa porque es la herramienta encargada de elaborar las medidas regulatorias pertinentes que indican desde Aries cómo deben garantizarse los derechos del consumidor.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

En los últimos años El Salvador ha experimentado una revolución digital y técnica debido a su adaptación para satisfacer las demandas de los estratos sociales. Como resultado, surgen necesidades de diferentes índoles sea de bien o servicio que de alguna forma se busca solventar.

Uno de los mecanismos que puede ayudar en la transformación digital es la "Agenda Digital de El Salvador 2020-2030", que es un plan de diez años diseñado por el Gobierno de El Salvador (Presidencia de la República de El Salvador, 2020). Esta estrategia tiene como objetivo asegurar que todos los sectores realicen esfuerzos comunes orientados a logros (para sus industrias) hacia la consecución de los objetivos comunes

mientras el Estado se abre y crea leyes y condiciones para facilitar la transformación digital en el país.

Hace una década, había muchas menos casas con computadoras y teléfonos móviles. Aunque menos de la mitad de los hogares salvadoreños poseían una computadora en 2022, virtualmente todas las familias tienen al menos un teléfono móvil. La Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples (EHPM) (DIGESTYC y BCR) muestra que el desarrollo de la tecnología es esencial para el crecimiento sostenible del país, mejorando la relación entre los ciudadanos y el Estado. También permite a los ciudadanos tener un acceso más efectivo a los servicios públicos.

Así, las naciones necesitan buscar un resultado planificado en la obtención de cualquier herramienta de este tipo, por ejemplo, manteniendo una agenda digital que proporcione una hoja de ruta para acciones a corto, medio y largo plazo para reinventar el servicio público a través de la reforma regulatoria y la transformación digital.

El Salvador sufre de una falta de vías digitales estructuradas para la comunicación entre clientes y especialistas, limitando la capacidad del país para acceder a servicios técnicos especializados. Hoy en día, la mayoría de las contrataciones se realizan a través de redes informales, como recomendaciones de boca en boca o anuncios en redes sociales, lo que puede generar dudas sobre los honorarios, los tiempos de respuesta y la calidad del servicio. Esta necesidad de modernizar este proceso con una plataforma digital, que abarque herramientas de validación de expertos, transparencia de costos y una experiencia de usuario optimizada, es la base para construir Xpert4All, dicha propuesta se justifica por tres factores clave: tecnología, economía y sociedad.

Tecnológicamente hablando, la contratación en línea de trabajadores técnicos simplifica el proceso de contratación, acorta los tiempos de búsqueda y otorga a los consumidores opciones que son indicadas por los retornos y reseñas de clientes anteriores. La inteligencia artificial mejora la seguridad mediante la verificación de los historiales de los proveedores de servicios y optimiza la experiencia del usuario al proporcionar recomendaciones personalizadas.

La informalidad de los métodos de entrega de servicios restringe económicamente a los profesionales en este campo y también limita las oportunidades de empleo con empleo estructurado. Se espera que más allá de las oportunidades existentes en la región, la plataforma tenga la capacidad de evolucionar, llegando a otras ciudades e incluso países, de tal manera que sea reconocida como un centro especializado en busca de oportunidades.

Desde la perspectiva de la demanda social, la mayoría de las personas siente la demanda de servicios técnicos confiables de apertura y mantenimiento de equipos en reparaciones domésticas, mantenimiento rápido de infraestructura, servicios médicos y otras industrias. Un sistema confiable asegurará la venta de estos servicios y promoverá una industria más transparente y competitiva para los usuarios finales.

La aparición de Xpert4All es una solución creativa a un problema estructural que promueve la incorporación de trabajadores independientes a la economía nacional y da el primer paso para familiarizarse con las tendencias globales de digitalización de servicios. Por lo tanto, la presente investigación ayudará a proporcionar un modelo de negocio sostenible (basado en estrategias organizacionales y estudios de mercado) y establecerá las bases para un startup potencial en el contexto salvadoreño.

## **1.4 OBJETIVOS**

### 1.4.1 Objetivo general

- Desarrollar un modelo de negocio digital para la plataforma Xpert4All, que incluya la estructura de la organización, estrategias de mercado y detalles del plan financiero, para establecer el camino básico para su futura realización.

### 1.4.2 Objetivos específicos

- A. Desarrollar un marco teórico que apoye el diseño del modelo de negocio digital, basado en teorías existentes sobre plataformas digitales, economía colaborativa, regulación y adopción tecnológica.

- B. Elaborar una investigación de mercado, con el objeto de conocer diferentes patrones de consumo, cuáles son los factores que determinan la decisión de contratación de servicios, que niveles de demanda existen en la actualidad.
- C. Realizar el diseño de la estructura organizacional del modelo de negocio Xpert4All que establezca los departamentos claves para el desarrollo de las actividades, los puestos jerárquicos y las funciones de cada una que permitan el buen desempeño de los procesos y operatividad proyectados.
- D. Proponer estrategias de marketing digital, siguiendo el enfoque de marketing mix para negocios digitales, con la finalidad de ser atractivo para los consumidores y para los expertos técnicos que quieran postularse en la plataforma.
- E. Establecer un plan financiero, de trabajo y control, para la consecución de la puesta en marcha de la propuesta de la plataforma digital Xpert4All, y que permita dar el seguimiento adecuado por medio de KPI'S especializados en diagnosticar adecuadamente el funcionamiento de la plataforma.

## **1.5 MARCO TEÓRICO**

### **1.5.1 Histórico**

La evolución y el desarrollo de servicios técnicos especializados como albañilería, fontanería, electricidad, mecánica, etc., han dependido de los avances tecnológicos y cambios sociales a lo largo de la historia. Estos oficios han sido fundamentales para la construcción de comunidades desde sus inicios, y su evolución refleja la organización del trabajo, el acceso a la información y la comercialización de servicios.

Xpert4All es una respuesta a este incipiente requerimiento, basado en el mercado laboral, mientras lo adapta a las demandas de oficios especializados. Y probablemente lo más importante es que esta plataforma centralizaría y profesionalizaría la oferta de estos servicios, asegurando la calidad de los servicios ofrecidos, la transparencia de la transacción y la seguridad en estas transacciones con el uso de tecnologías modernas. Al

hacerlo, Xpert4All es una evolución natural y adaptación de los servicios técnicos del pasado, pero ofreciendo una nueva forma de satisfacer las demandas de la economía digital actual (Foro Económico Mundial, 2021).

En el siglo XX, la industrialización y urbanización crearon una mayor demanda de servicios técnicos, pero la oferta seguía estando fragmentada y mal regulada. Cuando el internet se hizo disponible, aparecieron directorios en línea y el inicio de plataformas tan desestructuradas donde los profesionales listaban sus servicios, pero sin medios adecuados de evaluación y garantía de transacción.

A nivel global, plataformas como Fiverr y TaskRabbit establecieron modelos de mercado digital que permitieron contratar servicios profesionales. No obstante, estas soluciones han estado predominantemente orientadas al trabajo online o enfocadas en el nicho de los sectores tecnológicos, dejando en la sombra de la digitalización los servicios técnicos presenciales.

En El Salvador, la tecnología limitada y la ausencia de plataformas especializadas han mantenido el sector en la informalidad. (2023) revela que el 68% de los trabajadores independientes en el país no han sido registrados formalmente y, por lo tanto, tienen acceso limitado a beneficios laborales, dividiendo así el mercado laboral, lo que dificulta más su regulación.

Ante tal escenario se presenta la propuesta de Xpert4All: Enmarcada dentro del modelo de mejores prácticas de mercados digitales pero adaptada al contexto salvadoreño, que supera las deficiencias del modelo tradicional e incorpora herramientas tecnológicas para optimizar la experiencia de los clientes aquellos que buscan servicios técnicos y de los proveedores de servicios técnicos por igual.

### 1.5.2 Conceptual

El objetivo de esta sección es identificar y evaluar los conceptos clave que enmarcan el diseño del modelo de negocio digital de Xpert4All y relacionarlos

explícitamente con los elementos clave de la plataforma. Para estructurar este marco conceptual de manera clara y organizada, los términos se categorizan en Tecnología y Digitalización, Plataformas y Modelos de Negocio y Conceptos Operacionales.

## 1. Tecnología y Digitalización

- Confianza digital

La confianza digital es la cantidad de confianza que los usuarios tienen en una plataforma online en particular. Esto se refiere a la garantía del cumplimiento de acuerdos (McKnight et al., 2011), lo cual proporciona aspectos como la protección de datos, la verificación de identidad, etc. Para Xpert4All, la confianza digital es clave para asegurar que los clientes y profesionales confíen en la calidad y seguridad que ofrece a través de sus canales digitales.

- Experiencia de usuario (UX)

UX significa experiencia de usuario e implica la experiencia general del usuario interactuando con una plataforma digital en términos de navegabilidad, diseño intuitivo y lo fácil que es para ese usuario acceder a las funcionalidades necesarias (Garrett, 2010). Xpert4All diseña una interfaz sencilla en formatos accesibles en dispositivos móviles dependiendo de los perfiles de usuario para que la experiencia UX sea eficiente.

- IA en acción: Mercados

Bajo estas condiciones, la IA permite a las plataformas digitales aumentar su eficiencia mediante la automatización de procesos, la optimización de procesos, sistemas de recomendación individual, o mediante la detección de fraudes (Russell & Norvig, 2021). Xpert4All es una plataforma de servicios, donde las herramientas de IA pueden emplearse para analizar reputaciones profesionales, predecir demandas de servicios y optimizar la coincidencia entre clientes y técnicos.

## 2. Plataformas y Modelos de Negocio

- Mercados digitales

Son plataformas que facilitan el intercambio (demanda y oferta) de productos o servicios y no requieren infraestructura física (Hagiú & Wright, 2015). Los modelos han demostrado funcionar en la economía de servicios Fiverr y TaskRabbit. No se competirá en ese terreno; todo lo que se hará es crear un nicho destacado al contratar profesionales para diferentes profesiones u oficios, proporcionando herramientas específicas para ello.

- Modelos de Monetización de Plataformas Digitales

Según Parker, Van Alstyne y Choudary (2016), los negocios de plataformas monetizan de diversas maneras (por ejemplo, suscripciones, comisiones de transacción o anuncios). Xpert4All utilizará un modelo híbrido que combina comisiones de transacción por cada consulta y planes premium para profesionales que deseen promocionar sus servicios.

### 3. Conceptos operativos

- Oficios Técnicos

Los oficios técnicos implican tareas especializadas que requieren habilidades aplicadas y, a menudo, certificaciones dependiendo del campo (por ejemplo, electricidad, mecánica, carpintería, Autor 2019). En el caso de la demanda de estos servicios en El Salvador, se contratan principalmente por recomendación o a través de un anuncio en el periódico local, por lo que no hay transparencia en la calidad del servicio ofrecido.

En Xpert4All, el objetivo es construir un ecosistema digital alrededor de esta relación, formalizarla y asegurar que un empleador tenga una herramienta de verificación de antecedentes y que un cliente tenga satisfacción.

- Seguridad y verificación de proveedores

Por lo tanto, es necesario un sistema de verificación de antecedentes de los profesionales listados en la plataforma para reducir el riesgo y mantener la calidad del servicio. Por ejemplo, modelos como TaskRabbit utilizan verificaciones de antecedentes y evaluaciones basadas en usuarios para asegurar la seguridad de sus clientes (Edelman

& Luca, 2014). Xpert4All también implementará acciones similares utilizando la validación de documentos y la retroalimentación de los usuarios.

El marco conceptual de Xpert4All entrelaza tecnología digital/dominio, modelos de negocio y conceptos operacionales de servicios técnicos que brindan una base sólida para el desarrollo del modelo de negocio. Este enfoque asegurará que las necesidades del mercado salvadoreño se entiendan bien y se integren en una solución que aproveche las tecnologías emergentes y las mejores prácticas en plataformas digitales para garantizar confianza, seguridad y eficiencia.

### 1.5.3 Marco legal

Como solución impulsada digitalmente, tanto el desarrollo como la aplicación de Xpert4All para El Salvador deben observar varias regulaciones, ya que se encuentra dentro del ámbito del comercio digital, la protección al consumidor, la seguridad de los datos y las relaciones laborales.

A medida que el mundo que nos rodea avanza hacia una nueva realidad digital, garantizar que la plataforma cumpla con los marcos legales relevantes hoy es crítico para una operación segura y confiable. Así, en este contexto, se analiza cómo las leyes y normas regulan el comercio electrónico y sus respectivas acciones con la prestación de servicios a través de plataformas digitales, además de los derechos de los usuarios y profesionales que ofrecen sus servicios en la plataforma.

En tercer lugar, dado que Xpert4All abarcará trabajadores independientes, las investigaciones futuras planificadas tendrán que estudiar el entorno regulatorio relacionado con el trabajo freelance en el país y cómo la plataforma puede apoyar hacia la formalización de este tipo de trabajo. En esta sección, también discutiremos las disposiciones legales relevantes y cómo afectan el diseño y operación del modelo de negocio.

**La Ley de Comercio Electrónico (Decreto No. 463)** tiene la intención de definir un marco legal que regule las relaciones electrónicas de naturaleza comercial o contractual llevadas a cabo por medios digitales, electrónicos o similares.

Según el Artículo 3 de esta ley, la aplicación Xpert4All debe cumplirla, ya que fue creada en El Salvador y realizará intercambios de servicios técnicos a través del uso de la plataforma en un sitio web.

Además, el Artículo 12 establece que, en una situación en la que el modelo de negocio de Xpert4ALL involucre ofertas promocionales o descuentos a cambio de servicios, ya sean cobrados o gratuitos, Xpert4All debe indicar los aspectos clave identificables de dicha oferta o descuentos, como sus términos y condiciones y tiempo de caducidad, y estos deben ser accesibles de manera clara y sin ambigüedades.

Además, el Artículo 16 advierte que el usuario debe tener espacio para verificar, modificar y confirmar su pedido, además de la dirección de entrega, las tarifas que se le aplican, lo que tiene que pagar, los costes de entregas y procesamiento adicionales, los impuestos o aranceles aplicables, además de la opción de verificar que los datos personales que proporcionó para el pedido sean correctos y para un tiempo de entrega de su compra. Esto implica que Xpert4All debe ser completamente responsable una vez que el usuario complete sus datos, pase por el protocolo de contratación y adquiera su servicio.

Específicamente, en el último párrafo del alcance de las transacciones, el Artículo 17 indica que cualquier proveedor de bienes o servicios que ofrezca o los venda a través del uso de cualquier tecnología o redes de comunicación interconectadas debe, después de realizar la transacción, enviar al usuario electrónicamente el recibo de pago. Xpert4All garantizará una pasarela de pago fácil y que el registro del contrato y pago del servicio se envíen por correo electrónico al usuario.

### **La Ley de Marcas y Otros Signos Distintivos (Decreto No. 868)**

Regula la adquisición, mantenimiento, protección, modificación y licencia de la marca, expresiones o señales de publicidad comercial, nombres comerciales, emblemas,

indicaciones geográficas y denominaciones de origen, así como la prohibición de la competencia desleal al respecto.

Según se define en el Artículo 2, Xpert4All constituye una marca, y por lo tanto será identificada en el mercado en oposición a las de la misma especie o clase.

Art. 5. La titularidad de la marca Xpert4All y el derecho a su uso exclusivo se adquieren únicamente a través de su registro, en cumplimiento con esta ley.

**Decreto Legislativo sobre la Ley de Protección al Consumidor (Decreto No. 776).**

Al proteger los derechos de los consumidores, busca asegurar equidad, certidumbre y protección legal en las relaciones consumidor-proveedor. Esta Ley se aplicará a todos los consumidores y proveedores, sean personas naturales o jurídicas, con respecto a los actos legales que realicen entre ellos, en relación con la distribución, almacenamiento, venta, arrendamiento comercial o cualquier otra forma de comercialización de bienes o la contratación de servicios.

En consideración a lo anterior, Xpert4All está obligada a respetar los derechos señalados para los consumidores en dicha ley, entre los cuales se puede mencionar que el consumidor tiene la capacidad de obtener información completa y oportuna sobre cada una de las características y condiciones para la contratación de los servicios.

Art. 4. Asegúrese también de que los servicios prestados y proporcionados por cada profesional o encargado funcionen eficientemente de acuerdo con las políticas establecidas.

## **CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

El capítulo II aborda la metodología utilizada para la presente investigación, que consiste en recopilar datos relativos a la implementación de la plataforma digital Xpert4All, y que se obtuvieron por medio de diferentes instrumentos de medición estadísticos, los cuales fueron la base para recabar información importante para la presentación de diferentes planes relacionados al tema de investigación. En este capítulo se muestra de forma académica el abordaje de una investigación conforme a una población no especificada, ya que tenemos como base los ciudadanos de San Salvador jefes de hogar y la fórmula utilizada en este caso. También se presentan los instrumentos utilizados. Posteriormente se realizó un diagnóstico por medio de diferentes métodos como la aplicación de las 5 fuerzas de Michael Porter y el Diagnóstico PESTEL.

### **2.1 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1.1 Descripción general**

El análisis mencionado lleva a pensar que se intenta realizar un estudio descriptivo con el fin de caracterizar, analizar y describir las condiciones actuales del mercado de servicios técnicos en El Salvador y los aspectos importantes en el diseño del modelo de negocio digital Xpert4All.

La viabilidad del proyecto lo determina la recopilación de información sobre las necesidades del público objetivo, la formación de la oferta y demanda para servicios técnicos.

#### **2.1.2 Método**

La investigación utiliza un enfoque deductivo, comenzando con el examen de teorías y modelos existentes sobre mercados digitales y economía colaborativa para su adaptación al contexto salvadoreño. Establecer principios generales sobre cómo diseñar el modelo de negocio, así como los elementos que deben contrastarse contra la investigación de mercado.

### 2.1.3 Enfoque de investigación

Se utiliza una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos para explorar el problema desde diferentes ángulos.

**Método Cualitativo:** Usado para explorar las percepciones de los consumidores sobre la contratación de servicios técnicos a través de entrevistas estructuradas con jefes de hogar y profesionales en este campo.

**Método Cuantitativo:** Realizado mediante encuestas dirigidas al público para obtener datos sobre la frecuencia con la que usan plataformas digitales (por tipos de mercado), cuánto confían en la usabilidad y cuánto estarían dispuestos a pagar por servicios que pasan por un mercado.

Es posible comparar tendencias del mercado y cualquier comportamiento observado en el mercado con datos empíricos, construyendo así el modelo sobre evidencia.

### 2.1.4 Universo

El universo de esta investigación comprende a todos los jefes de hogar y/o tomadores de decisiones de entre 18 y 46 años, capaces y residentes en El Salvador.

### 2.1.5 Población

La población se limita a los jefes de hogar en el área del departamento de San Salvador, debido a la mayor demanda sobre servicios técnicos y a la mayor penetración de la tecnología digital, que son variables clave en la evaluación de la viabilidad de la plataforma.

### 2.1.6 Muestra

Se utilizó un muestreo probabilístico para determinar el tamaño de la muestra, de modo que todos los individuos de la población objetivo tuvieran la misma oportunidad de ser seleccionados. Para obtener un tamaño representativo adecuado de los jefes de hogar

y aquellos que influyen en las decisiones del hogar, la muestra para esta investigación se ha determinado a partir de la fórmula de Anderson David, para poblaciones desconocidas, en San Salvador, siendo así un total de 384 personas que constituyeron la muestra representativa.

Se tomó un nivel de confianza del 95% con un margen de error del 5% como base para determinar el tamaño de muestra necesario para asegurar que la muestra seleccionada fuera representativa de la población objetivo. Esto garantizará una distribución equitativa y equilibrada ya que el muestreo será aleatorio estratificado por las áreas de San Salvador Centro.

Fórmula para poblaciones desconocidas

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 P^* (1 - P^*)}{E^2}$$

*donde:*

n= es el número de muestra buscado

Z = Nivel de confianza (95%)

e = Error de estimación máximo aceptado (5%)

P = Probabilidad de que ocurra el evento (0.5)

(1-p) = Probabilidad de que no ocurra el evento

*sustituyendo los valores se obtiene lo siguiente:*

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times (1-0.5)}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 0.25}{0.0025}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n = 384.16$$

Se tendrá que encuestar a 384 personas, las cuales serán principalmente del área específica y jefes de hogares.

#### 2.1.7 Técnicas de investigación

Este último tipo de preguntas (cualitativas) permite al encuestado responder con sus propias palabras, a diferencia de las anteriores, donde todas las respuestas posibles se dan de antemano. Esto servirá para entender los intereses de cada participante seleccionado durante la muestra.

El enfoque cualitativo, completamente opuesto, utilizará una entrevista que es una conversación directa y profunda entre otra persona (la configuración cambió el enfoque del formulario de una persona a otra persona/sujeto seleccionado) y la persona/formulario marcado. Sirve el mismo propósito que una encuesta: recopilar información, pero la interacción es uno a uno. En este enfoque, las respuestas se ofrecen y proporcionan oralmente. (Cristina O, 2024).

#### 2.1.8 Instrumento de investigación

Para la investigación se diseñó un cuestionario, incluyendo variables a tener en cuenta dentro del tema, además de una guía de preguntas para las entrevistas (Ver Anexos 1 y 2). Ambos instrumentos contendrán preguntas simples de "Sí" o "No" y preguntas de opción múltiple con el fin de determinar fortalezas y debilidades y agregar un análisis confiable y objetivo del tema de investigación.

#### 2.1.9 Presentación de resultados

Los siguientes párrafos muestran los datos recopilados a través de una encuesta realizada a 384 personas, mediante Google Forms como herramienta de recolección de información. Luego se analizan los resultados más relevantes y se señalan las conclusiones más esenciales:

Distribución por Edad: La mayoría de los encuestados (69.4%) tienen entre 26 y 35 años; por lo tanto, la plataforma Xprt4All cuenta con una audiencia joven y productiva.

Los grupos de mayor edad, particularmente aquellos mayores de 46 años, están sub representados.

Distribución por Género: El 55% de los encuestados son mujeres y el 45% son hombres, lo que da un equilibrio de género en la muestra.

Lugar de Residencia: El 72.1% de los encuestados son del Distrito de San Salvador, con una representación minoritaria de otros distritos en el área metropolitana.

Jefes de Hogar: El 70.8% de los encuestados son jefes de hogar, lo que afirma aún más la relevancia de la plataforma para aquellos que toman decisiones importantes en el hogar. Sin embargo, el 20.1% (aprovechan decisiones como no jefes).

Ingreso mensual: La respuesta más común de los encuestados (49.4%) fue un ingreso mensual entre \$300 y \$600, lo que indica la necesidad de servicios asequibles.

Uso de servicios técnicos al menos una vez a la semana: El 69.3% usa servicios técnicos solo a veces, lo que muestra una necesidad esporádica, pero no obstante importante, de dichos servicios.

#### Método para encontrar servicios

El 59.8% de los encuestados usa las redes sociales como el principal medio para buscar servicios técnicos, siendo Facebook Marketplace la plataforma más utilizada (90.5%).

Disposición para calificar para el uso de la plataforma: La receptividad al tipo de herramienta que sugiere Xprt4all fue indicada por el 94.3% de los encuestados que reportaron estar dispuestos a utilizar la plataforma Xprt4all.

Características valoradas de la plataforma: Las características con mayor valoración (82%) consistieron en las reseñas de los usuarios, mientras que las tarifas claras (82.9%) fueron mencionadas, destacando aún más la experiencia del usuario como el aspecto clave de cualquier red de viajes.

Disposición a pagar: El 62% de los encuestados manifestó que no está de acuerdo en pagar para usar Xpert4All, el 38% estaría de acuerdo con una pequeña tarifa, lo que potencialmente permitiría modelos de suscripción o comisión.

Construcción de confianza: La característica más necesaria para el establecimiento de confianza es la verificación de la información (90.9%), lo que indica los requisitos para mantener la transparencia en la plataforma y proporcionar un entorno seguro.

## **2.2 DIAGNÓSTICO**

En este apartado se muestra las principales características del modelo de negocio Xpert4All, con base al análisis de herramientas de diagnóstico efectivas como las 5 Fuerzas de Michael Porter.

Los productos y servicios ofrecidos digitalmente o en línea continúan teniendo un crecimiento constante en El Salvador, esto en consecuencia de un incremento en la adopción del internet y tecnologías móviles. Sin embargo, la confianza en las plataformas digitales, la regulación de la fuerza laboral independiente y la informalidad en la producción de servicios técnicos continúan siendo desafíos no atendidos.

Para analizar las oportunidades potenciales y los desafíos involucrados en la implementación del modelo, se realizó un diagnóstico a través del Análisis PEST y del Modelo de las Cinco Fuerzas de Porter, que permiten evaluar los aspectos externos e internos que pueden interferir en la operación y el posicionamiento de Xpert4All.

### 2.2.1 Análisis de las cinco fuerzas de Michael Porter


*Ilustración 1: Esquema representativo de las 5 fuerzas de Porter*





*Fuente: Plantilla de canva, 5 fuerzas de Porter*

El análisis de las cinco fuerzas de Porter ayuda a comprender diferentes aspectos que pueden tener un impacto en la competitividad de Xpert4All, una plataforma digital para contratar servicios técnicos en El Salvador. Este análisis ayuda a identificar las diferentes fuerzas críticas que determinarán si la plataforma puede brindar valor a sus usuarios y mantener una ventaja competitiva en relación con los competidores actuales que operan en el mercado. Esta sección muestra las principales características del modelo de negocio para el diseño de Xpert4All, con base al análisis de herramientas de diagnóstico efectivas.

Tabla 1: Las 5 Fuerzas de Michael Porter

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LAS 5 FUERZAS DE PORTER “XPERT4ALL”			
PODER	DESCRIPCIÓN	ELEMENTOS	FUERZA
PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES	Hay una gran oferta de técnicos, pero su poder de negociación puede aumentar si logra diferenciarse dentro de la plataforma.	<p><b>-Aplicación de IA:</b> Se prevé que el uso de herramientas que contengan inteligencia artificial, mejorará el desempeño de los técnicos expertos, esto por medio de las reseñas y calificaciones internas que hará que los de mejor desempeño obtengan mejores resultados.</p> <p><b>-Sistema de calificación:</b> Este apartado respaldará a los técnicos y dará credibilidad en la plataforma, obteniendo mayor transparencia en los criterios de búsqueda y mejor comunicación entre el cliente y proveedor.</p>	

<p>PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS CLIENTES</p>	<p>Los clientes pueden utilizar diferentes métodos de contratación, desde formas tradicionales, hasta utilización de herramientas digitales. El valor agregado de la plataforma debe diferenciar para que sean buscados por medio de esta.</p>	<p><b>-Blockchain:</b> Estandarización de contratos inteligentes para que los acuerdos se hagan con confianza y existan menores conflictos.</p> <p>- <b>Automatización y personalización:</b> Clasificación de técnicos en función del historial de búsqueda y filtros de preferencias del usuario, hará más amigable la plataforma, lo que resultará en mayores contratos.</p> <p><b>-Sensibilidad al precio:</b> La plataforma debe considerar precios accesibles a los clientes.</p>	
<p>AMENAZA DE NUEVOS ENTRANTES</p>	<p>El mercado digital tiene enormes puertas de entrada, los valores agregados, diferenciación, elementos de valor distinguidos, serán claves para la plataforma.</p>	<p><b>-La construcción de una marca diferenciada:</b> Se debe enfocar los esfuerzos en la lealtad de los clientes, y que la marca crezca en confianza para el usuario.</p> <p><b>- La tecnología como barrera</b></p>	

	<p><b>de entrada:</b> Si la plataforma se especializa en el uso de herramientas avanzadas como la IA y Blockchain, esto generará un realce en la categoría de la plataforma.</p>
<p><b>AMENAZA DE PRODUCTOS SUSTITUTOS</b></p>	<p>Los productos digitales de esta categoría existen, por lo tanto, es necesario afrontar esta amenaza con elementos diferenciadores.</p> <p><b>-Métodos tradicionales y digitales:</b> Importante trabajar en el desarraigo de los métodos tradicionales de contratación con sendas campañas de mercadeo.</p> <p><b>-Competencia directa:</b> Los catálogos físicos, y digitales pueden competir, pero las características de la plataforma darán los puntos a favor necesarios para sobrellevarlos.</p> 
<p><b>RIVALIDAD COMPETITIVA</b></p>	<p>La pelea hombro a hombro por el mercado de servicios técnicos especializados puede sugerir un desafío particular. En ese sentido se deben poner en práctica</p> <p><b>-Competencia de nicho:</b> Xpert4All tiene un nicho dedicado cuya competencia es moderada, ya que otras plataformas también ofrecen servicios</p> 

<p>todas las herramientas diferenciadoras necesarias.</p>	<p>similares. Esto es especialmente cierto cuando los competidores proporcionan características que facilitan la comparación de precios y calificaciones.</p> <p><b>-Diferenciación de servicios:</b> Xpert4All puede ayudarte a hacerlo mediante tecnologías innovadoras como la IA para la personalización de servicios o herramientas avanzadas de verificación y seguridad, como Blockchain, que ayudan a asegurar la calidad y seguridad en las transacciones.</p>
---	---

*Nota: Elaboración propia.*

### 1. El poder de negociación de los proveedores: Medio

En Xpert4All, los proveedores son los expertos y profesionales que ofrecen servicios a través de la plataforma. Hay una gran oferta de estos trabajadores, pero su poder de negociación sobre sus empleadores puede aumentar si encuentran formas de diferenciarse dentro de la plataforma.

- Aplicación de IA: Con la ayuda de la inteligencia artificial, se prevé que el desempeño de los profesionales esté encaminado a la mejora continua, esto debido a que deben estandarizar sus sistemas en la medida que las evaluaciones de los consumidores definan un control en la plataforma, ya que serán evaluados en función de reseñas, tasas de éxito y entregas dentro del plazo; por lo tanto, habrá menos dependencia de los proveedores mal calificados, resultando en un servicio de calidad.
- Sistemas de calificación: Es un sistema de valoración en tiempo real del desempeño, esto aportará a los clientes la transparencia honestidad buscada, y permitirá a los mejores profesionales posicionarse en un mercado de mayor beneficio, reduciendo así el sesgo o margen de error de la información entre el cliente y el proveedor.

## 2. Poder de negociación de los clientes: Alto

Se pueden contratar servicios técnicos utilizando diferentes métodos, desde formas comunes hasta otras plataformas digitales, todas las cuales están disponibles para los clientes. Xpert4All debe proporcionar a los usuarios un valor adicional para que las personas mantengan su lealtad.

- Blockchain para contratos inteligentes: Esto garantizaría acuerdos sin confianza y transparentes entre clientes y proveedores, lo que llevaría a menos disputas por incumplimiento y aumentaría la confianza en la plataforma.
- Automatización y personalización: Clasificar a los profesionales en función del historial de búsqueda, reseñas y preferencias del usuario, guiando la experiencia del cliente e incrementando las búsquedas que se convierten en contrataciones a través de algoritmos de IA.

- Sensibilidad al precio: Como país en desarrollo, los usuarios en El Salvador son sensibles al precio, lo que empuja a Xpert4All a mostrar precios competitivos y cerrar el valor para evitar que los clientes busquen opciones más baratas.

### 3. Amenaza de nuevos entrantes: Moderada a Alta

- Bajo costo de entrada al mercado: El mercado digital tiene un bajo costo de entrada, lo que permite la entrada de nuevos competidores. Y si la ventaja de ser el primero en moverse es limitada debido a la existencia de muchos jugadores, Xpert4All puede capitalizar esta amenaza construyendo una marca poderosa y logrando una base de usuarios leales.
- Tecnología como barrera de entrada: Puede haber un diferenciador competitivo en el uso de herramientas tecnológicas sofisticadas como la inteligencia artificial (IA) o blockchain. Por ejemplo, la IA puede mejorar la experiencia del usuario al proporcionar recomendaciones personalizadas, optimizar el proceso de búsqueda y asignación de servicios, así como permitir una mayor predicción en tiempo real de la demanda de ciertos servicios. En este punto es donde se realiza la importancia del blockchain ya que puede garantizar la transparencia y seguridad de las transacciones, como un sistema de libro abierto en el cual sea de total confianza para las dos partes, los clientes y los proveedores de servicios.

### 4. Amenaza de productos sustitutivos: Alta

- Métodos tradicionales: Hasta esta fecha aún existe una dependencia marcada en los métodos tradicionales de contratación de servicios técnicos en El Salvador, lo que supone un riesgo alto, ya que al ser métodos tradicionales quiere decir que se hace bajo la premisa de la costumbre, la cual se debe trabajar para ser desarraigada.
- Competencia directa: Las plataformas digitales y los directorios en línea son los competidores de Xpert4All. La forma más eficiente de competir es ofreciendo características innovadoras como los propuestos en una serie de procesos de calificación; además, los proveedores pueden tener su historial verificado y, con

la ayuda de la tecnología IA, las valoraciones pueden mantenerse precisas y confiables.

#### 5. Rivalidad competitiva: Moderada

- Competencia de nicho: Xpert4All tiene un nicho dedicado cuya competencia es moderada, ya que otras plataformas también ofrecen servicios similares. Esto es especialmente cierto cuando los competidores proporcionan características que facilitan la comparación de precios y calificaciones.
- Diferenciación de servicios: Xpert4All puede ayudarte a hacerlo mediante tecnologías innovadoras como la IA para la personalización de servicios o herramientas avanzadas de verificación y seguridad, como blockchain, que ayudan a asegurar la calidad y seguridad en las transacciones.

#### 2.2.2 Desarrollo de PEST

##### **Análisis PEST de Xpert4All**

###### Factores Políticos

La estabilidad política de El Salvador es una condición clave para la inversión de plataformas digitales. Aunque los planes de modernización promovidos por el gobierno han atraído inversión en sectores de alta tecnología y deberían promover estos sectores, también pueden ocurrir cambios en los regímenes regulatorios que podrían tener un impacto en las operaciones de los mercados digitales.

No hay suficiente certeza que los trabajadores estén bajo la regulación debida, y que sus servicios cumplan todas las normativas que les corresponden, lo que lleva a la incertidumbre en la formalización de los proveedores de servicios en Xpert4All.

###### Factores Económicos

El comercio electrónico en El Salvador está creciendo rápidamente (King, 2023). El país tuvo un incremento estimado del 25% en transacciones digitales entre 2020 y 2023

(Banco Central de Reserva, 2023). Pero eso está limitado por el poder adquisitivo, dado que el salario promedio en el país es de alrededor de 366 dólares al mes.

Las remesas familiares son un sector fundamental para la economía salvadoreña ya que representan alrededor del 24% del PIB total (Banco Mundial, 2023), lo que a su vez podría ser un indicador de la aplicabilidad de soluciones digitales en sectores de ingresos variables.

#### Factores Sociales

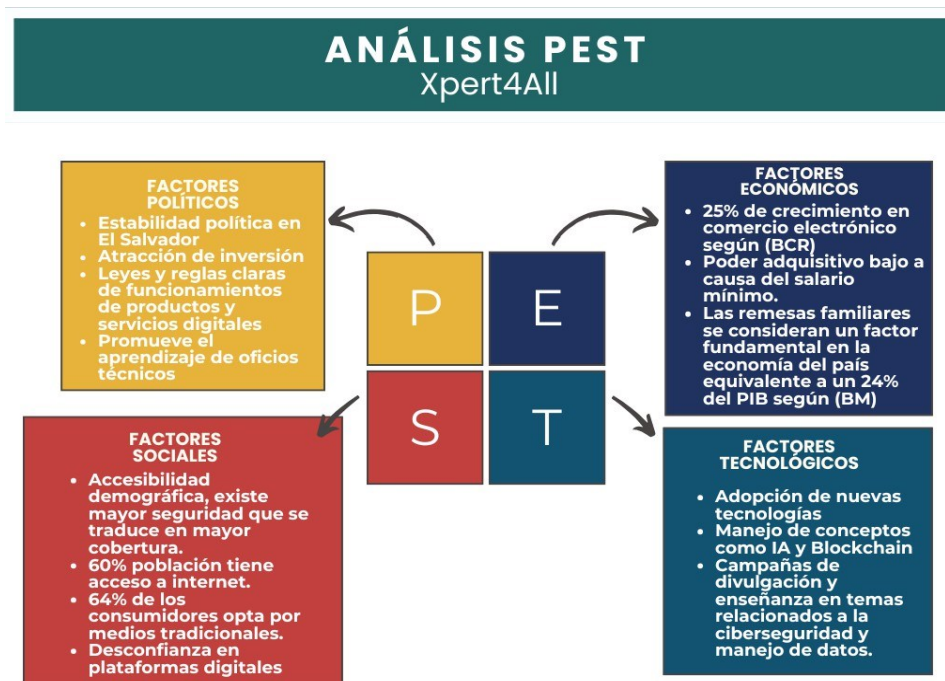
En 2023, la cobertura de internet en la población de El Salvador es del 59% (Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, 2023). Sin embargo, hay menos acceso a la tecnología si alguien está en áreas rurales, por lo que puede haber menos adopción. El 64% de los consumidores sigue dependiendo de las recomendaciones personales al buscar contratar servicios (Agencia de Protección al Consumidor, 2023). Otro factor determinante sigue siendo la desconfianza en las plataformas digitales, esto requiere medios para asegurar la credibilidad y seguridad en Xpert4All.

#### Factores Tecnológicos

Estos números son indicativos de la creciente aceptación de las plataformas digitales en la región, desde la inteligencia artificial y la automatización de procesos hasta los pagos digitales en las últimas décadas. Xpert4All puede utilizar estas tendencias de manera adecuada para mejorar la experiencia del usuario y asegurar las transacciones.

**Ciberseguridad:** El 37% de las empresas en El Salvador reportaron intentos de fraude digital (Asociación Bancaria Salvadoreña, 2023). Para asegurar la fiabilidad del sistema, se necesitarán aplicar mecanismos de autenticación y encriptación de datos.

*Ilustración 2: Análisis PEST Xpert4All*



*Fuente: Elaboración propia*

### 2.3 CONCLUSIONES DEL DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN

Es un hecho que los diagnósticos internos y externos para una empresa o en este caso un proyecto, equivalen a los exámenes de rutina que un médico deja a su paciente, por lo que es importante tener claro el diagnóstico de Xpert4All ya que muestran tanto los desafíos como las oportunidades de sus implicaciones en El Salvador. En este momento, un mercado digital que conectará a los usuarios con los profesionales técnicos que necesitan para incursionar en el mercado, respondiendo a la creciente necesidad de servicios confiables en un mercado fragmentado.

#### Análisis PEST

Riesgos económicos y políticos, así como factores positivos que benefician el éxito de Xpert4All. Al mismo tiempo, se menciona lo que el gobierno ya ha hecho para

crear incentivos políticos basados en el nivel político de las plataformas de servicio y la facilidad de acceso a las capacidades digitales, donde esto es contrario a las normas laborales y de protección de datos. Por lo tanto, aunque el poder adquisitivo no es mucho, la tasa de digitalización y las oportunidades de comercio electrónico también están aumentando en paralelo, por lo que este segmento podría ser un candidato lucrativo si Xpert4All se convierte en una plataforma asequible y útil en el campo. La "Encuesta de Hogares 2023" de El Salvador revela que el 71% de las personas tienen acceso a internet, lo que demuestra un gran potencial para el desarrollo de servicios digitales como Xpert4All. A nivel cultural, la cultura digital, particularmente entre la generación más joven, está en auge, pero la brecha entre urbanización y zonas rurales sigue siendo significativa a nivel mundial, sobre todo debido al acceso a internet (más del 40% de las áreas rurales no tienen cobertura de internet de alta calidad completa).

El análisis de las 5 fuerzas de Porter sugiere que Xpert4All se enfrenta a una alta rivalidad competitiva, así como a una alta amenaza de productos sustitutos (es decir, recomendaciones personales y procesos de contratación tradicionales) según la competencia en curso. No obstante, la plataforma puede mitigar estos riesgos ofreciendo una fuerte diferenciación tanto en la calidad como en la seguridad de las transacciones y una experiencia fácil de aprender y consistente para los usuarios. Las plataformas de servicios en línea tienen la oportunidad de digitalización si obtienen la facilidad de uso como característica, lo que también puede generar confianza y ayudar a convertir a los consumidores locales, ya que el estudio de Deloitte revela que las soluciones en línea deben llegar a los consumidores regionales en El Salvador. Los proveedores tienen un nivel medio de poder de negociación ya que hay muchos técnicos que pueden realizar las personalizaciones y proporcionarles incentivos para mantenerlos con la empresa puede mitigar este factor. El mercado también tiene que encontrar una solución al problema de los clientes que tienen un alto poder de negociación, ya que podrían querer valor y si no obtienen valor de un minorista, pueden fácilmente cambiar a otro. Esto significa que un enfoque de marketing orientado a las ventas (siendo más competitivo que los competidores en términos de precios, así como ofreciendo servicios con valor agregado

que solo Xpert4All puede ofrecer). Por lo tanto, la necesidad del momento para este análisis es cubrir estos territorios:

Calidad exclusiva protegida con certeza: Xpert4All debe certificar sus esfuerzos para captar una clase destacada, naturalmente genuina, que certifique la aptitud y las capacidades de los proveedores. Leer más: Un sistema de calificación transparente puede ayudar a generar confianza entre los usuarios.

Áreas de educación a explorar: Educación digital y marketing dirigido, dado que los usuarios ya confiarán mucho en una recomendación personal, el desafío será educarlos sobre los aspectos positivos de una plataforma digital. Marketing Digital. Una estrategia de marketing digital enfocada, con testimonios de clientes e historias de éxito, recorrerá un largo camino. Para superar esta brecha digital en las aldeas, también se necesitará mucha inversión en campañas de concienciación.

Mejorar la experiencia del usuario: Una interfaz más accesible adaptada para usuarios con diferentes niveles de competencia digital. La plataforma tiene mucho por hacer para garantizar que la experiencia sea fluida tanto en dispositivos móviles como en computadoras de escritorio con la proliferación de teléfonos inteligentes en el país.

## CONCLUSIÓN

A pesar de los retos por la alta competencia y por las barreras culturales (es decir, confianza en los sistemas digitales), la digitalización tiene oportunidades de crecimiento en el mercado salvadoreño. La plataforma debe localizar, proporcionar valor real al consumidor y asegurarse de que tanto sus proveedores como clientes se sumerjan aún más dentro de ese ecosistema. Fuerte diferenciación, marketing y estrategia de experiencia de usuario. Analizar el entorno en el que operará Xpert4All ha revelado los principales impulsores de su viabilidad. El análisis PEST determinó que el progreso del modelo de negocio ha sido masivo, especialmente el aumento de la digitalización en El Salvador, junto con la adopción de pagos electrónicos. Pero también señalaron algunos desafíos: no

hay regulación para trabajadores independientes, desconfianza en plataformas digitales y brecha tecnológica en áreas rurales.

Además, el análisis de fuerzas del mercado (las 5 fuerzas de Porter) indicó que el mercado de servicios técnicos es moderadamente competitivo, pero, aun así, la contratación tradicional de este tipo de servicio técnico es la opción mayormente utilizada. Es decir, se deben crear estrategias de diferenciación que promuevan la confianza y transparencia del usuario (por ejemplo, estructuras de validación de expertos, garantías de servicio, transparencia de tarifas, etc.).

Por lo tanto, Xpert4All necesita aprovechar las oportunidades ambientales para construir su propuesta de valor a través de la calidad del servicio, la seguridad en las transacciones y la optimización de la experiencia del usuario. La adopción de herramientas tecnológicas, incluyendo inteligencia artificial para recomendaciones de proveedores, autenticación de identidad y sistemas de calificación, ayudará a mejorar la competitividad del modelo de negocio y a incrementar la confianza entre el público objetivo.

## CAPÍTULO III: PROPUESTA DEL PLAN DE NEGOCIO

El presente capítulo aborda el plan de negocio, exactamente la propuesta del plan de negocio digital a implementar para la plataforma Xpert4All. En este apartado se trata de alinear todos los elementos que integran un plan de negocio y llevarlo desde lo general a lo específico. Se inicia conociendo el perfil de la empresa, la descripción del negocio, una descripción que sea de fácil comprensión para que sea la base introductoria del plan. Se presenta también los diferentes planes que integran el plan de negocio. Desde el plan organizacional y estratégico, la propuesta del plan de marketing digital, las proyecciones de ventas, la necesidad de conocer el plan financiero y de inversión, y los elementos de control como los KPI's necesarios para el desarrollo y posterior implementación de la plataforma.

### 3.1 DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO

#### 3.1.1 Nombre del negocio

*Ilustración 3: Logo minimalista Xpert4All*



*Fuente: Elaboración propia con plantilla de design.com*

*Nota: En el logo minimalista de Xprt4All + eslogan + vista previa; se trata de combinar colores modernos y un fondo profesional, alineados a la idea de centralización de servicios, y escritura digital en eslogan.*

### 3.1.2 Información general del negocio.

El negocio responde al nombre comercial Xpert4All. Es un modelo de negocio digital, establecido por medio de la creación de una página web, con el mismo nombre comercial. Se proyecta ofrecer una plataforma centralizada donde personas profesionales en las áreas técnicas de diferentes índoles, por ejemplo: fontaneros, albañiles, electricistas, pintores, jardineros, etc., que puedan ofrecer sus servicios por medio de esta plataforma; y los clientes que buscan por medios tradicionales estos servicios, puedan tener un portafolio digital, amplio, seguro y con suficientes indicadores que le brinden la confianza de contratación de estos servicios. Estos elementos relacionados entre sí, brindarán un beneficio mutuo, tanto a los proveedores de los servicios, porque se acorta la brecha del acceso a las TIC<sup>1</sup>, que por mucho tiempo han tenido que buscar la manera de venderse como profesionales, y al menos en El Salvador no existe un sistema que pueda brindar esta clase de oportunidades. Esta plataforma beneficia en gran medida a los consumidores de estos servicios, debido a que en la investigación se determinó que no existe un sistema de búsqueda específica en el país que ayude a encontrar de manera ágil, personas para este tipo de trabajos técnicos, por lo que se convierte en un modelo importante que completa la necesidad de los consumidores.

El modelo de negocio está pensado en la obtención de una base de datos de personas oferentes de servicios técnicos especializados, a los cuales se les ofrecerá 2 alternativas de publicidad de sus servicios, ambas de una manera sencilla y práctica. La primera encaminada a ofrecer los servicios básicos de la plataforma que incluye un espacio gratuito para ofertar con la mayoría de beneficios que ofrece la plataforma. Este espacio ubicaría al ofertante según el orden de prelación, y enlistado en la categoría a ofertar.

La segunda alternativa es ofrecer una suscripción, una oferta Premium, que por un costo anual de \$19.00 obtendrá una posición destacada en la plataforma, ubicando al oferente en las categorías recomendadas por la plataforma y mayor presencia en la página.

---

<sup>1</sup> *tecnologías de la Información y la Comunicación: “El papel de las TIC’s en el Desarrollo”*, Luciano Katz.

Este costo anual para el oferente se traduce en visibilidad y una alternativa económica y práctica de ofertar sus servicios, otro beneficio es que podrá obtener un descuento en la comisión de la plataforma para que sus precios sean más competitivos. Para la obtención de las suscripciones se establecerá un embudo de ventas rápida para que el usuario pueda tomar conciencia, llegue al interés y consideración de la obtención de la suscripción. Este modelo de negocio también implica un segundo actor, en referencia al consumidor de los servicios y a quien está directamente relacionada la presente investigación, ya que el target son los jefes de hogar de el Gran San Salvador, considerando que son los que requieren el servicio como consumidores finales. El modelo de negocio establece el cobro de una comisión por transacción tasada entre el 3% al 4%, de las transacciones realizadas en la plataforma. Estos aranceles serán pagados por el consumidor final y se verán reflejadas en las cotizaciones que el contratista o proveedor del servicio realice al consumidor dentro de la plataforma. Para garantizar que la transacción se realice dentro de la plataforma, la propuesta será ofrecerle al cliente un método seguro de reembolso en caso no se finiquite el servicio, además de todas las garantías contenidas dentro de la plataforma. La diferencia en el porcentaje de comisión de la plataforma radica en que los profesionales que obtengan la suscripción podrán ofrecer un costo menor, es decir el 3% en comisión y ser más competitivos, versus los profesionales que no tengan la suscripción tendrán el cobro en un 4% de comisión por cada transacción realizada.

## **3.2 MARCO ESTRATÉGICO**

### **3.2.1 Misión**

Se trata de conectar a los usuarios con especialistas de confianza en oficios esenciales y ofrecer soluciones personales, seguras y fiables. Aspiramos a utilizar nuestras habilidades para beneficiar no solo a las personas que buscan soluciones más tangibles, sino también a los especialistas que brindan su servicio, facilitando un entorno más fluido e inclusivo para el mundo digital.

### 3.2.2 Visión

Ser la plataforma de empleo de servicios especializados más grande de Latinoamérica por su innovación, confiabilidad y aportación a la calidad de vida de las personas y las comunidades.

### 3.2.3 Valores

**Calidad:** Un sistema de evaluación perpetua a través de las calificaciones de los clientes, auditorías de desempeño y certificaciones verificadas garantizará la calidad.

**Transparencia:** A los usuarios se les proporcionan políticas claras sobre las tarifas y las condiciones del servicio, y existe un sistema de calificación de proveedores.

**Innovación:** Las herramientas tecnológicas, desde la inteligencia artificial hasta la autenticación digital, se están combinando para agilizar la forma en que los usuarios experimentan las transacciones y agregarles seguridad.

**Confianza:** Introduciremos sistemas de verificación de identidad y resolución de disputas para hacer la plataforma más segura.

### 3.2.4 Objetivos

Con el desarrollo de Xpert4All, los objetivos SMART (Específicos, Medibles, Alcanzables, Relevantes y en tiempo) se establecen de la siguiente manera:

1. Durante el Año 1: Implementar la plataforma digital con las características principales.
2. Marketing Digital (1000 Usuarios): Adquisición de usuarios en el primer año (aumentar el alcance que ahora supera los 10 miembros y ha logrado un rápido crecimiento a través de asociaciones estratégicas).

3. Alcanzar un 90% de tasa de satisfacción de los clientes en un sistema de control y monitoreo de la calidad de los servicios.

4. Implementar la autenticación en dos pasos y el cifrado de datos para aumentar la seguridad en permease dentro de los primeros seis meses de operación.

5. Las comisiones por transacción y las suscripciones Premium para profesionales son el modelo de negocio más poderoso en los primeros 2 años.

### 3.2.5 Metas

- Adquirir 10,000 usuarios registrados activos en los primeros 12 meses.
- Meta del año 1: tasa de satisfacción del cliente > 90%.
- Cubrir todas las principales ciudades del país en términos de servicio en 1 año.
- En los primeros 2 años, ingresar a Centroamérica.
- En los siguientes 36 meses:
- Probar la satisfacción del usuario mediante revisiones trimestrales de acciones y la plataforma.
- Reclutamiento de proveedores: 15% mayor calidad de proveedores reclutados año tras año y diversidad de servicios ofrecidos.
- Tasa de retención de usuarios del 70% a través de métodos de lealtad como programas de recompensas y promociones especiales.

## 3.3 DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

### 3.3.1 Prototipos / descripción general

Xpert4All es una plataforma en línea que conecta a consumidores con expertos técnicos calificados en todos los oficios, incluidos albañilería, fontanería, electricidad, mecánica, etc. Está diseñado para ser un espacio con amigable seguro y organizado donde

los usuarios pueden buscar, descubrir y conectarse proveedores de confianza, además de poder acceder a información detallada sobre su rendimiento y reputación.

### **Características Importantes de la Plataforma**

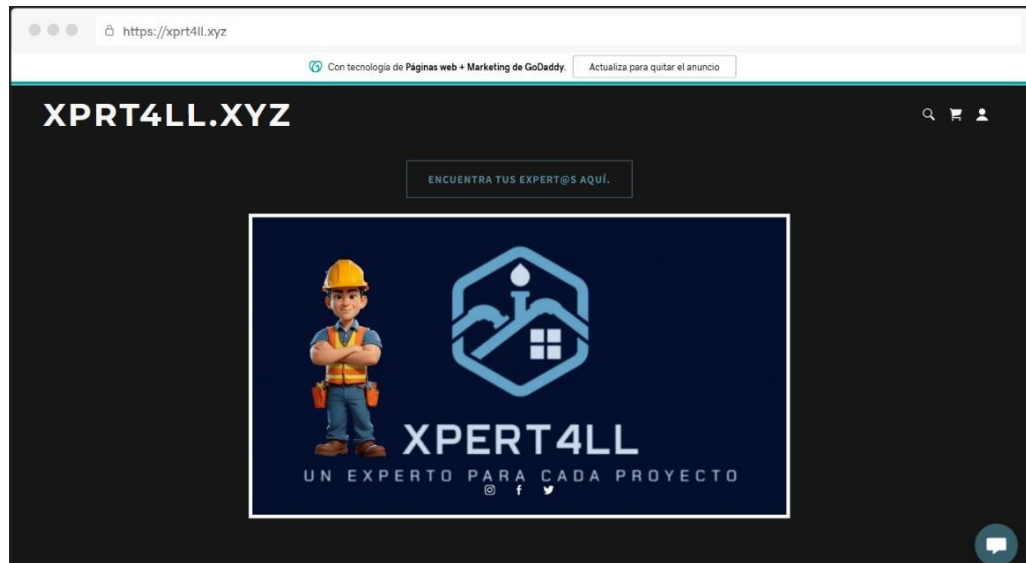
El sistema ayuda a los usuarios a encontrar los proveedores adecuados:

- **Filtros múltiples:** Puede filtrar proveedores por ubicación, especialidad, calificación y disponibilidad.
- **Un sistema de perfiles verificados:** Los profesionales se registrarán con documentación que verifica la identidad y experiencia del profesional de servicio al cliente, de modo que no puedan cometer fraude de identidad contra los clientes y los clientes puedan confiar en los servicios que brindan.
- **Calificaciones y reseñas de proveedores:** Los clientes podrán calificar a los proveedores después de cada servicio, creando un historial de credibilidad en la plataforma.
- **Pago electrónico en el mercado en línea:** Su canal de pago electrónico en el mercado en línea pasará a formar parte del servicio y estará disponible prepago o pago al registrarse.
- **Optimización para dispositivos móviles:** Acceso a través de un navegador web y una versión de código específica para móviles.

#### 3.3.2 Página de inicio

La página de inicio proporcionará una visión general de los servicios ofrecidos, mostrando las categorías principales y recomendaciones basadas en la ubicación del usuario. Contará con secciones con contenido escrito pertinente sobre la seguridad de la plataforma y testimonios de usuarios. Esto servirá como una página de aterrizaje con enlaces al resto de las secciones relevantes.

*Ilustración 4: Página de inicio www.xprt4All.xyz*

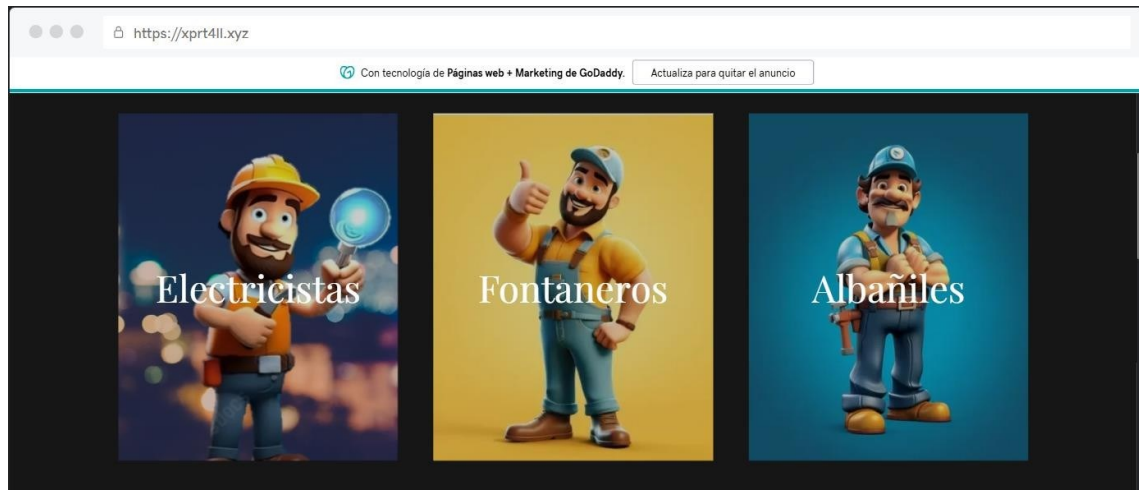


*Fuente. Elaboración propia.*

*Nota: El dominio adquirido para la presentación del plan de negocios en goddady.com. Incluye un ambiente profesional, con elementos lúdicos llamativos, el personaje trabajador, expone la narrativa de la página en sí, el botón de encuentra tus expertos provee al usuario una fácil navegación, con el sentido de simplificar el uso de la página.*

- **Banner principal** con una llamada de acción clara: “Un experto para cada proyecto”.
- **Búsqueda rápida:** Un motor de búsqueda destacado que permita a los usuarios buscar por tipo de servicio (electricista, plomero, etc.) o ubicación geográfica.
- **Categorías destacadas:** Imágenes o íconos que dirijan a las categorías de servicios más solicitadas (ej. fontanería, electricidad, carpintería).
- **Testimonios y valoraciones:** Resaltando la satisfacción de otros usuarios y la calidad de los profesionales a través de reseñas.

*Ilustración 5: Búsqueda simplificada*



*Fuente: Elaboración propia,*

*Nota: Botón, encuentra tus expertos, aquí dirige al usuario al panel de los criterios más buscados, donde se desplazará de forma horizontal tipo carrusel para encontrar el criterio deseado, también tendrá un listado plegable con las categorías deseadas.*

### 3.3.3 Página de servicios

En esta sección, los usuarios podrán explorar las categorías disponibles, acceder a listados de profesionales y comparar opciones. Se incluirán herramientas para visualizar estimaciones de precios y tiempos requeridos según el tipo de servicio solicitado. En la página de servicios se presentarán todas las categorías disponibles, con la opción de filtrar por ubicación, tipo de servicio, calificación, y precios.

- **Listado de servicios:** Los usuarios pueden elegir el servicio que necesitan, viendo una lista con descripciones claras y precios estimados.
- **Filtros avanzados:** Opciones para filtrar por ubicación, tipo de tarea, disponibilidad, o puntuación del profesional.

- **Descripción de servicio:** Información detallada sobre qué incluye cada servicio, el tiempo estimado, y los materiales necesarios.

*Ilustración 6: Categoría de servicios*



*Fuente: Elaboración propia.*

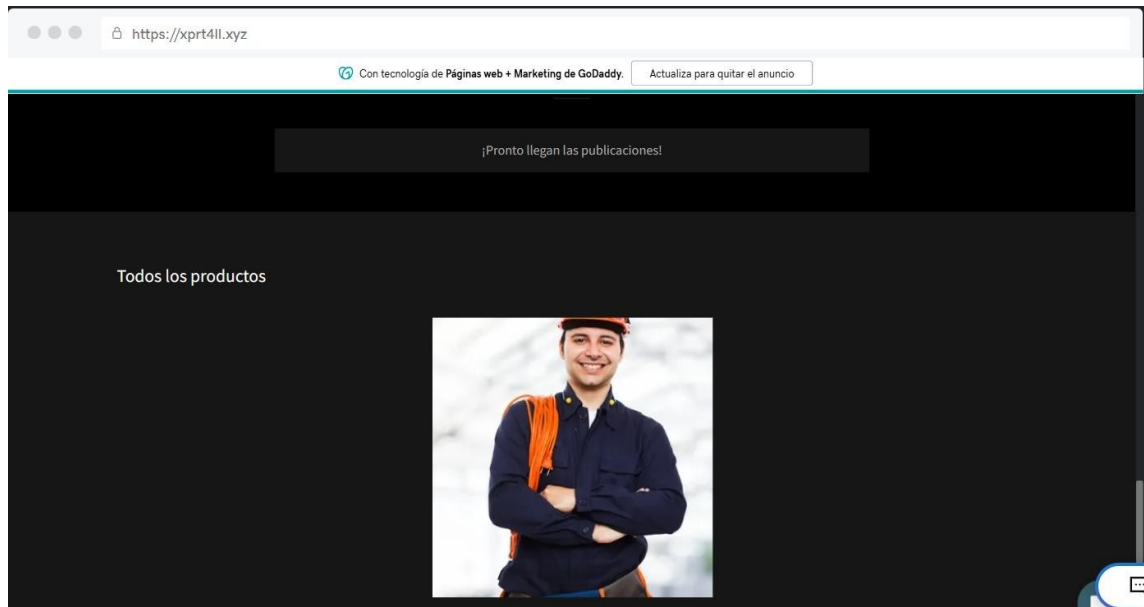
*Nota: Dominio adquirido para la presentación del plan de negocios en goddady.com. En esta sección se muestra el catálogo de profesionales enlistados en la categoría elegida, donde podrán estar en las primeras posiciones los clientes con suscripción. El consumidor final podrá dar un vistazo rápido al perfil del profesional que contará con estrellas de valoración y algunos datos generales.*

### 3.3.4 Perfiles de profesionales

Cada profesional registrado en la plataforma tendrá un **perfil detallado** que servirá como su carta de presentación. El perfil incluirá:

- **Información personal:** Nombre, experiencia, especialidades, y certificaciones.

### *Ilustración 7: Elección del profesional*



*Fuente: Elaboración propia.*

*Nota: en dominio adquirido para la presentación del plan de negocios en goddady.com. Al elegir el profesional en el catálogo anterior, se podrá profundizar en el perfil de interés. En esta parte se conocerá las características más importantes de lo que ofrece el profesional, y datos de interés.*

- **Valoraciones y comentarios:** Una sección donde los usuarios pueden leer reseñas anteriores y ver las valoraciones en estrellas.
- **Galería de trabajos anteriores:** Fotos de trabajos previos realizados por el profesional.
- **Calendario de disponibilidad:** Para que los usuarios puedan ver cuándo el profesional está disponible para tomar nuevas tareas.

*Ilustración 8: Galería de proyectos*



*Fuente: Elemento de cuenta personal de <https://es.pro.fiverr.com/freelancers/>.*

*Nota: Obtenido para referencia de galería de proyectos realizado. En esta figura se puede apreciar la propuesta de muestra de galería de proyectos elaborados con anterioridad*

### 3.3.5 Sistema de calificación y reseñas

El sistema de **calificación y reseñas** será un componente esencial para asegurar la confianza y la transparencia en la plataforma. Los usuarios pueden dejar calificaciones detalladas (1-5 estrellas) y comentarios sobre la calidad del servicio recibido, y también pueden ver las calificaciones anteriores de un profesional.

Ilustración 9: Opiniones y valoraciones

do


**c\_brissy**

Australia

---

★★★★★ 5 • Hace 3 semanas

Dino, ¡esto fue excepcional! Realmente superó mis expectativas y nos encantan los diseños que has creado. Sin duda volveremos para más habitaciones de la casa. ¡Gracias!



**50-100 dólares estadounidenses**

Precio

**4 días**

Duración

Útil ?  Sí  No

IETR


**mikeward529**

Estados Unidos

---

★★★★★ 5 • Hace 7 meses

Gran trabajo, continuaré usando Dino para trabajos futuros.



**US\$200-US\$400**

Precio

**6 semanas**

Duración

Fuente: Elemento obtenido de cuenta personal de <https://es.pro.fiverr.com/freelancers/>, obtenido para referencia de galería de proyectos realizado.

Nota: En esta sección se podrán emitir, y verificar comentarios relacionados a contratos anteriores, recomendaciones, y se podrá puntuar con estrellas el profesional.

### 3.3.6 Proceso de reserva

El proceso de reserva debe ser sencillo y rápido: Los clientes podrán seleccionar un proveedor y programar un servicio a través de un calendario interactivo, con opciones

para establecer fechas y horarios de preferencia. Además, se ofrecerán opciones de comunicación directa con el profesional antes de confirmar la reserva.

- **Selección de servicio y profesional:** Después de elegir un servicio y profesional, los usuarios podrán ver el precio estimado y los tiempos de disponibilidad.

*Ilustración 10: Inicio de comunicación*

**Solicita una consulta** ×

Programa una videollamada con **vovkaslovesnyy** para recibir asesoramiento, analizar un proyecto o simplemente para conocerlos antes de asumir una relación laboral más prolongada. [Saber más](#)

**Cómo funciona**

**Programa tu consulta**

**1** Elige un día y un horario disponibles para tu videollamada. (Te enviaremos un correo electrónico con todos los detalles).

**Comparte detalles del proyecto**

**2** Brindar esta información antes de la reunión par aprovechar al máximo tu llamada.

**Reunión a través de una videollamada**

**3** Preparados, listos, ¡a consultar! Utiliza este momento como quieras para avanzar en tu proyecto.

Recibe un resumen de la reunión

No mostrar esto de nuevo

**Comenzar**

*Fuente: Elemento copiado de cuenta personal de <https://es.pro.fiverr.com/freelancers/>, obtenido para referencia de galería de proyectos realizado.*

*Nota: En esta sección se quiere representar y proponer la idea de cómo se harán los primeros contactos con el profesional, que en cualquier momento puede acceder al chat y comentarios provisto por la página web.*

- **Confirmación y pago:** Los usuarios deberán confirmar la reserva a través de un sistema de pago seguro (tarjeta de crédito, débito, etc.), con la opción de generar un recibo electrónico.

- **Seguimiento:** Los usuarios pueden realizar un seguimiento en tiempo real del estado de su solicitud y del profesional que se dirige a la ubicación.

*Ilustración 11: Calendario de disponibilidad para los usuarios*



 **Calendario de Disponibilidad - RAMÓN RUIZ (ELECTRICISTA) - FEBRERO 2025**

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
-	-	-	-	-	1 ● 9AM-5PM	2 ● Reservado
3 ● 9AM-5PM	4 ● Reservado	5 ● 9AM-1PM	6 ● 9AM-5PM	7 ● Reservado	8 ● 9AM-3PM	9 ● Reservado
10 ● Reservado	11 ● 10AM-4PM	12 ● Reservado	13 ● 9AM-5PM	14 ● 9AM-1PM	15 ● Reservado	16 ● 12PM-4PM
17 ● Reservado	18 ● 9AM-3PM	19 ● Reservado	20 ● 9AM-5PM	21 ● 9AM-1PM	22 ● Reservado	23 ● 1PM-5PM
24 ● Reservado	25 ● 9AM-4PM	26 ● 9AM-1PM	27 ● 9AM-5PM	28 ● Reservado	-	-

● **Disponible:** Indica el horario libre de Ramón Ruiz.

● **Reservado:** Días en los que ya ha sido contratado.

**Horarios específicos:** Cada día disponible tiene su horario de atención.

*Fuente: Elaboración propia, utilizando tablas de Hojas de Cálculo de Google.*

Ilustración 12: Flujo de reserva de Xpert4All



Fuente: Elaboración propia, utilizando plantilla de canva.com

### 3.3.7 Área de cliente (Dashboard)

Cada usuario registrado contará con un panel de control donde podrá gestionar sus solicitudes, revisar su historial de contrataciones y actualizar sus preferencias.

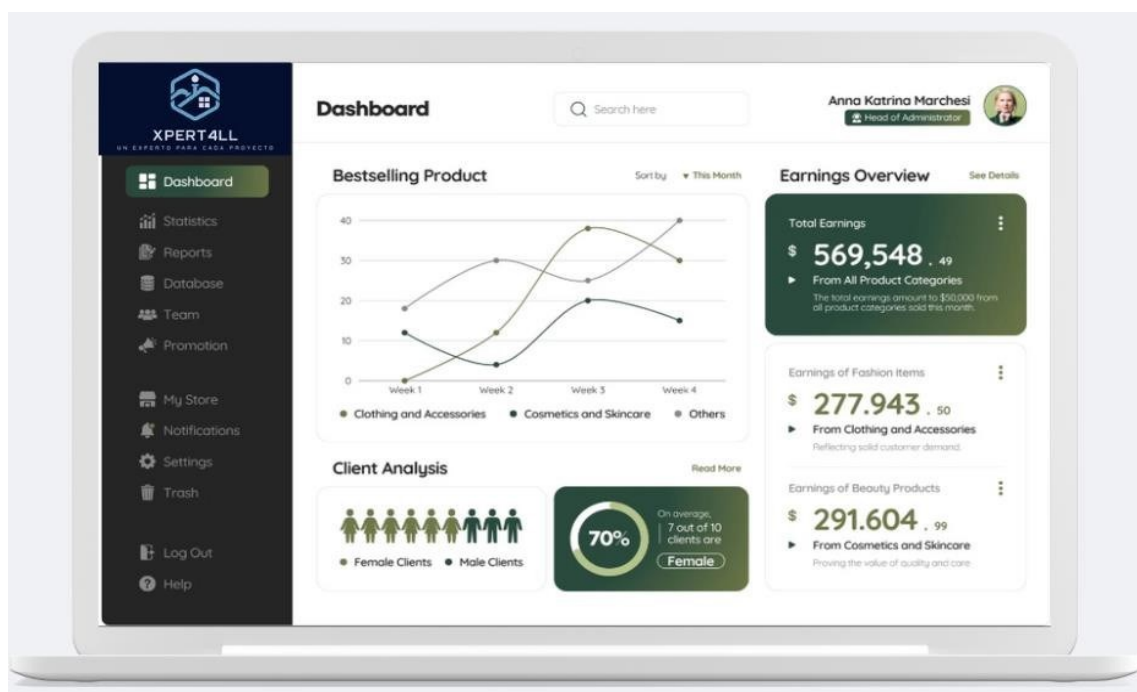
Los usuarios y los profesionales tendrán un área personal donde podrán gestionar sus actividades:

- **Para usuarios:** Un tablero con las reservas realizadas, historial de servicios, calificaciones dejadas, y la opción de reprogramar o cancelar citas.
- **Para profesionales:** Un panel donde gestionan sus tareas, actualizan su disponibilidad, reciben pagos y califican a los clientes.

El Dashboard proporcionará una vista centralizada de las actividades del usuario dentro de la plataforma. Incluirá secciones como:

- Historial de servicios contratados, con estado y fecha de cada solicitud.
- Evaluaciones y comentarios recibidos o emitidos.
- Opciones de configuración de cuenta y métodos de pago registrados.
- Notificaciones sobre ofertas, nuevos proveedores y actualizaciones relevantes.

*Ilustración 13: Dashboard de Xpert4All*



*Fuente: Elaboración propia, utilizando plantilla de canva.com*

### **Importancia del Dashboard para Xpert4All**

El Dashboard de **Xpert4All** es una herramienta clave para la gestión y optimización de la plataforma. Permite visualizar en tiempo real métricas esenciales como el número de usuarios registrados, servicios contratados, ingresos generados y la satisfacción de los clientes. Gracias a esta centralización de datos, tanto los administradores como los clientes pueden tomar decisiones informadas, mejorar la experiencia en la plataforma y optimizar la oferta de servicios.

Para los **administradores**, el Dashboard facilita el seguimiento del rendimiento, identifica tendencias y permite ajustar estrategias de marketing y operación. Para los **clientes**, proporciona información clara sobre expertos disponibles, historial de contrataciones y reputación de los prestadores de servicios, garantizando confianza y transparencia en el ecosistema de Xpert4All.

En resumen, el Dashboard es una pieza fundamental para el crecimiento y éxito del proyecto, asegurando una experiencia fluida y basada en datos tanto para usuarios como para administradores

### **Resumen general (Métricas Clave)**

Usuarios activos: Ejemplo: 5,230

Servicios publicados: Ejemplo: 820

Transacciones completadas: Ejemplo: 1,540

Valoración promedio de los expertos: Ejemplo: ★ 4.7/5

Crecimiento mensual: +12.5% respecto al mes anterior

Cancelaciones o disputas: 35 casos en revisión

### **Actividad reciente**

Nuevos usuarios registrados: (Ejemplo: 200 en la última semana) Servicios más solicitados: (Ejemplo: Electricistas, Plomeros, Mecánicos) Últimas transacciones: (Listado de los últimos trabajos contratados con fecha y categoría).

### **Análisis de servicios y expertos**

Categorías más populares: (Ejemplo: Reparaciones del hogar, Asesorías técnicas, Transporte)

Tiempo promedio de respuesta de los expertos: (Ejemplo: 2 horas)

Servicios con mayor demanda: (Ejemplo: Fontanería, Aire acondicionado, Carpintería)

### **Gráficos recomendados:**

Barras: Para mostrar las categorías con más solicitudes.

Pastel: Para distribución de expertos por categoría.

### **Finanzas y Pagos**

Ingresos totales: Ejemplo: \$15,320 en el último mes

Comisión generada por la plataforma: Ejemplo: \$1,532 (10% promedio por transacción)

Métodos de pago más usados: Tarjeta de crédito (60%), PayPal (30%), Transferencia (10%)

### **Gráfico recomendado**

Línea de tendencia: Para mostrar el crecimiento de ingresos en los últimos meses.

Opiniones y Soporte

Valoraciones promedio de usuarios: (Ejemplo: ★ 4.7/5 basado en 2,500 reseñas)

Comentarios recientes: (Lista de opiniones con calificaciones de usuarios)

Solicitudes de soporte abiertas: (Ejemplo: 15 casos en espera de resolución)

### **Gráfico recomendado**

Nube de palabras: Para visualizar los términos más comunes en las opiniones.

### **Extras (Opcional)**

Mapa de calor (Si aplica, para ver en qué zonas se solicitan más servicios).

Tendencias (Por ejemplo, si hay un aumento en solicitudes por temporadas).

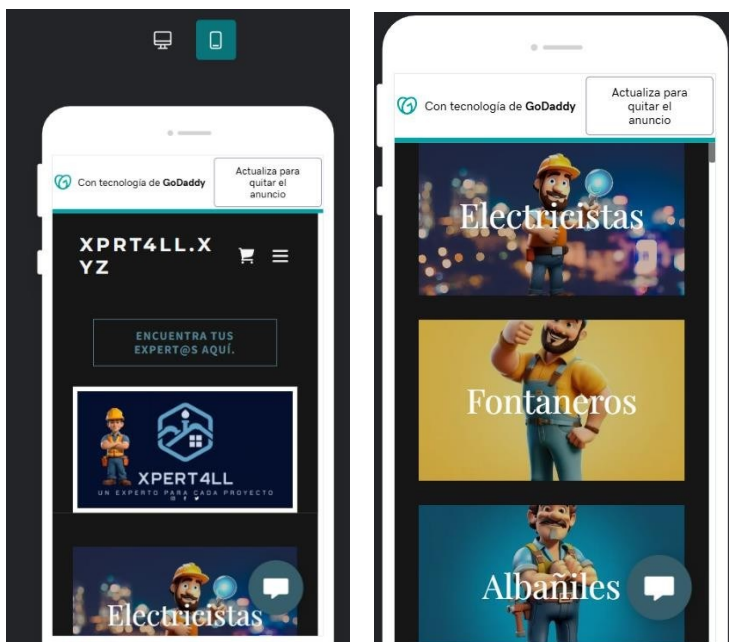
#### 3.3.8 Soporte y chat en vivo

Incorporar un chat en vivo o un sistema de soporte técnico permitirá a los usuarios resolver dudas rápidamente o plantear problemas con sus reservas, creando una experiencia de usuario más fluida.

### 3.3.9 Optimización para móviles

La página debe ser completamente responsiva, garantizando una experiencia de usuario óptima tanto en computadoras de escritorio como en dispositivos móviles, ya que muchos usuarios accederán desde smartphones.

*Ilustración 14: Dashboard de Xpert4All*



*Fuente: Elaboración propia, en dominio adquirido para la presentación del plan de negocios en goddady.com.*

*Nota: La ilustración muestra que la página puede ser navegable desde cualquier teléfono móvil.*

### 3.3.10 Sistema de seguridad

Dado que Xpert4All gestionará transacciones y datos sensibles, es crucial implementar un **sistema de seguridad robusto**, incluyendo encriptación de datos, protección contra fraudes y un sistema de autenticación de dos factores para los usuarios y profesionales.

Para garantizar la protección de los datos y la seguridad en las transacciones, se implementarán las siguientes medidas:

- **Autenticación en dos pasos** para el acceso de los usuarios.
- **Encriptación de datos sensibles** mediante protocolos de seguridad avanzados.
- **Sistema de verificación de identidad** para proveedores de servicios.
- **Soporte y resolución de disputas** para garantizar la satisfacción del cliente en caso de incidencias con un servicio contratado.

### **3.4 VENTAJA COMPETITIVA**

La singularidad del enfoque de Xpert4All, en comparación con las plataformas clásicas y la contratación tradicional de servicios técnicos, radica en la combinación de factores clave que confirman confiabilidad, eficiencia y accesibilidad para los usuarios, que se pueden expresar de la siguiente manera:

#### **3.4.1 Diferenciación de la plataforma**

##### **a. Sistema de validación profesional**

Cada proveedor registrado en la plataforma estará sujeto a un proceso de verificación de identidad y certificación de experiencia.

Un profesional necesitará documentos, pruebas, trabajos anteriores y referencias verificadas.

Los usuarios podrán revisar el historial de desempeño a través de calificaciones y comentarios de clientes anteriores.

##### **b. Garantía de Calidad y Seguridad**

Se establecerán mecanismos para la mediación y resolución de disputas para proteger a los clientes en caso de problemas con los servicios contratados.

Se introducirá un sistema de garantía donde se requerirá que los contratistas reparen cualquier deficiencia en su trabajo, si el cliente lo reporta dentro del plazo especificado.

Los pagos se realizarán a través de pasarelas seguras, y el pago se podrá retener hasta que el servicio se complete satisfactoriamente.

**c. Interfaz Amigable para el Usuario y Compatible con Dispositivos Móviles**

Como plataforma oficial, el nuevo sistema contará con un diseño responsivo para facilitar la navegación en cualquier dispositivo, proporcionando una experiencia de usuario sin interrupciones. Todo esto estará integrado con un asistente virtual basado en IA para ayudar a los clientes a encontrar un servicio que se adapte a sus necesidades.

**d. Transparencia en Tarifas y Condiciones**

Los expertos podrán sugerir tarifas que reflejen los estándares del mercado, mientras que los clientes podrán comparar diferentes precios antes de confirmar una contratación. Dependiendo del tipo y la complejidad del servicio, se preparará un calculador de costos aproximados para obtener mejores estimaciones de gastos.

**e. Un Modelo de Negocio Sostenible y Escalable**

Xpert4All ofrecerá, en comparación con enfoques existentes, una plataforma de aplicación para oficios técnicos, que enfatizará la formalización del trabajo independiente.

Explorará oportunidades para permitir la expansión regional, aplicando el modelo a escala en varios mercados centroamericanos más allá de la consolidación en El Salvador.

Tabla 2: Comparación con métodos tradicionales y competidores

Comparación con métodos tradicionales y competidores			
Característica	Métodos Tradicionales	Redes Sociales (Marketplace)	Xpert4All
<b>Validación de Profesionales</b>	No garantizada	No garantizada	Verificación de identidad y certificación
<b>Calificación y Comentarios</b>	Recomendaciones personales	Opiniones sin verificación	Sistema estructurado de evaluaciones
<b>Seguridad en Pagos</b>	Pago en efectivo sin protección	No regulado	Pasarela segura con garantía de transacción
<b>Estimación de Costos</b>	Variable y no estandarizada	Depende del proveedor	Calculadora de precios aproximados
<b>Atención y Resolución de Problemas</b>	No regulada	Limitada	Soporte al usuario y mediación de disputas

Nota: Elaboración Propia

La combinación de estas ventajas posiciona a *Xpert4All* como una solución innovadora y confiable en la digitalización de la contratación de servicios técnicos en El Salvador.

Tabla 3: Benchmarking comparativo para XPERT4LL

Benchmarking comparativo para XPERT4LL		
Marca	Estrategias	Ventajas
	Aplicación móvil que facilita la búsqueda y oferta de servicios entre particulares de	Opciones de "Ofrecer" y rellenar todos los campos que aparecen con el precio

**Heygo**

---

forma geolocalizada. Permite a los usuarios ofrecer sus habilidades y encontrar servicios cercanos de la hora, el tipo de servicio y la categoría. En caso contrario, habrá que proceder a buscar el servicio que quieres utilizando su buscador o haciendo clic en cualquiera de sus categorías.

-App Española de referencia de economía en demanda, por y para ciudadanos y fomentar así nuevas oportunidades para consumidores y emprendedores.




---

Aplicación móvil que actúa como intermediario entre clientes y profesionales para contratar servicios a domicilio.

Los clientes pueden:

- Comparar profesionales, leer reseñas
- Contratar servicios con facilidad.
- La opción de pagar a través de la plataforma.
- Ofrece acceso a una amplia gama de servicios a domicilio, incluyendo profesores, profesionales de bricolaje, belleza y más.

---



Aplicación que será el medio por el cual profesionales de servicio puedan ofertar sus habilidades y conocimientos en albañilerías, electricistas y fontaneros y donde los usuarios interactúen para Adquirir cualquier servicio profesional.

- Precios competitivos en el mercado.
  - Plan de fidelidad con los clientes.
  - Respaldo y garantías por los servicios prestados por los profesionales de servicio.
  - Contactos directos con los trabajadores.
  - Sistemas de notificación y recordatorios para incentivar a que finalicen las solicitudes.
  - Beneficios de descuentos en servicio a quienes recomiendan la plataforma y contratan un servicio.
  - Contamos con un sistema de puntos y recompensa a
-

---

usuarios dentro de  
la plataforma.

---

*Fuente: Elaboración propia*

### **3.5 PLAN ORGANIZACIONAL**

#### **3.5.1 Propósito del plan organizacional**

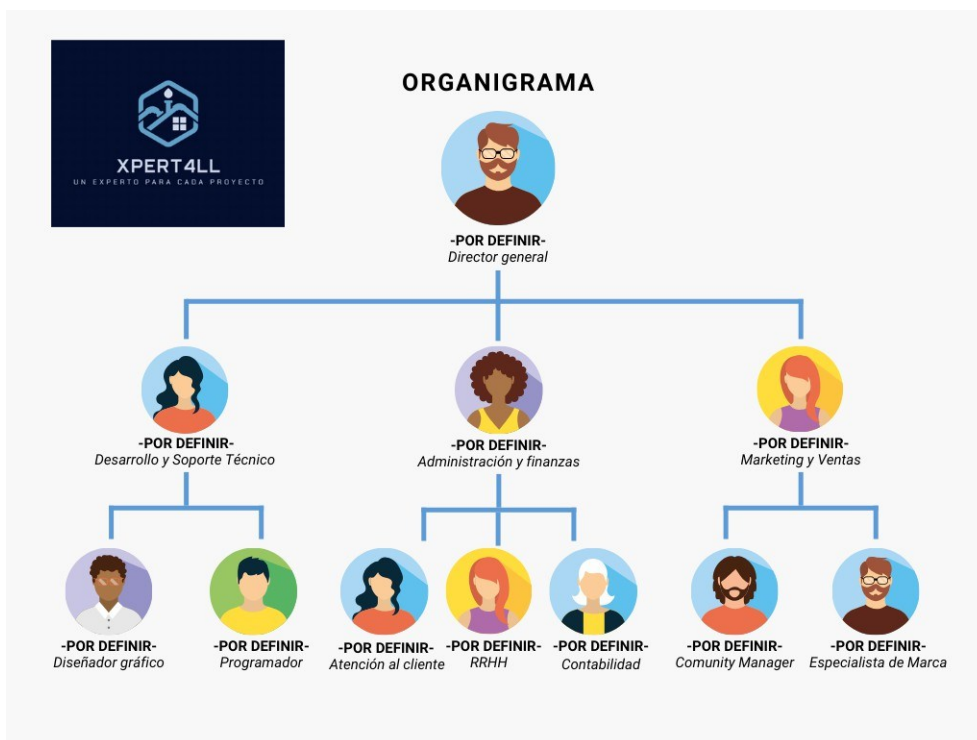
Se establece como prioridad una línea organizativa, en la cual se determine cómo será el funcionamiento de la empresa relacionado a la distribución del trabajo por áreas asignadas, relacionado a cada rubro de importancia dentro de la organización, en ese sentido se establecen criterios de seguimiento a cumplir con este plan:

- a) Identificación de roles y responsabilidades, asignación de funciones para todos los departamentos en una estructura organizacional bien definida.
- b) Tener en cuenta la importancia del departamento de recursos humanos, para asegurar que los procesos de reclutamiento y capacitación correspondan a los requisitos del modelo de negocio.
- c) Crear líneas de entendimiento entre la dirección administrativas y operativas, y que estas sean consistentes con los requerimientos de la plataforma.
- d) Crear métodos de control para evaluar el desempeño del equipo, así como para mejorar continuamente todos los aspectos que requieran atención en la organización.

#### **3.5.2 Estructura organizativa de la empresa.**

La estructura organizacional de Xpert4All, se propone la división por departamento de la siguiente manera, con el objetivo de ser lo más eficiente posible en concordancia a las actividades que se desempeñarán en la empresa.

*Ilustración 15: Organigrama Institucional De Xpert4All*



*Fuente: Elaboración propia; en base a orden jerárquico organizativo de Xpert4All con plantilla de canva.com*

*Nota: (Los nombres de los cargos pueden ajustarse según la evolución de la empresa; para este ejemplo no se ha incluido ningún miembro del equipo de trabajo en el organigrama)*

a) Dirección general

**Responsabilidad:** Supervisar de forma general la empresa, tomar las decisiones necesarias para el desarrollo de Xpert4All.

- **Director general (CEO):** Líder de la empresa, impregna la visión y es responsable de toma de decisiones de alto nivel, además tiene la autoridad de supervisión de todos los departamentos.
- **Asistentes ejecutivos:** Apoyo administrativo al director general, también coordina diferentes tareas operativas.

### b) Desarrollo y soporte técnico

**Responsabilidad:** De los departamentos con mayor importancia, ya que debe mantener la fluidez ordenar las ideas y plasmarlas en el sistema operativo de la plataforma, todos sus integrantes deben velar por la subsanación temprana de errores.

- **Director de desarrollo y soporte técnico:** Supervisar que todas las tareas se hagan de manera eficiente.
- **Equipo de desarrollo web:** Especialistas en desarrollo y todas las funciones especiales de la plataforma,
- **Equipo de soporte técnico:** Su principal función será resolver los inconvenientes presentados a clientes, usuarios, operadores, y todos los que tengan una relación directa o indirecta con la plataforma.
- **Especialista en ciberseguridad:** Responsable en dirigir una estrategia de seguridad de la plataforma ante vulneraciones mal intencionadas.

### 3.5.3 Administración y finanzas

**Responsabilidad:** Administrar los recursos financieros de la empresa, de tal forma que se cumpla con los parámetros requeridos por las autoridades fiscales, y que se cumplan los presupuestos indicados en el tiempo propuesto.

- **Director de finanzas:** Supervisar toda el área financiera, también debe tomar decisiones acertadas que conlleven al buen manejo de las finanzas de la empresa.
- **Contador:** Elaborar toda la documentación contable, emitir dictámenes relacionados a los principales Estados Financieros de la empresa, presentar toda la documentación requerida en el tiempo estipulado.
- **Especialista en recursos humanos:** Alinear los recursos humanos con las metas y directrices de la empresa, complementando los perfiles requeridos en el departamento de administración y finanzas.
- **Analista financiero:** Encargado de emitir dictámenes, así como también proponer estrategias que ayuden a cumplir los planes financieros de la empresa.

### 3.5.4 Marketing y ventas

**Responsabilidad:** Promoción de la plataforma y adquisición de nuevos usuarios, así como la gestión de relaciones con clientes y la retención de usuarios existentes.

- **Director de marketing y ventas:** Responsable de la creación de estrategias de marketing, desarrollo de la marca, y gestión de ventas.
- **Equipo de marketing digital:** Este departamento se encargará de todo lo relacionado al marketing social de la empresa, a realizar las campañas adecuadas para la difusión de la plataforma, incluyendo, redes sociales, y publicidad en línea.
- **Equipo de Ventas:** Un equipo selecto de vendedores cuyo objetivo principal será el seguimiento de las ventas, la consecución de nuevos contratos, y alinearse con los objetivos del plan de ventas.
- **Community manager:** Básicamente gestionar las redes sociales de la empresa.
- **Analista de mercado:** Se encargará de estar al tanto de todos los detalles que el mercado emita de manera que pueda obtener datos relevantes que ayuden a tomar decisiones acertadas en las estrategias de mercadeo.

### 3.5.5 Organización de gestión y recursos humanos

Xpert4All contará con el talento más competente, que sea innovador y profesional. Esto se logrará a través de:

- a) **Reclutamiento y selección:** Utilizar plataformas digitales y redes profesionales para atraer talento con experiencia en tecnología, marketing y gestión.
- b) **Capacitación y desarrollo:** Las claves singulares ofrecerán capacitación sobre los últimos conocimientos en ciberseguridad, estrategias de marketing digital y cómo brindar un buen servicio al cliente.
- c) **Evaluación del desempeño:** Establecer métricas de desempeño para cada área y planes de revisión y mejora.
- d) **Gestión del talento:** Se promoverá un ambiente de trabajo en equipo y se proporcionarán recompensas vinculadas al desempeño.

### **Reclutamiento y selección**

Se priorizará la contratación de personas con experiencia y habilidades técnicas acordes a las necesidades de la plataforma. Para ello, se implementará un proceso de selección estructurado que considere competencias profesionales, alineación con los valores organizacionales y capacidades para trabajar en entornos dinámicos y tecnológicos.

### **Capacitación y desarrollo**

La idea es que existan programas de capacitación al personal de la empresa y que este sea compartido a su vez con su personal a cargo para crear una cadena donde se capaciten a todos los elementos de la empresa.

### **Evaluación del desempeño**

Establecer unidades de medición de desempeño donde se valore al personal que genere mayor productividad e incentivar a que todo el grupo este alineado con los objetivos institucionales.

### **Gestión del talento.**

Debe existir un programa de incentivo para los colaboradores, donde estos puedan crecer de profesionalmente y acceder a recursos didácticos para impulsar ese crecimiento.

En el caso nuestra plataforma de Xpert4ll, cuya iniciativa de valor se basa en la plataforma digital funcional, escalable y centrada en el usuario, debe estar directamente alineada con los objetivos de crecimiento, eficiencia operativa y excelencia en el servicio. Recursos Humanos no debe operar como un área aislada, sino como un socio estratégico que contribuye activamente al desarrollo sostenible de la organización gerencial. Por lo que se reconecta con los puntos en funciones siguientes

## **1. Reclutamiento estratégico para el crecimiento sostenible**

La conexión es el reclutamiento. Xpert4ll requiere profesionales con un perfil tecnológico sólido, habilidades analíticas y orientación al usuario. La capacidad de atraer y seleccionar estos perfiles impacta directamente en la calidad del desarrollo de la plataforma, la innovación de sus funciones y la eficiencia del servicio ofrecido. Al contratar talento adecuado en áreas clave como desarrollo web, análisis de datos y atención al cliente, se garantiza una base sólida para el crecimiento escalable del producto.

## **2. Capacitación como motor de mejora continua**

Una continua capacitación es otro eje fundamental. En un entorno tecnológico cambiante, la actualización constante de habilidades permite a los colaboradores adaptarse rápidamente a nuevas herramientas y metodologías, lo que se logra como en las mejoras del rendimiento, resolución de problemas y agilidad en la implementación de nuevas funciones en la plataforma. Esto no solo mejora la experiencia del usuario final, sino que también posiciona a la empresa como innovadora y confiable.

## **3. Desarrollo del talento y retención: pilares de la calidad del servicio**

Se debe de consolidar el desarrollo profesional dentro de Xpert4ll no solo aumenta el compromiso del equipo, sino que también fomenta una cultura de mejora constante. La retención de talento calificado evita interrupciones operativas, reduce los costos de rotación y mantiene la consistencia en la calidad del servicio. Un equipo motivado, que crece dentro de la empresa, aporta mayor valor al producto y garantiza una atención más especializada al cliente.

## **4. Alineación estratégica y medición de impacto**

La estrategia de recursos humanos debe traducirse en indicadores concretos: reducción del tiempo de contratación, niveles de satisfacción interna, calidad del soporte técnico, y mejoras en la experiencia del usuario. Estas métricas permiten evaluar cómo el desarrollo del capital humano impacta directamente en los objetivos estratégicos del

negocio, como la expansión de la plataforma, la fidelización de usuarios y la consolidación en el mercado.

Conectar la estrategia de recursos humanos con los objetivos del negocio permite a Xpert4All impulsar su crecimiento y fortalecer su ventaja competitiva. Un enfoque integral que abarque reclutamiento, capacitación, desarrollo y retención asegura no solo la construcción de un equipo altamente capacitado, sino también una mejora continua en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios. Así, los recursos humanos dejan de ser un soporte y se convierten en el motor que impulsa el desarrollo y la sostenibilidad de la plataforma.

### 3.5.6 Proceso administrativo

El proceso administrativo de Xpert4All se sustentará en herramientas digitales que le permitan a la empresa mejorar considerablemente todos sus procesos. En ese sentido, se proponen una serie de herramientas tecnológicas que ayudarán a alcanzar una operación estable, por ejemplo:

- Sistema ERP (Enterprise Resource Planning): ERP sirve para integrar y gestionar diferentes áreas de la empresa de manera integral, así obtener mediciones en tiempo real de la efectividad de cada departamento.
- Software de gestión de proyectos: Se sugiere utilizar herramientas como Asana o Trello, que son un ejemplo ya que permitirán coordinar tareas y monitorear el progreso de las actividades dentro de la organización, puede funcionar el calendario de Google o herramientas organizativas como Slick.
- CRM (Customer Relationship Management): Un CRM como HubSpot o Salesforce, definitivamente para este tipo de plataformas se debe manejar la información de los clientes de manera integral y sistematizada, con herramientas que ayuden a tener una buena gestión de apoyo en la atención al cliente,
- Sistemas de análisis de datos: Google Analytics y herramientas de Business Intelligence, sin duda son necesarias debido a que estos datos sirven para otros departamentos a elaborar las estrategias, y funciones adecuadas de la plataforma.

Así que, con todo lo que estamos haciendo en Xpert4All, esto significa que el proceso administrativo estará estructurado, de modo que la gestión diaria dentro de la organización tendrá la estrategia organizacional como base para su conducta, y mantendrá los recursos y la toma de decisiones lo más cerca posible de los objetivos estratégicos de la organización.

### **Planeación estratégica y operativa**

La planeación se llevará a cabo en dos niveles: estratégico, para definir metas a largo plazo, y en el nivel operativo, que servirá para diseñar planes de acción para cada área. Se deben utilizar herramientas de análisis como el FODA y las cinco fuerzas de Porter para ser proactivos en el mercado y ajustar estrategias.

#### **1. Estructuración organizativa**

Es imprescindible establecer una asignación clara de roles y responsabilidades, promoviendo la especialización y evitando solapamientos. Un líder será asignado a cada área para coordinar actividades y será responsable de alcanzar los objetivos departamentales.

#### **2. Dirección y liderazgo:**

Los equipos estarán dirigidos por un liderazgo participativo que fomente la creatividad la resolución de problemas.

#### **3. Control y retroalimentación:**

Estableceremos un sistema de KPI'S para evaluar el progreso de la plataforma y las operaciones internas. Esto se revisará mensualmente y los hallazgos se informarán al equipo para obtener retroalimentación continua y realizar cambios rápidos en la estrategia, cuando sea necesario.

### 3.5.7 Identificación y características del talento humano

Xpert4All empleará recursos humanos con perfiles profesionales en varias de las áreas clave necesarias para el funcionamiento óptimo de la plataforma. Algunas de las principales características del equipo de trabajo serán:

- **Habilidades tecnológicas:** Dominio de herramientas digitales para el desarrollo y mantenimiento de la plataforma.
- **Capacidad de análisis:** Evaluación de datos para la toma de decisiones estratégicas.
- **Orientación al cliente:** Enfoque en la satisfacción del usuario y resolución de problemas.
- **Adaptabilidad y aprendizaje continuo:** Habilidad para ajustarse a nuevas tendencias del mercado y optimización de procesos.

El equipo inicial de Xpert4All estará compuesto por un grupo reducido de profesionales altamente capacitados, con posibilidad de expansión a medida que la plataforma crezca.

### 3.5.8 Características clave del personal

- **Perfil técnico:** Se debe mantener un perfil de acorde al área de trabajo, con conocimientos técnicos.
- **Habilidades blandas:** En áreas como marketing, ventas y atención al cliente, el personal deberá poseer características importantes relacionadas a las áreas blandas como la empatía.
- **Capacitación continua:** Todos los miembros del equipo estarán deberán unirse a los procesos de formación continua que la empresa fomentará.
- **Responsabilidad y ética:** Cada colaborador deberá actuar con profesionalismo, respetando los valores y principios de la empresa.
- **Estrategias para la retención del talento:** Implementación de programas de incentivos económicos, como bonificaciones por desempeño.

- Creación de planes de carrera que brinden oportunidades de crecimiento profesional dentro de la organización.
- Flexibilidad en horarios y opciones de trabajo remoto para fomentar un equilibrio entre la vida personal y laboral y el estudio.

#### **Esquema de retención:**

El plan organizacional de Xpert4All incluye un esquema de retención de los empleados sobresalientes, el cual busca fomentar el crecimiento, no sólo económico sino también el bienestar y la satisfacción de pertenecer al equipo de trabajo de Xpert4All.

#### **Programas de bienestar:**

1. Xpert4All ofrecerá un programa de salud específico, que incluye un seguro médico para cada miembro del equipo de trabajo, con el cual tendrá acceso a servicios de salud personalizados.
2. Se ha pensado en todo el equipo en especial en los encargados del mantenimiento y desarrollo web, para ellos se ha diseñado un programa específico de salud ocupacional en el cual se deben considerar aspectos como:
  - **Pausas activas:** Que los trabajadores puedan pararse, estirarse, y moverse en períodos establecidos.
  - **Estaciones de trabajo abiertas:** Esto ayudará a que el campo visual no esté limitado a un escritorio o cubículo, y ayudará a mantener la mente activa y dinámica con el entorno.
  - **Gestión del Estrés:** Se ofrecerán charlas, talleres, dinámicas, etc. encaminadas a la salud mental y gestión efectiva del estrés ocupacional.
  - **Fomento a la actividad física:** Es un compromiso que existan espacios de fomento a la actividad física, por lo que subir y bajar gradas, caminar, estirarse y ejercicios ergonómicos serán necesarios para fomentar este aspecto.
3. Retiros: Este punto es esencial para el funcionamiento del equipo de trabajo. Se deberán programar al menos 2 retiros al año para el acercamiento del personal, y todos los beneficios que trae un retiro físico.

4. Un factor esencial en el desempeño del trabajador es que sepa que su familia está bien cuando ellos estén en horas laborales, en este sentido se deberá ofrecer beneficios como guardería para los hijos de los colaboradores, y el programa “SOMOS UNA FAMILIA” que incluye la incorporación de los hijos a un día de trabajo específico.

#### **Formación dual:**

1. Xpert4All incluirá la capacitación constante para sus colaboradores, es importante fomentar el desarrollo personal e inculcar valores a los colaboradores pues esto llevará a conseguir el éxito esperado. Para cumplir esta parte se ha diseñado un programa especial de capacitación y formación dual, el cual combina la capacitación técnica con el desarrollo de habilidades blandas. Esto incluirá:
  - **Capacitación técnica:** Es importante estar al día con los avances tecnológicos que se van dando, para esto es necesario cumplir con un programa de capacitaciones y formación especializado en temas técnicos, y que involucren aspectos relativos a la mejora continua en tecnología de vanguardia. Estas capacitaciones y formaciones deben estar programadas a realizarse como mínimo 1 vez al mes. Promoviendo los temas de actualidad y actualizaciones de la plataforma.
  - **Desarrollo de habilidades blandas:** En este apartado se incluirán temas especializados en el desarrollo personal y social de los colaboradores, tomando en cuenta temas como el liderazgo, la comunicación, trabajo en equipo y resolución de conflictos entre otros.

#### **Liderazgo interno:**

Programa estrechamente relacionado a la formación dual, específicamente al fomento de las habilidades blandas.

1. Desarrollo de liderazgo: En el programa se ofrecerá aspectos netamente relacionados al liderazgo, donde se deberá identificar aquellos colaboradores con potencial para liderar equipos y se deberá trabajar en fomentar sus habilidades. Se propone una serie de temas importantes para fomentar el liderazgo, estos son:
  - **Desarrollo de habilidades de liderazgo**
  - **Gestión del cambio**

- **Coaching y mentoring**
- **Liderazgo situacional**
- **Gestión del desempeño**
- **Comunicación efectiva**
- **Resolución de conflictos**
- **Inteligencia emocional**
- **Liderazgo ético**

Entre otros temas, los cuales no tienen un orden cronológico ni de importancia, más bien constituyen una propuesta de abordaje de temas relativos al liderazgo.

#### **Reconocimiento público:**

Esto se convierte en una herramienta poderosa en cuanto a la motivación e incentivar el compromiso de los colaboradores, ayuda a crear un ambiente competitivo y donde los esfuerzos se ven premiados ante los demás.

1. Importancia del reconocimiento público: Principalmente la **motivación, el compromiso, y satisfacción laboral**.
2. Tipos de reconocimiento que se pueden implementar: **Reconocimiento en redes sociales, celebraciones grupales, comunicación interna**.
3. Beneficios del reconocimiento público: **Mejora la moral del trabajador, aumenta la productividad y fomenta la retención de talentos**.
4. Premios y reconocimientos: Se debe fomentar el reconocimiento de los colaboradores que demuestren excelencia en su desempeño, y se debe premiar físicamente, es decir, un obsequio, y también un reconocimiento, que puede ser una placa, mural o fotografía.

#### **Bonos:**

El objetivo es no solamente reconocer el desempeño de los colaboradores destacados de forma simbólica, sino más bien premiar con bonos específicos, el objetivo es lograr la retención de talentos necesarios para la operación de la compañía.

1. Importancia de los bonos: **Motivación extra**, es decir los colaboradores no trabajan sólo por su salario nominal, sino que saben que hay un reconocimiento

simbólico, un premio y un bono monetario. **Retención de talentos.** Es una herramienta eficaz para lograr el objetivo de retención de talentos y potenciar nuevos líderes.

2. Los tipos de bonos que se pueden implementar van desde: **Bonos por desempeño**, que premia a los colaboradores que mantengan niveles altos de desempeño por área, **bonos por objetivos**, el cual traza metas específicas de cumplimiento en un período determinado y al cumplir dichos parámetros se hace acreedor de un bono y especialmente el **bono por retención**, que busca premiar la antigüedad de los colaboradores más exitosos.

### 3.5.9 Estructura de capacitación

- Planes trimestrales de formación en tecnología, atención al cliente y gestión empresarial.
- Participación en webinars, talleres y certificaciones relacionadas con las áreas estratégicas de la empresa.

## 3.6 PLAN DE MERCADEO

### 3.6.1 Objetivos del plan de mercadeo

El plan de mercadeo para Xpert4All conlleva a determinar estrategias eficaces para el posicionamiento y promoción de la plataforma, afianzando su aceptación en el mercado salvadoreño, rigiéndose de los siguientes objetivos:

- a) Llegar a un número promedio de 50,000 personas en un año, usando inbound marketing
- b) Conseguir 1,000 usuarios activos en el primer año a través de campañas de adquisición y retención de clientes.
- c) Promover la marca Xpert4All en el mercado digital de servicios técnicos en El Salvador mediante la diferenciación de marca y contenido educativo.
- d) Asegurar un aumento del 20% en nuevas inscripciones mensuales utilizando publicidad paga para mejorar las estrategias de marketing.

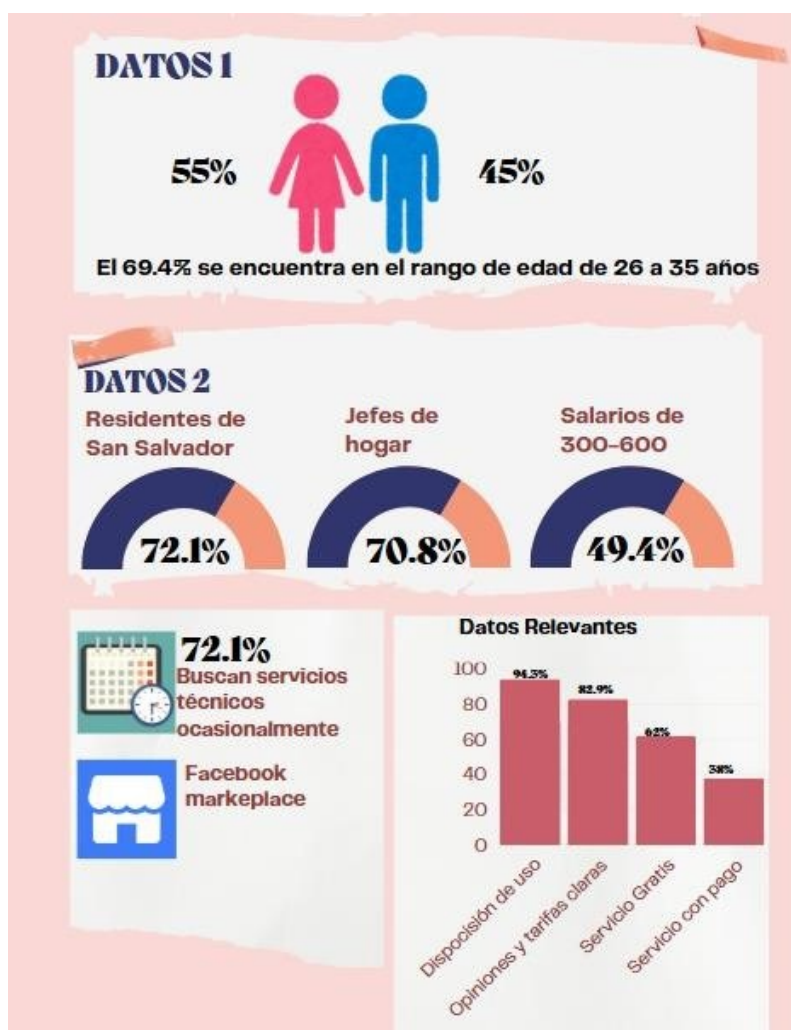
### 3.6.2 Resultados de la investigación de mercadeo

#### TÍTULO: DISEÑO DE MODELO DE NEGOCIO DIGITAL: “XPERT4ALL”

El presente trabajo tuvo como objetivo conocer de qué manera las personas contrataban algunos servicios técnicos en su vida cotidiana, los medios por los cuáles se contactan y la utilización de plataformas digitales.

Se determinó como **buyer person** a todas aquellas personas mujeres y hombres que conforman una figura predominante en las decisiones del hogar.

*Ilustración 16: Resultados de la investigación de mercado de Xpert4All*



*Fuente: Elaboración propia: Resultados de la investigación de mercado de Xpert4All*

## Perfil del Buyer Persona

- **Nombre:** Marlene Hernández
- **Edad:** 36
- **Ubicación:** San Salvador Centro
- **Nivel de estudios:** Básicos
- **Ocupación:** Ama de casa
- **Ingreso promedio:** \$300-\$600
- **Plataformas de redes sociales más utilizadas:** Facebook, WhatsApp e Instagram
- **Nivel de Digitalización:** Básico, conoce aspectos fundamentales para el uso de dispositivos y aplicaciones digitales, como navegar por internet, usar correo electrónico.
- **Principales problemas al contratar oficios técnicos:** Para Marlene, el mayor inconveniente que tienen la mayoría de las plataformas digitales de servicios son exhaustivamente los tiempos de respuesta muy lento.
- **Confianza:** El diseño intuitivo forma parte de la confianza y credibilidad en la plataforma.
- **Garantía esperada:** Información pueda validar o verificar trabajos realizados.
- **Precio:** El cliente está dispuesto a pagar el 3% y 4% por cada servicio realizado
- **Canales por los que busca soluciones:** Facebook Marketplace

*Ilustración 17: Buyer person de Xpert4All, jefes de hogar*

 <p><b>Marlene Hernández</b></p> <p>Edad: 36 años Ubicación: San Salvador Ocupación: Jefe de hogar Ingresos: \$300.0-\$600.00</p>	<p><b>DESCRIPCIÓN</b></p> <p>Marlene es una persona ama de casa, que día día vela por el bienestar de su familia y su entorno donde habita por eso busca maximizar sus labores buscando eficiencia al momento de contratar un servicio</p>	<p><b>CARACTERÍSTICAS PERSONALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajadora</li> <li>• Empática</li> <li>• Independiente</li> </ul>	<p><b>INTERESES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabilidad emocional</li> <li>• Hacer deportes</li> <li>• Cuidar de su familia</li> </ul>
	<p><b>ROLES DE COMPRA</b></p> <p>(Responsable de toma decisiones)</p>	<p><b>METAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener en orden cada aspecto en el hogar sin descuidar su vida personal</li> </ul>	<p><b>DESAFÍOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demasiado ocupada y no logra hacer algunos deberes del hogar</li> <li>• No encuentra personas ideales a su necesidad</li> </ul>
<p><b>RECORRIDO DEL COMPRADOR</b></p> <p>(Conciencia, consideración, compra, promoción)</p>	<p><b>NECESIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma digital intuitiva y efectiva</li> <li>• Opciones de mejores servicios</li> </ul>	<p><b>FUENTES DE DATOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llamadas directas</li> <li>• Redes sociales</li> </ul>	

*Fuente: Elaboración Propia.*

### 3.6.3 Marketing mix

#### Producto/ Servicio (Plataforma digital Xpert4All)

Para la presentación del producto para ofertantes se propone Xpert4All,” una plataforma digital centralizada en la contratación de servicios técnicos especializados. Y por otro lado de la demanda servicios de (albañilería, fontanería, electricidad y mecánica)

La plataforma pretende ser intuitiva y optimizada para dispositivos móviles, creada mediante en un entorno confiable y accesible a través de un sistema de pago totalmente seguro con garantía para los usuarios, utilizando tecnologías modernas para la calificación y validación de proveedores que aseguren la calidad, transparencia y eficiencia en las transacciones para los usuarios de servicios.

*Ilustración 18: Servicios técnicos de Xpert4All*



The image shows a mobile application interface for 'Servicios Técnicos'. At the top, there is a blue header with a white checkmark icon and the text 'Servicios Técnicos'. Below the header is a white list of service categories, each with a checkbox and a horizontal line for input. The categories listed are: Albanil, Fontanero, Mecanico, Carpintero, Soldador, Pintor, Jardínero, Agricultor, Cerrajero, Zapatero, Peluquero, Electricista, and Cosmetóloga.

*Fuente: Elaboración Propia; servicios técnicos de Xpert4All*

#### **Precio** (Estrategia de monetización)

Con los resultados de la investigación y la respuesta de los encuestados y la disposición de pagar por el uso de la plataforma, se establecen dos planes: la básico y freemium

#### Plan Básico

El plan básico consiste en otorgar el servicio de la plataforma de manera gratuita para ofertantes, pero de manera limitada en la base de datos de cada usuario demandante.

#### Plan Premium

Ofrece al usuario por \$19.00 anuales una experiencia totalmente personalizada en la plataforma mediante alternativas atractivas para ofertar sus servicios de una manera efectiva y adquiriendo descuentos y comisiones por servicio ofrecido. Con el fin de promover la marca y atraer clientes, se prevé ingresar con precios competitivos.

Las formas de pago serán por medio de transferencia bancaria y/o tarjetas de crédito y/o débito.

#### **Plaza** (Canales de distribución y alcance)

Xpert4All tendrá un sitio web optimizado y accesible desde cualquier dispositivo, compatibles para PC, Smartphone o Tablet. Proporcionando calidad en el diseño de la imagen e información relevante sobre personal y del servicio que ofrece.

Posicionamiento en Google a través de SEO y campañas SEM e integración con redes sociales (Facebook, Instagram y LinkedIn) para la captación de usuarios.

#### **Promoción** (Estrategias de Difusión y adquisición de usuarios)

Xpert4All se promocionará mediante de herramientas SEO, relaciones públicas y marketing en redes sociales.

En el marketing de contenidos se pretende crear un blog con secciones que enseñen a los usuarios la manera de como solicitar los servicios en la plataforma, anexar

testimonios de clientes que hayan usado la plataforma y contratado un servicio a manera de generar una efectiva confianza en el espectador.

En la estrategia de publicidad digital se tiene en cuenta realizar campañas en redes sociales dirigidas hacia una zona, edad y modos de compra establecidos en el perfil del buyer person y anexar anuncios cortos de Xpert4All en Google ADSL y redes sociales con ofertas y beneficios para usuarios con mayor record de uso de servicios en la plataforma y así mismo también para nuevos suscriptores.

Como alianzas estratégicas se establecerán acuerdos con los proveedores de servicios mediante su capacitación profesional.

#### 3.6.4 Marketing mix digital

Se incluirá una reseña y frecuencias de uso de servicios de cada usuario para brindarle una experiencia satisfactoria al momento de elegir.

**Participación:** El uso de las redes sociales y la plataforma de Xpert4All serán enlazadas para tener un alcance mayor y exclusivo en todos los servicios, promoviendo al usuario lo que más le convenga.

**Peer-to-peer:** En la página de Xpert4All cada usuario tendrá la oportunidad de alojar en la página sus recomendaciones basadas en la experiencia acerca de cada servicio utilizado, ya sean tiempos de espera, eficiencia del servicio, tarifas, calidad de lo realizado, etc.

**Predicción:** Por medio de estadísticas sobre leads se llevará a cabo las proyecciones posibles de visitas y contratos esperados para la realización del plan de ventas.

### 3.6.5 Estrategias del marketing mix digital

*Tabla 4: Estrategias del marketing mix digital*

<b>Estrategia</b>	<b>Táctica</b>
<b>Personalización</b> <b>Branding</b>	Prioritariamente dar a conocer a Xpert4All como una página en donde las personas puedan encontrar servicios según su necesidad sin limitaciones en el tiempo
<b>Participación</b>	Xpert4All proporcionará al usuario un catálogo digital en donde se muestren las distintas categorías de servicios disponibles y monitoreando que todo funcione de manera óptima dentro de la página web
<b>Peer to Peer</b>	Xpert4All facilitara al usuario la conexión mediante el servicio gratuito, sin complicaciones dentro de la plataforma
<b>Predicción</b>	Base de datos propias (clientes y Prospectos)  Monitorear a cada usuario según sus servicios utilizados, con la finalidad de proporcionarle las mejores opciones

*Fuente: Elaboración propia: Estrategias de Marketing digital de Xpert4All*

### 3.6.6 Indicadores de medición del plan de mercadeo

Para evaluar el efecto de las estrategias planteadas, se marcarán los siguientes indicadores clave (KPI'S):

- Tasa de conversión: Definirá el número de visitantes de la plataforma y así mismo el registro.
- Costo de adquisición de usuario (CAC): Valor monetario que conllevara Xpert4All para atraer un nuevo usuario por medio de publicidad.
- Alcance y engagement en las redes sociales: Evaluara el aumento de seguidores, interacciones y ventas hechas por medio del marketing de contenido.
- Tráfico del sitio web: Cantidad de visitas al mes en la plataforma de Xpert4All.

*Tabla 5: Presupuesto de Marketing Anual de "Xpert4All"*

<b>PRESUPUESTO DE MARKETING " XPERT 4ALL "</b>	
<b>Detalles</b>	<b>Total</b>
Diseño de marca	\$ 2,500.00
Campañas de marketing iniciales	\$10,000.00
Material promocional	\$ 1,500.00

*Fuente: Elaboración propia, en base a estrategias de Marketing de Xpert4All.*

### **3.7 PLAN DE VENTAS**

#### 3.7.1 Objetivos del plan de ventas

El plan de ventas para Xpert4All se basa en establecer estrategias de comercialización y captación de clientes, asegurando un crecimiento sostenido en el uso de la plataforma. Los objetivos definidos son:

- a) Lograr 1,000 usuarios activos de los 50,000 que se establecieron alcanzar en el plan de mercadeo durante el primer año usando métodos de adquisición y retención.
- b) Sostener un promedio de 500 proveedores registrados en los primeros 12 meses, proporcionando a los usuarios una oferta amplia y confiable de servicios técnicos.
- c) Aumentar la cantidad de transacciones hechas en la plataforma por un 20% cada mes con campañas para clientes fieles y optimización del proceso de ventas.
- d) Tener un porcentaje de conversión de 10% en personas que visiten a la plataforma y hagan un registro o pidan un servicio.
- e) Reducir el precio de adquisición por clientes (CAC) cada año en un 15%, haciendo mejores en la difusión de la plataforma.

### 3.7.2 Estrategias de ventas

Para cumplir con los objetivos planteados, se implementarán las siguientes estrategias de ventas:

#### **Captación de usuarios y proveedores**

- Implementación de campañas de publicidad digital segmentadas, dirigidas a usuarios que buscan servicios técnicos y a proveedores que deseen ofrecer sus servicios en la plataforma.
- Creación de contenido educativo para generar confianza en los consumidores, explicando el funcionamiento y beneficios de Xpert4All.
- Contacto directo con gremios de trabajadores técnicos para facilitar su incorporación en la plataforma.

#### **Estrategia de conversión y retención de clientes**

- Diseño de una experiencia de usuario optimizada que reduzca la fricción en el proceso de registro y contratación.
- Implementación de un sistema de notificaciones y recordatorios para incentivar a los usuarios a completar sus solicitudes de servicio.
- Uso de descuentos y promociones para primeras contrataciones, facilitando la adopción de la plataforma.

#### **Programa de referidos y recompensas**

- Incentivos para usuarios que recomienden la plataforma a nuevos clientes y proveedores, con beneficios como descuentos en servicios o acceso a herramientas Premium.
- Sistema de puntos y recompensas basado en la actividad de los usuarios dentro de la plataforma.

Ilustración 19: Automatización del embudo de ventas Xpert4All



Fuente: Elaboración propia.

### **Alianzas estratégicas y expansión comercial**

- Convenios con ferreterías y tiendas de materiales de construcción para ofrecer descuentos exclusivos a los profesionales registrados en la plataforma.
- Colaboraciones con instituciones de formación técnica para atraer nuevos proveedores capacitados.

### 3.7.3 Proyección de ventas

Para visualizar el crecimiento de la plataforma, se establecen las siguientes metas de ventas:

*Tabla 6: Crecimiento de usuarios en la plataforma de Xpert4All*

Periodo	Usuarios Activos	Proveedores Registrados	Crecimiento de Transacciones
<b>1° Trimestre</b>	250 usuarios	125 proveedores	10% mensual
<b>2° Trimestre</b>	500 usuarios	250 proveedores	15% mensual
<b>3° Trimestre</b>	750 usuarios	375 proveedores	18% mensual
<b>4° Trimestre</b>	1,000 usuarios	500 proveedores	20% mensual

*Fuente: Elaboración propia*

Proyección de ventas de Xpert4All, por medios de datos subjetivos previstos para el inicio de operaciones mediante la fórmula siguiente:

$$Q_f = Q_i(1 + i)^n$$

Donde:

QF= Cantidades finales

Qi = Cantidades Iniciales

i= Tasa de Incremento

n= Período a pronosticar

Sustituyendo:

Qi= 500

i= 5%

n= 12 meses

### Proyecciones de ventas en unidades de contratos para el primer año de operaciones

Tabla 7: Proyección de venta año 1; Xpert4All

N°	Mes	Ventas
1	Enero	500.00
2	Febrero	525.00
3	Marzo	578.81
4	Abril	670.05
5	Mayo	814.45
6	Junio	1,039.46
7	Julio	1,392.98
8	Agosto	1,960.06
9	Septiembre	2,895.91
10	Octubre	4,492.50
11	Noviembre	7,317.82
12	Diciembre	12,515.95
		<b>34,702.99</b>

Fuente: Elaboración propia: proyecciones de ventas por contratos de Xpert4All

### Proyecciones de ventas en dólares para el primer año de operaciones

Tabla 8: Proyecciones de ventas en dólares para Xpert4All

N°	Mes	Ventas	Valor unitario	Total
1	Enero	500.00	19	\$ 9,500.00
2	Febrero	525.00	19	\$ 9,975.00
3	Marzo	578.81	19	\$ 10,997.44
4	Abril	670.05	19	\$ 12,730.91
5	Mayo	814.45	19	\$ 15,474.50
6	Junio	1,039.46	19	\$ 19,749.82
7	Julio	1,392.98	19	\$ 26,466.64
8	Agosto	1,960.06	19	\$ 37,241.23
9	Septiembre	2,895.91	19	\$ 55,022.25
10	Octubre	4,492.50	19	\$ 85,357.57
11	Noviembre	7,317.82	19	\$ 139,038.49
12	Diciembre	12,515.95	19	\$ 237,803.01
		<b>34,702.99</b>		<b>\$ 659,356.86</b>

Fuente: Elaboración propia: proyección de ventas en dólares de Xpert4All (1 año)

### 3.7.4 Indicadores de medición del plan de ventas

Para evaluar la efectividad del plan de ventas, se implementarán los siguientes indicadores de medición (KPI's):

- **Tasa de conversión de visitantes en clientes:** Número de registros efectivos en la plataforma.
- **Crecimiento mensual de usuarios activos:** Medición de la adopción de la plataforma.
- **Número de transacciones realizadas:** Seguimiento del volumen de contratación de servicios dentro de Xpert4All.
- **Tasa de retención de clientes:** Porcentaje de usuarios recurrentes que vuelven a contratar servicios en la plataforma.
- **Costo de adquisición de clientes (CAC):** Gasto promedio en marketing y ventas por cada usuario registrado.

## 3.8 PLAN FINANCIERO

### 3.8.1 Objetivos del plan financiero

Es imperante trazar una visión estratégica de objetivos financieros mediante el modelo SMART que implica que estos objetivos sean: Específicos, Medibles, Alcanzables, Realistas y con un Tiempo determinado. El plan del proyecto de Xpert4All asegurará la parte financiera mediante inversiones inteligentes, gestión efectiva de costes y previsión precisa de ingresos. También se centra en si el modelo de negocio es financieramente viable y cómo alcanzar el punto de equilibrio en un período determinado, maximizando el beneficio a largo plazo.

Objetivos financieros del modelo SMART: Se visualizan el cumplimiento de los objetivos en un horizonte de 5 años.

- A corto plazo (1 año): Se espera que en un 1 año se cuente con una base de 500 usuarios activos, con esto se asegura que se logre cubrir el 60% de los costes operativos.
- A medio plazo (3 años): Se estima cubrir todo el territorio Nacional y lograr combinar las poblaciones usuarias y llegar a tener una Tasa de Rentabilidad Anual del +15%, con esto se logra la optimización de los costos operativos de la empresa.
- A largo plazo (5 años): La visión quinquenal se estima que exista la consolidación de la plataforma en el país y el resto de la región de Centroamérica, con una rentabilidad de +25% logrando ser auto sostenible.

### 3.8.2 Plan de inversión

Se estima que para el inicio del proyecto se debe contar con una inversión inicial, en áreas claves para el inicio de las operaciones, cabe destacar que esta inversión se hará con fondos propuestos por los socios ya que en las futuras estimaciones no se contempla intereses por gasto financiero relacionado a la inversión inicial, y los indicadores se tomarán como base para el ROI el monto especificado a continuación por cada rubro.

#### **Desarrollo**

- ✓ El diseño y programación de la plataforma web: \$20,000.00 (anual)
- ✓ Costo estimado en servidores - hub: \$5,000.00 anuales.
- ✓ Plan de mantenimiento- carga de actualizaciones: \$3,000.00 anuales.

#### **Marketing**

- ✓ Campañas de marketing iniciales (Google Ads, Facebook Ads, SEO): \$10,000.00
- ✓ Diseño de marca, todos los diseños de arte (logos y otros elementos): \$2,500.00
- ✓ Material promocional- eventos: \$1,500.00

### Capital humano

- ✓ Salarios del primer equipo base en el primer año (desarrolladores, administradores y marketing): \$40,000.00
- ✓ Apartado de capacitaciones al personal: \$2,000.00

### Gastos administrativos

- ✓ Registro legal de la empresa y permisos: \$1,500.00
- ✓ Alquiler de oficina o espacio de coworking: \$5,000.00 anuales.
- ✓ Servicios básicos y suscripciones tecnológicas: \$2,000.00 anuales.

**Total, Inversión inicial: \$92,500.00**

*Tabla 9: Rubros de inversión Xpert4All*

Rubros de inversión Xpert4All		
Categoría	Descripción	Inversión (\$)
<b>Desarrollo Tecnológico</b>	Diseño, servidores, mantenimiento y actualizaciones.	\$28.000,00
<b>Marketing y Publicidad</b>	Campañas digitales, diseño de marca y material promocional.	\$14.000,00
<b>Capital Humano</b>	Salarios, entrenamiento y capacitación.	\$42.000,00
<b>Gastos Administrativos</b>	Registro legal, alquiler de oficina, servicios básicos.	\$8.500,00
<b>Total, Inversión Inicial</b>		\$92.500,00

*Fuente: Elaboración propia: Rubros de inversión Xpert4All*

### 3.8.3 Estructura de costos

El modelo de negocio de Xpert4All considera tanto costos fijos como variables.

#### Costos Fijos

- ✓ Sueldos del personal: \$162,000.00 anuales.
- ✓ Hosting y servidores: \$24,000.00 anuales.
- ✓ Publicidad recurrente: \$24,000.00 anuales.

Tabla 10: Costos y gastos de ventas fijos

DETALLE DE COSTOS Y GASTOS DE VENTAS FIJOS					
CONCEPTOS	Cantidad	Mensual	Total	Anual	
SALARIOS EMP.	7	\$ 1.000,00	\$ 7.000,00	\$ 84.000,00	
SALARIOS DIR.	3	\$ 1.500,00	\$ 4.500,00	\$ 54.000,00	
SALARIOS CEO	1	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 24.000,00	
PRESTACIONES	10	\$ 500,00	\$ 5.000,00	\$ 60.000,00	
SERVICIOS BÁSICOS	1	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 600,00	
GASOLINA	4	\$ 100,00	\$ 400,00	\$ 4.800,00	
ALQUILERES	1	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 24.000,00	
SERVIDORES/HOST	1	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 24.000,00	
PUBLICIDAD	1	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 24.000,00	
		<b>\$ 11.150,00</b>	<b>\$ 24.950,00</b>	<b>\$ 299.400,00</b>	

Fuente. Elaboración propia

#### 3.8.4 Justificación de costos y financiamiento

- **Programación- Diseño. (\$20,000):** El costo anual de este apartado se ha considerado al valor promedio estimado que tienen estos servicios en el mercado, provistos por diferentes diseñadores y programadores, tanto en servicios de outsourcing como contratos individuales de labor de diseño y programación.
- **Publicidad continua. (\$24,000 anuales):** El costo anual de publicidad, haciendo una estimación de \$2,000.00 mensual, relativos a publicidad digital recurrente pagada por publicidad en redes sociales, publicidad de Google y publicidad genérica.
- **Fuentes de financiamiento:** Se considera realizar la inversión inicial con capital propio, también existen posibilidades de realizar rondas de financiamiento, invitando a inversionistas ángeles del rubro tecnológico e intentar con fondos no reembolsables de emprendimiento disponibles.

#### Costos variables

Los costos variables están relacionados con el volumen de transacciones dentro de la plataforma y representan aproximadamente **el 20% del total de ventas anuales.**

- ✓ Comisiones por transacciones en la plataforma.
- ✓ Costos por servicio de soporte técnico externo.
- ✓ Incrementos en marketing según resultados.

#### 3.8.5 Proyección en la estructura de costos.

- **Aumento de costos:** Se ha considerado proyectar un incremento del 5% en el apartado de costos, esto debido a temas de inflación económica mundial y también teniendo en cuenta el propósito de expansión regional de la plataforma.
- **Costos variables:** Está estipulado a un 20% del ingreso por transacciones, pero esto se puede ajustar según sea la demanda, es decir se puede corregir y ajustar con el tiempo.
- **Marketing:** Como columna importante de captación de clientes, se considera que debe ser proporcional al crecimiento de la plataforma.

#### 3.8.6 Análisis de rentabilidad y punto de equilibrio

##### Datos principales

- a) **Costos fijos totales:** \$300,000.00
- b) **Costo variable promedio por unidad:** \$3.80
- c) **Precio de venta promedio por unidad:** \$19.00
- d) **Margen de contribución por unidad:**  $\$19.00 - \$3.80 = \$15.20$

**Precio promedio de venta (\$19) y costo variable por unidad (\$3.80):** Basado en modelos de Marketplace similares y disposición a pagar según el mercado objetivo.

##### Cálculo del punto de equilibrio:

El punto de equilibrio representa el nivel mínimo de ingresos necesarios para cubrir los costos fijos y variables de la plataforma.

Se calcula con la siguiente fórmula:

$$\text{Punto de Equilibrio} = \frac{\text{Costos Fijos}}{\text{Precio de Venta Unitario} - \text{Costo Variable Unitario}}$$

Considerando:

- **Costos fijos:** \$242,000
- **Precio promedio por transacción:** \$19
- **Costo variable por transacción (20% de \$19):** \$3.80

$$\text{Punto de Equilibrio} = \frac{242,000}{19 - 3.80} = 15,316 \text{ transacciones anuales}$$

Esto indica que *Xpert4All* necesita al menos **15,316 transacciones al año** para cubrir sus costos operativos.

*Tabla 11: Análisis del proyecto y razones financieras*

Análisis del proyecto y razones financieras							
Ingresos y gastos	Inversión	1	2	3	4	5	Total
<b>Total, ingresos</b>		\$ 653.356,86	\$ 718.692,55	\$ 790.561,80	\$ 869.617,98	\$ 956.579,78	\$ 3.988.809
<b>Costos Fijos</b>		\$ 300.000,00	\$ 300.000,00	\$ 300.000,00	\$ 300.000,00	\$ 300.000,00	\$ 1.500.000
<b>Costos variables</b>		\$ 130.671,37	\$ 143.738,51	\$ 158.112,36	\$ 173.923,60	\$ 191.315,96	\$ 797.762
<b>Total, egresos</b>		\$ 430.671,37	\$ 443.738,51	\$ 458.112,36	\$ 473.923,60	\$ 491.315,96	\$ 2.297.762
<b>Total, de inversiones</b>	\$ 92.500,00						\$ 92.500
<b>Flujo de efectivo o EBITDA</b>	\$ 92.500,00	\$ 130.185,49	\$ 274.954,04	\$ 332.449,44	\$ 395.694,38	\$ 465.263,82	\$ 1.691.047
		<b>K</b>	10%				
		<b>VAN</b>	\$1.247.016,19				
		<b>ROI</b>	73,60%				
		<b>IR</b>	17,28				
		<b>TIR</b>	104%				
		<b>Payback</b>	1				

*Fuente: Elaboración Propia*

### 3.8.7 Indicadores financieros

#### 1. Retorno sobre la Inversión (ROI):

$$ROI = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Inversión Inicial}} \times 100$$

Con una utilidad proyectada de **\$68,054.52** al final del primer año:

$$ROI = \frac{68,054.52}{92,500} \times 100 = 73.6\%$$

#### 2. Índice de rentabilidad (IR):

$$IR = \frac{\sum \text{Flujos de Caja Netos}}{\text{Inversión Inicial}}$$

Con un valor de **1.728**, indicando que por cada dólar invertido se espera un retorno de \$1.73.

#### 3. Tasa Interna de Retorno (TIR):

El cálculo de la TIR con los flujos de caja proyectados en cinco años da como resultado **104%**, lo que indica una alta rentabilidad.

#### 4. Payback Period (Tiempo de Recuperación de la Inversión):

$$\text{Payback} = \frac{\text{Inversión Inicial}}{\text{Flujos Netos Anuales}}$$

$$\text{Payback} = \frac{92,500}{130,185.49} = 1 \text{ año}$$

Esto significa que la inversión inicial se recuperaría en **aproximadamente 1 año**.

Con base en los indicadores proporcionados, se puede concluir que el análisis de rentabilidad del proyecto muestra resultados positivos y saludables, reflejando una buena viabilidad financiera.

1. **K = 10%**: El valor de "K" refleja la tasa de descuento utilizada en el análisis, que es del 10%. Esto significa que el proyecto está siendo evaluado con un costo de descuento del 10%. Al comparar los flujos de caja con esta tasa, el proyecto parece

ser rentable puesto que los valores de rentabilidad (ROI, IR, TIR) son mayores a esta tasa.

2. **ROI= 73.60%:** El Retorno sobre la Inversión (ROI) de 73.60% esto indica que, por cada dólar invertido en el proyecto, hay un retorno de 0.736 veces lo invertido. Esto es bueno, ya que indica que el proyecto es atractivo por su nivel de rentabilidad.
3. **IR= 17.28%:** El índice de rentabilidad (IR) de 17.28%, indica dólar por dólar de inversión, el retorno generado es 1.1728 dólares, por cada dólar invertido, lo que también sugiere que el proyecto es rentable.
4. **TIR =104%:** La Tasa Interna de Retorno (TIR) de 104% es muy alta, lo que indica al compararle con la tasa de descuento (10%). Una TIR de este nivel sugiere que el proyecto no solo es rentable, sino que también genera un retorno muy por encima de lo esperado en términos financieros.
5. **Payback =1 año:** El periodo de recuperación de la inversión de solo 1 año indica ser muy corto. Esto sugiere que el proyecto generará suficientes flujos de caja positivos para recuperar la inversión inicial en el primer año de operación.

El análisis de rentabilidad del proyecto muestra un panorama ideal para cualquier inversionista, con índices atractivos y recuperación bastante rápida, con indicadores como el ROI, IR, TIR y Payback que indican una alta rentabilidad y una rápida recuperación de la inversión. La TIR especialmente sobresale, reflejando un retorno significativo que excede el costo de oportunidad (K) del 10%.

### 3.9 PLAN DE TRABAJO

#### 3.9.1 Objetivos del plan de trabajo

- a) **Planificar** todas las actividades que se requieren y son necesarias para el inicio de la plataforma Xpert4ll.
- b) **Establecer** por departamento y por cargo, todas las responsabilidades del personal de departamentos involucrados.

- c) **Supervisar** en cada paso, el avance del proyecto para asegurar que los objetivos propuestos, manteniendo un control adecuado para el alcance de los objetivos.
- d) **Identificar** en la manera de lo posible todos los riesgos que puedan surgir en el desarrollo, lanzamiento y operación de la plataforma.

### 3.9.2 Estrategias y actividades por área del plan de trabajo

*Tabla 12: Estrategias y actividades por área del plan de trabajo*

DEPARTAMENTO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES
<b>Dirección General</b>	*Establecer una gobernanza sólida con visión estratégica.	<p>* Elaboración de la misión, visión y valores corporativos. (Plan Organizacional)</p> <p>*Elaboración de los objetivos estratégicos anuales.</p> <p>*Revisión trimestral de los indicadores clave de desempeño (KPIs).</p> <p>*Gestión de alianzas estratégicas y relaciones con stakeholders<sup>2</sup>.</p>
<b>Desarrollo y Soporte Técnico</b>	<p>*Garantizar un sistema tecnológico robusto y funcional.</p> <p>Actividades:</p>	<p>*Tienen a cargo el desarrollo y hacer pruebas de prototipo y de uso de la plataforma.</p> <p>*Administración de los servidores, y que estos sean lo suficientemente robustos para la operación.</p> <p>*Establecer el mejor método de soporte técnico en el cual la respuesta pueda ser inmediata para los usuarios, o con el menor tiempo posible.</p> <p>*Tienen a cargo el mantenimiento periódico del sitio web, todo lo relacionado a ciberseguridad, y establecer normas de seguridad para la plataforma.</p>

<sup>2</sup> *"Stakeholders" refiere a las partes interesadas en el proyecto, concepto desarrollado ampliamente por Edward Freeman en Strategic Management: A Stakeholder Approach (1984).*

<b>Marketing y Ventas</b>	*Crear reconocimiento de marca y atraer usuarios a la plataforma	<p>*Elaboración de campañas para redes sociales, estas campañas deben ser masivas.</p> <p>*Creación de contenido donde se involucre a todo el personal de la empresa como elementos de personalización y que se genere una interacción con los usuarios.</p> <p>*Se deben utilizar rostros conocidos y que estos respalden el tipo de plataforma con contenido genuino y que represente la honestidad de la plataforma.</p> <p>*Se iniciarán campañas de publicidad con estrategias de envío de email y por SMS.</p>
<b>Administración y Finanzas</b>	*Garantizar la sostenibilidad financiera del proyecto.	<p>*Elaboración y control del presupuesto anual.</p> <p>* Diseño y administración de un sistema de facturación y pago en línea.</p> <p>*Auditorías trimestrales internas y externas.</p> <p>* Optimización de costos operativos.</p> <p>*Gestión de recursos humanos: contratación, capacitación y retención.</p>

*Fuente: Elaboración propia*

#### Evaluaciones y Revisiones

- **Auditorías internas trimestrales:** Asegurar el cumplimiento de los objetivos del proyecto.
- **Revisión anual del plan de trabajo:** Ajustar actividades según el progreso y los cambios del entorno.

#### 3.9.3 Indicadores para monitoreo del plan de trabajo

- **Dirección General:** Cuanto es en porcentaje el cumplimiento de los objetivos estratégicos, también de la satisfacción de stakeholders.

- **Desarrollo Técnico:** Cuanto es el porcentaje de funcionalidad completada, tiempo promedio de resolución de los problemas técnicos reportados.
- **Marketing y Ventas:** Cual es el alcance de las campañas publicitarias, también se necesita conocer la tasa de nuevos usuarios y el porcentaje de retención, también la conversión de usuarios entre gratis y pro.
- **Finanzas:** Revisión del margen de ganancia neta, que se cumpla con lo proyectado financieramente, también es importante dar énfasis en el porcentaje de reducción de costos.

#### 3.9.4 Gestión de riesgos

- **Riesgo:** Se debe tener claro que al inicio exista la posibilidad de una baja adopción, por lo que se deberá trabajar en las campañas de captación de usuarios.
- **Mitigación:** Debe estar acompañada por incentivos para los primeros usuarios, pueden ser también descuentos o pruebas gratuitas.

En este punto se debe utilizar herramientas de control necesarias para evaluar los riesgos y estabilizar la situación.

#### 3.9.5 Expansión regional

Incluye actividades para la expansión del proyecto a otras ciudades o regiones después del primer año de operaciones exitosas en San Salvador.

## 3.9.6 Cronograma de actividades

Tabla 13: Cronograma de actividades del plan de trabajo

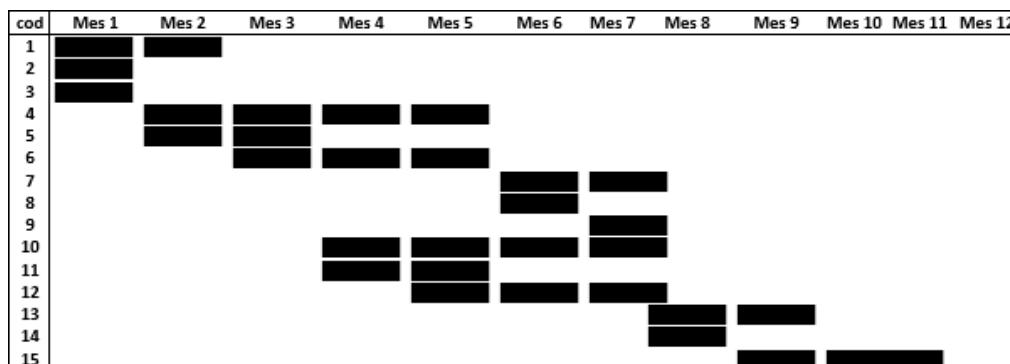
cod	Actividad/Fase	Duración	Responsable
1	Investigación y análisis	2 meses	Dirección General
2	Análisis de mercado	1 mes	Marketing y Ventas
3	Diagnóstico interno y externo	1 mes	Dirección General
4	Diseño y desarrollo	4 meses	Desarrollo y Soporte Técnico
5	Diseño UI/UX de la plataforma	1.5 meses	Desarrollo y Soporte Técnico
6	Desarrollo de funcionalidades	2.5 meses	Desarrollo y Soporte Técnico
7	Pruebas y ajustes	2 meses	Desarrollo y Soporte Técnico
8	Pruebas beta	1 mes	Desarrollo y Soporte Técnico
9	Feedback y correcciones	1 mes	Desarrollo y Soporte Técnico
10	Estrategia de Marketing	4 meses	Marketing y Ventas
11	Diseño de campañas iniciales	2 meses	Marketing y Ventas
12	Lanzamiento de campañas	2 meses	Marketing y Ventas
13	Lanzamiento y operaciones	2 meses	Dirección General
14	Lanzamiento oficial	1 mes	Dirección General
15	Monitoreo inicial de operaciones	1 mes	Administración y Finanzas

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Lo que se muestra en esta tabla son las actividades propuestas y el departamento o persona responsable de realizarla, así como se ha enumerado con código para poder localizar en el diagrama de GANTT propuesto.

### Cronograma de GANTT del desarrollo de las actividades propuestas en el plan de trabajo.

Tabla 14: Diagrama de GANTT



Fuente: Elaboración propia.

*Nota: El diagrama muestra el desarrollo en el tiempo proyectado para cada actividad propuesta en el plan de trabajo.*

### 3.9.7 Herramientas de seguimiento.

Para garantizar el cumplimiento del plan de trabajo, se emplearán herramientas de gestión y monitoreo como:

- **Diagrama de Gantt:** Es importante para tener un panorama visual del cumplimiento de las actividades propuestas, el cumplimiento, o atraso de estas, sirve para mantener un control adecuado de las estrategias propuestas y dar seguimiento a los riesgos y mitigación de los mismos.
- **Software de gestión de proyectos (Trello, Asana o Monday):** Importante contar con este tipo de tecnologías que facilita la gestión de los proyectos, como desarrollo de actividades, control y recordatorios en tiempo real, seguimiento de actividades relacionadas, y cumplimiento de los criterios del proyecto.
- **Indicadores de desempeño (KPI's):** Los KPI siguen teniendo una relevancia importante, aunque tienen una antigüedad desde su implementación, siguen siendo pilares en la evaluación del desempeño por departamento, lo que genera un ambiente productivo óptimo para este proyecto.

### 3.10 INDICADORES DE MEDICIÓN

Los indicadores de medición son muy importantes para el proyecto, ya que estos permiten evaluar el desempeño por área, lo que facilita la implementación y la reorientación de nuevas estrategias para lograr lo propuesto. A través de diferentes análisis que se pueden cuantificar, sirve para monitorear en tiempo real la plataforma. Estos análisis son muy importantes ya que determinan datos para continuar con las estrategias y actividades o pivotear con tiempo y espacio cualquier decisión que sea necesaria para lograr los objetivos propuestos. Se miden elementos como: La satisfacción de los usuarios, alcance y otros. Con esto se logra obtener un orden en todas las áreas

involucradas de la empresa, se da un orden financiero y cumplimiento a inversionistas y socios relacionados.

### 3.10.1 Indicadores del plan organizacional

Indicadores Clave por Área

*Tabla 15: Indicadores de medición*

Indicador	Descripción	Meta	Frecuencia de Medición
<b>Tasa de cumplimiento de tareas</b>	Porcentaje de actividades completadas según el cronograma	$\geq$ 90%	Trimestral
<b>Satisfacción del equipo</b>	Nivel de satisfacción de los empleados con el ambiente laboral y recursos disponibles	$\geq$ 80%	Anual
<b>Rotación de personal</b>	% de empleados que dejan la empresa en un período determinado	$\leq$ 10%	Anual

*Fuente: Elaboración propia*

### 3.10.2 Indicadores del plan de mercadeo

*Tabla 16: Indicadores de medición del plan de mercadeo*

Indicador	Descripción	Meta	Frecuencia de Medición
<b>Alcance en redes sociales</b>	Número de personas impactadas por las campañas publicitarias	50,000 en el primer año	Mensual
<b>Tasa de conversión</b>	% de visitantes que se registran en la plataforma	$\geq$ 10%	Mensual
<b>Engagement en redes sociales</b>	Número de interacciones (likes, comentarios, compartidos)	$\geq$ 5% de la audiencia total	Mensual

*Fuente: Elaboración propia*

## 3.10.3 Indicadores del plan de ventas

Tabla 17: Indicadores del plan de ventas

Indicador	Descripción	Meta	Frecuencia de Medición
<b>Crecimiento de usuarios activos</b>	% de nuevos usuarios registrados mensualmente	$\geq 20\%$	Mensual
<b>Tasa de retención de clientes</b>	% de usuarios que vuelven a contratar servicios en la plataforma	$\geq 70\%$	Trimestral
<b>Número de transacciones realizadas</b>	Cantidad de servicios contratados dentro de la plataforma	15,316 transacciones/año	Mensual

Fuente: Elaboración propia

## 3.10.4 Indicadores del plan financiero

Tabla 18: Indicadores del plan financiero

Indicador	Descripción	Meta	Frecuencia de Medición
<b>Punto de equilibrio</b>	Número de transacciones necesarias para cubrir costos	15,316	Anual
<b>Retorno sobre la inversión (ROI)</b>	Relación entre la utilidad neta y la inversión inicial	$\geq 70\%$	Anual
<b>Tasa Interna de Retorno (TIR)</b>	Rentabilidad esperada en el horizonte del proyecto	$\geq 100\%$	Anual

Fuente: Elaboración Propia

## CONCLUSIONES

En el desarrollo del presente trabajo, se pudo constatar que la problemática es una realidad. El sesgo digital entre los proveedores de servicios técnicos como albañiles, electricistas entre otros y los usuarios de plataformas digitales cada vez se profundiza más.

La propuesta de este diseño de modelo de negocio digital *Xpert4All* ha permitido entender el propósito de la plataforma que es facilitar el método de contratación de servicios técnicos especializados en El Salvador, por medio de un sistema centralizado que permita ofertar estos servicios libremente, pero a su vez el mercado premiará o castigará en alguna medida el cumplimiento real y justo de lo propuesto. A través del análisis de mercado, se ha identificado que no existen diversas plataformas en línea que ofrezcan este tipo de soluciones, abriendo un espacio para ofrecer la seguridad, transparencia y eficiencia que el mercado necesita, lo que justifica en alguna medida la viabilidad de esta propuesta.

En concordancia con el estudio de mercado se tomaron en cuenta herramientas de análisis internos y externos como el **PEST** y **las 5 fuerzas de Porter**, estos instrumentos reflejan que la coyuntura entre el crecimiento continuo de las herramientas tecnológicas y la necesidad de que los trabajadores se formalicen sugiere un camino favorable para la implementación de *Xpert4All*. No obstante, también se identificaron desafíos como la falta de confianza en este tipo de plataformas digitales y el arraigo a los métodos tradicionales de contratación, lo que demanda una sólida estrategia de diferenciación apegados en herramientas como las de valoraciones y sugerencias de expertos confiables.

El desarrollo del **plan organizacional** permite revisar la estructura y la forma de operación y gobierno de la empresa, asignando responsabilidades a cada área clave para la gestión del proyecto. Asimismo, el **plan de mercadeo y ventas** estableció estrategias relevantes que conllevan a la captación de usuarios.

Desde el punto de vista financiero, el análisis evidenció que el modelo de negocio es viable y presenta un alto potencial de rentabilidad. Con una inversión inicial de **\$92,500**, un punto de equilibrio estimado en **15,316 transacciones anuales** y un **retorno**

**sobre la inversión (ROI) del 73.6%**, se prevé una recuperación de la inversión en el primer año de operaciones.

Finalmente, el **plan de trabajo** definió un cronograma detallado que organiza la implementación de la plataforma en fases estratégicas, permitiendo el seguimiento y ajuste de cada etapa según los indicadores de medición establecidos.

## RECOMENDACIONES

Dado que el presente estudio se centra en proponer un plan de negocio digital para la plataforma Xpert4All, se recomienda a futuros investigadores, emprendedores e interesados, considerar los aspectos que se detallan a continuación:

- Agregar más estudios dirigidos a este rubro, en el sentido se establezca los métodos de retención de usuarios y que el proyecto pueda ser sostenible en el tiempo.
- Integrar ante una posible implementación tecnologías como **blockchain** para la certificación de transacciones, así como utilización de **IA** para la fluidez de los procesos e ir fortaleciendo la seguridad dentro de la plataforma.
- Tener bajo control expedito el cumplimiento de las regulaciones nacionales en materia de comercio digital y de las leyes de protección al consumidor para garantizar el cumplimiento normativo en futuras fases de implementación.
- Considerar el desarrollo de una aplicación móvil nativa que facilite la accesibilidad de los usuarios y expanda el alcance del servicio.
- Implementar mecanismos de recolección de datos y análisis de métricas en tiempo real, el manejo y almacenaje de estos datos deben servir para la implementación de futuras estrategias de mejora para la plataforma.

El presente trabajo ha permitido estructurar un modelo de negocio bien fundamentado con estrategias de organización, comerciales y financieras, mostrando una base sólida para una eventual implementación de la plataforma Xpert4All.

## BIBLIOGRAFÍA

### Libros

- Amanda Vargas. (2017). *Investigación de Mercados*. Bogotá D.C.,: Editorial Areandino.
- Aspray, W. (2017). *Everyday Information: The Evolution of Information Seeking in America*. . Mit Press.
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). *The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies*. W. W. Norton & Company.
- Clark, G. (2020). *A Farewell to Alms: A Brief Economic History of the World*. Princeton University Press.
- Deiber E. Puello Cabarcas. (2020). *Estrategias de marketing y su impacto en las organizaciones*. Sello Editorial Coruniamericana.
- Diego Monferrer Tirado. (2015). *Transformación digital y su impacto en las organizaciones*.
- Gómez, A. (2022). *Modelos de negocios digitales en el mercado global*. Madrid: Editorial Técnica.
- Garrett, J. J. (2010). *The elements of user experience: User-centered design for the web and beyond*. New Riders.
- Johnson, L. (2020). *Digital Marketplaces and Service Innovation: A Comparative Study*. . London: Academic Press.
- KOTLER, PHILIP y ARMSTRONG, GARY. (2013). *Fundamentos del marketing*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Landes, D. S. (2003). *The Unbound Prometheus: Technological Change and Industrial Development in Western Europe from 1750 to the Present*. . Cambridge University Press.
- Parker, G., Van Alstyne, M., & Choudary, S. P. (2016). *Platform revolution: How networked markets are transforming the economy and how to make them work for you*. W. W. Norton & Company.
- Russell, S. & Norvig, P. (2021). *Artificial intelligence: A modern approach*. Pearson.
- Resnick, P. (2013). *Building Successful Online Communities: Evidence-Based Social Design*. MIT Press.
- Scholz, T. (2016). *Uberworked and Underpaid: How Workers Are Disrupting the Digital Economy*. . Polity Press.
- Smith, R. (2019). *The Rise of Digital Marketplaces*. New York: Global .
- Statista. (2023). *Global e-commerce sales [En línea]*.

## Tesis

Autor, N. (2019). *Impacto de la digitalización en los oficios técnicos en El Salvador*. Universidad Nacional de El Salvador.

Elizabeth López, Cinthia Molina. (2011). Plan Estratégico de Marketing para Posicionar Marca e Imagen de la Compañía Interbyte S.A. (Tesis previo a la obtención del Título de: Ingeniería Comercial Mención Finanzas y Comercio Exterior). Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana Ecuador.

## Revistas especializadas

Deloitte. (2023). Tendencias en el mercado digital en El Salvador: Oportunidades de crecimiento y adopción de plataformas en línea. Deloitte.

Hagiu, A., & Wright, J. (2015). *Marketplace or reseller?* Harvard Business Review, 93(4), 102-109.

McKnight, D. H., Carter, M., Thatcher, J. B., & Clay, P. F. (2011). Trust in a specific technology: An investigation of its components and measures. *ACM Transactions on Management Information Systems*, 2(2), 1-25.

## Boletines

Banco Central de Reserva de El Salvador. (2023). Informe de remesas 2023. El Salvador

Dirección General de Estadística y Censos. (2023). Encuesta de Hogares 2023. El Salvador: Encuesta de Hogares 2023, El Salvador. (2023)

Dirección General de Estadística y Censos. (2024). "Censo de Población y Vivienda 2024". El Salvador.

Edelman, B., & Luca, M. (2014). *Digital discrimination: The case of Airbnb.com*. Harvard Business School Working Paper.

## Documentos web

Asamblea Legislativa de El Salvador. (2002). Ley de Marcas y Otros Signos Distintivos. Obtenido de eRegulations El Salvador:

<https://elsalvador.eregulations.org/media/LEY%20DE%20MARCAS%20Y%20OTROS%20SIGNOS%20DISTINTIVOS.pdf>

Asamblea Legislativa de El Salvador. (1193). eRgulations El Salvador. Obtenido de Ley de propiedad Intelectual:

<https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/BAA0E931-E117-487D-8900-A1D9876D5FBE.pdf>

Asamblea Legislativa de El Salvador. (1995). Ley de la Dirección General de Registros. Obtenido de

[https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/171117\\_072958819\\_archivo\\_documento\\_legislativo.pdf](https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/171117_072958819_archivo_documento_legislativo.pdf)

Asamblea Legislativa de El Salvador. (2021). Ley de Protección al Consumidor.

Obtenido de <https://www.defensoria.gob.sv/wp-content/uploads/2021/09/Ley-de-Proteccion-al-Consumidor-AL.pdf>

Fiverr. (2024). *How Fiverr Works*. <https://www.fiverr.com/>

TaskRabbit. (2024). *About TaskRabbit*. <https://www.taskrabbit.com/>

World Bank. (2023). Datos sobre el Producto Interno Bruto (PIB) de El Salvador. World Bank. Obtenido de <https://data.worldbank.org> Commerce Publishing.

## ANEXOS

### Anexo 1: Instrumentos de investigación

#### Formato de la encuesta



Estimado/a participante

Agradeceremos tu colaboración en esta encuesta para evaluar el uso y conocimientos de plataformas digitales de servicios, tu opinión es muy importante. Por favor, responde a las siguientes preguntas de manera honesta y objetiva.

#### Datos demográficos

Edad

8-25

6-35

6-45

6+

Genero

masculino

femenino

prefiero no decirlo

¿Dónde vives?

San Salvador

Mejicanos

Ayutuxtepeque

Usulután

Ciudad Delgado

Otro distrito dentro de San Salvador

Otro distrito fuera de San Salvador

¿Eres jefe de hogar?

Sí

No

No, pero influyo en las decisiones del hogar

Ingresos

\$300 a \$600

\$601 a \$1,000

- \$1,001 a \$3,000
- \$3001 en adelante
- No tengo Ingresos

¿Con que frecuencia contratas servicios técnicos como albañilería, fontanería, electricidad, mecánica, limpieza entre otros para tu hogar trabajo u otro?

- Frecuentemente (Al menos una vez al mes)
- Ocasionalmente (Unas pocas veces al año)
- Rara vez (Una vez al año)

¿Cómo sueles buscar estos servicios actualmente?

- Recomendaciones de amigos o familiares
- Redes sociales
- Otro

\*Si escogiste “otro” especifica

\* Si escogiste redes sociales, ¿Cuáles son las de tu preferencia para contratar estos servicios?

- Marketplace de Facebook
- Grupos de Facebook [ ]X
- Otros grupos de otras redes
- Instagram
- X (Twitter)
- Snapchat
- TikTok
- Otros

\*Si colocaste “otro”, especificar

Al contactar un proveedor de estos servicios, ¿Cuál medio prefieres para comunicarte?

- WhatsApp
- Telegram
- Messenger
- Llamada directa
- Correo electrónico
- Un poco de todo
- Ninguno (mejor en persona)
- Otro

¿Qué tan importante te parece que una plataforma te permita comunicarte con los proveedores de servicios antes de contratarlos?

- Muy importante

- Moderadamente importante
- Poco importante
- Nada importante

¿Qué características te gustaría que incluyera una plataforma de búsqueda de servicios?

Opiniones de otros usuarios

- Valoración (puntos o estrellas)
- Fotos del trabajo realizado
- Referencias personales
- Tarifas claras
- Tiempo estimado de respuesta
- Otros (Especificar)

¿Te interesaría usar una plataforma que centralice diferentes tipos de oficios difíciles de encontrar?

- Sí
- No
- No, pero la recomendaría

\*Si escogiste “No” explica por qué?

- Desconfianza en plataformas en línea
- No la considero necesaria
- Ya tengo mis contactos
- Por otras circunstancias

¿Estarías dispuesto a pagar por usar una plataforma que te conecte con proveedores de servicios?

- Sí
- No

¿Cuál consideras que es un precio justo por el uso de la plataforma? (Si es de pago)

- Gratis
- Menos de \$5 al mes
- Entre \$5 y \$10 al mes
- Más de \$10 al mes
- Un 5% de lo contratado
- Un 1% de lo contratado
- Un 10% de lo contratado
- Entre un 3-4% de lo contratado

¿Qué característica te genera confianza en una plataforma como la planteada?

- Información que se puede validar o verificar

- Pasarela de pagos seguras
- Otros

Comenta que otra característica

### **Análisis de encuesta**

*Tabla 19: Distribución por sexo de los encuestados*

18-25 años	46
26-35 años	290
36-45 años	56
46 años en adelante	27

*Nota: El rango mayoritario es de 26 a 35 años*

*Ilustración 20: Distribución por sexo de los encuestados*



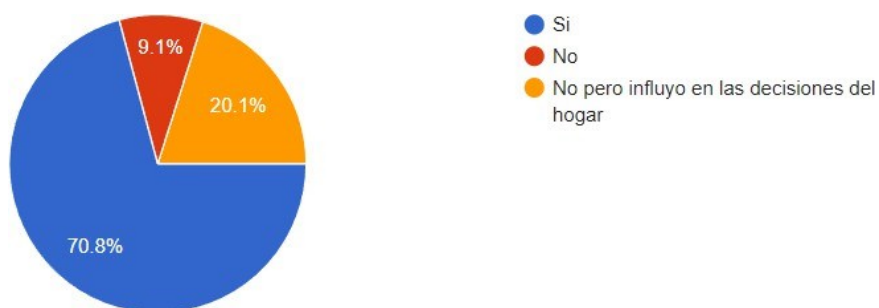
*Nota: Recuento Homologado una diferencia obtenido de Encuesta realizada [https://docs.google.com/forms/d/1jMs6BIW6e2YAlLa\\_9JFgx0zSpDts-xSf9fOoaqq0sNg/edit#responses](https://docs.google.com/forms/d/1jMs6BIW6e2YAlLa_9JFgx0zSpDts-xSf9fOoaqq0sNg/edit#responses)*

Tabla 20: Lugar de residencia de los encuestados

Ayutuxtepeque	6
Ciudad Delgado	10
Cuscatancingo	4
Mejicanos	11
Otro Distrito dentro de San Salvador	19
Otro Distrito fuera de San Salvador	67
San Salvador	302

Nota: El total de encuestados fue de 419

Ilustración 21: Recuento de los jefes de hogar



Nota: Importante identificar a los encuestados que no son jefes de hogar directamente pero influyen en las decisiones del hogar.

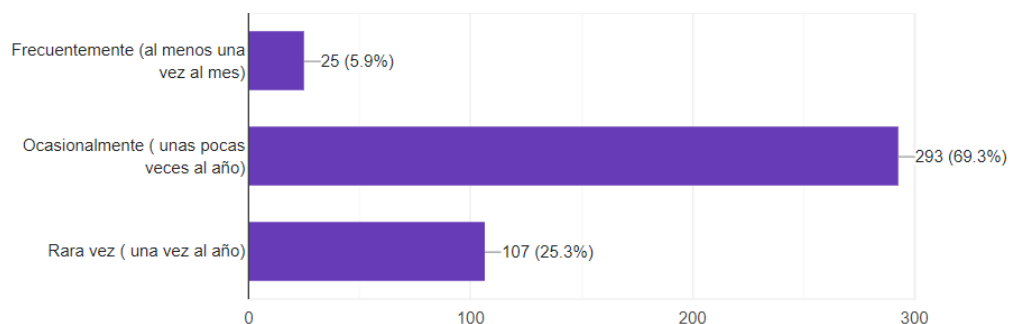
[https://docs.google.com/forms/d/1jMs6B1W6e2YAILa\\_9JFgx0zSpDts-xSf9fQoaqq0sNg/edit#responses](https://docs.google.com/forms/d/1jMs6B1W6e2YAILa_9JFgx0zSpDts-xSf9fQoaqq0sNg/edit#responses)

Tabla 21: Rango de ingresos de los encuestados

\$1001 a \$3000	30
\$300 a \$600	206
No tengo ingresos	12
\$3001 en adelante	3
\$601 a \$1,000	166

Nota: El Rango de ingresos que más encuestados obtuvo es el que está de \$300.00 a \$600.00

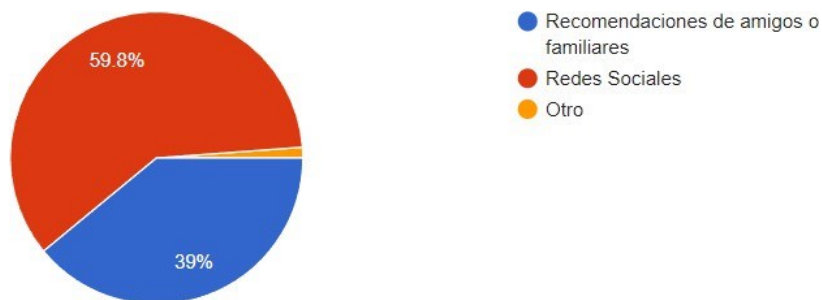
*Ilustración 22: Frecuencia de solicitud de servicios técnicos*



*Nota: La encuesta genera un resultado de un 69.3 a “Ocasionalmente”.*

[https://docs.google.com/forms/d/1jMs6B1W6e2YAlLa\\_9JFgx0zSpDts-xSf9fQoaqq0sNg/edit#responses](https://docs.google.com/forms/d/1jMs6B1W6e2YAlLa_9JFgx0zSpDts-xSf9fQoaqq0sNg/edit#responses)

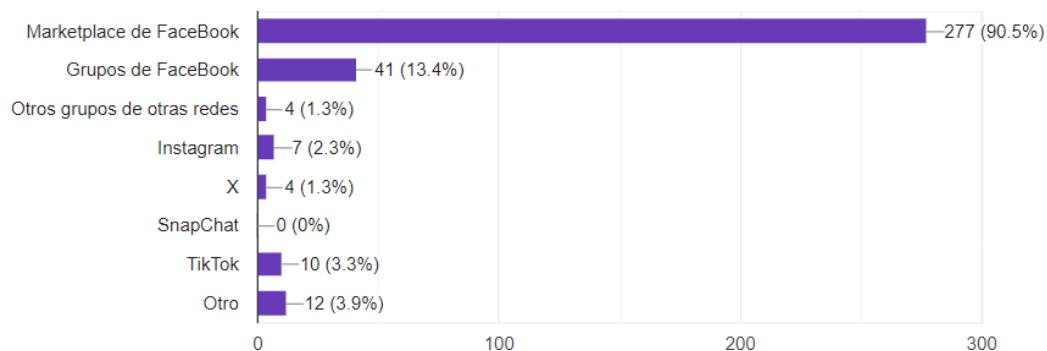
*Ilustración 23: Método de contratación*



*Nota: Se observa una mayor tendencia a realizar la búsqueda y posterior contratación por medio de Redes Sociales.*

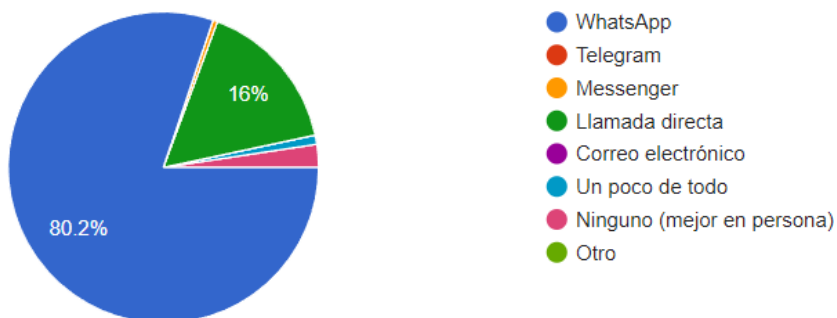
[https://docs.google.com/forms/d/1jMs6B1W6e2YAlLa\\_9JFgx0zSpDts-xSf9fQoaqq0sNg/edit#responses](https://docs.google.com/forms/d/1jMs6B1W6e2YAlLa_9JFgx0zSpDts-xSf9fQoaqq0sNg/edit#responses)

Ilustración 24: Redes Sociales que utilizan



Nota: Una tendencia mayoritaria de los encuestados en el uso de Marketplace de FaceBook [https://docs.google.com/forms/d/1jMs6B1W6e2YAlLa\\_9JFgx0zSpDts-xSf9fQoaqq0sNg/edit#responses](https://docs.google.com/forms/d/1jMs6B1W6e2YAlLa_9JFgx0zSpDts-xSf9fQoaqq0sNg/edit#responses)

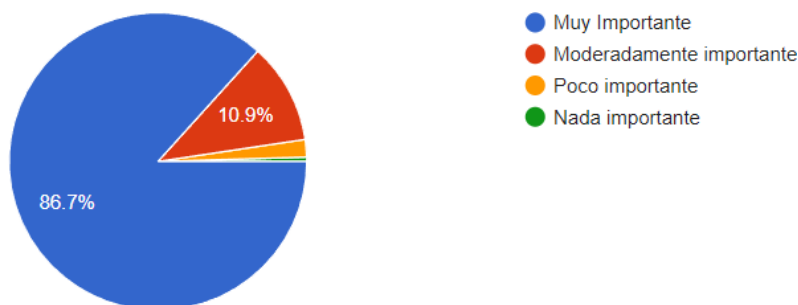
Ilustración 25: Medio de comunicación más utilizado



Nota: En la encuesta se muestra una tendencia de la utilización de WhatsApp para comunicarse.

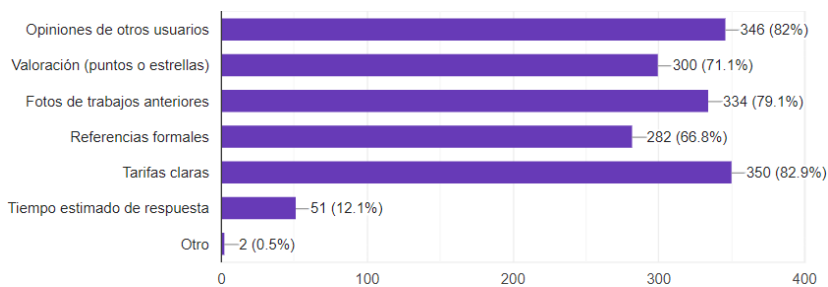
[https://docs.google.com/forms/d/1jMs6B1W6e2YAlLa\\_9JFgx0zSpDts-xSf9fQoaqq0sNg/edit#responses](https://docs.google.com/forms/d/1jMs6B1W6e2YAlLa_9JFgx0zSpDts-xSf9fQoaqq0sNg/edit#responses)

Ilustración 26: Medición de la importancia de la plataforma



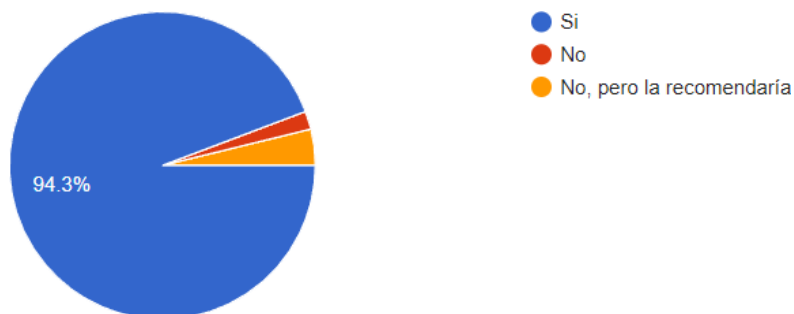
Nota: La mayoría de los encuestados con un 86.7% considera que es Muy importante. [https://docs.google.com/forms/d/1jMs6B1W6e2YAILa\\_9JFgx0zSpDts-xSf9fQoaqq0sNg/edit#responses](https://docs.google.com/forms/d/1jMs6B1W6e2YAILa_9JFgx0zSpDts-xSf9fQoaqq0sNg/edit#responses)

Ilustración 27: Características de la plataforma



Nota: La mayoría de encuestados coincidió con las características propuestas. [https://docs.google.com/forms/d/1jMs6B1W6e2YAILa\\_9JFgx0zSpDts-xSf9fQoaqq0sNg/edit#responses](https://docs.google.com/forms/d/1jMs6B1W6e2YAILa_9JFgx0zSpDts-xSf9fQoaqq0sNg/edit#responses)

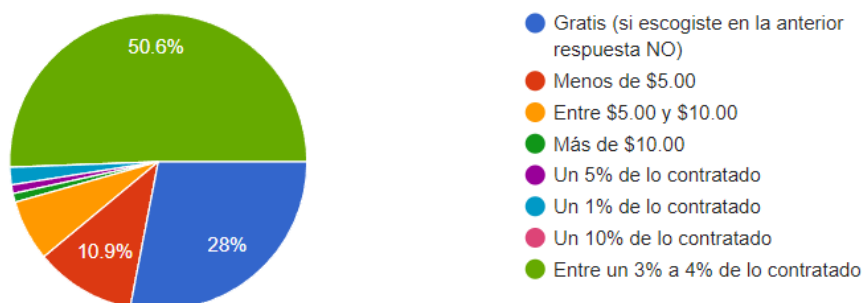
Ilustración 28: Utilización de la plataforma



Nota: Un 94.3% de los encuestados confirmó que SI están dispuestos a utilizar una plataforma como Xpert4All.

[https://docs.google.com/forms/d/1jMs6B1W6e2YAlLa\\_9JFgx0zSpDts-xSf9fOoaqq0sNg/edit#responses](https://docs.google.com/forms/d/1jMs6B1W6e2YAlLa_9JFgx0zSpDts-xSf9fOoaqq0sNg/edit#responses)

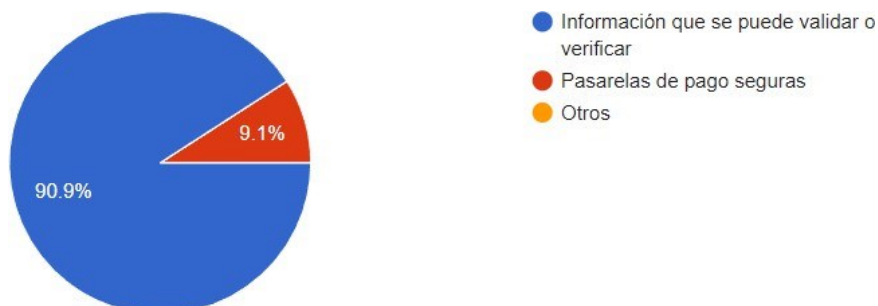
Ilustración 29: Disposición de pago por la plataforma



Nota: Se percibe que el 50.6% de los encuestados considera el precio en el rango de 3% a 4% de lo contratado, y un 28% de los encuestados considera que debería ser gratis.

[https://docs.google.com/forms/d/1jMs6B1W6e2YAlLa\\_9JFgx0zSpDts-xSf9fOoaqq0sNg/edit#responses](https://docs.google.com/forms/d/1jMs6B1W6e2YAlLa_9JFgx0zSpDts-xSf9fOoaqq0sNg/edit#responses)

*Ilustración 30: Características que generan confianza*



*Nota: Los encuestados consideran la importancia de la verificación de la información. [https://docs.google.com/forms/d/1jMs6B1W6e2YAILa\\_9JFgx0zSpDts-xSf9fQoaqq0sNg/edit#responses](https://docs.google.com/forms/d/1jMs6B1W6e2YAILa_9JFgx0zSpDts-xSf9fQoaqq0sNg/edit#responses)*

## Anexo: 2

### Formato de guía para la entrevista



#### Solicitud de colaboración

Les saludan estudiantes egresados de la carrera Mercadeo Internacional, de la Universidad de El Salvador. Por medio de la siguiente de la presente solicitamos su participación respondiendo atentamente cada pregunta. Sus respuestas serán únicamente utilizadas para fines académicos

1. ¿Cree que las plataformas digitales de servicio están mejorando la calidad de vida de las personas?

- Si
- No
- Para un porcentaje de la población

2. ¿Qué plataforma digital de servicios ha usado últimamente?

- Servicios profesionales
- Servicios técnicos

3. ¿Qué importancia tienen las plataformas digitales de servicios para usted en su vida diaria?

- Mucha
- Poca
- Son indiferente

4. ¿Qué tipo de servicios le han ofrecido las plataformas digitales de servicios existentes?

- De comida
- De ropa
- Productos varios

5. ¿Cuál ha sido su experiencia general en la utilización de plataformas digitales de servicios?

- Excelente
- No muy favorable
- Buena

6. ¿Cómo cree que las plataformas digitales de servicios evolucionaran en el futuro?

- Rápidamente
- Lentamente
- Se mantendrán estáticas

7. ¿Le preocuparía las implicaciones éticas y sociales del uso generalizado de las plataformas digitales de servicios?

- Bastante
- No mucho
- Me es indiferente

8. ¿Cuál ha sido el mayor inconveniente cuando ha utilizado plataformas digitales para contratar servicios?

- Tiempos de respuesta lenta
- Interrupciones
- Problemas de estabilidad

9. ¿Qué nuevas funcionalidades le gustaría ver en una plataforma digital de servicios en el mercado actual?

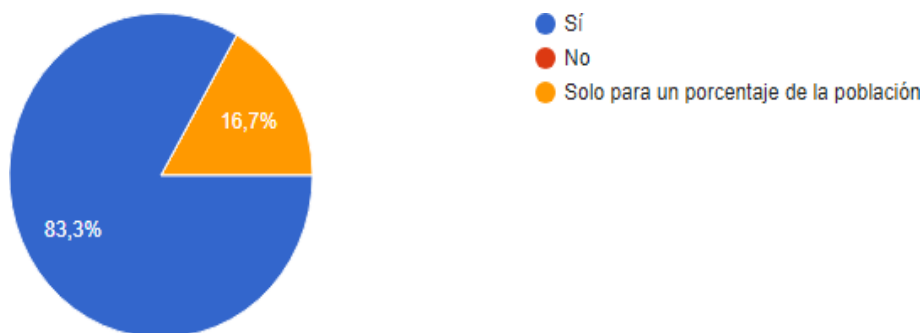
- Responsabilidad social y educación
- Servicios o contenido de calidad
- Filtros y opciones de clasificación

10. ¿Qué factor consideraría esencial en una plataforma digital para generar confianza y credibilidad en los usuarios?

- Cumplimiento seguridad de privacidad
- Servicio de atención al cliente receptivo
- Diseño intuitivo

## Análisis de la entrevista

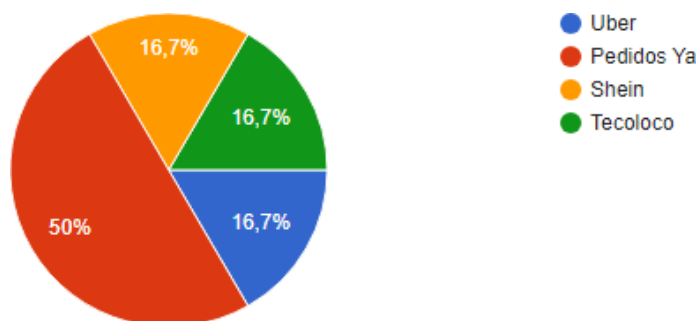
*Ilustración 31: Mejora de las plataformas digitales*



*Nota: Un 83.3% de los entrevistados opinó que las plataformas digitales de servicio SI han mejorado la calidad de vida de las personas.*

<https://docs.google.com/forms/d/1UgHGk6vEaN9Dwbjd8gmqRaWS5aB3UuBDsq32wVs4PfQ/edit>

*Ilustración 32: Plataforma más utilizada*



*Nota: La plataforma más utilizada por los entrevistados es Pedidos Ya, en ella solicitan servicios de belleza, salud, hogar y más.*

<https://docs.google.com/forms/d/1UgHGk6vEaN9Dwbjd8gmqRaWS5aB3UuBDsq32wVs4PfQ/edit>

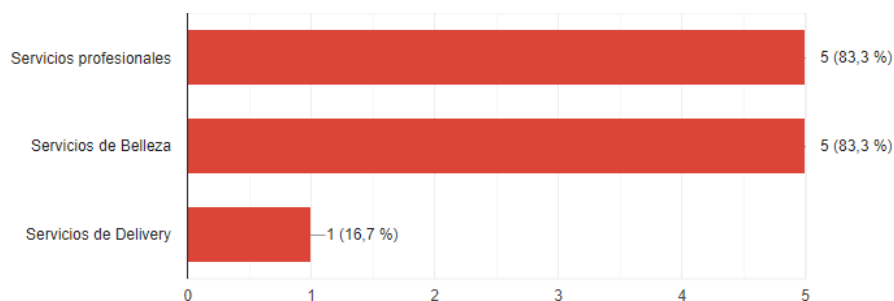
*Ilustración 33: Importancia de plataforma en la vida*



*Nota: Para el total de los entrevistados es de mucha importancia las plataformas digitales en la vida diaria*

<https://docs.google.com/forms/d/1UgHGk6vEaN9Dwbjd8gmqRaWS5aB3UuBDsq32wVs4PfQ/edit>

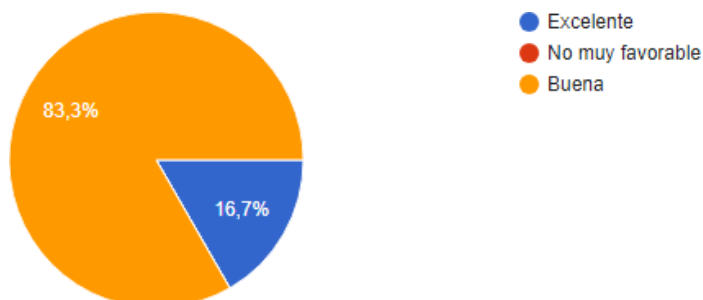
*Ilustración 34: Servicios de plataformas existentes*



*Nota: Los servicios más solicitados por los entrevistados son servicios profesionales y servicios de belleza.*

<https://docs.google.com/forms/d/1UgHGk6vEaN9Dwbjd8gmqRaWS5aB3UuBDsq32wVs4PfQ/edit>

*Ilustración 35: Experiencias en plataformas digitales*



*Nota: La mayoría de los entrevistados ha tenido una buena experiencia en plataformas digitales de servicios*

[https://docs.google.com/forms/d/1UgHGk6vEaN9Dwbjd8gmqRaWS5aB3UuBDs\\_q32wVs4PfQ/edit](https://docs.google.com/forms/d/1UgHGk6vEaN9Dwbjd8gmqRaWS5aB3UuBDs_q32wVs4PfQ/edit)

*Ilustración 36: Evolución de las plataformas para el futuro*



*Nota: Con el 100% de aprobación los entrevistados piensan que cada día las plataformas digitales de servicios irán en evolución rápidamente*

[https://docs.google.com/forms/d/1UgHGk6vEaN9Dwbjd8gmqRaWS5aB3UuBDs\\_q32wVs4PfQ/edit](https://docs.google.com/forms/d/1UgHGk6vEaN9Dwbjd8gmqRaWS5aB3UuBDs_q32wVs4PfQ/edit)

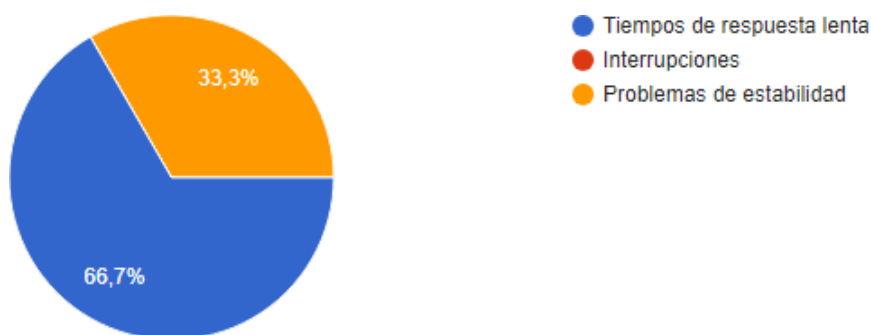
*Ilustración 37: Implicaciones éticas y sociales en el uso de plataformas digitales*



*Nota: A nadie de los entrevistados le preocupan estas implicaciones, ya que con la digitalización mundial cada vez se está haciendo normal.*

[https://docs.google.com/forms/d/1UgHGk6vEaN9Dwbjd8gmqRaWS5aB3UuBDs\\_q32wVs4PfQ/edit](https://docs.google.com/forms/d/1UgHGk6vEaN9Dwbjd8gmqRaWS5aB3UuBDs_q32wVs4PfQ/edit)

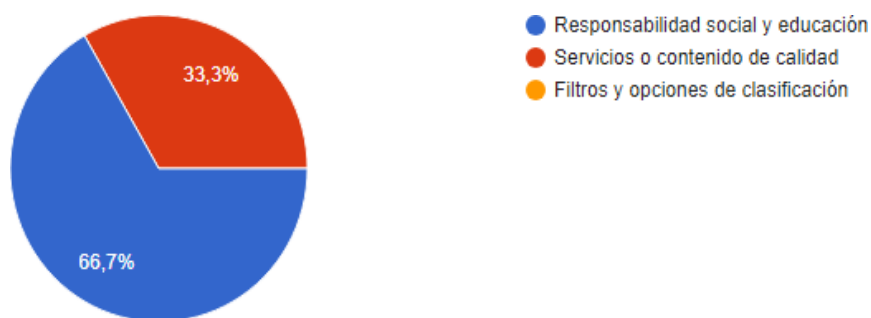
*Ilustración 38: Inconvenientes en plataformas al contratar servicios*



*Nota: El 66.7%, declaro que el mayor inconveniente que tienen la mayoría de las plataformas digitales de servicios son exhaustivamente los tiempos de respuesta muy lento. Ronda las 24 y 48 horas.*

[https://docs.google.com/forms/d/1UgHGk6vEaN9Dwbjd8gmqRaWS5aB3UuBDs\\_q32wVs4PfQ/edit](https://docs.google.com/forms/d/1UgHGk6vEaN9Dwbjd8gmqRaWS5aB3UuBDs_q32wVs4PfQ/edit)

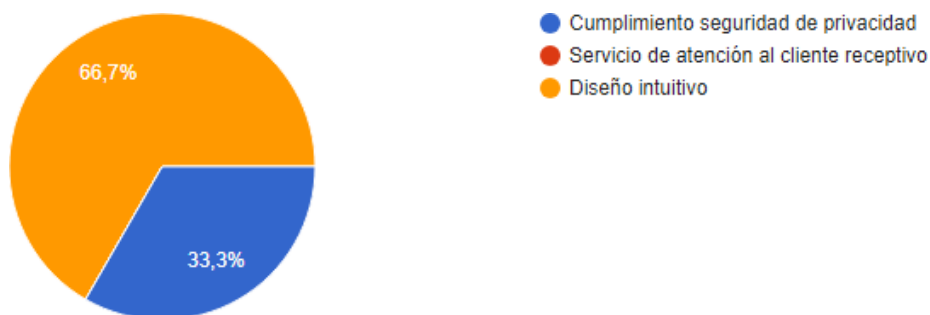
*Ilustración 39: Funciones deseadas en plataformas digitales de servicio*



*Nota: Responsabilidad social y servicios o contenido calidad son aspectos que solicitan los entrevistados que agreguen las plataformas a sus funciones*

[https://docs.google.com/forms/d/1UgHGk6vEaN9Dwbjd8gmqRaWS5aB3UuBDs\\_q32wVs4Pfq/edit](https://docs.google.com/forms/d/1UgHGk6vEaN9Dwbjd8gmqRaWS5aB3UuBDs_q32wVs4Pfq/edit)

*Ilustración 40: Confianza y credibilidad de plataformas digitales*



*Nota: El diseño intuitivo forma parte de la confianza y credibilidad en la plataforma por parte de los encuestados.*

[https://docs.google.com/forms/d/1UgHGk6vEaN9Dwbjd8gmqRaWS5aB3UuBDs\\_q32wVs4Pfq/edit](https://docs.google.com/forms/d/1UgHGk6vEaN9Dwbjd8gmqRaWS5aB3UuBDs_q32wVs4Pfq/edit)

*Ilustración 41: Fotografías de levantamiento de información (ENTREVISTA)*



*Fuentes Propias: Entrevistas en persona a nuestro público objetivo jefes de hogar.  
Lugar: Colonia Buenavista, San Jacinto. San Salvador*

## RESULTADOS DE INSTRUMENTOS

### Pregunta 1: Distribución de la Edad de los encuestados

Los datos recogidos muestran que la mayoría de los encuestados se encuentran en el rango de edad de 26 a 35 años representando un 69.4%. Los grupos de edad menos representados fueron de 46 años en adelante. Esto sugiere que el público objetivo de la plataforma Xpert4All tiende a concentrarse en edades productivas.

### Pregunta 2: Distribución por sexo

Según los datos obtenidos en la encuesta se observa que un 55% de los encuestados resultaron ser mujeres y un 45% de los encuestados son hombres. Lo que indica que existe un dato casi homologado de los encuestados.

### Pregunta 3: Lugar de residencia

Los datos recopilados en la encuesta nos indican que 302 de las personas encuestadas viven en el Distrito de San Salvador, equivalente a un 72.1% seguido de un 16% de los encuestados que confirmaron vivir en un distrito diferente fuera de San Salvador. El resto de encuestados se encuentran dentro de los demás Distritos que conforman el Municipio de San Salvador Centro, con una representatividad minoritaria.

### Pregunta 4: Distribución de jefes de Hogar

En este apartado, que es de suma importancia, se pudo constatar que un 70.8% de los encuestados dice ser jefe de Hogar. Es necesario tomar en cuenta que en esta pregunta se agregó la opción de que, aunque no fuera jefe de Hogar, pero tiene influencia en las decisiones del hogar, en ese punto es necesario mencionar que un 20.1% de las personas encuestadas mencionaron que están en ese grupo. Por último, con un 9.1% es la representación de los que no son jefes de Hogar por lo que este porcentaje no se tomó en cuenta para la determinación de la muestra

### Pregunta 5: Distribución de los Ingresos de los encuestados

En cuanto a los ingresos mensuales, la mayoría de los encuestados reportaron un ingreso en el rango de \$300.00 a \$600.00 dólares mensuales, lo que representa un 49.4%. El segundo grupo se ubicó en el rango de \$601.00 a \$1,000.00 dólares mensuales con un 39.8%. Con una representación minoritaria del 7% los que perciben ingresos en los rangos de \$1,000.00 a \$3,000.00 y un 0.7% los que reciben ingresos por encima de los \$3,000.00. Lo cuál indica la importancia de ofrecer servicios accesibles para un público diverso en términos de poder adquisitivo.

#### Pregunta 6: Frecuencia de uso de servicios técnicos

En este apartado se indica la frecuencia de la utilización de servicios técnicos por medio de 3 opciones. “Frecuentemente” que equivale a por lo menos una vez al mes con un 5.9%, la mayo representatividad la obtuvo la opción “Ocasionalmente” es decir unas pocas veces al año con 69.3% que equivale a 293 encuestados, también la opción de “Rara vez” es decir una vez al año obtuvo un 25.3%. Esto nos indica que estos servicios son medianamente demandados por el mercado según las respuestas obtenidas.

#### Pregunta 7: Método de búsqueda de estos servicios

En este apartado se busca conocer cuál es el método actual de búsqueda de estos servicios, se pretende conocer el comportamiento del mercado e indagar si existe una competencia similar. Los resultados obtenidos son los siguientes: Con un 59.8% de los encuestados mencionaron que buscan estos servicios por medio de redes sociales, mientras que un 39% utiliza las recomendaciones de amigos y familiares para esto.

#### Pregunta 8: Especificar el método utilizado para búsqueda de servicios

En este punto se les solicita que expliquen un método diferente de búsqueda de estos servicios. Se obtuvo un total de 7 respuestas de los encuestados en las cuales resalta el hecho de que algunos este tipo de trabajos son realizados por sus familiares directamente o tienen un encargado para esto. Es propicio mencionar que no se obtuvo nombre de ninguna aplicación parecida, similar o que se dedique a la actividad principal que se pretende con la plataforma Xpert4ll.

Pregunta 9: Cuál Red Social es la que utilizan para solicitar estos servicios

Tomando en cuenta la pregunta 7, donde un 59.8% de los encuestados mencionó que solicita los servicios por medio de Redes Sociales. Se les presentó las diferentes redes sociales más conocidas. Obteniendo los siguientes resultados: Con un 90.5% del total de encuestados que usan redes sociales para solicitar el servicio, mencionó que lo hace por medio del Marketplace de Facebook. Un 13.4% por medio de grupos de Facebook. Las demás redes sociales oscilan entre 1.3% y 3.9% por lo que su representatividad es minoritaria.

Pregunta 10: Se solicitó que especifique otro tipo de red social u otro método para contratar, dentro de las respuestas podemos mencionar que algunos encuestados mencionaron que llaman a los números que encuentran en boletines que dejan en los buzones de las casas.

Pregunta 11: Preferencias de comunicación

De acuerdo a los datos obtenidos un 80.2% de los encuestados mencionaron que utilizan WhatsApp para su comunicación, mientras que un 16% de los encuestados prefiere realizar llamadas directas para contratar estos servicios.

Pregunta 12: Importancia de la plataforma planteada

En este apartado se pretende obtener información relativa a la percepción de la necesidad de establecer este modelo de negocio, por medio de la consulta de nivel de importancia que le dan a la problemática que se resolvería. En ese contexto un 86.7% de los encuestados mencionó que le parece una propuesta Muy Importante, un 10.9% Moderadamente Importante, un 1.9% de los encuestados dijo que Poco Importante, lo que indica la clara necesidad de abordar este modelo.

Pregunta 13: Características de la plataforma

En cuanto a las características de la plataforma digital propuesta, se propuso algunas opciones que obtuvieron las siguientes valoraciones, entre las cuales podemos mencionar:

- Opiniones de otros usuarios 82%,
- Tarifas claras 82.9%,
- Fotos de trabajos anteriores 79.1%,
- Valoraciones (puntos o estrellas) 71.1%,
- Referencias formales 66.8%,
- Tiempo estimado de respuesta 12.1%

Más importante aún fueron los aportes obtenidos por los encuestados a los cuales se les pidió propusieran otras opciones

Características adicionales

“Valoración de clientes previos”

“Que tenga el valor del servicio”

“Que den un monto exacto”

“Los datos seleccionados son de importancia ya que así conozco el valor del servicio”

“Algo que sea confiable”

“En qué departamento reside la persona que prestará el servicio”

“Entre más información más confiable”

“Muchas veces es necesario escuchar otras sugerencias u opiniones ayudan a fortalecer ideas”

“Todas son importante para tomar una decisión”

“Recomendación de trabajos anteriores sobre todo”

“que los presupuestos sean reales”

“Evaluación del presupuesto, hay que evaluar la distancia a recorrer para ejecutar los trabajos, evaluar en cuanto anda por ejemplo la instalación de piso cerámico o el pegado de block”

“Deberían agregar antecedentes o algo así”

“Sobre todo que no cambien los presupuestos”

#### Pregunta 14: Disposición de uso de la plataforma

De acuerdo a los datos obtenidos un 94.3% de los encuestados dijo que Sí está dispuesto a utilizar este tipo de plataformas para la búsqueda de servicios. También se agregó la respuesta No, pero la recomendará, en el caso que no necesite en el momento, pero alguien le pregunte por dichos servicios con un 3.8%.

Pregunta 15: Dirigida a los encuestados que respondieron que NO utilizarán esta plataforma se les pide explique los motivos, a lo cual un 40.9% respondió que ya tiene sus contactos.

#### Pregunta 16: Disposición de pago

En este interesante apartado obtuvimos los siguientes datos: El 62% de los encuestados mencionó que NO está dispuesto a pagar por el uso de la plataforma, mientras que el 38% de encuestados respondió que Sí. Esto refuerza la viabilidad de la plataforma y abre la posibilidad de las funciones de pago.

#### Pregunta 17: Búsqueda de precio

En esta pregunta se pretende obtener los datos más cercanos a la idea de cuál es para los encuestados el precio justo que deba tener la plataforma si fuese de pago. Se obtuvieron los siguientes datos: Un 50.6% de los encuestados mencionó que el rango de pago puede ser entre un 3% a 4% del valor de lo contratado, mientras que un 28% de los encuestados mencionó que la plataforma debe ser “Gratis”, un 10.9% de los encuestados dijo que debe costar un arancel fijo menor a \$5.00, mientras que un 6.7% de los encuestados dijo que el precio justo debería estar entre \$5 a \$10 dólares por la utilización de la plataforma. En este punto lo interesante a resaltar es la disponibilidad de los usuarios a considerar un precio por la utilización, no obstante, el porcentaje que no está de acuerdo con el pago se debe tomar en cuenta para la planificación de la plataforma.

### Pregunta 18: Generación de confianza

Se consultó a los encuestados la característica que le genera más confianza en una plataforma como la planteada. Un 90.9% respondió que la información se pueda validar o verificar. y un 9.1% dijo que las Pasarelas de pago fueran seguras. Más importante aún fué la obtención de diferentes propuestas obtenidas en el cuestionario, la cual sumaron un total de 43 comentarios dentro de los cuales podemos resaltar los siguientes:

- Que den tiempos estimados de llegada de la persona que dará el servicio y fechas puntuales
- Responsabilidad, ética profesional
- Que todo sea claro, formal y específico
- La verificación de costos
- Empresas o marcas que lo respalden o que tengan una asociación
- La plataforma o App, está bien, pero debe de ser gratis.
- Comentarios de referencia y buen trabajo
- Veracidad de la página o plataforma
- Precios justos
- Debería de brindar un servicio de asistencia básica
- Que den garantía al trabajo
- Que los servicios fueron brindados a nivel nacional
- Debe ser accesible a los usuarios, estamos en la era digital pero todavía desconocemos algunas funciones en cuanto a aparatos móviles.
- La responsabilidad y soluciones que se obtiene, el servicio requerido
- Que no pida mucha información de la persona que la quiera usar.
- Agregar la experiencia en el rubro
- Comparar precios
- Perfil de cada persona que dará el servicio como foto, nombre completo, contacto y recomendaciones de usuarios.
- Que no pida contraseñas personales
- Que sean trabajos garantizados

- Debería ser gratis
- Que al momento de cancelar se tenga que subir una foto con el trabajo realizado.
- Buscar el patrocinio de ferreterías para tener materiales más accesibles o con descuento en la plataforma.
- Que la plataforma permite realizar cotizaciones con diferentes ferreterías.
- Para el que contrata debería de ser gratis
- Accesible al público
- Planes económicos en suscripciones

### **Análisis de entrevista**

Las siguientes respuestas fueron brindadas por personas que son jefes de hogar, a través de una entrevista estructurada, la cual consta de un listado de 10 preguntas, que abordan temas como el conocimiento, experiencias y expectativas sobre el uso de las plataformas digitales para la contratación de servicios.

Pregunta 1: En este apartado el 66.7% total de los entrevistados creen que las plataformas digitales están cambiando la calidad de vida de las personas, mientras que solo el otro 16.7% opina que solamente es para un porcentaje de la población es que sucede este suceso.

Pregunta 2: Las plataformas recientemente usadas por las personas entrevistadas fueron: pedidos Ya con un 50%, shein 16.7%, uber 16% y la plataforma digital web tecloco también 16.7%.

Pregunta 3: El 100% de los entrevistados respondieron que es de mucha importancia, las plataformas de servicios digitales en la vida diaria.

Pregunta 4: los servicios más ofertados en plataformas digitales son los servicios profesionales y de belleza con un 83% por cada rubro.

Pregunta 5: El 83% de las personas dijo que su experiencia general en el uso de plataformas digitales de servicio ha sido buena.

Pregunta 6: El 100% de los entrevistados piensan que las plataformas digitales de servicios evolucionarán en el futuro rápidamente.

Pregunta 7: Las implicaciones éticas y sociales del uso generalizado de las plataformas digitales de servicios en lo concerniente no preocupa a los entrevistados en un 100%.

Pregunta 8: Un 66.7% de personas contestó que el mayor inconveniente cuando ha utilizado plataformas digitales para contratar servicios ha sido los tiempos de respuesta lento y 33.3% opino que ha sido solamente en problemas de estabilidad.

Pregunta 9: Un 66.7% mencionó que unas de las nuevas funcionalidades que le gustaría ver en una plataforma digital de servicios en el mercado actual son la responsabilidad social y educación y un 33.3% prefieren servicios o contenido de calidad.

Pregunta 10: El diseño intuitivo en un 66.7% consideran que esencial en una plataforma digital para generar confianza y credibilidad en los usuarios y por otro lado el 33.3% opino que sería el cumplimiento de seguridad y privacidad.