

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD CURSO DE
ESPECIALIZACIÓN: MODELO DE NEGOCIOS.

DISEÑO DE MODELO DE NEGOCIO DIGITAL: "OFICIOS503"

PRESENTADO POR:

Código de carrera:

ALVAREZ FLORES GERSON ULISES

L10804

ANGEL HERNÁNDEZ PAOLA SARAÍ

L10804

SÁNCHEZ CASTILLO ANA ELIZABETH

L10804

DOCENTE ASESOR:

LIC. JOSÉ GERARDO JANDRES JANDRES

OCTUBRE 2025

CIUDAD UNIVERSITARIA DR. FABIO CASTILLO FIGUEROA

SAN SALVADOR,

EL SALVADOR,

CENTROAMERICA

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
PROCESOS DE GRADUACIÓN:** Maf. Ronald Edgardo Gálvez Rivera

ESCUELA DE MERCADEO INTERNACIONAL

COORDINADOR DE ESCUELA: Lic. Miguel Ernesto Castañeda Pineda
**COORDINADOR DE PROCESOS
DE GRADUACION:** Msc. Julio Alberto Garcia Hernandez
DOCENTE ASESOR: Lic. José Gerardo Jandres Jandres
TRIBUNAL EVALUADOR: Lic. Edwin David Arias Mancia.
Mba. Edwin Iván Pastore Chavez
Lic. José Gerardo Jandres Jandres

OCTUBRE 2025

**CIUDAD UNIVERSITARIA DR. FABIO CASTILLO FIGUEROA
SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMERICA**

AGRADECIMIENTOS

Mi más profundo agradecimiento a Dios, por ser mi guía y fortaleza en cada paso de este camino, a mi madre Yolanda, y hermanos Saúl y Marisol agradezco con todo mi corazón por su amor y su apoyo constante, mi novia Sughey, le agradezco por su paciencia, comprensión y por estar siempre a mi lado, a mis compañeras de tesis Paola y Ana, gracias por la colaboración, las horas de trabajo y las valiosas discusiones que nos han permitido crecer como equipo. Por último, quiero agradecer a toda mi familia, por estar siempre ahí y por creer en mí.

Gerson Ulises Álvarez Flores

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento en primer lugar a Dios, quién ha sido el centro y la fuerza para poder culminar una etapa muy importante de mi vida como lo son mis estudios universitarios. A mis padres y hermanos, les agradezco con todo mi corazón su amor, bondad, apoyo incondicional y fe en mí, su apoyo y amor en cada momento, me dieron las fuerzas y la motivación que necesitaba para poder luchar y alcanzar esta meta. Esta experiencia ha sido un viaje lleno emociones, retos y luchas que han contribuido enormemente a mi crecimiento personal y profesional. Finalmente, quiero agradecer a la Universidad de El Salvador, que me vio crecer y me brindó la oportunidad de conocer a tantas personas que abonaron a mi vida en gran manera.

Paola Saraí Angel Hernández

Quiero expresar, primero mi agradecimiento a Dios que nunca me ha soltado de su mano y que siempre guía mis pasos hacia el mejor de los aprendizajes, a mi madre Betty y mi abuela María Teresa, quienes a través de su amor me acompañaron y nutrieron durante este camino, a mis hermanos por confiar en mí y obligarme a ser mejor cada día, Y a mis primos, tíos y amigos quienes me sostuvieron y cuidaron cuando me faltaban fuerzas. Por último, agradecer a Paola y Gerson, por sus aportes, en el trabajo en equipo y la compañía en la búsqueda de excelencia.

Ana Elizabeth Sánchez Castillo

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCION	ii
CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1.1. Antecedentes	3
1.1.2. Descripción	9
1.1.3. Formulación	10
1.2. Delimitación del problema	11
1.2.1. Geográfica y temporal	11
1.2.2. Teórica	11
1.3. Justificación de la investigación	11
1.4. Objetivos	13
1.5. Marco teórico	14
1.5.1. Histórico	14
1.5.2. Conceptual	16
1.5.3. Legal	17
CAPITULO II METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	19
2.1. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	19
2.1.1. Generalidades	19
2.1.2. Método	19
2.1.3. Enfoque de investigación	20
2.1.4. Universo	21
2.1.5. Población	21
2.1.6. Muestra	22
2.1.7. Técnicas de investigación	23
2.1.8. Instrumento de investigación	23
2.1.9. Presentación de resultados	24
2.2. Diagnóstico	26
2.2.1. Desarrollo de las fuerzas de Michael Porter	26
2.2.2. Desarrollo de PEST	28
2.2.3. Conclusiones del diagnóstico de la situación	34

CAPITULO III PROPUESTA DE PLAN DE NEGOCIO	35
3.1 DESCRIPCION DEL NEGOCIO	35
3.1.1. Nombre del negocio.....	35
3.1.2. Información general del negocio	36
3.2. MARCO ESTRATEGICO.....	37
3.2.1. Misión	37
3.2.2. Visión.....	37
3.2.3. Valores.....	37
3.2.3. Objetivos.....	38
3.2.4. Metas.....	38
3.3. DESCRIPCION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	39
3.3.1. Prototipos/descripción general.....	39
3.4. VENTAJA COMPETITIVA	41
3.5. PLAN ORGANIZACIONAL	42
3.5.1. Objetivos del plan organizacional.....	43
3.5.2. Estructura organizativa de la empresa.....	44
3.5.2. Organización de gestión y recursos humanos	45
3.5.3. Proceso administrativo.....	46
3.5.6. Identificación y características de los proveedores	47
3.6. PLAN DE MERCADEO	47
3.6.1. Objetivos del plan de mercadeo	48
3.6.2. Resultados de la investigación de mercadeo	48
3.6.3. Marketing Mix digital.....	49
3.6.4. Estrategias de marketing mix digital	51
3.7. PLAN DE VENTAS.....	51
a. Objetivos del plan de ventas.....	51
b. Proyección de ventas	52
3.8. PLAN FINANCIERO	59
a. Objetivos del plan financiero.	59
b. Plan de inversión	59
3.9. PLAN DE TRABAJO	65
a. Objetivos del plan de trabajo	65

b. Cronograma de actividades	66
3.10 INDICADORES DE MEDICION	71
CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES	75
BIBLIOGRAFIA	76
ANEXOS	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variables utilizadas para la construcción del ICE en El Salvador.....	4
Tabla 2. Clasificación de acuerdo con los valores del ICE	5
Tabla 3. Indicadores sobre la falta de oportunidades laborales	29
Tabla 4. Análisis PESTEL.....	31
Tabla 5. Estructura Organizativa “Oficios503”.....	44
Tabla 6. Identificación y características de los proveedores.....	47
Tabla 7. Proyección de Ventas año 1 (Unidades).....	57
Tabla 8. Proyección de Ventas año 1 (Unidades).....	57
Tabla 9. Proyección de Ventas año 2 a 5 (Unidades).....	58
Tabla 10. Proyección de Ventas año 2 a 5 (US\$).....	58
Tabla 11. Proyecciones financieras supuestos de inversión y financiación.....	59
Tabla 12. Estructura de los costos de los primeros 5 años	60
Tabla 13. Flujo proyectado del inversionista año 1	61
Tabla 14. Flujo de Caja Proyectado del Inversionista del año 2 al año 5	61
Tabla 15. Proyección financiera para los primeros 5 años.....	62
Tabla 16. Indicadores de rentabilidad hasta el quinto año	63
Tabla 17. Estado de resultado proyectado año 1	64
Tabla 18. Estado de resultado al año 2 a 5.....	65
Tabla 19. Cronograma de actividades de “Oficios503”	66
Tabla 20. Presupuesto estimado para campañas digitales de “Oficios503”	71

ÍNDICE DE FÍGURAS

Figura 1. Índice de Calidad del Empleo (ICE), para El Salvador, según área de residencia 2015-2019.....	5
Figura 2. Índice de Calidad del Empleo (ICE) para El Salvador.....	6
Figura 3. Búsqueda de LinkedIn anual en El Salvador 2019-2024.	7
Figura 4. Las Cinco Fuerzas de Porter.....	28
Figura 5. Imagotipo de "Oficios503"	36
Figura 6. Front Page. Oficios503. (s. f.). Oficios503 – Soluciones rápidas y confiables en El Salvador, https://oficios503.net/	41
Figura 7. Estructura Administrativa "Oficios503"	44
Figura 8. Evolución de rentabilidad	63
Figura 9. Representación de ingreso de equilibrio al quinto año	64

RESUMEN EJECUTIVO

El mundo ha experimentado una transformación digital en los últimos años, y el mercado laboral no ha sido la excepción.

En la medida en la que ocurre esta transformación, nacen varias herramientas digitales que permiten mayor adaptabilidad al entorno. En el mundo laboral, específicamente, se han creado plataformas digitales que garantizan mejoría en la fluidez de la conexión entre profesionales y los usuarios.

Sin embargo, la dispersión de estos servicios en varias plataformas dificulta la búsqueda y contratación de empleados calificados. Actualmente, se sugiere, la creación de un modelo digital que integre a profesionales y oficios de diversas áreas, para facilitar la coincidencia entre la oferta y la demanda de empleo. “Oficios503”, es una plataforma digital que tiene como objetivo centralizar la información de todos los trabajadores del área metropolitana de San Salvador que están capacitados para brindar servicios profesionales a los hogares salvadoreños a través de su preparación técnica o tecnológica.

De esta manera, los usuarios podrán acceder de forma sencilla a una amplia gama de perfiles profesionales, simplificando la contratación del servicio que busca.

La plataforma contiene una base de datos amigable al usuario, quienes puedan crear su historial de servicio que gane confiabilidad entre los consumidores, que exponga la calidad del servicio de los oferentes y que en general permita que la economía informal salvadoreña pueda migrar hacia la formalidad.

La plataforma también proporciona la habilidad de calificar los servicios contratados. Esto no solo beneficia a los usuarios, sino también a los profesionales, quienes podrán aumentar su red de contactos, publicitar sus servicios y mantener su reputación en línea, construyendo el marco que da a la plataforma la esencia de proyección social que se busca y sentando las bases para el desarrollo y la ejecución de este.

Se espera que la coyuntura de la sociedad salvadoreña actual permitirá hacer uso de herramientas digitales que mejoren la comunicación entre aquellos que ofertan empleo y quienes pueden cubrir las vacantes, permitiendo así, la creación de redes de comunicación óptimas para dinamizar la economía salvadoreña.

INTRODUCCION

La era digital y su evolución constante ha impactado cada área de la vida del ser humano y el mercado laboral no es la excepción.

La industria se modifica, y la posibilidad de cubrir de mejor forma las crecientes necesidades de los empleadores y los empleados apertura miles de posibilidades.

Las nuevas generaciones en su relación con la experiencia laboral crean la necesidad de abrir canales de comunicación usando herramientas que les permitan compaginar sus expectativas con el entorno. Para el 2025, se estima que el 75% de la fuerza laboral mundial será integrada por millennials, una generación de colaboradores que no busca únicamente el balance entre la vida personal y laboral, sino que el trabajo sea parte de la vida. Con esto se observa el surgimiento de un mercado en constante expansión.

En esta coyuntura nace “Oficios503”, una plataforma digital que busca conectar de forma efectiva a los miles de salvadoreños que buscan empleo utilizando la exposición que brindan los nuevos canales de comunicación. En este trabajo se explora y desarrolla la viabilidad de crear un modelo de negocio digital que aborde la necesidad de crear estrategias que permitan que la demanda y la oferta de empleo en El Salvador se compagine adecuadamente.

La metodología de desarrollo se centra en generar la integración con la tecnología, y la mejora de canales de comunicación, se busca que esta herramienta funcione bajo un marco legal regulado que cumpla con las expectativas de los derechos del trabajador, las regulaciones técnicas y tecnológicas y las diferentes estrategias de mercadeo y comercialización. Definiendo así la viabilidad económica del modelo de negocio.

Para concretar, se busca iniciar la convergencia entre la búsqueda de trabajo y los medios virtuales, contribuir al desarrollo de modelos de negocios digitales que se adecuen mucho mejor al mercado laboral salvadoreño, involucrando el factor humano y su constante evolución.

“Oficios503”, desarrolla de forma mucho más especializada la representación de un enfoque novedoso de comunicación, considerando las condiciones demográficas de los salvadoreños y las condiciones del mercado laboral en el país como un pilar fundamental en la propuesta de valor.

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Este capítulo aborda la problemática del empleo en El Salvador, en donde, las tasas de empleo informal son significativas y hay dificultades para acceder a empleos de calidad. Se presenta la plataforma “Oficios503” como una solución innovadora para conectar a proveedores con clientes que requieren servicios técnicos, mejorando las oportunidades de empleo.

Además, se discuten los desafíos tecnológicos y sociales que afectan la búsqueda de empleo en un contexto donde la digitalización inicia a jugar un papel crucial en el mercado laboral.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En El Salvador, según datos oficiales de 2017 presentados por la DIGESTYC (Dirección general de estadísticas y censos) la tasa de ocupación representa 93.7%, este porcentaje que podría parecer bueno (con una tasa de desocupados de 6.3%), esconde números mucho más preocupantes.

Según el ÍNDICE DE CALIDAD DEL EMPLEO PARA EL SALVADOR publicado por el Ministerio de Trabajo y previsión social, en el año 2021 el porcentaje de la población económicamente activa (PEA) que se desempeña en la informalidad se representaba entre el 60% y el 75% de la población total. Las diferentes brechas y porcentajes de participación de la población se ven aún más marcada cuando se mide a población más vulnerable, por ejemplo, según el mismo estudio para el año 2019 el 35.7% de la PEA se encontraba en trabajos vulnerables.

El número crece cuando se habla de la fuerza laboral femenina, que cuenta con una representación de 43.4% en vulnerabilidad o, por otro lado, cuando se habla de la fuerza laboral conformada por individuos menores de 30 años que se está representando por un 51.4%. También es clara la diferencia cuando se considera que el 46% de la población de las zonas rurales se encuentra en índices de pobreza.

Este fenómeno no es exclusivo en El Salvador, parece ser un fenómeno generalizado en América Latina, Weller y Roethlisberger mencionan que:

Hablar de las implicaciones sociales de las condiciones laborales y su calidad es un tema escabroso y profundo en donde las soluciones deben ser multidisciplinarias e integrales,

el tema del trabajo y su estándar de calidad no solo se deriva además en la capacidad de generar ingresos y mejorar la calidad de vida sino también, es un mecanismo de integración de las personas a vínculos y redes sociales. (Weller y Roethlisberger 2011)

Es precisamente la necesidad actual de generar sociedades en donde la oferta y demanda del empleo se vuelva de fácil acceso lo que desemboca en la búsqueda de nuevas alternativas, y es entonces interesante verificar como la era digital empieza a dinamizar las economías locales.

El Banco Interamericano para el desarrollo, en la conferencia llamada Intermediación laboral en la era digital: ¿Cómo afecta a los servicios públicos de empleo? Menciona:

Existe una relación casi simbiótica entre los cambios tecnológicos y sociales. La evolución tecnológica cada vez resulta más rápida e impacta de manera simultánea la forma en la que interactuamos, nos comunicamos y trabajamos.

La intermediación laboral no escapa de esta influencia; la tecnología ofrece a los buscadores de empleo nuevas herramientas digitales para mejorar su situación, y permite a los servicios públicos de empleo mejorar sus procesos y prestar servicios de forma más eficiente y eficaz. Almonacid et al. (2023)

Todo apunta a que los métodos de búsqueda de empleo están cambiando en la región, esto es un fenómeno relativamente reciente, ya que se estima que hasta hace pocos años el 80% de los buscadores de empleo en América Latina y el Caribe acudían principalmente a canales informales como las redes de contactos, amigos y familiares, para buscar oportunidades de empleo.

Está claro que estos mecanismos no siempre son ideales pues, históricamente, se han tratado de canales poco eficientes tanto para los buscadores de empleo como para los empleadores. Para los primeros, puede ampliar las brechas de desigualdad al limitar sus opciones, ya que la calidad de la información para el acceso a empleos dependerá de la calidad de sus contactos; y para los segundos puede significar estancamientos en los niveles de productividad y recambios de talento por contrataciones que no son idóneas ya que su oferta no llega a personal cualificado.

Con todo esto en discusión, se concluye que en El Salvador el proceso de información de vacantes de trabajo y contratación de perfiles cualificados es una dinámica complicada ya que

no existen canales eficientes que permita la comunicación entre proveedores y clientes potenciales.

1.1.1. Antecedentes

Históricamente hablando la ocupación laboral, las tasas de empleo y la perfilación de mano de obra cualificada es un tema recurrente en América Latina, la CEPAL conocida como la Comisión económica para América Latina y El Caribe, en su Proyecto "Políticas e Instrumentos para la Promoción del Crecimiento de América Latina y el Caribe" menciona que los mercados de trabajo de la región son estructuras de difícil acceso. El entramado y sus condiciones también concluyen en tasas de desempleo altas o que terminan generando condiciones de empleos en informalidad y subempleo.

La figura del subempleo o la condición de trabajador informal se traduce en la mayoría de los casos en empleados que deben esforzarse más por cumplir condiciones de trabajo en donde sus ingresos correspondan de forma justa a su nivel de esfuerzo o que puedan en todo caso, cubrir dignamente las necesidades más básicas.

Y ante todo esto, la variable económica no es la única implicación negativa de esta estructura ya que conseguir la inserción laboral a un mercado formal cuando se viene desde la informalidad representa un lastre a la hora de mejorar las condiciones sociales de un individuo.

La dificultad del salto del mercado informal al formal se atribuye a la convergencia de múltiples factores; entre los que contamos los niveles educativos de los ofertantes, las experiencias adquiridas y comprobables de trabajos o proyectos anteriores, la adquisición de habilidades blandas, y hasta la construcción de una apropiada red de contactos cuya relación termine en la posibilidad de recomendar el desempeño de los trabajadores para su aplicación a un siguiente trabajo o un trabajo formal.

Para la comprensión de condiciones de calidad en un empleo, se creó el ICE o Índice de calidad del empleo, esta medida se presenta en porcentajes, y oscila entre el 0 al 100%, donde 0% indica que la persona tiene un empleo precario, de muy mala calidad, y 100% indica que la persona tiene un empleo de excelente calidad.

Tabla 1. Variables utilizadas para la construcción del ICE en El Salvador.

Variables a considerar en ICE			
Variables	Categorías	Valor	Universo
Ingreso	3 SM o más	4	Ocupados: Se evalúa de acuerdo al área de residencia de los encuestados.
	1.5 SM o menor a 3 SM	3	
	1 SM o menor a 1.5 SM	2	
	Menor al SM	1	
Seguro social	cotizan al ISSS	1	Ocupados
	No cotiza o solo es afiliado	0	
Sistema de pensiones	Cotiza a una AFP	1	Ocupados
	No cotiza o solo es afiliado	0	
Aguinaldo	Recibió aguinaldo	1	Solo para asalariados
	No recibió	0	
Vacaciones	Tiene vacaciones pagadas	1	Solo para asalariados
	No tiene vacaciones pagadas	0	
Firma de un contrato	Tiene un contrato permanente	4	Solo para asalariados
	Tiene un contrato de duración larga	3	
	Tiene un contrato de duración media	2	
	Tiene un contrato de duración corta	1	
	No firma contrato	0	
Jornada laboral	Tiene una jornada laboral adecuada	1	Ocupados
	Tiene una jornada laboral inadecuada	0	
Empleo peligroso	No es peligroso	1	Ocupados
	Si es peligroso	0	

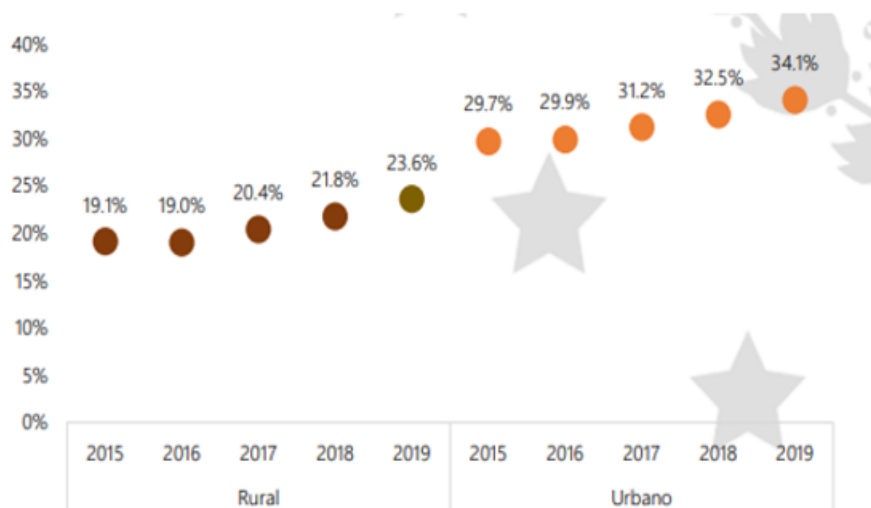
Fuente: Elaboración propia con base en *Índice de Calidad del Empleo para El Salvador*, del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

Para facilitar la lectura de los resultados mostrados en la tabla, también se ha diseñado una clasificación de acuerdo con los valores del ICE, que va desde el empleo precario al excelente, en cinco rangos distintos, y una paleta de colores para visualizar mejor la información obtenida.

Tabla 2. Clasificación de acuerdo con los valores del ICE

Valores ICE	Clasificación	
0 – 0.25	Precario	
0.25 – 0.50	Deficiente	
0.50 – 0.70	Bueno	
0.70 – 0.90	Muy bueno	
0.90 – 1.0	Excelente	

Fuente: Elaboración propia con base al Índice de Calidad del Empleo para El Salvador, del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

Índice de Calidad del Empleo (ICE), para El Salvador, según área de residencia 2015-2019**Figura 1.** Índice de Calidad del Empleo (ICE), para El Salvador, según área de residencia 2015-2019.

Fuente: Ministerio de Trabajo y Previsión Social y con base en la EHPM de 2019.

En la Figura 1, se observa una diferencia incluso de nivel del ICE entre áreas urbanas y rurales. Entre 2015 y 2019, el área rural se ha mantenido con empleos de calidad precaria, mientras que en el área urbana se ubican en una clasificación deficiente; ambas situaciones son deplorables para la clase trabajadora, pero es evidente la diferenciación en la calidad de empleo entre áreas geográficas.

Además, en 2019, a nivel urbano se presenta un mayor ICE (34.1 %) en comparación con el ICE nacional (30.5 %), mostrando una posición de relativa ventaja para los residentes urbanos.” (Ministerio de trabajo y previsión social, 2021, pp14).

Índice de Calidad del Empleo (ICE) para El Salvador

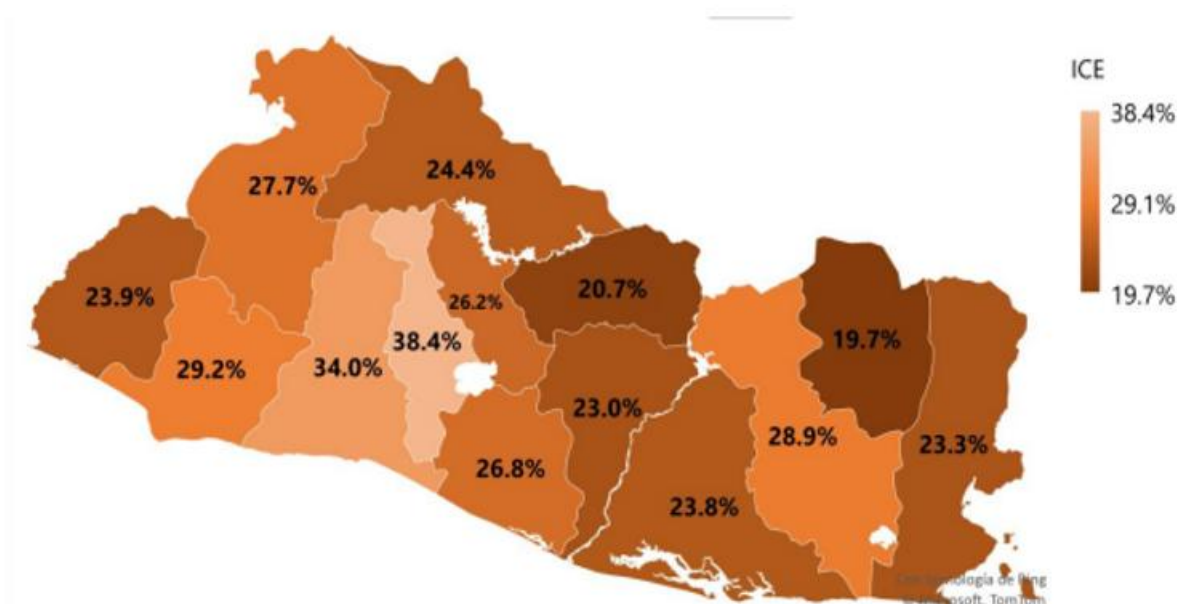


Figura 2. Índice de Calidad del Empleo (ICE) para El Salvador.

Fuente: Ministerio de Trabajo y Previsión Social y con base en la EHPM de 2019.

En la Figura 2, se observa que en general el ICE promedio por departamento es deficiente y precario. San Salvador se muestra como el departamento con el ICE mayor, con un 38.4 %, aunque se mantiene en niveles deficientes de calidad; seguido por La Libertad, con un ICE promedio de 34.0 %. En Morazán, Cabañas, San Vicente, La Unión, Usulután, Ahuachapán y

Chalatenango la calidad del empleo es predominantemente precaria. Esto indica que a medida que se alejan de la capital, los empleos se precarizan.

Con base a los antecedentes, es evidente que las ofertas laborales y los trabajadores cualificados, no siempre se ubican en una misma zona geográfica. Este problema no existe únicamente en El Salvador, ya que, en California, Estados Unidos, nace LinkedIn, la cual, es una empresa que se define como una red social, cuya finalidad es potenciar y promover el desarrollo de carreras profesionales y contribuir al reclutamiento de talentos siendo "la mayor red profesional del mundo con más de 850 millones de miembros en más de 200 países y territorios" (LinkedIn Corporation, 2025)

Esta plataforma que vio la luz en el año 2003 redefine el "networking" ya que ha logrado visibilizar excelentes oportunidades de trabajo y perfiles de profesionales de alto rendimiento que probablemente en condiciones menos globalizadas nunca se hubiesen encontrado.

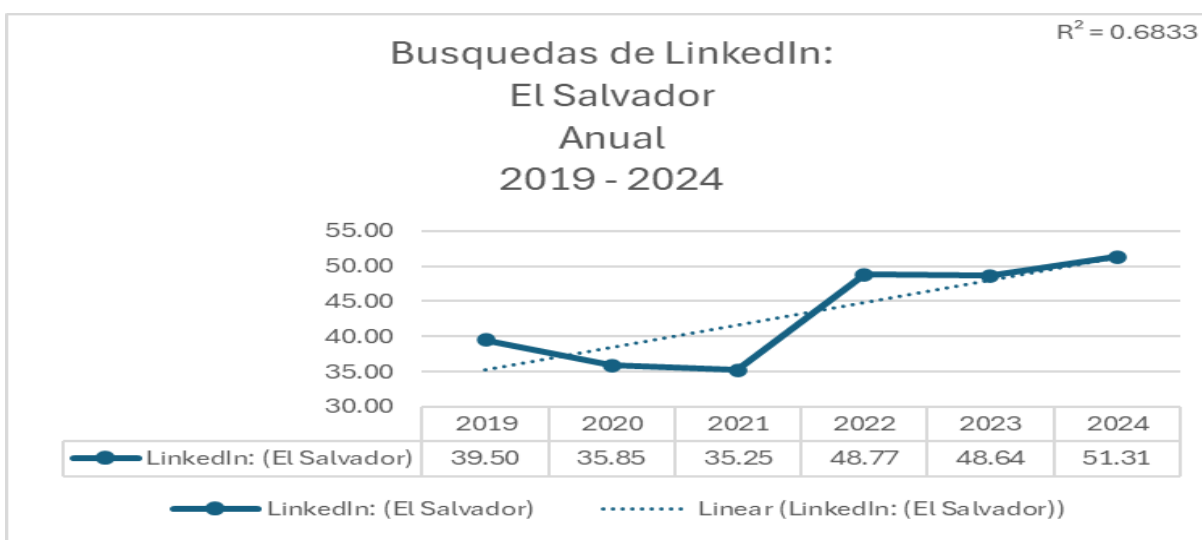


Figura 3. *Búsqueda de LinkedIn anual en El Salvador 2019-2024.*

Fuente: *Elaboración propia con base a Google Trends.*

A raíz del nacimiento de LinkedIn y con datos extraídos de "Google Trend", observamos según el siguiente gráfico que en El Salvador se ha registrado un crecimiento constante en las búsquedas de esta plataforma, promediando un 39.5 de búsquedas diarias en 2019 y presentando un crecimiento de 29.89% en 5 años, este hecho es interesante ya que verificando la información general, El Salvador tiene un promedio de búsqueda mucho mayor al mercado de Estados Unidos y el resto del mundo, dato que demostraría que la población salvadoreña

muestra un creciente interés en la implementación de herramientas digitales como motores de búsqueda para fuentes de empleo.

Sin embargo, esta plataforma es precisamente eso, una plataforma que visibiliza empleados con capacidad técnica mucho mayor que el perfil profesional al que puede ingresar el 60% o 75% de los salvadoreños.

La capacitación técnica y tecnológica de la que carecen muchos salvadoreños ha creado suelo fértil para otro tipo de plataformas, Uber, por ejemplo, se define a sí misma como “una empresa de tecnología que une el mundo físico y digital para que todos puedan llegar a cualquier lugar con solo tocar un botón”, en su declaración de misión completa establece que:

“creemos en un mundo donde la movilidad debe ser accesible. Para que puedas moverte y generar ganancias con seguridad. De una manera que sea sostenible para nuestro planeta. E independientemente de tu género, raza, religión, habilidades u orientación sexual, defendemos tu derecho a moverte y generar ganancias libremente y sin miedo.”

Demostrando en su esencia ser una plataforma mucho más inclusiva a niveles sociales, se destaca por su inicio en año 2008 y su diversificación ya que también incluye el servicio de entrega de comida y una búsqueda constante de reinventarse a sí mismos y poder corresponder al mercado global.

Según los datos oficiales de la página web, para octubre de 2024 y tomando en cuenta las últimas 2 semanas de septiembre de 2024, en promedio, cada conductor de Uber género 269 USD como ingreso semanal, solo 35.32 USD por debajo del salario mínimo mensual para la fecha, sin embargo, es evidente que también resalta el hecho de que el promedio de horas trabajadas ascendió a 50 horas semanales es decir 6 horas más que la jornada laboral legal en El Salvador.

Los números mencionados anteriormente, parecen bastante atractivos para los trabajadores. Para ser parte de la plataforma es necesario, únicamente, presentar la licencia de conducir vigente, el Certificado de antecedentes policiales, el Certificado de antecedentes penales y la Tarjeta de circulación vigente además debe ser mayor de 18 años y aprobar un curso impartido a través de un video.

Según la revista Forbes, en el año 2022, en el cumpleaños número 5 de la plataforma en El Salvador, se habían registrado más de 31,000 conductores, un crecimiento de más del 1400%

si se compara con la información publicada por el Diario Co-Latino en el 2018 por motivo del primer aniversario de la compañía en suelo salvadoreño.

Con todo el movimiento digital mencionado, el mismo gobierno de El Salvador cuenta con una plataforma digital que busca solventar esta necesidad, pero al igual que LinkedIn, el factor se repite, los proveedores que participan en estos concursos también cuentan con condiciones de mucha más tecnificación y que no es de fácil acceso para el salvadoreño que pertenece al sector informal.

1.1.2. Descripción

En la actualidad no se cuenta en el país de El Salvador con una plataforma digital en la cual la población tenga acceso a proveedores de oficios varios, trabajos manuales, técnicos y/o profesionales de manera fácil, confiable y rápida. Así como tampoco se cuenta con una plataforma de este tipo para que estos proveedores puedan ofrecer sus servicios también de una manera fácil, rápida y accesible.

“Oficios503” es una plataforma creada y pensada para dar visibilidad y formalidad a las personas que se dedican a realizar trabajos manuales, técnicos y/o profesionales de manera informal y/o mediante medios propios, sin depender de un espacio físico establecido o de un empleador fijo. Así como también es una plataforma por medio de la cual se beneficia a la población que requiere de este tipo de trabajos, dándoles la oportunidad de optar por servicios varios, a precios justos y confiables.

En El Salvador, los oficios varían dependiendo del sector y a las diferentes necesidades que se presentan día con día; siendo estos fundamentales para el funcionamiento diario de la sociedad salvadoreña. La demanda de servicios y oficios en el país puede variar también de acuerdo al desarrollo económico de cada zona; este tipo de trabajos también pueden requerir cierto tipo de estudios, certificaciones o hasta licencias para poder ejercer y brindar los servicios requeridos y así cumplir con las necesidades que la sociedad demanda.

Al dar paso a una nueva plataforma de servicios profesionales y oficios, se brinda a la población interesada en adquirirlos, información de los proveedores que se dediquen a la realización de los diferentes oficios, servicios con habilidades técnicas, y así brindar una segmentación de acuerdo a la zona geográfica de cada cliente potencial; medio a través del cual

también se brindará la oportunidad de poder reconocer el trabajo de cada uno de los profesionales en la materia, tanto recurrentes, así como también a nuevos proveedores, permitiendo también la posibilidad de hacerse notar y aumentar el nivel de clientela de cada uno de ellos. Oficios 503, brinda al usuario el poder de adquirir dichos servicios desde la comodidad del hogar o del lugar en el que se encuentren, tanto para encontrar lo que se necesita para solventar una necesidad, así como también el dar la oportunidad de crecimiento económico a cada uno de los inscritos al banco de proveedores por medio de esta plataforma digital.

1.1.3. Formulación

En un mundo en constante conexión, los sitios web que agrupan profesiones y oficios desempeñan un papel vital al simplificar la interacción entre profesionales y clientes. No obstante, la construcción y operación eficaz de estas plataformas se encuentran con varios desafíos que necesitan ser enfrentados para optimizar su eficacia y utilidad. A continuación, se expone una descripción del problema principal mediante cuestionamientos generales y particulares.

Formulación General

¿De qué manera la implementación de una plataforma digital que centralice perfiles de proveedores de diversos servicios y clientes potenciales beneficia a que la población económicamente activa pueda acceder a ofertas laborales en el área metropolitana de San Salvador, durante el periodo de octubre a diciembre de 2024?

Formulaciones Específicas

- ¿Qué datos cruciales deben contener el perfil de un profesional para captar de forma eficaz a posibles clientes?
- ¿Cómo se pueden categorizar y estructurar las profesiones y oficios para optimizar la navegación y búsqueda en la página Oficios 503?
- ¿Qué tácticas de mercadotecnia se pueden aplicar para captar la atención de un gran número de profesionales y usuarios en la página Oficios 503?
- ¿Cómo es posible asegurarnos de que los datos acerca de servicios, tarifas y disponibilidad sean claros y se mantengan al día?
- ¿Qué instrumentos de comunicación deben incorporarse en Oficios 503 para simplificar la interacción entre expertos y clientes?

- ¿Cómo se puede elaborar un modelo de tarifas que sea equitativo y atractivo para los expertos y los consumidores?

1.2. Delimitación del problema

En este apartado se definen los límites geográficos, temporales y teóricos de nuestra investigación, dichos límites resultan importantes para establecer el alcance y la profundidad del análisis que se llevará a cabo en el desarrollo del modelo de negocio digital a partir de las variables específicas seleccionadas.

1.2.1. Geográfica y temporal

Investigación enfocada en la población económicamente activa del área metropolitana de San Salvador, El Salvador. El estudio y desarrollo de la propuesta de modelo de negocio digital comprende en un periodo aproximado de dos meses, que comprende desde octubre a diciembre del año 2024.

1.2.2. Teórica

En esta investigación se utilizan diferentes referentes de información y comunicación privada y gubernamental, entre ellas se destacan:

- Instituciones mundiales referentes al tema (Organización internacional del trabajo, Banco Interamericano de desarrollo, y otros).
- Instituciones gubernamentales de El Salvador (Ministerio de trabajo, Dirección general de Estadísticas y Censos entre otros)
- Plataformas digitales con modelos de negocios similares (LinkedIn, Uber, entre otros)
- Sitios web, foros económicos y sitios de investigación relacionados.
- Información publicada en diarios salvadoreños.
- Guía para realizar investigaciones sociales escrito por Raúl Rojas S., como guía para definir nuestra investigación.
- Repositorio institucional.

1.3. Justificación de la investigación

Considerando la coyuntura social e histórica que se atraviesa en estos últimos años dentro de la economía salvadoreña, es muy evidente que, a pesar de tener mucha más accesibilidad a

la información y a las oportunidades gracias al uso del internet, esto no se ha traducido, necesariamente, en una mejora en la forma en la que se encuentran redes de comunicación que permitan acceder a oportunidades laborales.

El problema no solo se refleja en ofertar servicios, sino también en la forma en la que los consumidores acceden a estos ofertantes, y aunque se sabe que las empresas generan un esquema sólido de reclutamiento esto no es así en cuanto a la contratación de pequeños servicios para el funcionamiento de un hogar, históricamente hablando la contratación de un fontanero o un electricista se hace por medio de una estrategia de “boca en boca” a base de recomendaciones de un conocido u otro y, aunque esto ha sido funcional, limita las posibilidades del ofertante.

El problema, por otro lado, también es del contratista, ¿cómo accedo a un profesional con experiencia que sea confiable?, ¿cómo garantizar la calidad de su servicio.

En un contexto empresarial se recolectan recomendaciones, o se somete al oferente a un proceso de verificación, sin embargo, esto no es del todo viable para un hogar, entonces, ¿cuál sería la forma más adecuada de acceder a estos profesionales y confiar en el proceso?

i. Novedad

Crear un banco de datos que recolecta la información de todos aquellos profesionales que pueden brindar un servicio ya sea en modo “oficio o servicio profesional” da la oportunidad de centralizar perfiles y acceder a ellos fácilmente. A esto se adiciona la verificación de estos perfiles, ya que la plataforma recolecta información específica y personal de cada uno de sus miembros para garantizar la seguridad de los contratistas, y para acreditar la confiabilidad de quienes están brindando el servicio, en retorno el ofertante puede obtener recomendaciones de todos aquellos a quienes ha brindado su servicio para generar mejor visibilidad y poder acceder a más oportunidades laborales dentro de su área y con todo esto se dinamiza la economía local al visibilizar a todos aquellos que están en la capacidad de ser contratados.

ii. Relevancia

En una economía con los índices de trabajo informal como la economía salvadoreña, llevar a toda la población a condiciones de trabajo formal requiere de un cambio estructural profundo y complejo, mientras eso sucede, garantizar que las personas que están en la capacidad productiva y que cuentan con cualificación técnica o tecnológica puedan acceder a las

oportunidades laborales es primordial, acumular a todos estos perfiles en una sola fuente de acceso permite que se lleve un registro de los perfiles profesionales por zona y permite que aquellos que requieren de servicios puedan acceder a ellos de una forma más sencilla. Conectar estos grupos dinamiza las pequeñas economías locales y abona al desarrollo del área.

iii. Utilidad social

Nuestra plataforma pretende dinamizar las economías locales al crear redes de comunicación a las que sean fáciles acceder, visibilizando las oportunidades laborales a un grupo de personas confiables con la capacidad técnica de solventar los pequeños requerimientos de los hogares de la zona. Brindando además una estructura en la que los oferentes puedan construir un récord de reseñas que respalden la calidad de sus servicios.

1.4. Objetivos

En este apartado se define y detalla los objetivos generales y específicos del proyecto "Oficios503", estableciendo una base clara para evaluar su éxito y medir su impacto en la comunidad objetivo.

General:

Desarrollar un sistema digital integral que permita la gestión eficiente y centralizada de profesionales informales, con el fin de facilitar los procesos de contratación, seguimiento y evaluación de servicios de "Oficios503" en el área metropolitana.

Específico:

- Crear una base de datos robusta y actualizada que recopile información detallada sobre profesionales que brinden servicios varios en el área metropolitana de San Salvador.
- Desarrollar un sistema de calificación y retroalimentación llamado "Oficios503", que permita a los usuarios compartir experiencias y generar confianza al contratar a los profesionales de servicios varios.
- Relacionar ofertantes y contratistas de forma efectiva a través de una plataforma digital funcional que visibilice oportunidades laborales dentro del área metropolitana de San Salvador.

- Brindar a los usuarios una plataforma de datos ágil y amigable para acceder a empleos seguros y confiables en el área metropolitana de San Salvador.

1.5. Marco teórico

El objetivo de este capítulo es establecer el marco teórico que fundamenta la investigación sobre la efectividad de plataformas digitales para conectar oficios con clientes. Se revisarán las teorías, conceptos y modelos relevantes que permitan comprender el problema de investigación, analizar los datos y formular conclusiones sólidas.

1.5.1. Histórico

El origen y la evolución de las bolsas de trabajo cuenta a través de la historia, con tres hechos significativos, que transformaron la relación entre los patronos y los trabajadores hasta convertirla en la dinámica actual. Desde ese punto de vista se hablará de la revolución francesa, momento en el que se crean las bolsas de trabajo; la revolución industrial en donde se replantea la administración y gestión de los trabajadores y la necesidad de asegurar la mano de obra cualificada acorde a las necesidades del mercado laboral y la revolución digital que es el momento en donde los canales de comunicación entre trabajadores y empleadores se transforma y se vuelve mucho más ventajosa para el talento humano.

i. Revolución Francesa y bolsas de trabajo

La Revolución Francesa, fue una época que marcó el fin del absolutismo y la transición hacia un nuevo orden social, en donde la burguesía se convirtió en la fuerza política dominante. Este cambio fue impulsado por la creciente desigualdad social y económica, así como por la incapacidad del Antiguo Régimen para atender las demandas de la población

La revolución no sólo abolió los privilegios de la aristocracia y el clero, sino que también promovió ideales de libertad, igualdad y fraternidad, que resonaron profundamente entre las clases trabajadoras. La organización de los trabajadores comenzó a tomar forma como respuesta a las nuevas realidades económicas y sociales

En este contexto histórico las bolsas de trabajo se constituyeron como instituciones organizadas para la defensa y promoción de los derechos laborales, aunque el concepto de bolsa de trabajo se formalizó más tarde, Las primeras bolsas de trabajo se establecieron como organizaciones supra sindicales que buscaban mejorar las condiciones laborales y proteger los

derechos de los trabajadores. Estas instituciones se caracterizaban por su enfoque en la cooperación entre diferentes sectores y grupos de trabajadores, lo que las convertía en un desafío directo al sistema capitalista de la época

A lo largo del siglo XIX, especialmente después de la Revolución de 1848, las bolsas de trabajo se consolidaron como plataformas para la organización obrera y la reivindicación de derechos laborales. Se convirtieron en espacios donde se discutían y promueven iniciativas para mejorar las condiciones de trabajo, así como para establecer redes de apoyo entre los trabajadores.

ii. Revolución Industrial.

El trabajo, según la OIT se define como: “Conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos”, este término alcanza mayor fuerza cuando se inicia la revolución industrial, es este periodo de tiempo en donde la industrialización demanda que la mano de obra deje de concentrarse en labores agrícolas y emplea a la mayoría de la población en edad de trabajar.

Una vez que los métodos de producción evolucionan, también es necesario que la metodología de reclutamiento cambie, se requiere de una mayor cantidad de personas que adquieran habilidades técnicas que les permita satisfacer las necesidades de la creciente industria y entonces el reto se convierte en que las oportunidades en el mercado se correspondan a la oferta laboral.

A partir de allí, las empresas desarrollan un departamento que se enfoca en el bienestar de los empleados y que, entre otras, posee como una de sus principales funciones el reclutamiento del personal.

iii. Revolución Digital

Período actual. Esta revolución está creando nuevos entornos económicos, aportando innovaciones hasta ahora inesperadas y provocando cambios en el comportamiento de todos, la mano de obra nunca antes estuvo mejor cualificado que hoy, los profesionales tienen motivos inspiraciones, buscan crecimiento y buscan satisfacción personal y las empresas son cada vez más conscientes de la ventaja competitiva que resulta del talento humano.

En este nuevo contexto, crear redes de comunicación efectivas o “networking” se vuelve primordial para acceder a nuevas y mejores oportunidades laborales, la comunicación se vuelve base fundamental para continuar en desarrollo, ya que, esta marca un cambio importante tanto en los medios de comunicación tradicionales como también para las plataformas digitales como por ejemplo lo son las redes sociales, debido que, son herramientas cada vez más útiles y necesarias para poder mantenerse informado y comunicado en el mundo actual.

1.5.2. Conceptual

En el presente apartado, se retoman conceptos fundamentales para el desarrollo de la investigación, tales como:

- i. *Plataforma digital*: es un entorno en el cual los usuarios pueden llevar a cabo tareas, gestionar diferentes actividades, colaborar con otros usuarios e interactuar por medio de las herramientas y funcionalidades que ofrece dicha plataforma.
- ii. *Herramientas digitales*: son gestores que permiten crear, organizar y publicar contenido de forma colaborativa.
- iii. *Redes sociales*: son una serie de plataformas digitales que permiten a los usuarios la conexión e interacción entre diversas personas, así como la difusión ilimitada de información.
- iv. *Páginas web*: son espacios virtuales donde se contiene toda la información que una persona o empresa quiere difundir a través del internet.
- v. *Sitios web*: conjunto de páginas web que están conectadas entre sí y se encuentran alojadas en un servidor web. Es un espacio virtual accesible para cualquier persona con conexión a internet.
- vi. *Plataformas e-commerce*: es un sistema de software que permite realizar compras y ventas, donde se ofrece un catálogo de productos, plantillas, diferentes métodos de pago y bases de datos que se pueden elegir según las necesidades de cada usuario.
- vii. *Usuario*: es toda aquella persona que utiliza un producto o servicio de forma habitual, beneficiándose de algún modo de dicha utilización.
- viii. *Servicios profesionales*: se refiere a cualquier persona, empresa o departamento que tenga como objetivo principal un servicio o experiencia particular.
- ix. *Oficios*: se refiere a trabajos que se aprenden, o se transmiten de una persona a otra mediante el entrenamiento y experiencia directa, muchas veces también conocimientos heredados.

- x. *Emprendedor*: persona que identifica oportunidades de negocio y se propone realizar acciones para solventar las problemáticas identificadas.
- xi. *Banco de proveedores*: herramienta utilizada para mantener un canal de comunicación entre usuarios y proveedores de diferentes productos o servicios.
- xii. *Banco de datos*: conjunto de información organizada y estructurada que garantiza un fácil acceso y visibilidad.

1.5.3. Legal

Para elaborar el marco legal de “Oficios503”, es importante considerar varios aspectos legales y normativos que regulan el uso de internet, la protección de datos personales, y la propiedad intelectual. A continuación, se presentan los elementos clave que deben ser considerados:

Normativa sobre Comercio Electrónico

La Ley de Comercio Electrónico regula las transacciones realizadas a través de medios electrónicos. Cumplir con la Ley de Comercio Electrónico es fundamental para “Oficios503”, no solo para evitar sanciones legales, sino también para establecer una relación de confianza con los usuarios.

Al proporcionar información clara y asegurar la validez de las transacciones electrónicas, la plataforma no solo se protege a sí misma, sino que también mejora la experiencia del usuario, fomentando la lealtad y la satisfacción del cliente.

Legislación sobre Protección de Datos Personales

En El Salvador, la Ley de Protección de Datos Personales (Ley N.º 161) establece las normas para la recolección, tratamiento y almacenamiento de datos personales. El incumplimiento de la Ley de puede resultar en sanciones que van desde multas económicas hasta la obligación de cesar actividades de tratamiento de datos. Además, puede dañar la reputación de la plataforma y erosionar la confianza de los usuarios.

Es esencial que “Oficios503” priorice la protección de los datos personales de sus usuarios, no solo por obligación legal, sino también como un compromiso ético con la privacidad y la seguridad de la información. Esto no solo garantiza el cumplimiento normativo, sino que también

fortalece la confianza de los usuarios en la plataforma (*Ley N.º 161, Ley de Protección de Datos Personales, 2017*).

Propiedad Intelectual

La Ley de Propiedad Intelectual en El Salvador protege los derechos de autor y los derechos conexos. Para “Oficios503”, es crucial establecer un enfoque proactivo hacia la propiedad intelectual, asegurando que todo el contenido utilizado esté debidamente autorizado o sea de su propiedad.

Esto no solo garantiza el cumplimiento de la ley, sino que también promueve un entorno respetuoso con los derechos de los creadores, fomentando la innovación y la creatividad en la plataforma (*Ley N.º 103, Ley de Propiedad Intelectual, 2000*).

Términos y Condiciones de Uso

Es recomendable incluir un apartado de términos y condiciones que especifique las reglas de uso del sitio, las responsabilidades de los usuarios y del administrador del sitio, así como las políticas de privacidad y cookies. Incluir un apartado de Términos y Condiciones de Uso es fundamental para “Oficios503”.

Este documento no solo proporciona claridad y transparencia a los usuarios, sino que también protege legalmente a la plataforma y establece un marco claro para la interacción. Asegurarse de que los TCU sean accesibles y comprensibles contribuirá a crear un entorno seguro y confiable para todos los usuarios.

Cumplimiento de Normas de Accesibilidad

La Ley de Inclusión de Personas con Discapacidad promueve la accesibilidad en los sitios web. Cumplir con las normas de accesibilidad es fundamental para “Oficios503”. No solo es un requisito legal, sino también un compromiso ético que asegura que todas las personas, independientemente de sus capacidades, tengan la oportunidad de acceder a la información y servicios ofrecidos.

Al implementar prácticas de diseño accesible, “Oficios503” no solo cumple con la ley, sino que también contribuye a una sociedad más inclusiva y equitativa (*Ley N.º 123, Ley de Inclusión de Personas con Discapacidad, 2016*).

CAPITULO II METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

En este capítulo se construye el método de investigación a nivel metodológico, permitiendo así la consecución de datos precisos que contribuyen al planteamiento de la propuesta para resolver la problemática encontrada.

2.1. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

En este capítulo se establecen las bases necesarias para determinar la dirección y el desarrollo de este proyecto.

2.1.1. Generalidades

La metodología es el elemento que enlaza el sujeto con el objeto de la investigación. Sin ella es inadmisibles llegar a la lógica que transfiere al conocimiento científico, la investigación tiene como principal herramienta el método científico, que es el método de estudio sistemático por excelencia, el cual incluye técnicas de observación, razonamiento y predicción (Riquelme, 2023).

El método científico se convierte en toda una disciplina de conocimiento ya que a través de este se logra elaborar, definir, delimitar, establecer y sistematizar el conjunto de técnicas, métodos y procedimientos que estructurarán el desarrollo saludable de un proyecto.

2.1.2. Método

La investigación de este proyecto se justifica mediante el método deductivo ya que se parte de la premisa general de que la alta tasa de población que trabaja en la informalidad laboral en El Salvador tiene limitado el acceso a empleos de calidad y, por ende, también tiene como resultado una afectación negativa en las condiciones socioeconómicas de la población.

Partiendo de esta premisa, se analizaron datos específicos, como las tasas de ocupación y el Índice de Calidad del Empleo (ICE), que evidencian la precariedad laboral del país. La deducción se realiza al observar que la implementación de una plataforma digital como “Oficios503” podría facilitar la conexión entre trabajadores informales y clientes potenciales, pudiendo mejorar así, las oportunidades laborales y promoviendo la formalización del empleo. Este enfoque permite

establecer una relación lógica entre la necesidad identificada y la solución propuesta, sustentando la relevancia de la investigación en un contexto donde el acceso a empleos dignos es crítico.

2.1.3. Enfoque de investigación

El enfoque mixto de la investigación también implica un proceso de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema. Así mismo, se examinan las características, posibilidades y ventajas de los métodos mixtos (Samperio, 2008).

El enfoque de investigación está centrado en un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos para abordar la problemática.

El enfoque mixto nos permite una integración efectiva de datos, lo que resulta en una gran capacidad para proporcionar una comprensión integral y multidimensional de la situación laboral en el país, es decir: en la información cuantitativa, por ejemplo, la recopilación de estadísticas sobre tasas de ocupación y el Índice de calidad del empleo proporcionan un panorama claro y medible de la situación laboral. Estos datos arrojan información precisa sobre la magnitud del problema y permiten realizar proyecciones sobre cómo esta plataforma puede impactar positivamente en la formalización del empleo, del lado del negocio, este dato también permite determinar el porcentaje de trabajadores informales que están buscando oportunidades de empleo o posibles "proveedores", dato que respalda la necesidad de la plataforma e indica el número potencial de usuarios de esta.

Sobre esta información se pretende construir proyecciones financieras que involucren la planeación y proyección de ventas, la estructura de costos operativos, planes de inversión, flujos de efectivos y en general un análisis de la rentabilidad del proyecto que respalden la viabilidad de "Oficios503".

Del lado cualitativo, la entrevista con los proveedores de servicio nos ofrece información mucho más profunda sobre la experiencia del usuario en potencia, sus necesidades y expectativas, estos datos nos ayudan a comprender las dinámicas sociales y económicas que perpetúan la informalidad y las motivaciones detrás del uso de servicios informales. Al conocer las barreras que enfrentan los trabajadores informales y las expectativas de los proveedores de

servicio se pueden diseñar estrategias más efectivas para la captación de usuarios de la plataforma, por lo que de esta manera se puede definir mejor la estrategia de marketing a seguir para la promoción efectiva de la plataforma.

2.1.4. Universo

Es el conjunto de elementos, personas, objetos, sistemas, sucesos, entre otras. Finitos e infinitos, a los que pertenece la población y la muestra de estudio en estrecha relación con las variables y el fragmento problemático de la realidad, que es materia de investigación el universo como un conjunto de personas, cosas o fenómenos sujetos a investigación, que tienen algunas características definitivas (Carrasco, 2009).

- Universo 1 “Proveedores”: Se busca a aquellos trabajadores que ofrezcan servicios varios, incluyendo oficios, trabajos manuales, técnicos y/o profesionales, entre las edades de 18- 45 años, que poseen un teléfono inteligente y una tarjeta de crédito/debito que poseen un oficio y cualificación técnica en condiciones de empleo informal o su ocupados en el departamento de San Salvador.
- Universo 2 “Consumidores”: Se busca a aquellos usuarios entre las edades de 18 – 45 años, que poseen un teléfono inteligente y una tarjeta de crédito/debito dentro del departamento de San Salvador.

2.1.5. Población

La muestra es una porción que se extrae de una población estadística para realizar un determinado estudio, con el fin de representar, conocer un número específico de la población (*Enciclopedia Iberoamericana, 2025*).

- Población 1 “Proveedores” Se busca a aquellos trabajadores que ofrezcan servicios varios, incluyendo oficios, trabajos manuales, técnicos y/o profesionales, entre las edades de 18 - 45 años, que poseen un teléfono inteligente y una tarjeta de crédito/debito con conocimientos técnicos o tecnológicos y en condiciones de empleo informal o sub-ocupados en el distrito de San Salvador Centro.

- Población 2 “Consumidores”: Se busca a aquellos usuarios entre las edades de 18 – 45 años, que poseen un teléfono inteligente y una tarjeta de crédito/debito dentro del distrito de San Salvador Centro.

2.1.6. Muestra

La muestra es una porción que se extrae de una población estadística para realizar un determinado estudio, con el fin de representar, conocer un número específico de la población (*Enciclopedia Iberoamericana, 2025*).

- Muestra 1 “Proveedores”: Se utilizará el muestreo por juicio, ya que permite seleccionar a trabajadores que ofrezcan servicios varios, incluyendo oficios, trabajos manuales, técnicos y/o profesionales, que cumplan con criterios especificados anteriormente, esto asegura que los participantes sean relevantes para el estudio según el juicio del investigador con la creencia de que son representativos de la población. Este tipo de muestreo se selecciona debido a su rapidez y viabilidad.

Se tomará en cuenta algunas características de perfilamiento que sea más cercano al público objetivo que son:

- Ser hombre o mujer entre 18 a 45 años
 - Poseer teléfono inteligente
 - Tener acceso a una tarjeta de crédito o debito
 - Se encuentran en condición de trabajo informal o su ocupado
-
- Muestra 2 “Consumidores”: Se utilizará el muestreo no probabilístico por juicio, este método de selección también se conoce como intencional, ya que la selección de la muestra se basa en el conocimiento y experiencia del investigador, siendo el quien elige a los participantes basándose en su propio criterio en lugar de utilizar un método

aleatorio. Este enfoque se utiliza cuando no es práctico o posible realizar un muestreo probabilístico.

Se tomará en cuenta algunas características de perfilamiento que sea más cercano al público objetivo que son:

- Ser hombre o mujer entre 18 a 45 años
- Poseer teléfono inteligente
- Tener acceso a una tarjeta de crédito o debito

2.1.7. Técnicas de investigación

- Muestra 1 “Proveedores”: Para esta muestra se estará utilizando la técnica de investigación cualitativa utilizando “la entrevista” ya que permite explorar en detalle las percepciones, desafíos y expectativas que enfrentan los proveedores en el mercado laboral informal, la naturaleza semiestructurada de esta herramienta permite adaptarse a las respuestas de los entrevistados, lo que puede revelar Información inesperada o “insights” valiosos sobre necesidades específicas.
- Muestra 2 “Consumidores”: Se utilizará la técnica de investigación cuantitativa utilizando como instrumento la encuesta, por su capacidad de recopilar datos específicos y cuantificables de los encuestados, es un instrumento útil en un contexto con una población diversa y dispersa, asegurando así que los hallazgos sean representativos y relevantes para la problemática estudiada, hecho que facilita el abordaje integral y revela patrones de consumo de este tipo de plataforma digital, con el objetivo de determinar la viabilidad del modelo de negocio.

2.1.8. Instrumento de investigación

Los instrumentos de investigación son herramientas necesarias que utiliza el investigador para poder recopilar información suficiente para desarrollar su búsqueda

Con la elaboración de una guía semiestructurada para los proveedores y un cuestionario para los consumidores, se busca alcanzar los objetivos que se quieren cumplir al momento de presentar este tipo de instrumento de investigación a las personas encuestadas.

2.1.9. Presentación de resultados

Para medir la viabilidad y la aceptación de La propuesta del modelo de negocio de “Oficios503” se descubrió que el 99.3% de la población cuenta con el acceso a dispositivos inteligentes que facilitan el acceso y uso de la plataforma “Oficios503”, estos usuarios potenciales, sin embargo, se ven disminuidos en 6.3% cuando solo tomamos en cuenta a aquellos que están involucrados en el sistema financiero a través de una tarjeta de crédito o débito (93% de la población).

En datos demográficos, la plataforma cuenta con aceptación similar entre hombres (53.7%) y mujeres (44.8%), y los grupos etarios más interesados en una plataforma de estas características son los adultos entre 26 y 32 años (53.7%) seguidos de los adultos jóvenes de 18 a 25 años (25.6%) por otro lado se encontró resistencia a la utilización de la plataforma en aquellos adultos mayores a 39 años.

Revisando los datos, la población interesada en consumir este producto son aquellos usuarios con mayor escolaridad, de hecho, al preguntar ¿Qué tan interesado estarías en utilizar una plataforma como Oficios503, el 100% de los usuarios graduados de la Universidad opinaron que “Si” contrastando frente a aquellos usuarios con menor escolaridad quienes respondieron que “Si” en el 61% de los casos.

Sobre el uso de medios digitales, los usuarios manifiestan que TikTok, Facebook e Instagram son las principales plataformas de información que utilizan, de hecho, también mencionan que han utilizado estas plataformas para contactar profesionales y cotizar servicios en el 59.7% de las ocasiones en que lo han requerido.

En este sentido, los usuarios manifiestan que los principales problemas relacionados a la contratación de profesionales a través de medios digitales están ligados a parámetros que pueden relacionarse al factor confianza en una proporción de 66% de la población, los posibles usuarios mencionan poca visibilidad de ofertantes, falta de información confiable sobre los mismos, sensación de poca transparencia durante la contratación de los servicios, y el temor de obtener resultados deficientes. A los problemas relacionados a la confianza, representando un 14.56% le sigue los problemas relacionados a la “disponibilidad” de los profesionales y la inmediatez de sus servicios bajo los resultados esperados, y como tercer lugar los encuestados manifiestan con un 13.59% que el principal problema para la contratación de servicios profesionales esté ligado al costo de estos.

En cuanto a sus intereses, los encuestados mencionan que 42.5% de ellos estarían buscando servicios de reparaciones de electrodomésticos, el 35.8% de ellos se interesan por servicios de plomería, 35.1% buscan servicios relacionados a instalaciones eléctricas y el 32.8% están interesados en servicios relacionados a la limpieza.

Para facilitar el proceso de contratación a través de la plataforma “Oficios503” los posibles usuarios consideran que uno de los factores más importante para ellos sería la obtención de una plataforma amigable e intuitiva, esta población representando un 38.7%, por otro lado el 25,81% manifiestan que buscan que la información relacionada a los cobros, la calidad del servicio y las referencias laborales se presenten de forma muy clara en los perfiles de los ofertantes de servicios, el 16.3% considera sumamente importante la facilidad de comunicación entre los interesados y el 9,68% busca garantizar la cercanía y la disponibilidad inmediata de los profesionales.

De los resultados anteriores los factores adicionales que aumentarían la confianza de uso de la plataforma presentan funcionalidades como “ la Oportunidad de brindar y revisar Calificaciones y reseñas” (79.1% de los posibles usuarios interesados), “Obtener información de perfiles detallados” (76.9%), Un “chat abierto con profesionales” (63.4%), “Verificación de zona en la que el servicio se presta” “disponibilidad de horarios” (44.8%) y la “Oportunidad de la verificación de antecedentes” (43.3%).

En cuanto a la frecuencia de uso de la plataforma “Oficios503”, los usuarios que consideran que la plataforma sería útil al menos una vez al mes está representado por el 30.6% y el 17.2% considera que buscarían el uso de nuevo en un periodo menor de 3 meses, por otro lado 25.4% de los usuarios mencionan que el uso de esta sería en ocasiones en donde la regularidad no puede ser medida.

En cuanto a formas de contratación, los encuestados opinan que "el pago por uso" con 44% y cobros de “comisiones sobre el servicio contratado” con 43.3% son las formas más efectivas de cobro acordando tarifas fijas que van entre 2.00USD y 6.00USD o hasta el 10% del valor de la contratación.

2.2. Diagnóstico

Este capítulo tiene como objetivo diagnosticar la situación actual respecto a las condiciones generales del mercado para el desarrollo e implementación de la plataforma "Oficios503", identificando las necesidades, problemas y oportunidades existentes, utilizando diferentes procesos de análisis.

2.2.1. Desarrollo de las fuerzas de Michael Porter

Este apartado consiste en realizar un marco analítico que detalle información relevante sobre la competencia de la industria, el poder de negociación de los proveedores, el poder de negociación de los clientes, los productos o servicios sustitutos y los nuevos competidores en la industria. Esta es una herramienta de análisis estratégico que sirve para evaluar la competitividad y atractivo de una industria o mercado específico. El modelo de Desarrollo de las fuerzas de Michael Porter ayuda a las empresas a comprender de mejor forma su entorno competitivo y la coyuntura económica y social que existe al momento del desarrollo y por tanto, contribuye a tomar decisiones informadas sobre su estrategia.

1. Análisis del mercado competitivo en el país:

El mercado laboral en El Salvador es altamente competitivo, especialmente en sectores como el comercio, la manufactura y el sector informal. Muchas empresas compiten por trabajadores calificados y en muchos casos la demanda es superada grandemente. Si bien la demanda de estos servicios es constante, la falta de mecanismos de verificación de credenciales y la ausencia de plataformas confiables para conectar a profesionales con clientes crean un entorno de desconfianza y de tal manera que se ven afectadas las condiciones laborales para las personas que ofrecen un servicio u oficio, así como también para las personas que buscan adquirirlos.

2. Amenazas con relación a la búsqueda de nuevas oportunidades de empleo:

En sectores como el comercio y el sector informal en El Salvador, se facilita de cierta manera la búsqueda de empleo, así como también facilita a los empleadores el encontrar a la persona idónea que brinde el tipo de servicios esperados. Sin embargo, también existe una amplia rotación de personal, lo cual abre paso a la proliferación de trabajos inestables en estos sectores.

3. Negociación entre proveedores:

En el mercado laboral actual del país, los proveedores de bienes y servicios son la principal fuerza laboral, sin embargo, el poder de negociación es crucial a la hora de implementar los mismos y puede variar según el sector. En sectores donde la mano de obra es escasa, los trabajadores tienen mayor poder de negociación y oportunidades, sin embargo, en zonas donde esté más clara la falta de empleo, los proveedores se ven obligados a buscar las oportunidades lejos de su área de residencia o incluso en el extranjero.

4. Negociación de parte de los empleadores:

Las empresas o personas en busca de productos o servicios específicos, poseen por su parte la capacidad de poder negociar la recepción de los mismos; como se menciona anteriormente, en lugares donde la mano de obra es escasa, es más difícil para los posibles empleadores realizar negociaciones para obtener un bien o servicio de parte de los proveedores a menores costos, pero en lugares a donde la mano de obra es mayor o común, los empleadores se ven beneficiados, debido a que, los precios de los proveedores se estandarizan o bajan de acuerdo a la competencia del mercado actual.

5. Amenazas de productos o servicios sustitutos en el ámbito laboral:

A esto se refiere el impacto y alto crecimiento de la tecnología que sustituye ciertos tipos de empleos, especialmente en la manufactura y el sector de servicios; esto representa una amenaza para los trabajadores menos calificados, quienes podrían ser reemplazados por máquinas u otro tipo de tecnologías. Un ejemplo claro de ello es la plataforma YouTube, con miles de videos referentes a cómo hacer sus propios trabajos en casa, por ejemplo, fontanería, carpintería, cocina, entre otros.

En El Salvador, los trabajadores con mayores habilidades técnicas tienen mayor poder de negociación, mientras que aquellos con menor cualificación se posicionan en un sector vulnerable.

En la actualidad, se enfrentan desafíos significativos, como la alta competencia entre empleadores, la automatización de fabricación de diversos productos o la automatización en la prestación de ciertos servicios, lo cual representa una amenaza para los trabajadores formales e informales en la búsqueda de empleo a través de medios tradicionales; por ello se ha visto la necesidad de la creación de nuevas oportunidades de empleo por medio de una plataforma

digital, que permita crear el vínculo entre empleadores y proveedores de una manera práctica y conveniente según las necesidades de ambas partes.



Figura 4. Las Cinco Fuerzas de Porter.

Fuente: Elaboración propia.

2.2.2. Desarrollo de PEST

El análisis PESTEL, es el análisis de los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales y se utiliza como una herramienta valiosa para la toma de decisiones estratégicas.

El análisis PESTEL resalta varios factores clave que pueden impactar el desarrollo de la plataforma digital de “Oficios503”, y son los siguientes:

- i. **Político:** Un ambiente normativo positivo puede simplificar la formación y aprobación de la plataforma. Es vital estar al tanto de las modificaciones en las políticas que impactan en el empleo y la formación. Su influencia es alta, dado que un ambiente regulatorio favorable puede simplificar la aprobación de la plataforma, mientras que las normativas restrictivas pueden restringir su expansión.
- ii. **Económico:** El estado económico del país tiene un impacto directo en la demanda de servicios. En un escenario de elevada informalidad y desocupación, la plataforma puede proporcionar una alternativa valiosa para vincular a empleados con posibilidades. Una economía en expansión tiene la capacidad de incrementar el interés en la plataforma.

Tabla 3. *Indicadores sobre la falta de oportunidades laborales*

País	Indicador	Total	Hombre	Mujer
El Salvador	Tasa de ocupación (%)	3	2.7	3.4
El Salvador	Tasa de desocupación, jóvenes (%)	7.2	5.7	9.7
El Salvador	Jóvenes que no están ocupados, ni estudian ni reciben formación (%)	21.5	11.5	30.8
El Salvador	SU3: Tasa combinada de desocupación y fuerza de trabajo potencial (%)	4.5	4.5	4.5
El Salvador	SU4: Tasa de compuesta de subutilización de la fuerza de trabajo (%)	7.4	7	8

Fuente: Adaptado de Indicadores sobre la falta de oportunidades, por International Labour Organization | ILOSTAT, 2023, Iloststat (https://ilostat.ilo.org/es/data/country-profiles/?ref_area=SLV)

En la Tabla 3, se muestran algunos indicadores sobre la problemática que afronta el país con relación a la falta de oportunidades laborales.

- iii. **Social:** Las posturas respecto a los trabajadores que ofrecen diversos oficios y la relevancia e importancia de la educación constante son cruciales para el triunfo de la plataforma. Fomentar la apreciación de las profesiones puede incrementar la utilización de la plataforma. Emite un efecto medio, ya que la aceptación social de la plataforma puede fluctuar dependiendo de la percepción de las prácticas en la cultura local.

- iv. **Tecnológico:** El acceso a internet y la infraestructura tecnológica son fundamentales para el correcto funcionamiento de la plataforma “Oficios503”. La adopción de tecnologías eficientes y accesibles será fundamental para captar la atención de los usuarios. El factor tecnológico tiene un alto impacto, ya que una sólida infraestructura tecnológica es crucial para captar y fidelizar a los usuarios. La ausencia de conexión a Internet puede restringir la utilización de la aplicación.
- v. **Ecológico:** El aumento de la inquietud por la sostenibilidad puede generar posibilidades para actividades ecológicas. Incorporar esta visión podría distinguir la plataforma en un mercado de competencia. Emite un efecto Medio, dado que la sostenibilidad puede transformarse en un elemento distintivo que capte la atención de un segmento concreto del mercado en una cultura que priorice la reutilización y reparación en lugar del consumo de artefactos nuevos.
- vi. **Legal:** Es esencial observar las normativas laborales y de protección de datos para actuar con ética y obtener la confianza de todos los involucrados. El incumplimiento de normativas básicas puede acarrear serias repercusiones legales. Tiene un alto impacto, dado que el catamienento de las normativas es esencial para asegurar el funcionamiento y la confianza de los usuarios en la plataforma.

El éxito de la plataforma digital “Oficios503”, estará condicionado a una estrategia que tome en cuenta todos estos elementos externos y que se beneficie de las oportunidades en el escenario salvadoreño. Adaptarse a las exigencias del mercado, siempre cambiante y acatar las normativas que regulan el buen funcionamiento interno, serán factores esenciales para su factibilidad.

Este estudio ofrece una perspectiva precisa de los elementos que pueden afectar el triunfo de una plataforma digital en El Salvador, además del tiempo y el efecto vinculado a cada uno.

Tabla 4. Análisis PESTEL

FACTOR		DESCRIPCIÓN	PLAZO			IMPACTO
			CORTO 6 MESES	MEDIANO 12 MESES	LARGO 24 MESES	
P o l í t i c o	Regulaciones sobre la formalización de oficios y profesiones.	Las regulaciones relacionadas con la formalización de oficios y la creación de empresas en El Salvador. Además, las políticas gubernamentales que fomentan la capacitación y el empleo son fundamentales. Esto incluye programas de apoyo para trabajadores independientes y emprendedores.		X		Alto
	Políticas públicas que fomentan el empleo y la capacitación.					
E c o n ó m i c o	Tasa de desempleo y subempleo.	La situación económica del país, incluida la alta tasa de desempleo y la prevalencia de la economía informal. El crecimiento del trabajo independiente y freelance también es un aspecto relevante. La plataforma puede ser una solución para conectar a trabajadores con oportunidades de empleo.	X			Alto
	Crecimiento del trabajo independiente y la economía informal.					
S o c	Percepción de los oficios y la importancia de la formación profesional.	Las actitudes hacia los oficios y la percepción de su importancia en el desarrollo profesional. Existe una necesidad creciente de	X			Mediano

FACTOR	DESCRIPCIÓN	PLAZO			IMPACTO
		CORTO 6 MESES	MEDIANO 12 MESES	LARGO 24 MESES	
i a l	Necesidad de actualización de habilidades en el mercado laboral.				
T e c n o l ó g i c o	Acceso y calidad de internet en el país. Uso de dispositivos móviles y plataformas digitales.	El acceso a internet y la calidad de la infraestructura tecnológica en El Salvador. La popularidad de los dispositivos móviles y las plataformas digitales es fundamental para el éxito de la página web. La implementación de tecnologías de búsqueda y comunicación eficaces puede mejorar la experiencia del usuario.	X		Alto
E c o l ó	Interés creciente en prácticas sostenibles en diversas profesiones.	El creciente interés por prácticas sostenibles y el impacto ambiental de diversas profesiones. Las regulaciones ambientales		X	Mediano

FACTOR	DESCRIPCIÓN	PLAZO			IMPACTO
		CORTO 6 MESES	MEDIANO 12 MESES	LARGO 24 MESES	
g i c o	Adaptación a regulaciones medioambientales.	que afectan ciertos oficios y la demanda de oficios "verdes" pueden influir en la plataforma. La inclusión de oficios sostenibles puede atraer a un público más consciente del medio ambiente.			
L e g a l	Leyes laborales que afectan a trabajadores independientes. Normativas sobre protección de datos y privacidad.	Las leyes laborales que afectan a los trabajadores independientes y las normativas sobre protección de datos personales. La plataforma debe cumplir con las regulaciones locales para operar de manera ética y segura. La falta de cumplimiento legal puede resultar en sanciones y pérdida de confianza de los usuarios		X	Alto

Fuente: *Elaboración propia, con base a análisis según Pestel, aplicándolo a la problemática actual sobre los desafíos que se presentan a la prestación de servicios en El Salvador.*

En la Tabla 4, se muestra un análisis detallado según Pestel con relación a la problemática presentada sobre la problemática actual sobre los desafíos que se presentan a la prestación de servicios en El Salvador.

2.2.3. Conclusiones del diagnóstico de la situación

En este estudio, se concluye que el uso de la tecnología para ofrecer alternativas tanto a los proveedores de servicios como a los clientes, mejora significativamente el acceso a los mismos por medio de ambas partes. Al integrar herramientas tecnológicas, como lo es una plataforma digital, que en este caso se denomina "Oficios 503"; se brinda a la población en general la posibilidad y oportunidad de interactuar de manera efectiva entre ambas partes (el que brinda el servicio y el cliente).

Sin embargo, se identifican algunas limitaciones importantes. En particular, el acceso a esta plataforma digital puede estar restringido para quienes no cuentan con un teléfono móvil con acceso a internet o las personas que no posean una tarjeta de crédito o débito.

Estas barreras pueden dificultar que ciertos segmentos de la población aprovechen las ventajas que ofrece la plataforma digital "Oficios503".

Es importante tener en cuenta que, esta plataforma no solo facilitará la conexión efectiva entre proveedores y contratistas, sino que también visibilizará oportunidades laborales, creando un ecosistema más dinámico y accesible para todos los usuarios.

Al ofrecer una interfaz ágil y amigable, "Oficios503" se puede posicionar como una herramienta clave para garantizar que los usuarios puedan acceder a empleos seguros y confiables, contribuyendo así al desarrollo económico y social del área metropolitana de San Salvador, generando también un impacto significativo en la comunidad.

Al facilitar el acceso a servicios que satisfacen las necesidades cotidianas de los hogares de la zona, se contribuye al bienestar de la comunidad. Además, la estructura que permite a los oferentes construir un historial de reseñas respalda la calidad de sus servicios, fomentando la confianza entre usuarios y proveedores.

Esta iniciativa no solo mejora la oferta de servicios en el área, sino que también promueve un entorno laboral más transparente y eficiente, impulsando así el desarrollo económico local.

CAPITULO III PROPUESTA DE PLAN DE NEGOCIO

Se presenta el desarrollo del modelo de negocio digital “Oficios503”, por medio de la descripción de servicios que ofrece, así mismo se brinda una breve explicación de la organización del negocio, como también el desarrollo del plan de Mercadeo, la ejecución de estrategias del Marketing Mix, por medio de resultados de investigación realizada, así mismo se instituye la estructura de ciclos de venta y proyecciones del comercio.

3.1 DESCRIPCION DEL NEGOCIO

OFICIOS 503 ofrece servicios profesionales y oficios, se presenta como un espacio digital donde los trabajadores autónomos y profesionales pueden conectar con clientes que necesitan sus servicios.

Esta página web tiene como objetivo facilitar la búsqueda y contratación de expertos en diversas áreas, optimizando tanto el tiempo de los clientes como las oportunidades laborales para los profesionales.

3.1.1. Nombre del negocio

Nombre: Oficios503.

- Oficio proviene del latín “officium”, y se refiere principalmente a una ocupación habitual que una persona ejerce, especialmente aquellas que implican destrezas manuales o mentales.
- 503 es el código postal de El Salvador.

Eslogan: Conectamos talento, forjamos sueños.

Tipo de logotipo: Imagotipo.

Es un símbolo más palabras sin agrupar.

Tipografía: Avenir. Sans-serif geométrica. Da un toque de armonía y calidez a este tipo de letra para logo, que de otro modo sería minimalista.

Símbolo: Al lado izquierdo se observa una red, la cual representa conceptos como grandeza, unión, conexión y aspiraciones. Una red que puede evocar estas ideas, sugiriendo un sentido de dirección, pertenencia o agrupación.

Imagotipo de "Oficios503"



Figura 5. *Imagotipo de "Oficios503"*

Fuente: *Elaboración propia, 2025.*

3.1.2. Información general del negocio

Este apartado tiene como objetivo presentar "Oficios503" como negocio y detallar los servicios que ofrece.

Nombre del representante: Paola Saraí Ángel Hernández.

Giro del negocio: Servicios profesionales.

Servicios:

- i. **Servicios profesionales:** Incluye servicios prestados por personal con formación especializada en áreas como consultoría, contabilidad, diseño, desarrollo de software, asesoría legal, servicios financieros, entre otros.
- ii. **Servicios de oficios:** Incluye trabajos manuales o técnicos que no requieren necesariamente una formación universitaria, como carpintería, plomería, electricidad, mantenimiento de edificios, jardinería, limpieza, entre otros.

Ubicación: Modelo de Negocio digital.

3.2. MARCO ESTRATEGICO

En este apartado se busca definir el marco estratégico de 'Oficios503', asegurando la alineación de su misión, visión y valores con los objetivos estratégicos y las metas que permitirán alcanzar sus metas a largo plazo. Se busca crear una base sólida para la toma de decisiones y la gestión estratégica de la organización.

3.2.1. Misión

Crear una comunidad digital que brinden servicios profesiones y servicios de oficios, de manera comprometidas en diferentes empresas y proveedores. Haciéndolo de manera innovadora y con calidad plasmada en cada proyecto, capaz de transformar la percepción del trabajo tradicional.

3.2.2. Visión

Ser reconocidos como una plataforma digital líder en multiservicios que promuevan el talento local y nacional, crea oportunidades profesionales, impulse la independencia económica, notables por brindar calidad y excelencia en diferentes servicios.

3.2.3. Valores

A continuación, se enuncian y definen los valores de "Oficios503", destacando aquellos que la diferencian de la competencia y que la hacen única. Se busca establecer una identidad sólida y auténtica que atraiga a clientes, empleados e inversionistas que compartan los mismos principios y creencias.

- **Honestidad:** Proceder con transparencia en todas las interacciones.
- **Calidad:** Compromiso con la excelencia en servicios ofrecidos.
- **Flexibilidad:** Capacidad para adecuar rápidamente a cambios y necesidades del cliente o proveedor.

- **Empatía:** Comprender y considerar las necesidades de los demás.
- **Responsabilidad:** Asumir las consecuencias de las acciones y cumplir compromisos

3.2.3. Objetivos

A continuación, se busca definir los objetivos de “Oficios503”, asegurando que estén alineados con la misión, visión y valores de la organización.

Se pretende establecer metas realistas, pero hasta cierto punto ambiciosas, que impulsen a la organización a alcanzar su máximo potencial y a generar un impacto positivo en la sociedad.

- Generar un estimado de 100 visitas en el sitio web para el primer mes posterior al lanzamiento de “Oficios503”.
- Posicionar a “Oficios503” dentro de las primeras 5 posiciones del motor de búsqueda de Google en el periodo de un año, entre las personas que buscan adquirir servicios por medio de la plataforma digital.
- Aumentar la fidelización de clientes en un 10% durante los primeros 6 meses mediante la ejecución de estrategias de interacción efectivas en redes sociales.

3.2.4. Metas

Este apartado tiene como objetivo definir las metas que “Oficios503” se propone alcanzar para cumplir sus objetivos, estableciendo un plan de acción claro y medible.

- Aumentar un 25% el número total de seguidores en LinkedIn, Facebook e Instagram durante los próximos tres meses mediante publicaciones regulares y promociones semanales.
- Incrementar un 15% las visitas totales a nuestra plataforma web o aplicación móvil durante los siguientes dos meses mediante mejoras continuadas en SEO y campañas publicitarias focalizadas.
- Lograr un incremento mensual constante del 3% en las ventas totales durante todo el primer año mediante ofertas especiales estacionales mejoradas al servicio al cliente e implementación efectiva de estrategias digitales que capturen nuevos clientes potenciales.

3.3. DESCRIPCION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

En este apartado se busca proporcionar una descripción detallada y exhaustiva de los productos y servicios ofrecidos por “Oficios503”, incluyendo sus características, funcionalidades, beneficios y la forma en que satisfacen las necesidades de los clientes (tanto profesionales como usuarios). Se busca ofrecer una visión clara y completa del valor de la organización.

3.3.1. Prototipos/descripción general

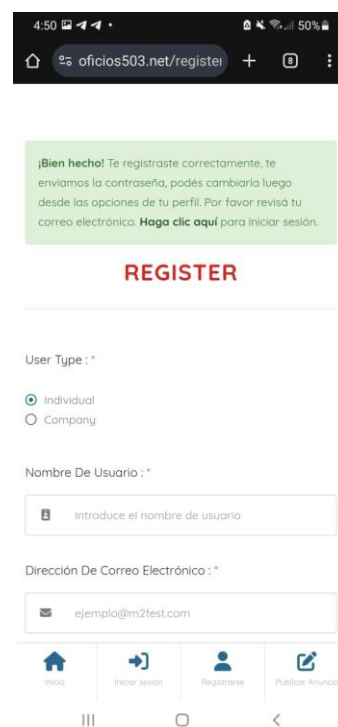
“Oficios503”, es una innovadora plataforma digital diseñada para conectar a trabajadores informales con consumidores que buscan servicios de calidad en diversas áreas. La misión es facilitar el acceso a una amplia gama de oficios, desde reparaciones del hogar hasta servicios de limpieza y jardinería, todo en un solo lugar.

- **Accesibilidad:** Ofrece una interfaz amigable que permite a los usuarios encontrar rápidamente los servicios que necesitan, sin complicaciones.
- **Variedad de servicios:** En “Oficios503”, los consumidores pueden explorar una extensa lista de oficios disponibles, asegurando que encuentren exactamente lo que buscan.
- **Calidad y confianza:** Trabaja con proveedores verificados, garantizando que cada servicio ofrecido cumpla con altos estándares de calidad y profesionalismo.
- **Empoderamiento:** Oficios503 se compromete a empoderar a los trabajadores informales, brindándoles una plataforma donde puedan mostrar sus habilidades y conectar con nuevos clientes.
- **Facilidad de uso:** La plataforma está diseñada para ser intuitiva, permitiendo a los usuarios realizar contrataciones con pocos clics y sin complicaciones.

Entre sus beneficios se muestran:

- **Conexiones directas:** Facilita la comunicación directa entre consumidores y proveedores, eliminando intermediarios.

- Comentarios y reseñas: Los usuarios pueden dejar reseñas y calificaciones, ayudando a otros a tomar decisiones informadas.



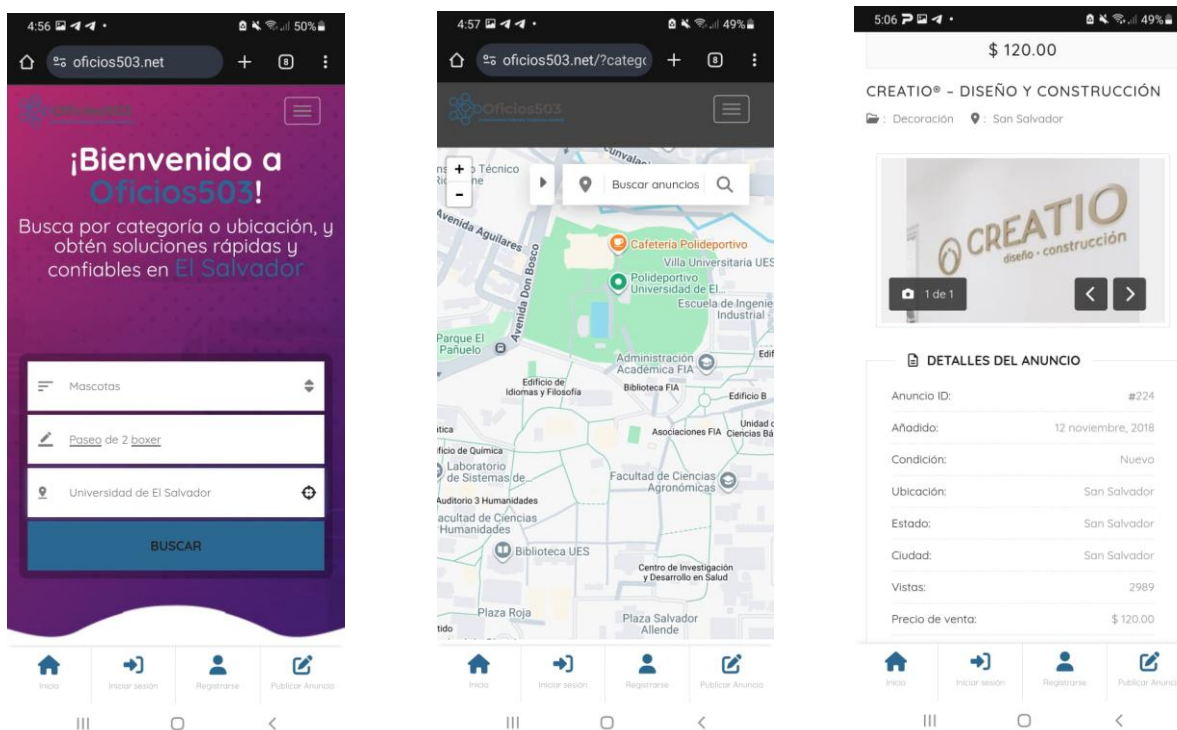


Figura 6. Front Page. Oficios503. (s. f.). Oficios503 – Soluciones rápidas y confiables en El Salvador, <https://oficios503.net/>

Fuente: Elaboración propia, 2025.

3.4. VENTAJA COMPETITIVA

La ventaja competitiva de “Oficios503”, radica en su capacidad para contactar de manera efectiva a trabajadores informales con consumidores que buscan servicios de calidad, ofreciendo una experiencia única y accesible.

Esta plataforma, reúne a una amplia variedad de profesionales en diferentes oficios, lo que permite a los consumidores encontrar rápidamente el servicio que necesitan. Esta diversidad no solo satisface las demandas del mercado, sino que también empodera a los trabajadores informales al ofrecerles una visibilidad y oportunidades laborales que podrían no tener de otra manera.

Es una plataforma con interfaz intuitiva, que facilita la búsqueda y contratación de servicios, lo que mejora la experiencia del usuario. Esta accesibilidad es fundamental para atraer a un público más amplio, incluyendo aquellos que pueden no estar familiarizados con plataformas digitales.

“Oficios503”, además, se diferencia por su enfoque en la calidad y la verificación de los proveedores. Al garantizar que solo se ofrezcan servicios de alta calidad, la plataforma genera confianza entre los consumidores, lo que es crucial para fomentar la lealtad y el uso repetido.

Se promueve, a través de la plataforma, la transparencia en las transacciones mediante reseñas y calificaciones de usuarios, lo que permite a los consumidores tomar decisiones informadas. Esta característica no solo mejora la confianza en el servicio, sino que también incentiva a los proveedores a mantener altos estándares.

También es importante mencionar la adaptabilidad de Oficios503 a las tendencias del mercado y las necesidades cambiantes de los consumidores, lo que le permite adaptar su oferta y seguir siendo relevante.

Como adicional, la plataforma cuenta con un enfoque en el empoderamiento laboral, al centrar su modelo en el desarrollo y empoderamiento de trabajadores informales, Oficios503 no solo satisface una necesidad del consumidor, sino que también contribuye al crecimiento económico local y a la mejora de las condiciones laborales.

Para resumir, la ventaja competitiva de Oficios503 se basa en su combinación única de accesibilidad, calidad, transparencia y compromiso con el empoderamiento laboral.

Estas características no solo les permiten diferenciarse en un mercado competitivo, sino que también crean un valor significativo tanto para los consumidores como para los proveedores, estableciendo así una base sólida para el crecimiento sostenible de la plataforma.

3.5. PLAN ORGANIZACIONAL

El presente plan detallará los objetivos estratégicos, la estructura organizativa, los recursos necesarios, y las estrategias de marketing y comunicación que se implementarán para garantizar el éxito de la plataforma.

3.5.1. Objetivos del plan organizacional

- Crear una plataforma web integrada que facilite la búsqueda eficiente y precisa de profesionales calificados en diversas áreas. Lograr reducir el tiempo medio necesario para encontrar al profesional adecuado dentro del plazo inicial establecido (seis meses), mediante herramientas avanzadas como filtrados personalizados por especialidad y localización geográfica.
- Desarrollar un programa de educación continua con cursos en línea que proporcione recursos actualizados y relevantes para mejorar las habilidades técnicas en diversas áreas de oficios. Esto se logrará lanzando al menos tres cursos innovadores cada trimestre durante todo el primer año.
- Implementar un sistema de reseñas y calificaciones transparentes basado en criterios como calidad del servicio, puntualidad y comunicación, para garantizar la calidad de los servicios ofrecidos.
- Ayudar a los profesionales a promocionar sus servicios de manera efectiva incrementando su visibilidad online. Esto se logrará aumentando en un 20% la presencia pública (dirección web personal y redes sociales activas) durante todo el primer año.
- Crear un foro integrado online donde profesionales compartan sus experiencias técnicas en diversos campos mediante espacios temáticos bien organizados con moderadores capacitados.
- Lograr una participación significativa (al menos 50%) entre todos los usuarios registrados durante el primer semestre después del lanzamiento inicial.

3.5.2. Estructura organizativa de la empresa

Estructura Administrativa "Oficios503"

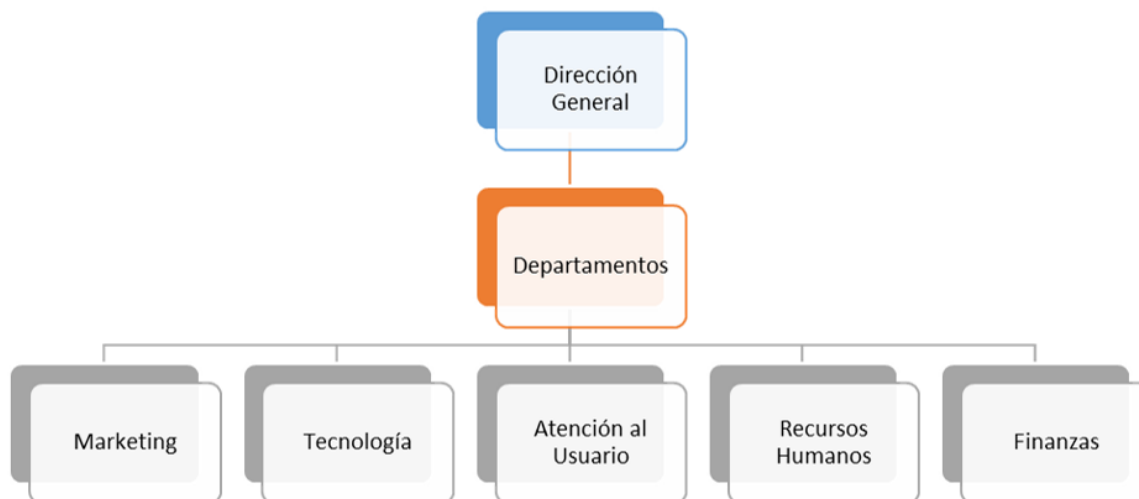


Figura 7. Estructura Administrativa "Oficios503"

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Tabla 5. Estructura Organizativa "Oficios503".

DEPARTAMENTOS	FUNCIÓN
Dirección General	Responsable de la visión y dirección estratégica.
Departamento de Marketing	Desarrollo de estrategias de marketing digital (SEO, SEM, redes sociales).
	Gestión de contenido y campañas publicitarias.
	Análisis de mercado y competencia.
Departamento de Tecnología	Desarrollo y mantenimiento de la plataforma web.

DEPARTAMENTOS	FUNCIÓN
	Gestión de la infraestructura tecnológica.
	Soporte técnico para usuarios y proveedores.
Departamento de Atención al Cliente	Gestión de consultas y soporte a usuarios.
	Manejo de quejas y sugerencias.
	Capacitación de los agentes de atención al cliente.
Departamento de Recursos Humanos	Reclutamiento y selección de personal.
	Desarrollo de programas de capacitación y evaluación del desempeño.
	Gestión de relaciones laborales y bienestar del cliente interno.
Departamento de Finanzas	Gestión de presupuestos y proyecciones financieras.
	Control de gastos e ingresos.
	Elaboración de informes financieros.

Fuente: *Elaboración Propia*

3.5.2. Organización de gestión y recursos humanos

El objetivo de este apartado es describir la estructura y el funcionamiento del departamento de Gestión de Recursos Humanos dentro de “Oficios503”, incluyendo sus roles, responsabilidades y procesos.

Gestión del Talento

- Procesos de selección basados en competencias y cultura organizacional.
- Programas formativos continuos, incluyendo talleres, cursos online y conferencias.

Estructura de Equipos

- Formados por miembros de diferentes departamentos para proyectos específicos.
- Actualizaciones sobre el avance de proyectos y revisión de objetivos.

Políticas Internas

- Documentación clara de procesos internos y protocolos.
- Normas sobre ética y comportamiento en el lugar de trabajo.

3.5.3. Proceso administrativo

Este apartado tiene como objetivo describir el proceso administrativo de 'Oficios503', analizando las etapas de planificación, organización, dirección y control para comprender cómo se gestiona la empresa

Planificación

- Establecimiento de objetivos mensuales y anuales.
- Investigación de tendencias y necesidades de los usuarios.

Organización

- Claridad en las funciones de cada miembro del equipo.
- Uso de herramientas como Slack o Trello para mantener la comunicación fluida.

Dirección

- Fomentar un ambiente colaborativo y motivador.
- Estrategias para manejar desacuerdos y promover el trabajo en equipo.

Control

- Seguimiento de indicadores clave como número de usuarios, tasa de conversión y satisfacción del cliente.
- Ajustes en función de los resultados obtenidos y feedback de los usuarios.

3.5.6. Identificación y características de los proveedores

Este apartado busca dar información sobre los proveedores de la plataforma.

Tabla 6. *Identificación y características de los proveedores.*

Nombre del Proveedor	Servicio que Provee	Teléfono	Dirección	Forma de Pago
HOSTINGER	Alojamiento Web Almacenamiento en línea		https://www.hostinger.es/	Tarjeta de Crédito o Débito
Applaudo	Seguridad Mantenimiento Diseño	2550-4161	Calle La Reforma C.C. Plaza Locales 1-3, San Salvador	Contado
STB GROUP	Harward Software Networking Seguridad	2121-8190	51 av Sur #131, San Salvador	Contado
PBS GROUP	Desarrollo de App Software Portátiles Seguridad Método de Pago	2239-3000	Oficinas Administrativas, Avenida de la Revolución, San Salvador, Torre Plaza presidente, Piso #16	Contado, Tarjeta de Crédito o Débito

Fuente: *Elaboración propia.*

3.6. PLAN DE MERCADEO

Este apartado tiene como objetivo presentar el plan de mercadeo de “Oficios503”, detallando las estrategias y tácticas que se utilizarán para alcanzar los objetivos de marketing de la empresa y atraer y retener cliente.

3.6.1. Objetivos del plan de mercadeo

El objetivo de este espacio es asegurar que los objetivos del plan de mercadeo de 'Oficios503' estén alineados con los objetivos generales de la empresa y contribuyan a su misión y visión. Se busca establecer metas coherentes y sinérgicas que permitan maximizar el impacto del marketing en los resultados de la organización.

- Aumentar en un 40% el número de usuarios registrados en la plataforma durante el primer año de operación.
- Lograr una tasa de satisfacción del 80% entre los usuarios con respecto a la calidad de los servicios ofrecidos.
- Posicionar la marca de la página web como la opción preferida por los profesionales de oficios y los clientes en la región.
- Generar un crecimiento del 30% en los ingresos anuales provenientes de la comisión por servicios contratados.

3.6.2. Resultados de la investigación de mercadeo

El focus group con Personas Que prestan diversos servicios:

- Revela un interés inicial en la plataforma "Oficios503", impulsado por la búsqueda de mayor visibilidad y la conexión simplificada con nuevos clientes, existiendo una aceptación general del modelo digital como herramienta para promocionar sus servicios.
- Coinciden en que Oficios503 debería enfocarse en generar confianza a través de la verificación, la transparencia y un sistema de reseñas confiable, además de ofrecer herramientas que profesionalicen su presentación y faciliten la gestión de sus servicios, superando las limitaciones de las plataformas generalistas y el boca a boca tradicional.
- La viabilidad del negocio desde la perspectiva de los entrevistados depende críticamente de la estructura de comisiones, la gestión de la competencia dentro de la plataforma y el nivel de inversión en marketing para atraer clientes.
- Valoran la eficiencia y la rapidez en la navegación y las transacciones, así como un diseño atractivo que haga la experiencia agradable. En definitiva, buscan una plataforma que no solo satisfaga sus necesidades, sino que también les proporcione una experiencia positiva que los impulse a regresar.
- El escenario del focus group revela una diversidad de perspectivas entre los proveedores de servicios, donde la edad y la experiencia influyen en la aceptación de "Oficios503".

- Para lograr una adopción exitosa, "Oficios503" deberá priorizar la creación de una plataforma intuitiva, un esquema de precios competitivo y una estrategia de promoción efectiva que demuestre el valor añadido para los profesionales y los usuarios por igual.
- Los participantes coinciden en la importancia de un servicio de atención al cliente eficaz y la transparencia en las condiciones y términos también sobresalen, la interacción muestra un anhelo de seguridad, transparencia y control como elementos esenciales para generar confianza en "Oficios503".
- La preocupación de los entrevistados en relación con los métodos de pago en "Oficios503" se enfoca en la rentabilidad. Buscan seguridad en las operaciones y claridad en las comisiones, por miedo a que altos costos reduzcan sus beneficios. Es fundamental la agilidad en los pagos, previniendo extensos periodos de espera para obtener sus ingresos. Además, aprecian la capacidad de ajustarse a los gustos de sus clientes, siempre con precisión en las cantidades a recibir y una estructura de facturación clara y sin sorpresas encubiertas, garantizando de esta manera la factibilidad financiera de su participación en la plataforma.

3.6.3. Marketing Mix digital

El objetivo de este apartado es definir la estrategia de marketing digital que 'Oficios503' implementará para alcanzar sus objetivos de negocio. Se busca ofrecer una visión clara y detallada de cómo se utilizará el marketing digital para atraer, convertir y fidelizar clientes.

1. Producto:

"Oficios503" se define como una plataforma digital que conecta a clientes con personas que ofrecen diversos servicios en El Salvador, que abarcan desde reparaciones domésticas hasta servicios especializados. La plataforma busca diferenciarse al ofrecer un servicio confiable y seguro, facilitando la búsqueda y contratación de profesionales verificados, lo que genera confianza en el cliente. Además, "Oficios503" incluye características como la gestión de pagos segura y la opción de calificar y comentar sobre los servicios recibidos, lo que añade valor a la experiencia del usuario.

2. Precio:

La estrategia de precio para "Oficios503", es flexible y adaptada a la realidad económica salvadoreña. Más allá de ser competitivos, los precios comunican valor. Se ofrecen diferentes

planes con distintos niveles de acceso y servicios que se clasifican acorde al tiempo de trabajo invertido por cada uno, permitiendo a los clientes elegir la opción que mejor se ajuste a su presupuesto. Además, es crucial considerar la percepción del cliente sobre el valor añadido: la seguridad, la verificación y la facilidad de uso, justifican los precios, generando confianza y disposición a pagar por la comodidad y garantía que ofrece la plataforma. Las promociones estratégicas, como descuentos de lanzamiento o programas de fidelización, también son herramientas valiosas en desarrollo para impulsar la adopción y generar lealtad.

3. Plaza:

La presencia para “Oficios503” busca maximizar la disponibilidad del servicio usando una combinación inteligente de canales online. Se construye, por tanto, una plataforma digital fácil de usar (web). Además, de la implementación de estrategias de publicidad localizada para llegar a clientes potenciales en áreas específicas. Esta presencialidad incluye también el rastreo del recorrido del cliente en cada canal para optimizar la forma en que acceden a “Oficios503”, buscando la mayor eficiencia en la conversión y el máximo valor a largo plazo.

4. Promoción:

“Oficios503” se centra en crear conciencia de marca y atraer a clientes potenciales a través de diversas tácticas de comunicación. Se utilizan campañas de publicidad digital en redes sociales y motores de búsqueda, aprovechando la segmentación para llegar a audiencias específicas interesadas en servicios de oficios.

En primera instancia, se planea utilizar "marketing de contenidos", para educar a los usuarios sobre la plataforma y sus beneficios, con esta se busca generar confianza entre los usuarios y lograr así, posicionar a “Oficios503” como un pionero en el sector. Las promociones especiales, como descuentos por primera contratación o programas de referidos, también jugarán un papel crucial para incentivar la adquisición y fidelización de clientes. Por último, se fomenta el uso de testimonios y reseñas de clientes satisfechos para reforzar la credibilidad y atraer nuevos usuarios a través del boca a boca digital.

3.6.4. Estrategias de marketing mix digital

- SEO: Optimización del contenido y estructura de la página web para mejorar el posicionamiento orgánico en los motores de búsqueda, enfocándose en palabras clave relevantes.
- SEM: Lanzamiento de campañas de publicidad pagada en Google Ads y redes sociales para generar tráfico calificado y captación de nuevos usuarios.
- Redes Sociales: Presencia activa en las principales redes sociales (Facebook, Instagram, LinkedIn), con una estrategia de contenido que fomente la interacción y el engagement de los usuarios.
- Email Marketing: Implementación de una base de datos de suscriptores y envío de newsletters con información relevante, ofertas y actualizaciones sobre la plataforma.
- Marketing de Contenido: Creación y distribución de contenido educativo, informativo y de valor (guías, tutoriales, entrevistas) para atraer y fidelizar a los usuarios.
- Alianzas Estratégicas: Establecimiento de acuerdos de colaboración con asociaciones y gremios de oficios para ampliar la visibilidad y credibilidad de la plataforma.

3.7. PLAN DE VENTAS

A continuación, se establece un plan de proyecciones de ventas del primer año de “Oficios503”, esta proyección muestra la viabilidad del negocio y la rentabilidad del mismo.

a. Objetivos del plan de ventas

- Conocer tasa de conversión:
 - Meta: Conocer la tasa de conversión de visitantes y elevarla a usuarios activos en un 15% para el primer año de funcionamiento.
 - Estrategia: Optimizar la experiencia del usuario en la plataforma y mejorar las llamadas a la acción.
- Aumentar el volumen de contrataciones:
 - Meta: Incrementar el número de contratos realizados a través de la plataforma en un 25% para el segundo semestre en comparación con los datos del primer semestre.
 - Estrategia: Ofrecer promociones o descuentos para las primeras contrataciones y fomentar testimonios positivos.

- Fidelización de clientes:
 - Meta: Lograr que al menos 40% de los usuarios realicen más de una contratación dentro del primer año.
 - Estrategia: Implementar un programa de fidelización que recompense a los usuarios por utilizar la plataforma repetidamente.

b. Proyección de ventas

“Oficios503” cuenta con dos líneas de negocios, sin embargo, la facturación tiene la modalidad de tarifa escalonada definida según el valor del acuerdo comercial entre los involucrados.

- Servicio 1 – Reparaciones y trabajos menores que puedan ser cubiertos en menos de 5 horas.

Cuentan dentro de esta categoría aquellas contrataciones cuya inversión del contratista oscile entre los 5USD y los 30USD, la comisión de servicio para la plataforma en este tipo de acuerdo es de 3USD.

- Servicio 2 – Reparaciones y trabajos que puedan ser cubiertos en un periodo de más de 5 horas, pero menor a 48 horas.

Cuentan dentro de esta categoría aquellas contrataciones cuya inversión del contratista oscile entre los 31USD y los 60USD, la comisión de servicio para la plataforma en este tipo de acuerdo es de 6USD.

- Servicio 3 – Reparaciones y trabajos que puedan ser cubiertos en un periodo de mayor a 48 horas, pero menor de 5 días hábiles.

Cuentan dentro de esta categoría aquellas contrataciones cuya inversión del contratista oscile entre los 61USD y los 150USD, la comisión de servicio para la plataforma en este tipo de acuerdo es de 12.2USD.

- Servicio 4 – Reparaciones y trabajos que puedan ser cubiertos en un periodo de mayor a 5 días hábiles con un servicio máximo de 30 días calendario.

Cuentan dentro de esta categoría aquellas contrataciones cuya inversión del contratista oscile entre los 151USD y los 900USD, la comisión de servicio para la plataforma en este tipo de acuerdo es de 30.2USD.

Ciclo de Ventas

El ciclo de ventas de "Oficios503" puede desglosarse en varias etapas clave. A continuación, se presenta un análisis profundo de cada una de estas etapas, teniendo en cuenta las dinámicas específicas del mercado salvadoreño.

1. Investigación y Planificación

a. Identificación del Mercado Objetivo

- Segmentación: Determinar quiénes son los usuarios potenciales, tanto los demandantes de servicios (clientes) como los proveedores de oficios (profesionales).
- Análisis Demográfico: Considerar factores como la ubicación, edad, ingresos y preferencias culturales.

b. Análisis de la Competencia

- Identificación de Competidores: Investigar otras plataformas similares en El Salvador.
- Evaluación de Fortalezas y Debilidades: Analizar qué ofrecen los competidores y cómo se pueden diferenciar.

2. Generación de Tráfico

a. SEO (Optimización para Motores de Búsqueda)

- Palabras Clave Locales: Utilizar términos específicos que los usuarios salvadoreños buscarían (p.ej., "plomero en San Salvador").
- Contenido de Valor: Crear blogs, guías y recursos que atraigan tráfico orgánico.

b. Marketing en Redes Sociales

- Plataformas Relevantes: Utilizar Facebook, Instagram y WhatsApp, que son populares en El Salvador.
- Campañas Publicitarias: Implementar anuncios pagados para alcanzar a un público más amplio.

3. Conversión de Visitantes a Clientes

a. Diseño de la Página Web

- Usabilidad: Crear una interfaz sencilla y amigable que facilite la navegación.
- Llamadas a la Acción (CTA): Incluir botones claros que inviten a los usuarios a registrarse o solicitar servicios.

b. Ofertas y Promociones

- Descuentos Iniciales: Ofrecer promociones para nuevos usuarios que se registren o utilicen un servicio por primera vez.
- Testimonios y Reseñas: Mostrar opiniones de clientes satisfechos para generar confianza.

4. Cierre de Ventas

a. Facilitar el Proceso de Contratación

- Métodos de Pago: Ofrecer diferentes opciones de pago, incluyendo transferencias bancarias y pagos en efectivo.
- Confirmación Inmediata: Enviar confirmaciones automáticas una vez que se haya realizado la contratación.

b. Soporte al Cliente

- Asistencia en Tiempo Real: Implementar chatbots o atención al cliente para resolver dudas durante el proceso de venta.

5. Seguimiento y Fidelización

a. Encuestas de Satisfacción

- Recopilación de Feedback: Enviar encuestas para conocer la experiencia del cliente y detectar áreas de mejora.

b. Programas de Fidelización

- Recompensas por Referencias: Ofrecer incentivos a clientes que recomienden la plataforma a otros usuarios.
- Ofertas Exclusivas: Proporcionar descuentos o servicios gratuitos a clientes recurrentes.

6. Análisis y Optimización

a. Monitoreo de Métricas

- KPIs: Evaluar indicadores clave como tasa de conversión, tráfico web y satisfacción del cliente.
- Ajustes Estratégicos: Basar decisiones en datos recolectados para mejorar el ciclo de ventas.

b. Actualización de Contenido

- Nuevas ofertas: Mantener la página actualizada con nuevos oficios y servicios, adaptándose a las tendencias del mercado.
- Testimonios y Reseñas: Implementar una sección para que los usuarios dejen reseñas sobre los oficios.
- Artículos y guías: Publicar artículos sobre tendencias en diferentes oficios.
- Recursos y Herramientas: Compartir recursos útiles como videos, tutoriales, herramientas de estimación de costos, y plantillas de contratos.

- Sección preguntas frecuentes: Crear una sección donde se respondan dudas comunes sobre oficios y sus prácticas.
- Mejora en la navegación: Optimizar la experiencia del usuario con un diseño intuitivo y fácil acceso a la información.

Tabla 7. Proyección de Ventas año 1 (Unidades)

No.	Producto o Servicio	Unidad de medida	Precio Unitario	Año 1												TOTAL
				Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	
1	Servicio 1	1	\$ 3.00	70	80	90	100	110	120	130	140	150	160	170	180	1,500
2	Servicio 2	1	\$ 6.00	60	70	80	90	100	110	120	130	140	150	160	170	1,380
3	Servicio 3	1	\$ 12.20	40	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	150	1,140
4	Servicio 4	1	\$ 30.20	30	40	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	1,020

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8. Proyección de Ventas año 1 (Unidades)

No.	Producto o Servicio	Ventas del Año 1 (\$)												TOTAL
		Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	
1	Servicio 1	\$ 210.00	\$ 240.00	\$ 270.00	\$ 300.00	\$ 330.00	\$ 360.00	\$ 390.00	\$ 420.00	\$ 450.00	\$ 480.00	\$ 510.00	\$ 540.00	\$ 4,500
2	Servicio 2	\$ 360.00	\$ 420.00	\$ 480.00	\$ 540.00	\$ 600.00	\$ 660.00	\$ 720.00	\$ 780.00	\$ 840.00	\$ 900.00	\$ 960.00	\$1,020.00	\$ 8,280
3	Servicio 3	\$ 488.00	\$ 610.00	\$ 732.00	\$ 854.00	\$ 976.00	\$1,098.00	\$1,220.00	\$1,342.00	\$1,464.00	\$1,586.00	\$1,708.00	\$1,830.00	\$ 13,908
4	Servicio 4	\$ 906.00	\$ 1,208.00	\$ 1,510.00	\$1,812.00	\$2,114.00	\$2,416.00	\$2,718.00	\$3,020.00	\$3,322.00	\$3,624.00	\$3,926.00	\$4,228.00	\$ 30,804
Total de Ventas Mensuales		\$ 1,964.00	\$ 2,478.00	\$ 2,992.00	\$3,506.00	\$4,020.00	\$4,534.00	\$5,048.00	\$5,562.00	\$6,076.00	\$6,590.00	\$7,104.00	\$7,618.00	
Total de Ventas Anuales = \$ 57,492.00														

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9. Proyección de Ventas año 2 a 5 (Unidades)

No.	Producto o Servicio	Unidad de medida	Año 2					Año 3					Año 4	Año 5
			Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	TOTAL	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	TOTAL		
1	Servicio 1	1	340	480	620	760	2200	510	670	830	930	2940	3500	4200
2	Servicio 2	1	320	460	600	740	2020	490	640	810	900	2840	3300	3900
3	Servicio 3	1	220	360	500	640	1720	380	520	700	800	2400	2900	3400
4	Servicio 4	1	200	340	480	620	1540	360	500	680	780	2320	2800	3200

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10. Proyección de Ventas año 2 a 5 (US\$)

No.	Producto o Servicio	Unidad de medida	Año 2					Año 3					Año 4	Año 5
			Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	TOTAL	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	TOTAL		
1	Servicio 1	1	\$ 1,030.20	\$ 1,454.40	\$ 1,878.60	\$ 2,302.80	\$ 6,666.00	\$ 1,560.75	\$ 2,050.40	\$ 2,540.05	\$ 2,846.08	\$ 8,997.28	\$ 10,818.16	\$ 13,111.61
2	Servicio 2	1	\$ 1,939.20	\$ 2,787.60	\$ 3,636.00	\$ 4,484.40	\$ 12,847.20	\$ 2,999.09	\$ 3,917.18	\$ 4,957.69	\$ 5,508.54	\$ 17,382.50	\$ 20,399.96	\$ 24,350.13
3	Servicio 3	1	\$ 2,710.84	\$ 4,435.92	\$ 6,161.00	\$ 7,886.08	\$ 21,193.84	\$ 4,729.18	\$ 6,471.51	\$ 8,711.65	\$ 9,956.18	\$ 29,868.53	\$ 36,452.05	\$ 43,164.25
4	Servicio 4	1	\$ 6,100.40	\$10,370.68	\$ 14,640.96	\$18,911.24	\$ 50,023.28	\$11,090.53	\$15,403.51	\$ 20,948.77	\$ 24,029.48	\$ 71,472.29	\$ 87,122.25	\$100,563.97
Total de Ventas Trimestrales			\$ 11,780.64	\$19,048.60	\$ 26,316.56	\$33,584.52		\$20,379.56	\$27,842.61	\$ 37,158.16	\$ 42,340.27			
Total de Ventas Anuales							\$ 90,730.32					\$127,720.60	\$ 154,792.42	\$181,189.97

Fuente: Elaboración propia.

3.8. PLAN FINANCIERO

a. Objetivos del plan financiero.

- Optimizar costos y eficiencia financiera mediante el análisis continuo y el ajuste de estrategias de marketing digital y publicidad durante el primer año de funcionamiento.
- Aumentar los ingresos totales generados por comisiones en un 15% durante el primer año mediante promociones especiales que fomenten más contrataciones.
- Mejorar el margen neto en un 20% durante el primer semestre mediante estrategias efectivas que optimicen precios y reduzcan costos innecesarios, asegurando una mayor rentabilidad operativa.

b. Plan de inversión

Tabla 11. *Proyecciones financieras supuestos de inversión y financiación.*

FINANCIAMIENTO				
Concepto	Monto	Fondos Propios	Fondos - ETI	Préstamos Financieros
Locales:	\$ 7,800.00		\$ -	\$ 7,800.00
Local	\$ 7,800.00			\$ 7,800.00
Equipo:	\$ 1,200.00	\$ -	\$ -	\$ 1,200.00
Computadora	\$ 800.00			\$ 800.00
Monitor Externo	\$ 150.00			\$ 150.00
Impresora y Escáner	\$ 250.00			\$ 250.00
Herramientas de Trabajo:	\$ 450.00	\$ -	\$ -	\$ 450.00
Software Premium	\$ 300.00			\$ 300.00
Servicios en la Nube	\$ 150.00			\$ 150.00
Capital de Trabajo:	\$ 9,450.00	\$ -	\$ -	\$ -
Efectivo				\$ -
Materias Primas				\$ -
Bienes en Proceso				\$ -
Totales:	\$ 18,900.00	\$ -	\$ -	\$ 9,450.00

Cálculo Cuota Préstamo	
Monto:	\$ 9,450.00
Interés Anual:	12.00%
Plazo en Meses:	12
Cuota:	(\$839.62)
Seguros:	1.00%
Cuota Total:	\$ 848.02

Tabla de Amortización de Préstamo				
Periodo	Cuota	Interés	Capital	Saldo
0				\$ 9,450.00
1	839.62	94.50	745.12	\$ 8,704.88
2	839.62	87.05	752.57	\$ 7,952.31
3	839.62	79.52	760.10	\$ 7,192.21
4	839.62	71.92	767.70	\$ 6,424.51
5	839.62	64.25	775.38	\$ 5,649.13
6	839.62	56.49	783.13	\$ 4,866.00
7	839.62	48.66	790.96	\$ 4,075.04
8	839.62	40.75	798.87	\$ 3,276.17
9	839.62	32.76	806.86	\$ 2,469.31
10	839.62	24.69	814.93	\$ 1,654.39
11	839.62	16.54	823.08	\$ 831.31
12	839.62	8.31	831.31	\$ 0.00

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12. Estructura de los costos de los primeros 5 años

COSTO BRUTO	Año 1		Año 2		Año 3		Año 4		Año 5						
	Línea de Productos	Unidades	Costo Unitario	Total	Unidades	Costo Unit.	Total	Unidades	Costo Unit.	Total					
Servicio 1	1,500	\$ 1.22	\$ 1,830.00	\$ 2,200.00	1,23	\$ 2,710.84	\$ 2,940.00	1,24	\$ 3,658.89	\$ 3,500.00	1,26	\$ 4,399.39	\$ 4,200.00	1,27	\$ 5,332.05
Servicio 2	1,380	\$ 2.22	\$ 3,063.60	\$ 2,020.00	2,24	\$ 4,529.24	\$ 2,840.00	2,26	\$ 6,431.53	\$ 3,300.00	2,29	\$ 7,547.99	\$ 3,900.00	2,31	\$ 9,009.55
Servicio 3	1,140	\$ 2.22	\$ 2,530.80	\$ 1,720.00	2,24	\$ 3,856.58	\$ 2,400.00	2,26	\$ 5,435.09	\$ 2,900.00	2,29	\$ 6,633.08	\$ 3,400.00	2,31	\$ 7,854.48
Servicio 4	1,020	\$ 2.22	\$ 2,264.40	\$ 1,540.00	2,24	\$ 3,452.99	\$ 2,320.00	2,26	\$ 5,253.92	\$ 2,800.00	2,29	\$ 4,404.35	\$ 3,200.00	2,31	\$ 7,392.45
Total	5,040	\$ 7.88	\$ 9,688.80	\$ 7,480.00	7.96	\$ 14,549.66	\$ 10,500.00	8.04	\$ 20,779.44	\$ 12,500.00	8.12	\$ 24,984.80	\$ 14,700.00	8.20	\$ 29,588.53

Porcentaje de Incremento Anual Estimado 1.0%

COSTO	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Empleados	5	7	10	15	20
Salarios	\$ 5,500.00	\$ 7,000.00	\$ 9,000.00	\$ 17,000.00	\$ 24,000.00
Publicidad	\$ 3,000.00	\$ 4,717.98	\$ 6,856.41	\$ 8,874.27	\$ 12,007.32
Alquiler	\$ 7,800.00	\$ 7,800.00	\$ 7,800.00	\$ 7,800.00	\$ 7,800.00
Servicios adicionales	\$ 3,220.00	\$ 4,100.00	\$ 5,150.00	\$ 6,250.00	\$ 7,000.00
Total Costo	\$ 11,720.00	\$ 15,817.98	\$ 21,006.41	\$ 32,124.27	\$ 43,007.32

Otros Costos y Gastos	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Costos Fijos Mensuales
Alquileres de Locales	13.60%	13.60%	13.60%	13.60%	13.60%	\$ 650.00
Agua, Gas, Electricidad	2.10%	2.10%	2.10%	2.10%	2.10%	\$ 100.00
Promoción y Publicidad	5.20%	5.20%	5.20%	5.20%	5.20%	\$ 250.00
Otros	1.40%	1.40%	1.40%	1.40%	1.40%	\$ 66.67

Ventas \$ / Año	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas \$	\$ 57,492.00	\$ 87,074.12	\$ 127,720.60	\$ 154,792.42	\$ 181,189.97

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 13. Flujo proyectado del inversionista año 1**Fuente:** Elaboración propia.

Flujo de Caja Proyectado del Inversionista													
Concepto	Año 1												Total Año 1
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	
Ganancia Neta	\$ (284.25)	\$ 151.21	\$ 586.74	\$ 1,022.34	\$ 1,458.02	\$ 1,893.78	\$ 2,329.62	\$ 2,765.53	\$ 3,201.52	\$ 3,637.60	\$ 4,073.75	\$ 4,509.98	\$ 19,009.39
Más:													
Depreciación	\$ 25.58	\$ 25.58	\$ 25.58	\$ 25.58	\$ 25.58	\$ 25.58	\$ 25.58	\$ 25.58	\$ 25.58	\$ 25.58	\$ 25.58	\$ 25.58	\$ 307.00
Menos:													
Amortización de Préstamo	\$ 745.12	\$ 752.57	\$ 760.10	\$ 767.70	\$ 775.38	\$ 783.13	\$ 790.96	\$ 798.87	\$ 806.86	\$ 814.93	\$ 823.08	\$ 831.31	\$ 9,450.00
Flujo de Caja Neto(FCN)	\$ (1,003.78)	\$ (575.78)	\$ (147.78)	\$ 280.23	\$ 708.23	\$ 1,136.24	\$ 1,564.24	\$ 1,992.24	\$ 2,420.25	\$ 2,848.25	\$ 3,276.26	\$ 3,704.26	\$ 16,202.86

Tabla 14. Flujo de Caja Proyectado del Inversionista del año 2 al año 5

Flujo de Caja Proyectado del Inversionista Año 2 a 5													
Concepto	Año 2					Año 3					Año 4	Año 5	
	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Total	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Total			
Ganancia Neta	\$ 2,316.56	\$ 8,952.21	\$ 15,587.86	\$ 22,223.50	\$ 36,810.09	\$ 7,847.43	\$ 14,661.19	\$ 23,166.29	\$ 27,897.56	\$ 55,179.35	\$ 63,737.76	\$ 72,548.18	
Más:													
Depreciación	\$ 76.75	\$ 76.75	\$ 76.75	\$ 76.75	\$ 307.00	\$ 76.75	\$ 76.75	\$ 76.75	\$ 76.75	\$ 307.00	\$ 307.00	\$ 307.00	
Menos:													
Amortización de Préstamo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Flujo de Caja Neto(FCN)	\$ 2,393.31	\$ 9,028.96	\$ 15,664.61	\$ 22,300.25	\$ 37,117.09	\$ 7,924.18	\$ 14,737.94	\$ 23,243.04	\$ 27,974.31	\$ 55,486.35	\$ 64,044.76	\$ 72,855.18	

Fuente: Elaboración propia.

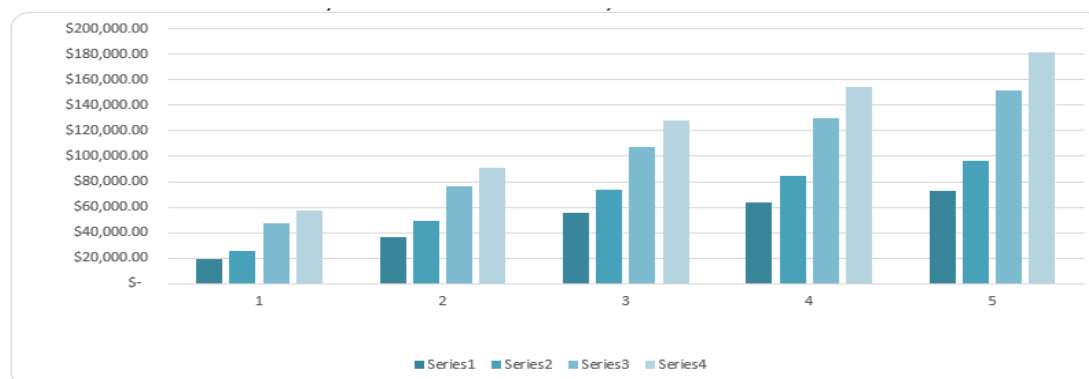
Tabla 15. Proyección financiera para los primeros 5 años.

PROYECCIONES FINANCIERAS - CALCULO DE RENTABILIDAD PROYECTADA						
Flujo de Fondos Proyectado del Inversionista						
Rubros del Flujo de Caja/Periodo	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingreso por Ventas		\$ 57,492.00	\$ 90,730.32	\$ 127,720.60	\$ 154,792.42	\$ 181,189.97
Costo de Bienes Vendidos		\$ 9,688.80	\$ 14,549.66	\$ 20,779.44	\$ 24,984.80	\$ 29,588.53
Ganancia Bruta		\$ 47,803.20	\$ 76,180.66	\$ 106,941.16	\$ 129,807.62	\$ 151,601.44
Salarios		\$ 5,500.00	\$ 7,000.00	\$ 9,000.00	\$ 17,000.00	\$ 24,000.00
Servicios adicionales		\$ 3,220.00	\$ 4,100.00	\$ 5,150.00	\$ 6,250.00	\$ 7,000.00
Alquileres de Locales		\$ 7,800.00	\$ 7,800.00	\$ 7,800.00	\$ 7,800.00	\$ 7,800.00
Agua, Gas, Electricidad		\$ 1,200.00	\$ 1,905.34	\$ 2,682.13	\$ 3,250.64	\$ 3,804.99
Promoción y Publicidad		\$ 3,000.00	\$ 4,717.98	\$ 6,641.47	\$ 8,049.21	\$ 9,421.88
Depreciación		\$ 307.00	\$ 307.00	\$ 307.00	\$ 307.00	\$ 307.00
Otros		\$ 804.89	\$ 1,270.22	\$ 1,788.09	\$ 2,167.09	\$ 2,536.66
Total Gastos Generales y de Admón.		\$ 21,831.89	\$ 27,100.54	\$ 33,368.69	\$ 44,823.94	\$ 54,870.53
Intereses Pagados		\$ 625.45	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Ganancia Gravable(GAI)		\$ 25,345.86	\$ 49,080.13	\$ 73,572.47	\$ 84,983.68	\$ 96,730.91
Impuesto sobre Renta(25%)		\$ 6,336.46	\$ 12,270.03	\$ 18,393.12	\$ 21,245.92	\$ 24,182.73
Ganancia Neta		\$ 19,009.39	\$ 36,810.09	\$ 55,179.35	\$ 63,737.76	\$ 72,548.18
Más:						
Depreciación		\$ 307.00	\$ 307.00	\$ 307.00	\$ 307.00	\$ 307.00
Menos:						
Amortización de Préstamo		\$ 9,450.00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Inversión Inicial	\$ 18,900.00					
Más:						
Valor de Salvamento de Inversión	\$ -					
Recuperación del Capital de Trabajo						
Flujo de Caja Neto(FCN)	\$ 18,900.00	\$ 9,866.39	\$ 37,117.09	\$ 55,486.35	\$ 64,044.76	\$ 72,855.18

Periodo de Reintegro de Inversión(PRI) años	2
Valor Actual Neto(VAN)	\$133,826.07
Tasa Interna de Retorno(TIR _{reg})	131.93%
Retorno Sobre Inversión(RSI o TRC)	261.68%
Índice de Rentabilidad(IR o RBC)	8.08

Fuente: Elaboración propia.

Evolución de la rentabilidad



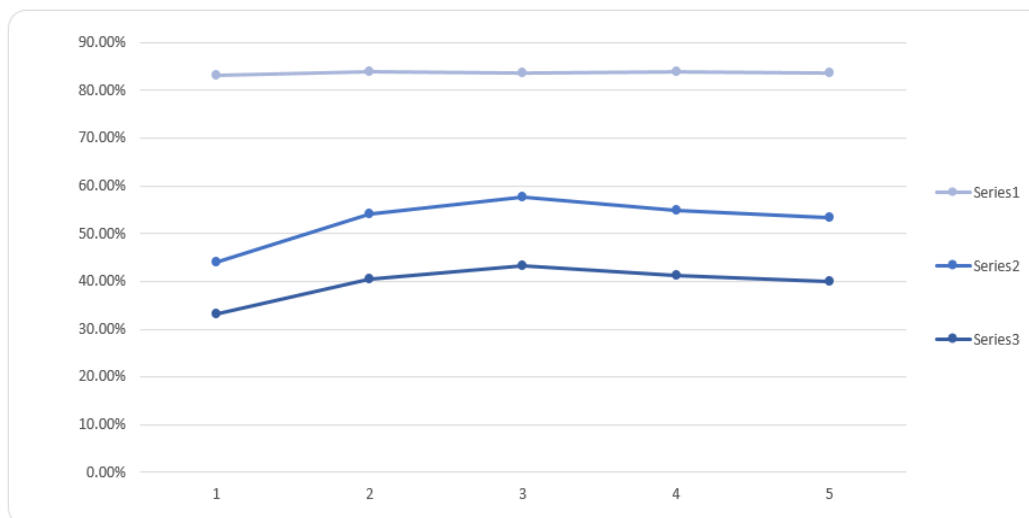


Figura 8. Evolución de rentabilidad

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Tabla 16. Indicadores de rentabilidad hasta el quinto año

INDICADORES DE RENTABILIDAD	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Margen de Ganancia Bruta	83.15%	83.96%	83.73%	83.86%	83.67%
Margen de Ganancia Operacional	44.09%	54.09%	57.60%	54.90%	53.39%
Margen de Ganancia Neta	33.06%	40.57%	43.20%	41.18%	40.04%

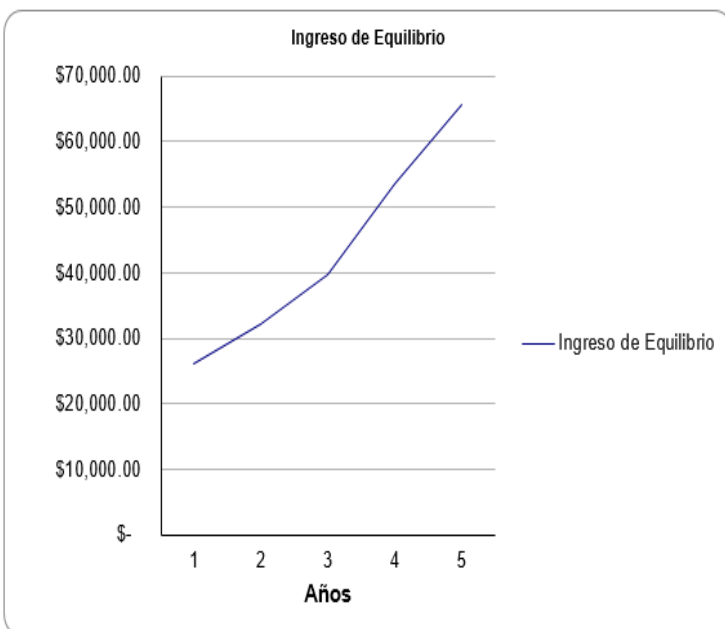
Punto de equilibrio operativo

No.	Producto o Servicio	Unidad de medida	Ventas del Primer Año	Porcentaje de Participación	Precio de Venta Unitario	Costo Variable Unitario	Margen de Contribución	Unidades de Equilibrio	Ingreso de Equilibrio
1	Servicio 1	1	1,500	30%	\$ 3.00	\$ 1.22	\$ 1.78	685	\$ 2,055.17
2	Servicio 2	1	1,380	27%	\$ 6.00	\$ 2.22	\$ 3.78	630	\$ 3,781.50
3	Servicio 3	1	1,140	23%	\$ 12.20	\$ 2.22	\$ 9.98	521	\$ 6,351.83
4	Servicio 4	1	1,020	20%	\$ 30.20	\$ 2.22	\$ 27.98	466	\$ 14,068.29
VOLUMEN TOTAL DE VENTAS			5,040	100%	Margen de Contribución Combinado		\$ 9.48	2,302	\$ 26,256.80

$$\text{Unidades Combinadas de Equilibrio} = \frac{\text{Total de Costos Operativos Fijos}}{\text{Margen de Contribución Combinado}} = \frac{\$ 21,831.89}{\$ 9.48} = 2,301.79 \text{ Unidades}$$

Fuente: Elaboración propia.

Representación de ingreso de equilibrio al quinto año



Año	Ingreso de Equilibrio
1	\$ 26,256.80
2	\$ 32,276.44
3	\$ 39,852.47
4	\$ 53,451.46
5	\$ 65,579.78

Figura 9. Representación de ingreso de equilibrio al quinto año

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Tabla 17. Estado de resultado proyectado año 1

Concepto	Año 1												Total Año 1
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	
Ingreso por Ventas	\$1,964.00	\$2,478.00	\$2,992.00	\$3,506.00	\$4,020.00	\$4,534.00	\$5,048.00	\$5,562.00	\$6,076.00	\$6,590.00	\$7,104.00	\$7,618.00	\$57,492.00
Costo de Bienes Vendidos	\$374.00	\$452.80	\$531.60	\$610.40	\$689.20	\$768.00	\$846.80	\$925.60	\$1,004.40	\$1,083.20	\$1,162.00	\$1,240.80	\$9,688.80
Ganancia Bruta	\$1,590.00	\$2,025.20	\$2,460.40	\$2,895.60	\$3,330.80	\$3,766.00	\$4,201.20	\$4,636.40	\$5,071.60	\$5,506.80	\$5,942.00	\$6,377.20	\$47,803.20
Salarios	\$458.33	\$458.33	\$458.33	\$458.33	\$458.33	\$458.33	\$458.33	\$458.33	\$458.33	\$458.33	\$458.33	\$458.33	\$5,500.00
Servicios adicionales	\$268.33	\$268.33	\$268.33	\$268.33	\$268.33	\$268.33	\$268.33	\$268.33	\$268.33	\$268.33	\$268.33	\$268.33	\$3,220.00
Alquileres de Locales	\$650.00	\$650.00	\$650.00	\$650.00	\$650.00	\$650.00	\$650.00	\$650.00	\$650.00	\$650.00	\$650.00	\$650.00	\$7,800.00
Agua, Gas, Electricidad	\$100.00	\$100.00	\$100.00	\$100.00	\$100.00	\$100.00	\$100.00	\$100.00	\$100.00	\$100.00	\$100.00	\$100.00	\$1,200.00
Promoción y Publicidad	\$250.00	\$250.00	\$250.00	\$250.00	\$250.00	\$250.00	\$250.00	\$250.00	\$250.00	\$250.00	\$250.00	\$250.00	\$3,000.00
Depreciación	\$25.58	\$25.58	\$25.58	\$25.58	\$25.58	\$25.58	\$25.58	\$25.58	\$25.58	\$25.58	\$25.58	\$25.58	\$307.00
Otros	\$27.50	\$34.69	\$41.89	\$49.08	\$56.28	\$63.48	\$70.67	\$77.87	\$85.06	\$92.26	\$99.46	\$106.65	\$804.89
Total Gastos Generales y de Admón.	\$1,779.75	\$1,786.94	\$1,794.14	\$1,801.33	\$1,808.53	\$1,815.73	\$1,822.92	\$1,830.12	\$1,837.31	\$1,844.51	\$1,851.71	\$1,858.90	\$21,831.89
Intereses Pagados	\$94.50	\$87.05	\$79.52	\$71.92	\$64.25	\$56.49	\$48.66	\$40.75	\$32.76	\$24.69	\$16.54	\$8.31	\$625.45
Ganancia Gravable(GAI)	-\$284.25	\$151.21	\$586.74	\$1,022.34	\$1,458.02	\$1,893.78	\$2,329.62	\$2,765.53	\$3,201.52	\$3,637.60	\$4,073.75	\$4,509.98	\$25,345.86
Impuesto sobre Renta(25%)													\$6,336.46
Ganancia Neta	-\$284.25	\$151.21	\$586.74	\$1,022.34	\$1,458.02	\$1,893.78	\$2,329.62	\$2,765.53	\$3,201.52	\$3,637.60	\$4,073.75	\$4,509.98	\$19,009.39

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 18. Estado de resultado al año 2 a 5

Concepto	Año 2					Año 3					Año 4	Año 5
	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Total	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Total		
Ingreso por Ventas	\$11,780.64	\$19,048.60	\$26,316.56	\$33,584.52	\$90,730.32	\$20,379.56	\$27,842.61	\$37,158.16	\$42,340.27	\$127,720.60	\$154,792.42	\$181,189.97
Costo de Bienes Vendidos	\$3,637.41	\$3,637.41	\$3,637.41	\$3,637.41	\$14,549.66	\$5,194.86	\$5,194.86	\$5,194.86	\$5,194.86	\$20,779.44	\$24,984.80	\$29,588.53
Ganancia Bruta	\$8,143.23	\$15,411.19	\$22,679.15	\$29,947.11	\$76,180.66	\$15,184.70	\$22,647.75	\$31,963.30	\$37,145.41	\$106,941.16	\$129,807.62	\$151,601.44
Salarios	\$1,750.00	\$1,750.00	\$1,750.00	\$1,750.00	\$7,000.00	\$2,250.00	\$2,250.00	\$2,250.00	\$2,250.00	\$9,000.00	\$17,000.00	\$24,000.00
Servicios adicionales	\$1,025.00	\$1,025.00	\$1,025.00	\$1,025.00	\$4,100.00	\$1,287.50	\$1,287.50	\$1,287.50	\$1,287.50	\$5,150.00	\$6,250.00	\$7,000.00
Alquileres de Locales	\$1,950.00	\$1,950.00	\$1,950.00	\$1,950.00	\$7,800.00	\$1,950.00	\$1,950.00	\$1,950.00	\$1,950.00	\$7,800.00	\$7,800.00	\$7,800.00
Agua, Gas, Electricidad	\$247.39	\$400.02	\$552.65	\$705.27	\$1,905.34	\$427.97	\$584.69	\$780.32	\$889.15	\$2,682.13	\$3,250.64	\$3,804.99
Promoción y Publicidad	\$612.59	\$990.53	\$1,368.46	\$1,746.40	\$4,717.98	\$1,059.74	\$1,447.82	\$1,932.22	\$2,201.69	\$6,641.47	\$8,049.21	\$9,421.88
Depreciación	\$76.75	\$76.75	\$76.75	\$76.75	\$307.00	\$76.75	\$76.75	\$76.75	\$76.75	\$307.00	\$307.00	\$307.00
Otros	\$164.93	\$266.68	\$368.43	\$470.18	\$1,270.22	\$285.31	\$389.80	\$520.21	\$592.76	\$1,788.09	\$2,167.09	\$2,536.66
Total Gastos Generales y de Admón.	\$5,826.67	\$6,458.98	\$7,091.29	\$7,723.60	\$27,100.54	\$7,337.27	\$7,986.56	\$8,797.01	\$9,247.85	\$33,368.69	\$44,823.94	\$54,870.53
Intereses Pagados	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
Ganancia Gravable(GAI)	\$2,316.56	\$8,952.21	\$15,587.86	\$22,223.50	\$49,080.13	\$7,847.43	\$14,661.19	\$23,166.29	\$27,897.56	\$73,572.47	\$84,983.68	\$96,730.91
Impuesto sobre Renta(25%)					\$12,270.03					\$18,393.12	\$21,245.92	\$24,182.73
Ganancia Neta	\$2,316.56	\$8,952.21	\$15,587.86	\$22,223.50	\$36,810.09	\$7,847.43	\$14,661.19	\$23,166.29	\$27,897.56	\$55,179.35	\$63,737.76	\$72,548.18

Fuente: Elaboración propia.

3.9. PLAN DE TRABAJO

El presente apartado tiene como objetivo establecer una guía clara y ordenada a seguir para la creación, buen funcionamiento y seguimiento de la plataforma digital “Oficios503”. Esto para permitir a los involucrados con la plataforma (tanto los proveedores, así como los clientes), puedan tener una participación eficaz en todo momento.

a. Objetivos del plan de trabajo

Objetivos generales:

Diseñar, desarrollar y poner en marcha una plataforma digital integral y funcional, visiblemente agradable, a los usuarios y dinámica, que cumpla con cada uno de los objetivos de la empresa y cumpla con cada una de las necesidades de los usuarios; facilitando los procesos de contratación, seguimiento y evaluación de servicios. Objetivos Específicos: • Crear una base de datos funcional y con actualización constante, en la que se recopile la información de manera específica, sobre los profesionales que brindarán sus servicios. • Desarrollo de un sistema de evaluación y mejora continua, que permita a todos los usuarios adquirir un servicio de calidad, desde el momento en que se de ingreso a la página web. • Garantizar la seguridad del sitio con respecto a los datos personales vertidos en la página web por parte de cada uno de los usuarios, implementando protocolos y herramientas de protección contra ataques cibernéticos. •

Establecer actualizaciones para el sitio web, de forma regular, sobre el contenido, realizando constantemente correcciones y mejoras funcionales.

b. Cronograma de actividades

En este apartado se presenta un cronograma donde se busca proporcionar una hoja de ruta visual y organizada que facilite el seguimiento del progreso y la gestión eficiente de los recursos.

Tabla 19. Cronograma de actividades de “Oficios503”

Fase	Actividad a realizar	Responsables	Plazo
Planificación	Etapas de definición de cada una de las necesidades para la creación de Oficios503.	Técnicos de desarrollo.	3 semanas
Análisis del mercado	Realizar un estudio de mercado y definir el público meta para Oficios 503.	Encargado de mercadeo	3 semanas
Diseño de la página web	Creación del diseño visual e interno de la página web Oficios 503	Diseñador/creador web	3 semanas
Diseño de página web para que sea en formato desktop y móvil.	Asegurar un diseño para que los usuarios puedan acceder desde sus computadoras y dispositivos móviles.	Diseñador/creador web	2 semanas

Fase	Actividad a realizar	Responsables	Plazo
Programación de funcionalidades principales de la página web.	Crear funciones como: registro, búsquedas sencillas, sistema de reservas, etc.), sistema de pago confiable, resguardo de información personal, calificación del servicio, etc.	Equipo técnico y de desarrollo.	3 semanas
Redacción de contenido	Redacción de textos claros para cada una de las páginas a ofrecer (página de inicio, servicios ofrecidos, contactos, pago, calificaciones, etc.)	Equipo de redacción	2 semanas
Realizar pruebas de la página.	Realizar pruebas funcionales de cada una de las funcionalidades de la página web Oficinos503.	Técnicos de desarrollo y creador/diseñador web.	1 semana
Lanzamiento	Lanzamiento de la página web Oficinos503.	Encargado de mercadeo	De manera continua.
Seguimiento a página web	Monitoreo constante del sitio web y actualización constante del contenido y actualizaciones necesarias.	Todo el equipo.	De manera continua.

Fuente: *Elaboración propia.*

Estrategia de Comunicación para la Promoción de "Oficios 503" en Redes Sociales

Nombre de la Estrategia: *Estrategia de Promoción Digital "Conecta Oficios 503"*

- **Descripción de la Estrategia**

La iniciativa "Conecta Oficios 503" consiste en un plan completo de comunicación digital que se centra en utilizar las redes sociales para establecer la plataforma web Oficios 503 como el principal referente en El Salvador para la vinculación entre profesionales de diferentes oficios y posibles clientes o empleadores. Se fundamenta en la generación de contenido atractivo, interactivo y educativo que enfatiza las características de la plataforma, como el almacenamiento de perfiles profesionales, la búsqueda de servicios por categoría (como plomería, carpintería, diseño gráfico, etc.) y herramientas para facilitar la conexión laboral.

Esta estrategia convierte las redes sociales en un ecosistema dinámico donde los usuarios no solo conocen la plataforma, sino que también participan activamente a través de historias reales de éxito, tutoriales sobre el uso del sitio y campañas interactivas que promueven la participación de la comunidad. Se destaca el uso del storytelling para dar un toque humano a los oficios, presentando citas de artesanos, técnicos y profesionales que han encontrado oportunidades gracias a Oficios 503. Asimismo, se incluyen aspectos de gamificación, como concursos y retos, para mejorar el engagement. La visión general se centra en una combinación de métodos orgánicos y publicidad pagada, priorizando plataformas con un alto alcance en el público objetivo, como Facebook e Instagram, para generar tráfico hacia la web y aumentar las inscripciones.

- **Desarrollo de la Estrategia**

El proyecto "Conecta Oficios 503" se organiza en etapas secuenciales y descriptivas para asegurar una ejecución eficiente y medible. Inicia con una fase preparatoria (mes 1), donde se lleva a cabo un análisis inicial de la audiencia presente en redes sociales, identificando características demográficas (edad, ubicación, intereses) a través de herramientas como Facebook Insights o Google Analytics. Se elabora un calendario de contenido temático, centrado en temas como "Historias de Éxito" (entrevistas a usuarios de la plataforma), "Consejos

Profesionales" (sugerencias para oficios específicos) y "Desafíos Comunitarios" (convocatorias para compartir experiencias laborales).

En la etapa de implementación (meses 2-5), se presenta el contenido de forma orgánica y pagada. Por ejemplo, en Instagram, se publican Reels breves y dinámicos que muestran "un día en la vida" de un profesional registrado en Oficios 503, incluyendo llamadas a la acción (CTA) como "Regístrate ahora y conéctate con clientes".

En Facebook, se forman grupos comunitarios para debatir sobre oficios, estimulando interacciones que dirijan el tráfico hacia la página web. LinkedIn se emplea para establecer perfiles más profesionales, facilitando la creación de redes entre freelancers y empresas. TikTok incluye tendencias virales adaptadas, como desafíos donde los usuarios suben videos de sus habilidades con el hashtag #ConectaOficios503.

La interacción se potencia mediante colaboraciones con influencers locales (micro-influencers con 5,000-20,000 seguidores en temas de emprendimiento o habilidades manuales), quienes promocionan la plataforma a cambio de menciones o accesos premium. Se integra analítica en tiempo real: cada publicación se monitorea por métricas como likes, shares, clics y conversiones, ajustando el contenido basado en datos (por ejemplo, si los videos performan mejor, se aumenta su producción).

Como último paso, en la etapa de evaluación y cierre (mes 6), se elabora un informe que incluye indicadores clave de rendimiento (KPI, por sus siglas en inglés) como el incremento en el número de seguidores, la tasa de engagement y el tráfico web creado. Se incorporan encuestas a los usuarios para obtener retroalimentación cualitativa.

Este desarrollo es, descriptivamente, cíclico y permite que se hagan adaptaciones en función de tendencias sociales, como la celebración de ferias de empleo en El Salvador o los periodos de alta demanda (como el fin de año para los servicios de mantenimiento). Se realiza un enfoque integral, garantizando que cada actividad en las redes sociales esté alineada con la misión de Oficios 503: democratizar el acceso a profesiones y oficios.

- **Objetivo de la Estrategia**

El propósito de "Conecta Oficios 503" es incrementar la visibilidad y la adopción de la plataforma web en un 50% durante el período de ejecución, alcanzando al menos 4,000 nuevos usuarios y un aumento del 25% en el tráfico web orgánico. Asimismo, tiene como meta establecer a Oficios

503 como una herramienta fundamental para el empoderamiento laboral en El Salvador, educando sobre la relevancia de los oficios y fomentando la lealtad de marca al convertir seguidores en embajadores.

- **Tipo de Mercado para la Estrategia**

El enfoque se centra en los segmentos B2C y B2B del mercado de servicios profesionales y oficios, incluyendo trabajadores informales y freelancers, como electricistas y diseñadores. Se dirige a jóvenes emprendedores y adultos mayores que buscan digitalizarse.

Este mercado, impulsado por la economía de trabajos temporales, presenta un alto potencial en economías emergentes como El Salvador, donde las plataformas locales pueden sobresalir por su especialización y conexión con la comunidad.

- **Ambiente Geográfico**

El ambiente geográfico principal es El Salvador, con énfasis en área urbana del distrito de San Salvador.

- **Medios a Utilizar**

Los medios principales son redes sociales digitales, seleccionados por su alcance y relevancia:

1. Facebook: Para publicaciones orgánicas, grupos comunitarios y anuncios pagados (targeting por ubicación e intereses laborales).
2. Instagram: Enfocado en visuales (Stories, Reels) para contenido inspirador y tutoriales.
3. LinkedIn: Para networking profesional y conexiones B2B.
4. TikTok: Para videos virales y challenges dirigidos a audiencias jóvenes.
5. Twitter (X): Para actualizaciones rápidas y hashtags como #Oficios503.

Se integra WhatsApp Business para follow-up de leads generados en redes, pero el núcleo es social media. No se incluyen medios tradicionales para mantener el enfoque digital.

- **Presupuesto**

El presupuesto es estimado en dólares estadounidenses (USD), basado en costos promedio en El Salvador para campañas digitales. Se divide en parciales por categoría:

Tabla 20. *Presupuesto estimado para campañas digitales de “Oficios503”*

Categoría	Monto	Descripción
Producción de Contenido	\$ 2,000.00	Diseño gráfico, videos y copywriting.
Publicidad Pagada en Redes Sociales	\$ 5,000.00	Anuncios en Facebook, Instagram, LinkedIn y TikTok.
Colaboraciones con Influencers	\$ 1,500.00	Pagos a micro-influencers.
Herramientas y Analítica	\$ 800.00	Suscripciones a software de gestión y analítica.
Personal	\$ 3,000.00	Community manager freelance.
Contingencias	\$ 700.00	Ajustes basados en performance.

Fuente: *Elaboración propia.*

Presupuesto Total: \$13,000 USD. Este es un presupuesto conservador, escalable según resultados, con un ROI esperado de 3:1 (por cada dólar invertido, generar al menos 3 en valor a través de inscripciones y tráfico).

- **Periodo (Tiempo de Ejecución)**

El periodo de ejecución es de 6 meses, desde enero hasta junio de 2026 (o ajustable al inicio real). Se divide en: Mes 1 (preparación y lanzamiento), Meses 2-5 (ejecución intensiva con picos en meses 3-4 para campañas virales), y Mes 6 (evaluación y cierre).

Este timeframe permite medir impacto estacional y ajustar para extensiones si se logra el 80% de objetivos tempranamente.

3.10 INDICADORES DE MEDICION

En este apartado se presentan los indicadores de medición utilizados con relación a los objetivos de la presente investigación.

Número de usuarios registrados

Descripción: Este indicador mide el crecimiento de la base de usuarios en la plataforma y permite tener visibilidad de datos históricos.

Importancia: Indica el interés y penetración del mercado.

Tasa de conversión:

Descripción: Porcentaje de visitantes que se convierten en usuarios activos o realizan una contratación.

Importancia: Evalúa la efectividad de las estrategias de marketing y la experiencia del usuario.

Volumen de contrataciones:

Descripción: Este indicador se extrae del número total de servicios contratados a través de la plataforma en un periodo determinado.

Importancia: Refleja la actividad económica y el uso real del servicio.

Satisfacción del cliente (CSAT)

Descripción: Este indicador se extrae de las encuestas realizadas a los usuarios (contratistas) y mide la satisfacción del cliente después de la contratación.

Importancia: Ayuda a identificar áreas de mejora y a mantener altos niveles de calidad en el servicio.

Tiempo promedio de respuesta

Descripción: Construye el tiempo promedio en el que un profesional responde a una solicitud.

Importancia: Indica la eficiencia del servicio y afecta la satisfacción del cliente.

Tiempo promedio de resolución

Descripción: Tiempo promedio que tarda un profesional en completar un trabajo desde que se acepta hasta que se finaliza.

Importancia: Mide la eficiencia operativa y puede ayudar a identificar cuellos de botella en el proceso.

Tasa de retención de clientes

Descripción: Porcentaje de clientes que vuelven a utilizar la plataforma después de su primera contratación.

Importancia: Indica la lealtad del cliente y la efectividad del servicio ofrecido.

Coste por adquisición (CPA)

Descripción: Costo promedio asociado a adquirir a un nuevo cliente.

Importancia: Permite evaluar la rentabilidad de las estrategias de marketing y ventas.

CONCLUSIONES

El análisis realizado evidencia que el mercado laboral en El Salvador enfrenta un alto grado de competitividad, especialmente en sectores informales. Esta alta competitividad junto con la presión de reducir costos de parte de grandes empresas, afecta las condiciones laborales de las personas que ofrecen servicios u oficios, debilitando su calidad, condiciones y capacidad de obtener un empleo. Es por ello que el uso de la tecnología para ofrecer alternativas tanto a los proveedores de servicios como a los clientes, mejora significativamente el acceso a los mismos por medio de ambas partes. Al integrar herramientas tecnológicas, como lo es una plataforma digital, que en este caso se denomina "Oficios 503"; se brinda a la población en general la posibilidad y oportunidad de interactuar de manera efectiva entre ambas partes (el que brinda el servicio y el cliente).

Al ofrecer una interfaz ágil y amigable, "Oficios503" se puede posicionar como una herramienta clave para garantizar que los usuarios puedan acceder a empleos seguros y confiables, contribuyendo así al desarrollo económico y social del área metropolitana de San Salvador, generando también un impacto significativo en la comunidad.

RECOMENDACIONES

- Analizar la demanda de oficios a través de encuestas y entrevistas, identificando los más buscados.
- Implementar un proceso para verificar la experiencia y habilidades de los trabajadores, aumentando la confianza de los usuarios.
- Crear estrategias para atraer a usuarios mediante redes sociales, SEO y colaboraciones con organizaciones locales.
- Realizar pruebas con grupos focales para mejorar la experiencia del usuario y la accesibilidad de la página.
- Analizar la legislación sobre contratación de oficios, incluyendo derechos laborales y contratos.
- Evaluar cómo la plataforma puede contribuir al desarrollo económico local mediante estudios de caso.
- Diseñar un sistema de pagos seguro y eficiente, considerando métodos locales y protección al consumidor.
- Planificar estrategias para el sostenimiento y actualización continua de la plataforma.
- Comparar la plataforma con otras similares en América Latina para identificar mejores prácticas y oportunidades.

BIBLIOGRAFIA

1. Ministerio de Trabajo y Previsión Social. (2021). *Informe sobre el mercado laboral en El Salvador*. <http://www.mtps.gob.sv/informe-mercado-laboral>
2. López, R. (2019). *Oficios y su impacto en la economía salvadoreña*. Editorial Universitaria.
3. L. (2020). La importancia de los oficios en el desarrollo económico. *Revista de Economía y Sociedad*. 12(3), 45-60. <http://www.revistaeconomiasociedad.com/articulo>
4. Políticas de seguridad para la pyme: protección de la página web Página 2 de 10 ÍNDICE. (n.d.).
<https://www.incibe.es/sites/default/files/contenidos/politicas/documentos/proteccion-pagina-web.pdf>
5. Oficio - Concepto, ejemplos, diferencias con profesión, actuar de oficio. (n.d.).
Concepto. <https://concepto.de/oficio/>
6. How do you create and enforce a website security policy? (2024). LinkedIn.com.
<https://es.linkedin.com/advice/0/how-do-you-create-enforce-website-security?lang=es>
7. Islas, D. S. (2023, May 11). Cómo crear una política de devoluciones (tipos y ejemplos). Blog de Wix . <https://es.wix.com/blog/como-crear-una-politica-de-devoluciones-para-tu-tienda-online-con-ejemplos>
8. Asana. (n.d.). ¿Qué es un diagrama de flujo? Los símbolos, los tipos de diagrama y cómo leerlos • Asana. Asana. <https://asana.com/es/resources/what-is-a-flowchart>
9. Cruz, D. (2024, September 13). Cómo hacer un plan de trabajo y triunfar con tu emprendimiento. Blog Del E-Commerce; Blog de Ecommerce y Marketing Digital.
<https://www.tiendanube.com/blog/plan-de-trabajo/>

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de investigación: Cuestionario, a posibles usuarios.



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE MERCADEO INTERNACIONAL



DESARROLLO DE MODELO DE
NEGOCIOS DIGITALES "OFICIOS503"
CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN

Objetivo de la encuesta: Comprender qué recursos o servicios adicionales podrían ser útiles para los usuarios de la plataforma Oficios 503

Dirigida a: Residentes del distrito de San Salvador Centro, que tengan acceso a internet.

Sus respuestas serán tratadas de manera estrictamente confidencial y se utilizarán para fines investigativos. No se compartirá ninguna información personal que permita identificar a los encuestados.

Agradecemos su participación y honestidad.

Indicación: Marque con una "X" cada una de las la respuesta que considere convenientes.

PARTE 1: Elegibilidad

1. ¿Tiene acceso a un teléfono inteligente de manera regular?

Si _____

No ____

2. ¿Cuenta con tarjeta de crédito o débito? o ¿está aliado con alguna plataforma de pagos digitales como NIU o similares?

Tarjeta de crédito _____

Plataformas de pago digitales _____

No poseo tarjeta de credito o debito ni utilizar ninguna plataforma digital _____

PARTE 2: Datos generales

3. ¿Cual es tu género?

Hombre _____

Mujer _____

Prefiero no categorizar _____

4. ¿Cuál es tu edad? _____

5. ¿Cuál es el distrito de tu residencia actual? _____

6. ¿Cuál es el último nivel de estudio cursado? _____

7. ¿Cuál de las siguientes plataformas utilizas más para buscar información o reseñas de servicios? _____

PARTE 2: Investigación

8. ¿Ha utilizado alguna vez una plataforma digital para contratar servicios de oficios?

Si _____ No _____

9. ¿Cuáles son los principales problemas o necesidades que enfrenta al contratar servicios profesionales?

10. Que tan interesado estaría en utilizar una plataforma web que agrupe diversos oficios?

Muy interesado _____

Interesado _____

Normal _____

Poco interesado _____

Nada interesado _____

11. ¿Qué tipo de oficios le interesa encontrar en esta plataforma?

- Servicios de carpintería o trabajo en madera _____
- Servicios de plomería _____
- Servicios relacionados a instalaciones eléctricas _____
- Servicios de jardinería _____
- Servicios de reparación de electrodomésticos _____
- Servicios relacionado a costura, sastrería o confección en general _____
- Servicios de pintura o similares _____
- Mecanica automotriz _____
- Servicios de limpieza _____
- Servicios de construccion e instalacion de infraestructura _____

12. ¿Cuáles de las siguientes funcionalidades considera que serían importantes?

- Perfiles detallados de los profesionales _____
- Sistema de calificaciones y reseñas _____
- Posibilidad de solicitar presupuestos _____
- Reserva de citas en línea _____
- Chat en tiempo real con los profesionales _____
- Galería de trabajos previos _____
- Verificación de antecedentes de los profesionales _____

13. ¿Qué factores aumentan su confianza al usar una plataforma de este tipo?

- Verificacion de identidad de los profesionales _____
- Garantia de satisfa _____
- Seguro contra daños _____
- Proceso de resolución de disputas _____
- Otro. _____

14. ¿Qué características únicas le gustaría ver en esta nueva plataforma?

15. ¿Qué razones podrían impedirle utilizar una plataforma como "Oficios503"?

Falta de confianza _____
 Prefiero un contacto directo _____
 Dificultad para usar tecnología _____
 Aumento de costos en pago de servicios _____

16. ¿Con qué frecuencia utilizas una página web para buscar servicios de trabajo?

A diario _____
 Al menos una vez a la semana _____
 Al menos una vez al mes _____
 Una o dos veces cada tres meses _____
 Rara vez _____
 Nunca _____

17. ¿Conoce otras plataformas similares? Si responde sí: ¿Cuáles?

18. ¿Cree que una plataforma así podría beneficiar a su comunidad local?

Si _____ No _____

19. ¿Estaría dispuesto a pagar una tarifa por usar esta plataforma?

Si _____ No _____ Depende _____

20. ¿Qué modelo de pago preferiría?

Suscripción _____
 Pago por uso _____
 Comisión sobre el servicio contratado _____

21. ¿Cual seria el monto que desea invertir para participar en una plataforma que le brinde acceso a perfiles profesionales?

- 10% de la tarifa acordada con el profesional _____
- 15% de la tarifa acordada con el profesional _____
- para perfiles verificados _____
- \$2.00 a \$4.00 por servicio _____
- \$4.00 a \$6.00 por servicio de perfiles verificados _____
- Una tarifa fija dependiendo del servicio contratado _____

22. ¿Considera que los precios de los servicios ofrecidos son accesibles?

Si _____ No _____ Depende _____

23. ¿Qué tan importante es el precio al momento de decidir contratar un servicio?

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

24. ¿Qué características considera más importantes en un servicio profesional?

- Precio _____
- Calidad _____
- Rapidez _____
- Variedad _____

25. ¿Con qué frecuencia contrata servicios profesionales?

- Semanalmente _____
- Mensualmente _____
- Rara vez _____

26. ¿Cuáles son los criterios más importantes que considera al elegir un proveedor?

Reputación	_____
Precio	_____
Calidad del servicio	_____
Recomendaciones	_____

27. ¿Estaría interesado en probar una nueva plataforma como "Oficios503" para contratar servicios?

Muy importante	_____
Importante	_____
Poco importante	_____
No es importante	_____

¡Gracias por tomarse el tiempo para participar en nuestra encuesta! Su opinión es invaluable para nosotros y nos ayudará a mejorar y adaptar nuestra oferta de servicios a sus necesidades. Apreciamos sinceramente su contribución y esperamos poder ofrecerle una experiencia excepcional en el futuro. ¡Gracias nuevamente!

Anexo 2.

Instrumentos de investigación: Cuestionario, a posibles proveedores.



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA DE MERCADEO INTERNACIONAL



CUESTIONARIO DE INVESTIGACION

Diseño de modelo de negocio digital para la página web Oficios 503

Objetivo de la encuesta: Comprender que recursos o servicios adicionales podrían ser útiles para los usuarios y cliente de la plataforma Oficios 503.

Dirigida a: Residentes del área metropolitana de San Salvador, que tengan acceso a internet y tengan conocimiento sobre páginas web y oficios.

Indicación: Marque con una "X" cada una de las la respuesta que considere convenientes.

PARTE 1: DATOS GENERALES:

1. Edad:

- 18-25 años
- 26-35 años
- 36-45 años
- 46 o más años

2. Género:

- Masculino
- Femenino
- Otro
- Prefiero no decir

3. ¿Cuál es su oficio principal?

4. Años de experiencia en su oficio:

0-2 años 3-5 años 6-10 años 11-15 años Más de 15 años **PARTE 2: INTERROGANTES DE LA INVESTIGACIÓN**5. ¿Cómo describe su situación laboral actual? Trabajador independiente a tiempo completo Trabajador independiente a tiempo parcial Empleado en una empresa, pero busco trabajos adicionales Desempleado, buscando oportunidades

Otro (especifique): _____

6. ¿Cómo obtiene actualmente la mayoría de sus clientes? (Seleccione todas las que apliquen)

Recomendaciones de boca en boca Redes sociales Sitio web propio Anuncios en periódicos o revistas locales

Plataformas digitales existentes (especifique): _____

Otro (especifique): _____

7. En una escala del 1 al 5, donde 1 es "No es un desafío" y 5 es "Un gran desafío", califique los siguientes aspectos:

Encontrar nuevos clientes Gestionar reservas y citas Cobrar por los servicios Competir con otros trabajadores Publicitar sus servicios Gestionar la reputación en línea

8. ¿Qué tan interesado estaría en unirse a una página web que agrupe diversos oficios llamada Oficios 503?

Muy interesado

Interesado

Neutral

Poco interesado

Nada interesado

¿Por qué? _____

9. En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Nada importante" y 5 es "Muy importante", ¿qué tan importantes serían las siguientes funcionalidades para usted?

Perfil detallado para mostrar sus habilidades y experiencia

Sistema de calificaciones y reseñas de clientes

Herramienta para generar presupuestos

Calendario integrado para gestionar citas

Mensajería directa con clientes potenciales

Galería para mostrar trabajos anteriores

Sistema de pago integrado

Herramientas de marketing y promoción

10. ¿Estaría dispuesto a pagar una comisión por los trabajos obtenidos a través de la plataforma?

Sí

No

Depende

11. Si respondió "Sí" o "Depende", ¿qué porcentaje de comisión consideraría justo?

1-5%

6-10%

11-15%

16-20%

Más del 20%

12. ¿Preferiría un modelo de suscripción mensual en lugar de comisiones por trabajo?

Sí

No

Depende del costo

13. ¿Cuáles serían sus principales preocupaciones al unirse a una plataforma como esta?

(Seleccione todas las que apliquen)

Competencia excesiva

Comisiones altas

Pérdida de control sobre la fijación de precios

Dificultad para usar la tecnología

Exposición a críticas en línea

Dependencia de la plataforma para obtener clientes

Otras (especifique): _____

14. ¿Estaría dispuesto a someterse a un proceso de verificación de antecedentes y credenciales?

Sí

No

Depende del proceso

15. ¿Qué tipos de verificaciones consideraría aceptables? (Seleccione todas las que apliquen)

Verificación de identidad

Comprobación de antecedentes penales

Verificación de cartas de recomendación

Otras (especifique): _____

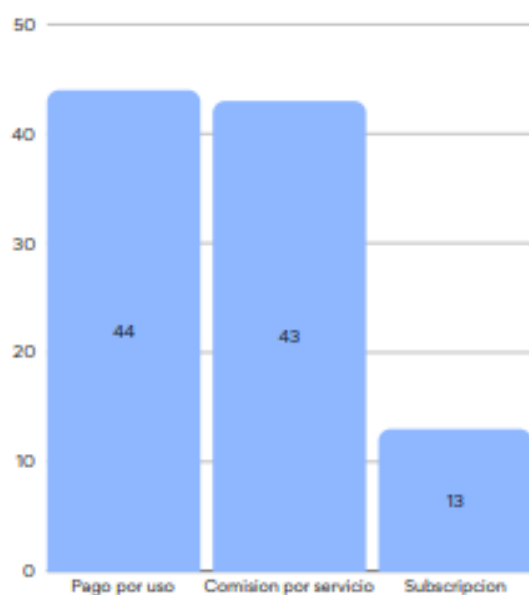
Anexo 3.

Presentación de resultados.

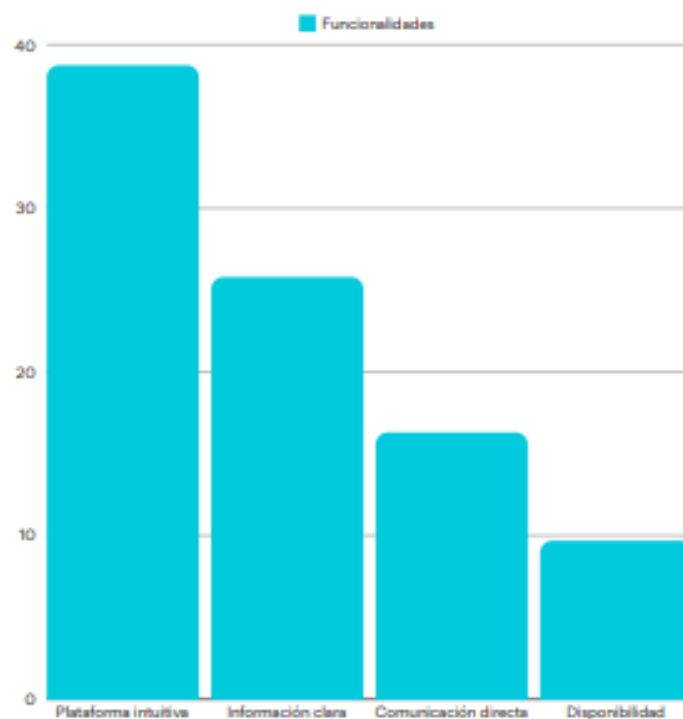


Metodo de contratación

Aquí, preguntamos que metodo de pago les parecía mas atractivo

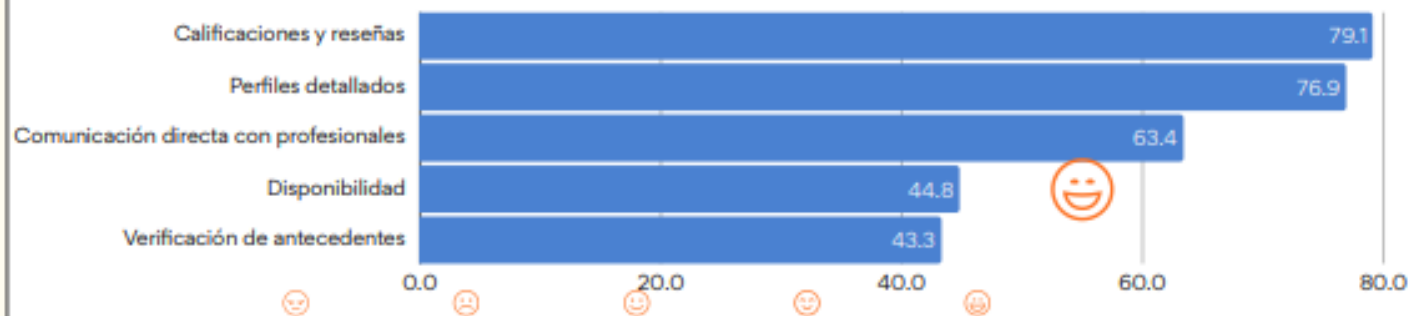


Lo que nuestros usuarios buscan



Características mas buscadas

Aquí, preguntamos cuales son las características mas utiles para nuestros usuarios.



Anexo 4. Políticas de seguridad.

Para establecer políticas de seguridad efectivas para una plataforma digital que gestione Oficios503, es fundamental considerar varios aspectos:

Acceso y Control de Usuarios:

Autenticación Fuerte: Implementar autenticación multifactor (MFA) para todos los usuarios.

Definir Roles y Permisos: Definir roles claros y restringir el acceso a información sensible según la necesidad del usuario.

Registro de Acceso: Mantener un registro de accesos y actividades de los usuarios considerando posibles auditorías posteriores.

Protección de Datos:

Cifrado de Datos: Utilizar cifrado para datos en tránsito y en reposo para proteger la información confidencial.

Política de Retención de Datos: Establecer un periodo de retención de datos y procedimientos para la eliminación segura de información.

Seguridad en la Infraestructura:

Actualizaciones y Parches: Mantener todos los sistemas y aplicaciones actualizados para proteger contra vulnerabilidades conocidas.

Firewalls y Sistemas de Detección: Implementar firewalls y sistemas de detección de intrusiones para monitorizar y proteger la red.

Concientización y Capacitación constante:

Formación Continua: Realizar capacitaciones sobre buenas prácticas de seguridad y concientización sobre phishing y otros ataques cibernéticos, teniendo a bien compartirlas con los usuarios cada trimestre.

Gestión de Incidentes:

Plan de Respuesta a Incidentes: Desarrollar un plan claro para responder a incidentes de seguridad, incluyendo roles y responsabilidades.

Notificación de Incidentes: Establecer procedimientos para la notificación rápida de incidentes a las partes interesadas y autoridades competentes.

Cumplimiento Normativo:

Normativas y Regulaciones: Asegurarse de que las políticas cumplan con las regulaciones locales e internacionales relevantes.

Estas políticas deben ser comunicadas claramente a todos los usuarios de la plataforma y revisadas regularmente para adaptarse a nuevos riesgos y tecnologías emergentes.

POLITICAS DE DEVOLUCIÓN:

Políticas de Devolución para Plataforma Digital por Suscripción como Oficios503. Periodo de Prueba claro:

Duración: Ofrecer un periodo claro de prueba gratuito de 7 a 30 días.

Cancelación: Los usuarios de la plataforma digital pueden cancelar su suscripción durante el periodo de prueba sin cargos adicionales a su tarjeta de débito/crédito.

Devoluciones de Pagos:

Solicitud de Devolución: Los usuarios pueden solicitar una devolución dentro de los primeros 14 días, posteriores al primer pago realizado con su tarjeta de débito/crédito.

Método de Solicitud: Las solicitudes de devolución, deberán realizarse a través del formulario de devolución establecido en la plataforma, especificando el motivo de la devolución y adjuntando pruebas (si se tienen), de las mismas.

Criterios de Elegibilidad:

Uso Razonable: Las devoluciones solo son elegibles si el usuario no ha utilizado el servicio de manera excesiva o abusiva durante el periodo de suscripción.

Limitaciones: Una vez solicitado un reembolso por medio de la plataforma digital, los usuarios no podrán acceder al servicio hasta que se procese la solicitud y se dé una respuesta de parte de la administración de la plataforma digital.

Excepciones de las devoluciones:

Manejo de Promociones Especiales: Las suscripciones adquiridas a través de ofertas promocionales especiales, pueden tener condiciones específicas de devolución o no tener acceso a devoluciones.

Proceso de Reembolso:

Tiempo de Procesamiento de los reembolsos solicitados: Las solicitudes de reembolso serán procesadas dentro de 7 a 10 días hábiles tras la aprobación y se realizarán por el mismo medio de pago inicial (tarjeta de débito/crédito).

Método de Reembolso: Los reembolsos se realizarán utilizando el mismo método de pago utilizado para la compra (tarjeta de débito/crédito). Comunicaciones a través de la plataforma digital:

Notificaciones de la plataforma digital: Los usuarios recibirán cualquier tipo de notificación oficial únicamente por correo electrónico registrado, una vez que su solicitud de reembolso haya sido procesada.

Actualizaciones del reembolso: Se mantendrá a los usuarios informados constantemente sobre el estado de su solicitud de reembolso y cualquier acción adicional necesaria para ello.

Cambios en la Política:

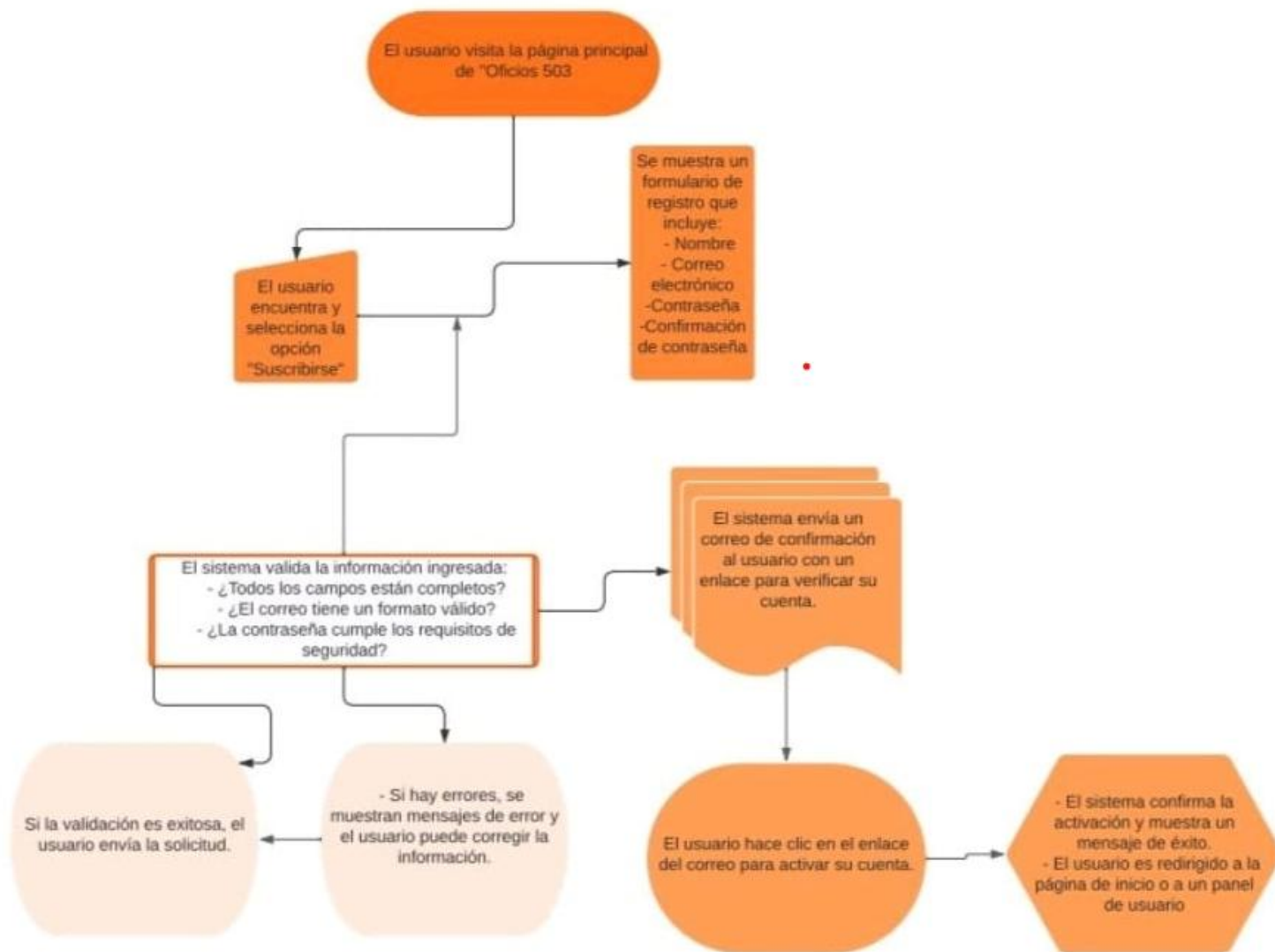
Revisión Periódica: Las políticas de devolución serán revisadas y actualizadas anualmente o según sea necesario para el buen funcionamiento de la plataforma digital.

Notificación de Cambios en la plataforma digital: Los usuarios serán notificados de cualquier cambio en las políticas a través de correo electrónico registrado por ellos y a través de la plataforma digital.

Cada una de las políticas serán claras y accesibles para todos los usuarios registrados a la plataforma digital.

Anexo 5. Proceso de Suscripción de "Oficios503".

Proceso de Suscripción de Oficios503



Anexo 6. Brochures informativos de "Oficios503".

a) Brochure informativo a proveedores:

OFICIOS503 



+123-456-7890
oficios503.net
123 Anywhere St., Any City

Testimonio del equipo

Ángel Hernández 

Mechanic

"Desde que me uní a Oficios503, como albañil estoy consiguiendo más clientes y trabajos mejor pagados. Las reseñas hacen que la gente confíe en mí, y ahora puedo organizar mejor mi tiempo."
— Ángel Hernández




OFICIOS503 

Tu talento merece ser visto. Únete a Oficios503, crea tu perfil y empieza a conseguir más trabajos. ¡Haz crecer tu oficio hoy mismo!



¿Cómo unirse a Oficios503?

Ser parte de Oficios503 es rápido y gratis. ¡Sigue estos pasos y empieza a conseguir más trabajos!

- Regístrate desde tu celular o compu con tu nombre, número y correo.
- Crea tu perfil. Cuéntanos qué oficio haces (plomaría, electricidad, albañilería, pintura, jardinería, etc.), sube una foto y agrega una pequeña descripción de tu experiencia.
- Verifica tu cuenta. Para mayor seguridad, sube tu DUI, antecedentes penales, constancia de la policía y tus datos de pago. Esto ayuda a generar confianza con los clientes.
- Elige tu zona de trabajo para recibir solicitudes cerca de donde vives.
- Publica tus servicios y empieza a recibir encargos.
- Gana reputación. Las buenas reseñas te harán destacar y conseguir más oportunidades.
- Controla tus ingresos. En la plataforma puedes ver tus trabajos, generar facturas y seguir tus pagos.

 En Oficios503 tú decides cuándo y dónde trabajar. ¡Regístrate hoy y convierte tu talento en ingresos reales!


Nuestras ventajas

-  Encuentra clientes cerca de ti sin perder tiempo.
- Gana reputación y haz que más personas confíen en tu trabajo.
- Recibe pagos seguros y lleva control de tus ingresos.
-  Verificación que brinda confianza y seguridad a todos.
- Promociona tus servicios y haz crecer tu negocio fácilmente.



Oficios503: trabaja a tu ritmo, gana más y haz que tu talento llegue más lejos.

Misión:

Crear una comunidad digital que brinden servicios profesiones y servicios de oficios, de manera comprometidas en diferentes empresas y proveedores. Haciéndolo de manera innovadora y con calidad plasmada en cada proyecto, capaz de transformar la percepción del trabajo tradicional



Contáctanos

 ¿Tienes dudas o quieres ayuda para registrarte?  Contáctanos por nuestros canales de atención al cliente y recibe asesoría rápida y personalizada. ¡Estamos para ayudarte!

Gracias por confiar en Oficios503

¡Tu talento merece ser visto y generar ingresos reales!
Únete a Oficios503, crea tu perfil y empieza a recibir trabajos cerca de ti. Más clientes, más oportunidades y más ganancias, de manera rápida, segura y confiable.

b) Brochure informativo a clientes potenciales:



Te acompañamos en la toma de decisiones

"Siempre me costó encontrar un electricista de confianza para mi casa. Antes tenía que pedir recomendaciones a amigos o vecinos y nunca estaba seguro de si harían un buen trabajo o si sería seguro. Necesitaba cambiar todo el cableado eléctrico y no podía arriesgarme. Gracias a Oficios503, encontré un profesional confiable que hizo el trabajo de manera rápida y segura. Todo salió perfecto y sin complicaciones. Ahora puedo recomendar la plataforma a cualquiera que necesite un buen servicio, porque realmente facilita encontrar a alguien de confianza."
— Gerson Flores

CONTACTANOS Y PONGÁMONOS EN MARCHA TUS SUEÑOS!

CONTACTO

-  Calle La Reforma123, San Benito 503
-  911-234-5678
-  oficios503.net
-  holaa@oficios503.net



¡LA CERCANÍA Y LA CONFIANZA NOS DEFINEN!

Encuentra al profesional que necesitas, rápido y seguro

En Oficios503 tienes plomeros, electricistas, albañiles y técnicos confiables cerca de ti. Resuelve tus trabajos sin complicaciones y con total confianza.




Nuestros servicios

- Servicios de Oficios503
- Construcción y reparación: albañilería, carpintería, pintura y remodelaciones.
- Electricidad y plomería: instalaciones, reparaciones y mantenimiento.
- Hogar y mantenimiento: jardinería, limpieza, electrodomésticos y aire acondicionado.
- Servicios técnicos: cerrajería, mudanzas y otros oficios especializados.
-  Profesionales confiables, trabajos rápidos y seguros.

Todo lo que necesitas, con profesionales de confianza a un clic

En Oficios503 encuentras plomeros, electricistas, albañiles, jardineros, pintores y más. Conecta fácilmente con expertos calificados, recibe presupuestos y realiza tu proyecto rápido, seguro y sin complicaciones.

CÓMO CREAR UN PERFIL PARA CONTRATAR SERVICIOS EN OFICIOS503

Te ayudamos y nos encargamos de todo

- Regístrate: Ingresas a la plataforma desde tu celular o computadora y completa tus datos básicos: nombre, correo electrónico y número de teléfono.
- ✓  Completa tu información: Agrega tu dirección o zona donde necesitas los servicios para recibir profesionales cercanos.
- ✓  Define tus preferencias: Indica el tipo de servicio que buscas (plomería, electricidad, albañilería, jardinería, etc.) y cualquier detalle importante del trabajo.
- ✓  Verifica tu cuenta: Por seguridad y transparencia, confirma tu identidad con los documentos solicitados. Esto ayuda a que los profesionales confíen en ti.
- ✓  Empieza a contratar: Una vez listo tu perfil, podrás ver, contactar y contratar profesionales confiables directamente desde la plataforma.

Con Oficios503, encontrar profesionales cercanos, confiables y calificados es fácil, rápido y seguro.

Cómo crear un perfil para contratar servicios en Oficios503

1. Servicio 1 – Reparaciones y trabajos menores que puedan ser cubiertos en menos de 5 horas. inversión del contratista oscile entre los 5USD y los 30USD,
2. Servicio 2 – Reparaciones y trabajos que puedan ser cubiertos en un periodo de más de 5 horas, pero menor a 48 horas. contrataciones cuya inversión del contratista oscile entre los 31USD y los 60USD.
3. Servicio 3 – Reparaciones y trabajos que puedan ser cubiertos en un periodo de mayor a 48 horas, pero menor de 5 días hábiles. Contrataciones cuya inversión del contratista oscile entre los 61USD y los 150USD.
4. Servicio 4 – Reparaciones y trabajos que puedan ser cubiertos en un periodo de mayor a 5 días hábiles con un servicio máximo de 30 días calendario. Contrataciones cuya inversión del contratista oscile entre los 151USD y los 900USD.



Anexo 7. Dirección de Propiedad Intelectual, Antecedentes fonéticos de un signo distintivo en CNR.



DIRECCION DE PROPIEDAD INTELECTUAL
ANTECEDENTES FONETICOS DE UN SIGNO DISTINTIVO

FECHA: 02/09/2024
HORA: 20:52:47

ANTERIORIDAD DE SEMEJANZA EN LA CLASE SOLICITADA

NÚMERO DE PRESENTACIÓN:		20240272962		CLASE:		42			
DISTINTIVO:		Oficios503							
20220342589	15/07/2022	ST94	00292	00438	09/02/2023	--	SERVICIOS DE ALIMENTOS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - SERVICIOS DE ALIMENTOS, S.A. DE C.V.	M01	57
Distintivo	2022206885	PUPUSERIA 503							
20240378314	15/05/2024	ST94	00211	00464	14/08/2024	--	CRUZ CHACON, BARTOLOME LUIS	M01	50
Distintivo	2024225278	503 DISCOTEC CLUB BAR							
20240380805	02/07/2024	ST23	--	--	--	--	P&G INVERSIONES, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - P&G INVERSIONES, S.A. DE C.V.	M01	46
Distintivo	2024226773	FOGON 503 BY: CASA POLANCO							
20240371585	18/01/2024	ST32	--	--	--	--	CORPORACION DE INVERSIONES EL EDEN, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - CORPORACION IEE, S.A. DE C.V.	M01	42
Distintivo	2024221821	1525 CAFÉ							
20140207574	24/09/2014	ST000	--	--	--	--	GLORIA S.A.	M01	40
Distintivo	2014138490	GRUPO GLORIA 237							
20240372797	06/02/2024	ST32	--	--	--	--	GB MINING, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - GB MINING, S.A. DE C.V.	M01	37
Distintivo	2024222332	POSTRECITA							
20130185552	06/06/2013	EQ02	--	--	--	--	FLORES QUINTANILLA, JUAN ARMANDO	M01	37
Distintivo	2013127597	660							
20110156898	10/09/2011	ST26	--	--	--	--	FLORES TOVAR, BRISEIDA CECIBEL	M01	34
Distintivo	2011112535	POSTRES 2 GO							
20230369199	29/11/2023	ST32	--	--	--	--	CORPORACION DE INVERSIONES EL EDEN, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - CORPORACION IEE, S.A. DE C.V.	M01	34
Distintivo	2023220653	CAFE 1525 SAN MIGUEL							
20230368166	16/11/2023	ST32	--	--	--	--	MARTINEZ PORTILLO, IRVING ALEJANDRO	M01	31
Distintivo	2023220222	XQUISITO							
20200309547	08/10/2020	ST94	00111	00393	15/06/2021	--	MONTERROSA RIVERA, ARTURO ALEXANDER	M01	30
Distintivo	2020189706	TOTO S PIZZA DESDE 1932							
20230363555	22/08/2023	ST32	--	--	--	--	MENJIVAR RUBIO, YANCY MARYORIS	M01	29
Distintivo	2023217723	CENTROSKI							
20120163505	02/02/2012	ST32	--	--	--	--	CORPORACION INTERNACIONAL DE RESTAURANTES Y BARES, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - CORPORACION INTERNACIONAL DE RESTAURANTES Y BARES, S.A. DE C.V.	M01	27
Distintivo	2012115851	360 GRADOS DE SABOR							



DIRECCION DE PROPIEDAD INTELECTUAL
ANTECEDENTES FONETICOS DE UN SIGNO DISTINTIVO

FECHA: 02/09/2024

HORA: 20:52:47

ANTERIORIDAD DE SEMEJANZA EN LA CLASE SOLICITADA

NÚMERO DE PRESENTACIÓN: **20240272962**CLASE: **42**DISTINTIVO: **Oficios503**

20150222785 Distintivo	10/09/2015 2015146418	STPNO 65 CAFÉ	00058	00376	16/09/2020	--		CENTRO INTERNACIONAL DE FERIAS Y CONVENCIONES DE EL SALVADOR	M01	26
20150216328 Distintivo	20/04/2015 2015142859	EAPAB TRIFINIO	--	--	--	--		FIGUEROA NAVARRETE, SIGFREDO EDGARDO	T01	25
20140199095 Distintivo	25/03/2014 2014134550	ST94 STARBUCKS FIZZIO	00134	00254	16/07/2015	--		STARBUCKS CORPORATION cuyo nombre comercial para hacer negocios es STARBUCKS COFFEE COMPANY	T01	25
20160237487 Distintivo	08/08/2016 2016154015	ST94 KOFI	00063	00299	23/01/2017	--		ALIMENTOS DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - ALIMENTOS DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.	T01	25
20210320860 Distintivo	18/05/2021 2021195399	ST32 TOSTAO	--	--	--	--		VEGA RODRIGUEZ, EFRAIN	M01	25
20100135421 Distintivo	19/04/2010 2010100436	ST94 168	00083	00158	26/10/2010	--		CENTURY MAXIM'S, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - CENTURY MAXIMS, S.A. DE C.V.	M01	25

Clase: **44**

Presentación	Fecha Sol.	Ultimo Estado	No. Ins.	Libro Ins.	Fecha Ins.	Nacionalidad	PETICIONARIO	Tipo	%P
20220345135 Distintivo	12/09/2022 2022208421	ST94 503	00083	00438	30/01/2023	SALVADOREÑA	MULTIRIESGOS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - MULTIRIESGOS, S.A. DE C.V.	M01	76
20230361439 Distintivo	12/07/2023 2023216552	STDN CLINICA DE CRECIMIENTO	--	--	--	--	HUMPHREY, RYAN ANDREW	M01	37
20230362604 Distintivo	08/08/2023 2023217222	ST94 CLINICA DE CRECIMIENTO	00259	00449	17/11/2023	--	HUMPHREY, RYAN ANDREW	M01	37
20180261903 Distintivo	03/01/2018 2018165907	ST94 361	00241	00331	11/06/2018	--	PROCAPS S.A.	T01	32
20140197574 Distintivo	27/02/2014 2014133903	ST000 CINFINI	00127	00241	01/10/2014	--	Novartis AG	T01	30
20240371781 Distintivo	22/01/2024 2024221915	ST94 SENTO	00073	00460	29/05/2024	--	INTRADE BRANDS, CORP	M01	29
20240377918 Distintivo	07/05/2024 2024225054	ST23 DENTAL OFFICE	--	--	--	--	CANDRAY MEJIA, ROBERTO ANTONIO	M01	28



DIRECCION DE PROPIEDAD INTELECTUAL
ANTECEDENTES FONETICOS DE UN SIGNO DISTINTIVO

FECHA: 02/09/2024

HORA: 20:52:47

ANTERIORIDAD DE SEMEJANZA EN LA CLASE SOLICITADA

NÚMERO DE PRESENTACIÓN: **20240272962**CLASE: **42**DISTINTIVO: **Oficios503**

20190279378 Distintivo	07/01/2019 2019174393	ST000 FISIOSPA	00155	00363	12/11/2019	--	FISIOSPA DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - FISIOSPA SV, S.A. DE C.V.	M01	27
20240377996 Distintivo	08/05/2024 2024225096	ST23 CENTRO DE MEDICINA SILVESTRE	--	--	--	--	AGUILAR TORRES, ALEJANDRO JOSE	M01	27
20240373810 Distintivo	21/02/2024 2024222804	ST23 OFFICE VIEW	--	--	--	--	LABORATORIOS OPTICOS UNIDOS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - LABORATORIOS OPTICOS UNIDOS, S.A. DE C.V.	M01	26
20190284292 Distintivo	03/04/2019 2019176577	ST94 SOFIA	00091	00368	05/02/2020	--	CRUZ CLAROS, ANA CECILIA	M01	26
20110146922 Distintivo	25/01/2011 2011106925	EAPAB SIN-STRESS	--	--	--	--	NAVARRO COREAS, CLAUDIA CAROLINA	M01	26
20130188599 Distintivo	15/08/2013 2013129344 1942	ST94 LABORATORIOS CLINICOS MAX BLOCH KIDS FUNDADOS EN	00148	00249	13/04/2015	--	BLOMA, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - BLOMA, S.A. DE C.V.	T01	25
20050062610 Distintivo	07/04/2005 2005047721	ST94 KOFI	00102	00057	07/02/2006	--	ALIMENTOS DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - ALIMENTOS DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.	T01	25
20180261915 Distintivo	03/01/2018 2018165919	ST94 361 EN FUNCION DE LA VIDA	00007	00335	07/08/2018	--	PROCAPS S.A.	T01	25
20140210588 Distintivo	04/12/2014 2014140177	EQ02 FINE VISION	--	--	--	--	SALINAS DE HERNANDEZ, LIDIA VERONICA	M01	25

Clase: **45**

Presentación	Fecha Sol.	Ultimo Estado	No. Ins.	Libro Ins.	Fecha Ins.	Nacionalidad	PETICIONARIO	Tipo	%P
20180276793 Distintivo	07/11/2018 2018173178	ST200 VERDE503	--	--	--	--	IRAHETA ESCALANTE, MAYTEE GABRIELA	M01	64
20190288959 Distintivo	05/07/2019 2019178772	ST000 INIZIA	00140	00369	19/02/2020	--	POSADA CORDOVA, ADRIANA MARIA	M01	39
20140206100 Distintivo	27/08/2014 2014137818	ST94 DECISION360	00134	00255	28/07/2015	--	Equifax, Inc.	T01	38
20180278388 Distintivo	11/12/2018 2018173980	ST200 INSTITUTO DE OFICIALES DE CUMPLIMIENTO	--	--	--	--	GOCHEZ CANO, ANTONIO	M01	37



DIRECCION DE PROPIEDAD INTELECTUAL
 ANTECEDENTES FONETICOS DE UN SIGNO DISTINTIVO

FECHA: 02/09/2024
 HORA: 20:52:47

ANTERIORIDAD DE SEMEJANZA EN LA CLASE SOLICITADA

NÚMERO DE PRESENTACIÓN:		20240272962		CLASE:		42			
DISTINTIVO:		Oficios503							
20200312214	04/12/2020	ST94	00116	00402	28/09/2021	--	BANCOLOMBIA S.A.	M01	34
Distintivo	2020191295	TU360							
20180277256	19/11/2018	ST200	--	--	--	--	GOCHEZ, ANTONIO	M01	32
Distintivo	2018173378	INSTITUTO DE OFICIALES DE CUMPLIMIENTO EL SALVADOR							
20210321653	02/06/2021	ST000	00064	00417	25/04/2022	--	BUFETE DR. FRANCISCO ARMANDO ARIAS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - Bufete Dr. Francisco Armando Arias, S.A. de C.V.	M01	30
Distintivo	2021195845	360 BY ARIAS							
20210331752	15/12/2021	ST32	--	--	--	--	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	M01	29
Distintivo	2021201204	CONECTA DO DIARIO OFICIAL							
20240380205	21/06/2024	ST23	--	--	--	SALVADOREÑA	DE LA GASCA COLTRINARI, LUIS GIANCARLO	T01	28
Distintivo	2024226390	CENTINELA 360							
20210321651	02/06/2021	ST94	00184	00421	03/06/2022	--	BUFETE DR. FRANCISCO ARMANDO ARIAS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - Bufete Dr. Francisco Armando Arias, S.A. de C.V.	M01	25
Distintivo	2021195843	LABORAL 360 BY ARIAS							
19930001493	07/05/1993	ST41	00210	00056	12/06/1997	ESTADOUNIDENSE	RELIGIOUS TECHNOLOGY CENTER	T01	25
Distintivo	1993001493	SCIENTOLOGY							