



TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Propuesta de un aplicativo móvil para la contratación de servicios técnicos en el distrito de San Borja, 2025”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Bachiller en Administración y Dirección de Negocios
Bachiller en Dirección de Tecnologías de la Información

PRESENTADO POR:

Altamirano Aparicio, Yefardi Dafiany Yerusabet - Administración y Dirección de Negocios

Panduro Panduro, Mayra Alejandra - Administración y Dirección de Negocios

Rojas Poma, Jorge Luis - Dirección de Tecnologías de la Información

ASESOR

Sam Anlas, Carlos Antonio

LIMA - PERÚ

2025

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Sam Anlas, Carlos Antonio

MIEMBROS DEL JURADO

Bedon Lopez, Yaymi

Cerna Hernandez, Jorge Alberto

Joo Nadal, Tatiana Janette

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Yefardi Dafiany Yerusabet Altamirano Aparicio, identificada con DNI N° 76906296 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesor el Sr. Carlos Antonio Sam Anlas, identificado con DNI N°: 40789757, y cuyo código ORCID es 0000-0003-1632-7131

Yo, Mayra Alejandra Panduro Panduro, identificada con DNI N° 73479093 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesor el Sr. Carlos Antonio Sam Anlas, identificado con DNI N°: 40789757, y cuyo código ORCID es 0000-0003-1632-7131

Yo, Jorge Luis Rojas Poma, identificado con DNI N° 72682408 perteneciente al Programa de Dirección de Tecnologías de la Información, siendo mi asesor el Sr. Carlos Antonio Sam Anlas, identificado con DNI N°: 40789757, y cuyo código ORCID es 0000-0003-1632-7131

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

- a) Somos los autores del documento académico titulado “Propuesta de un aplicativo móvil para la contratación de servicios técnicos en el distrito de San Borja, 2025”.
- b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.
- c) El asesor ha revisado minuciosamente el proyecto de investigación, incluyendo las citas a otros autores y las referencias bibliográficas. Este proceso se ha llevado a cabo cumpliendo con las pautas académicas y respetando las normas internacionales.

d) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 24% de similitud.

e) Declaramos conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: 17 de julio de 2025

Firmas de los autores

Nombres	Apellidos	Dni	Firma	Huella
Yefardi Dafiany Yerusabet	Altamirano Aparicio	76906296		
Mayra Alejandra	Panduro Panduro	73479093		
Jorge Luis	Rojas Poma	72682408		

Firma del asesor

Nombres	Apellidos	Dni	Firma	Huella
Carlos Antonio	Sam Anlas	40789757		

DEDICATORIA

Dedicamos este proyecto de investigación a nuestros padres, por haber estado a nuestro lado en cada etapa de este camino, brindándonos fortaleza en los momentos más difíciles. Por su amor incondicional, su apoyo constante y por enseñarnos, con su ejemplo, que los sueños se alcanzan con esfuerzo, perseverancia y fe.

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestro agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la realización de este proyecto de investigación.

A nuestras familias, por su amor, apoyo incondicional y por motivarnos en cada paso de este camino. A nuestro asesor, por su valiosa orientación, conocimientos y compromiso, los cuales fueron fundamentales para el desarrollo de nuestro trabajo.

Agradecemos también a todas las personas que colaboraron y nos brindaron su tiempo y confianza durante este proceso.

Este logro es fruto del esfuerzo conjunto y del apoyo de todos quienes creyeron en nosotros.

ÍNDICE

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	2
MIEMBROS DEL JURADO	2
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	3
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTO	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
I. Información General	15
1.1 Título del Proyecto	15
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario	15
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación	15
1.4 Alcance de la solución	16
II. Descripción de la investigación	16
2.1 Planteamiento del problema	16
2.1.1 Problema general	18
2.1.2 Problemas específicos	18
2.2 Objetivo general y específicos: propósito del plan de mejora	18
2.2.1 Objetivo general	18
2.2.2 Objetivos específicos	18
2.3 Justificación de la investigación	19
2.3.1 Justificación teórica	19
2.3.2 Justificación metodológica	19
2.3.3 Justificación práctica	20
2.4 Metodología del proyecto	20
2.4.1 Enfoque de investigación	20
2.4.2 Tipo de investigación	20
2.4.3 Diseño de investigación	20
2.4.4 Nivel de investigación	21
2.4.5 Población	21
2.4.6 Muestreo y muestra	21
2.4.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
2.5 Marco referencial	22
2.5.1 Antecedentes de la investigación	22
2.5.2. Operacionalización de variables	25
2.6 Bases teóricas:	26

2.6.1 Economía colaborativa	26
2.6.2 Transformación digital	27
2.6.3 Marketing Digital	27
2.6.4 Economía bajo demanda	28
2.6.5 Confianza digital	29
2.6.6 Plataforma multilateral	29
2.6.7 Big data	30
2.6.8 Economía de la suscripción	31
2.7 Glosario de términos	32
III. Resultado de investigación	35
3.1. Análisis de resultados descriptivos	35
IV. Plan de mejora	62
4.1. Componentes del plan	62
4.2. Características del plan de mejora	62
4.3. Cronograma de implementación	63
4.4. Estimación de los costos	63
4.5. Modelo de sostenibilidad a mediano plazo	65
4.5.1. Propuesta de valor	67
4.5.2. Fuentes de ingresos	67
4.5.3. Canales de distribución	68
4.5.4. Estrategia de penetración en el mercado	68
4.5.5. Actividades productivas propias y externas	69
4.5.6. Alianzas	71
V. Conclusiones y recomendaciones	72
5.1. Conclusiones	72
5.1.1 Conclusiones generales	72
5.1.2 Conclusiones específicas	73
5.2. Recomendaciones	74
5.2.1 Recomendaciones generales	74
5.2.2 Recomendaciones específicas	75
VI. Referencias bibliográficas	76
VII. Anexos	81
Anexo 01: Informe Turnitin	81
Anexo 02: Reporte de impacto y resultados	82
Anexo 03: Matriz de consistencia	84
Anexo 04: Matriz de operacionalización de variables	86
Anexo 05: Instrumentos de recolección de datos	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Estoy de acuerdo con que el aplicativo cuenta con un sistema de verificación de técnicos certificados.	35
Tabla 2: Considero importante que un técnico cuente con certificaciones profesionales.	36
Tabla 3: Me genera confianza contratar a un técnico mediante una plataforma que verifica su identidad y experiencia.	37
Tabla 4: El perfil profesional del técnico (certificaciones, experiencia, calificaciones) me pareció claro.	38
Tabla 5: Reviso frecuentemente la información profesional del técnico antes de contratarlo.	40
Tabla 6: El tiempo de espera desde que solicité el servicio hasta ser conectado con un técnico fue razonable.	41
Tabla 7: El aplicativo conectó rápidamente con un técnico disponible.	43
Tabla 8: El técnico llegó dentro del tiempo estimado por el aplicativo.	44
Tabla 9: El técnico fue puntual al llegar a mi domicilio.	46
Tabla 10: He cancelado algún servicio debido a la demora en la asignación del técnico.	47
Tabla 11: Contratar un técnico mediante el aplicativo me resultó fácil.	48
Tabla 12: La calidad del servicio técnico fue satisfactoria.	49
Tabla 13: Estoy dispuesto(a) a usar nuevamente este aplicativo para contratar servicios técnicos.	51
Tabla 14: Recomendaría este aplicativo a otras personas.	52
Tabla 15: El servicio recibido cumplió con mis expectativas.	53
Tabla 16: La interfaz del aplicativo me pareció intuitiva y fácil de usar.	55
Tabla 17: Me sentí satisfecho(a) con la atención post-servicio (reclamos, soporte, seguimiento).	56
Tabla 18: El aplicativo me permitió dejar una evaluación del técnico al finalizar el servicio.	57
Tabla 19: El precio del servicio fue justo en relación con la calidad recibida.	59
Tabla 20: Volvería a usar este aplicativo para contratar otro servicio técnico.	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Estoy de acuerdo con que el aplicativo cuenta con un sistema de verificación de técnicos certificados.	35
Figura 2: Considero importante que un técnico cuente con certificaciones profesionales.	37
Figura 3: Me genera confianza contratar a un técnico mediante una plataforma que verifica su identidad y experiencia.	38
Figura 4: El perfil profesional del técnico (certificaciones, experiencia, calificaciones) me pareció claro.	39
Figura 5: Reviso frecuentemente la información profesional del técnico antes de contratarlo.	41
Figura 6: El tiempo de espera desde que solicité el servicio hasta ser conectado con un técnico fue razonable.	42
Figura 7: El aplicativo conectó rápidamente con un técnico disponible.	44
Figura 8: El técnico llegó dentro del tiempo estimado por el aplicativo.	45
Figura 9: El técnico fue puntual al llegar a mi domicilio.	46
Figura 10: He cancelado algún servicio debido a la demora en la asignación del técnico.	47
Figura 11: Contratar un técnico mediante el aplicativo me resultó fácil.	49
Figura 12: La calidad del servicio técnico fue satisfactoria.	50
Figura 13: Estoy dispuesto(a) a usar nuevamente este aplicativo para contratar servicios técnicos.	51
Figura 14: Recomendaría este aplicativo a otras personas.	53
Figura 15: El servicio recibido cumplió con mis expectativas.	54
Figura 16: La interfaz del aplicativo me pareció intuitiva y fácil de usar.	55
Figura 17: Me sentí satisfecho(a) con la atención post-servicio (reclamos, soporte, seguimiento).	57
Figura 18: El aplicativo me permitió dejar una evaluación del técnico al finalizar el servicio.	58
Figura 19: El precio del servicio fue justo en relación con la calidad recibida.	59
Figura 20: Volvería a usar este aplicativo para contratar otro servicio técnico.	61

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal proponer el desarrollo de un aplicativo móvil orientado a la contratación de servicios técnicos en el distrito de San Borja. Esta iniciativa responde a la necesidad de implementar una solución digital confiable, eficiente y segura, que facilite a los usuarios el acceso a técnicos debidamente certificados para la atención de servicios domiciliarios, tales como electricidad, plomería, carpintería, entre otros.

Mediante una metodología de enfoque cuantitativo, se aplicó una encuesta estructurada a una muestra de 60 residentes del distrito. Los resultados revelaron una demanda insatisfecha en la contratación de estos servicios, así como problemas relacionados con la confianza y la visibilidad de los técnicos. Asimismo, se identificó una disposición favorable por parte de los usuarios hacia el uso de plataformas digitales, siempre que éstas aseguren la verificación profesional, la puntualidad y la facilidad de uso.

El aplicativo propuesto contempla funcionalidades como la validación de credenciales, una interfaz intuitiva, sistemas de calificación y una estrategia de marketing basada en geolocalización. Con estas características, se busca fomentar la formalización del trabajo técnico, optimizar la experiencia del usuario y dinamizar el mercado de servicios técnicos en contextos urbanos.

Palabras clave: Aplicativo móvil, servicios técnicos, confianza digital, formalización, San Borja.

ABSTRACT

This research aims to propose the development of a mobile application for the hiring of technical services in the district of San Borja. The initiative arises from the need for a reliable, efficient, and secure digital solution that enables users to access certified technicians for household services such as electrical work, plumbing, carpentry, among others.

Using a quantitative research approach, a structured survey was conducted with a sample of 60 residents from the district. The findings revealed an unmet demand in the provision of these services, along with issues related to trust and technician visibility. Moreover, there was a favorable attitude toward the use of digital platforms, provided they ensure professional verification, punctuality, and user-friendly interfaces.

The proposed application includes features such as credential validation, an intuitive interface, a rating system, and a geolocated marketing strategy. These elements aim to promote labor formalization, enhance user experience, and stimulate the technical services market in urban settings.

Keywords: Mobile application, technical services, digital trust, formalization, San Borja.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la transformación digital ha propiciado un cambio estructural en la manera en que los ciudadanos acceden a productos y servicios, impulsando el crecimiento de plataformas bajo demanda que intermedian eficazmente entre usuarios y proveedores, simplificando procesos tradicionalmente complejos. Sin embargo, a pesar de estos avances, sectores como los servicios técnicos domiciliarios aún presentan notorias brechas en términos de digitalización, formalización y generación de confianza, especialmente en entornos urbanos como el distrito de San Borja.

La presente investigación surge a partir de la identificación de una problemática específica: la inexistencia de una plataforma digital que conecte, de forma segura, eficiente y confiable, a los usuarios con técnicos debidamente certificados. En este contexto, el objetivo principal del estudio es diseñar una propuesta de aplicativo móvil que responda a las necesidades actuales del mercado y contribuya al fortalecimiento del desarrollo económico formal en el rubro de servicios técnicos.

Bajo un enfoque metodológico cuantitativo, se recolectó información directa de potenciales usuarios mediante la aplicación de encuestas estructuradas, lo cual permitió identificar sus percepciones, expectativas y principales preocupaciones respecto a la contratación de estos servicios. A partir del análisis de los datos obtenidos, se plantea una propuesta integral que contempla tanto las funcionalidades del aplicativo como el modelo de negocio y su respectivo plan de implementación.

La investigación se fundamenta en marcos teóricos contemporáneos, tales como la economía colaborativa, la confianza digital, la transformación tecnológica y la economía bajo demanda. Asimismo, busca contribuir a la literatura académica mediante el diseño de un

modelo replicable en otras zonas urbanas del país, caracterizadas por elevados niveles de informalidad y una baja calidad en la prestación de servicios técnicos.

I. Información General

1.1 Título del Proyecto

Propuesta de un aplicativo móvil para la contratación de servicios técnicos en el distrito de San Borja, 2025

1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario

Para la presente investigación se eligió la línea de investigación de aplicaciones tecnológicas y transformación digital, debido a que, se propone la creación de una plataforma tecnológica para mejorar el acceso a servicios técnicos especializados para el hogar. Esta investigación busca optimizar la interacción entre usuarios y técnicos profesionales, a través de una aplicación móvil que facilite la búsqueda de servicios técnicos de manera rápida y confiable.

La plataforma propuesta promueve la digitalización en sectores tradicionalmente analógicos, mejorando la eficiencia operativa y fomentando nuevos modelos de negocio basados en la economía colaborativa. Esto permite a profesionales independientes ofrecer sus servicios a un público más amplio, promoviendo el trabajo formal y contribuyendo al fortalecimiento de la economía local.

1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en su informe técnico Perú: Comportamiento del Empleo en el Ámbito Urbano (2023), más del 55 % de la población económicamente activa (PEA) ocupada en zonas urbanas se desempeña en el sector servicios, incluyendo ocupaciones técnicas y oficios calificados. No obstante, se estima que el 31.9% de los trabajadores en este sector laboran en condiciones de informalidad (Ministerio

de Trabajo y Promoción del Empleo [MTPE], 2024), lo que evidencia una brecha significativa en términos de formalización y acceso a oportunidades laborales estables.

La plataforma abarca directamente en el sector de servicios, pero al ser una plataforma digital contribuye al crecimiento de la economía digital y a la transformación digital de los servicios, abarcando amplia gama de opciones como:

- Servicios de limpieza para hogares y oficinas
- Mantenimiento de jardines y áreas verdes.
- Servicios de plomería, electricidad, y reparaciones generales.
- Atención y cuidado en el hogar.
- Servicios de organización del hogar y asistencia durante mudanzas.

1.4 Alcance de la solución

La propuesta de mejora radica en la creación de una aplicación móvil que permitirá a los usuarios de San Borja conectar con técnicos profesionales de manera rápida y segura. Se garantizará que todos los técnicos cuenten con una verificación previa y que los usuarios puedan visualizar perfiles, reseñas antes de contratar el servicio.

II. Descripción de la investigación

2.1 Planteamiento del problema

En la actualidad, la transformación digital ha revolucionado profundamente la manera en que los usuarios acceden a bienes y servicios. En un entorno globalizado, las plataformas de servicios bajo demanda como Uber y Rappi, han marcado un hito en la reconfiguración del acceso al consumo, dando lugar al auge de la llamada “gig economy” o economía colaborativa. Este fenómeno ha generado transformaciones significativas en los hábitos de consumo y en

los modelos tradicionales de prestación de servicios, promoviendo una mayor accesibilidad, transparencia y eficiencia en las interacciones entre proveedores y usuarios.

No obstante, en el contexto latinoamericano y particularmente en el caso de Perú, se observa una adopción desigual de las tecnologías digitales, la cual varía según el sector económico. Mientras que áreas como el transporte y la entrega de alimentos han experimentado una transformación digital rápida y sostenida, otros rubros, como los servicios técnicos domiciliarios (plomería, electricidad, carpintería, entre otros), continúan mostrando un notable rezago en sus procesos de digitalización.

El distrito de San Borja, caracterizado por su crecimiento urbano y su población de clase media y alta, presenta una alta demanda de servicios técnicos, tales como plomería, electricidad, carpintería, mantenimiento de jardines, entre otros. Según el estudio de mercado realizado por la Asociación Peruana de Empresas de Inteligencia de Mercados (APEIM, 2023), los hogares en distritos como San Borja destinan aproximadamente el 10.27% de su presupuesto mensual a servicios de mantenimiento y reparación del hogar.

En las principales ciudades del Perú, como Lima y Arequipa, la oferta de técnicos es elevada, pero la visibilidad y formalización de sus servicios es limitada. Muchas personas recurren a recomendaciones informales o buscan técnicos sin ninguna verificación, lo que resulta en problemas de calidad y confianza.

Actualmente, se identifica la falta de una plataforma digital que centralice la oferta de técnicos profesionales certificados, lo que dificulta el acceso de los usuarios a servicios de calidad y fomenta la contratación informal. De persistir esta situación, es previsible que los usuarios continúen enfrentando dificultades para encontrar técnicos confiables, lo que agravaría la informalidad en el sector y aumentaría los problemas relacionados con la calidad del servicio. Ante este escenario, se plantea el desarrollo de una plataforma digital que

funcione como intermediaria entre técnicos certificados y usuarios, con el objetivo de mejorar la transparencia, la confianza y la eficiencia en la contratación de servicios técnicos.

2.1.1 Problema general

¿Cómo podría un aplicativo móvil mejorar la contratación de servicios técnicos domésticos en el distrito de San Borja?

2.1.2 Problemas específicos

¿Cuál es el estado de los servicios de contratación de servicios técnicos domésticos?

¿Cuáles son las características de un aplicativo móvil para la contratación de servicios técnicos domésticos?

¿Cuáles son los beneficios de un aplicativo móvil para la contratación de servicios técnicos domésticos?

2.2 Objetivo general y específicos: propósito del plan de mejora

2.2.1 Objetivo general

Elaborar una propuesta de aplicativo móvil que optimice la contratación de servicios técnicos domésticos y fomente la buena calidad en la prestación de servicios en el distrito de San Borja.

2.2.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar la contratación de servicios técnicos domésticos
- Identificar las características de un aplicativo móvil para la contratación de servicios técnicos domésticos.
- Identificar los beneficios de una propuesta de aplicativo móvil para la contratación de servicios técnicos domésticos.

2.3 Justificación de la investigación

2.3.1 Justificación teórica

Esta investigación se sustenta en teorías relacionadas con la transformación digital y la economía colaborativa, destacando la necesidad de modernizar sectores económicos tradicionales para incrementar su eficiencia y formalización. El desarrollo de una plataforma digital orientada a los servicios técnicos no solo responde a la creciente demanda en los entornos urbanos, sino que también representa una estrategia clave para reducir los altos niveles de informalidad laboral que caracterizan al sector. Asimismo, esta iniciativa mejora sustancialmente la experiencia del usuario al ofrecer soluciones más accesibles, organizadas y confiables, al tiempo que fortalece la competitividad del rubro. De igual modo, la implementación de este tipo de plataformas contribuye a la consolidación de ecosistemas de confianza digital, fundamentales en la economía contemporánea, al garantizar transacciones seguras y promover la conformación de redes de valor sostenibles.

2.3.2 Justificación metodológica

La presente investigación adoptará un enfoque metodológico cuantitativo, orientado a la recolección y análisis de datos objetivos relacionados con la contratación de servicios técnicos en el distrito de San Borja. Para ello, se aplicarán cuestionarios estructurados a los usuarios, con el propósito de medir variables clave como la confianza, la rapidez del servicio, el nivel de satisfacción y la intención de uso del aplicativo propuesto. Esta metodología permite identificar patrones de comportamiento, sustentar el diseño de la plataforma digital con información empírica y proponer mejoras fundamentadas en evidencia estadística.

2.3.3 Justificación práctica

La implementación de esta plataforma digital no solo facilitará el acceso de los usuarios a técnicos debidamente certificados, sino que también actuará como un catalizador para la formalización, contribuyendo de manera significativa al crecimiento económico del país. Esta iniciativa brindará a los profesionales técnicos la oportunidad de ampliar su cartera de clientes y fortalecer su perfil profesional, fomentando así la adopción de mejores prácticas laborales y promoviendo su integración al sistema económico formal. Desde una perspectiva social, la plataforma reducirá la incertidumbre asociada a la contratación de servicios técnicos, incrementando la confianza de los usuarios y, en consecuencia, mejorando su calidad de vida.

2.4 Metodología del proyecto

2.4.1 Enfoque de investigación

La investigación adoptó un enfoque metodológico cuantitativo, orientado a la recolección y análisis de datos objetivos relacionados con la contratación de servicios técnicos en el distrito de San Borja. Para ello, se aplicaron cuestionarios estructurados a los usuarios, con el propósito de medir variables clave como la confianza, la rapidez del servicio, el nivel de satisfacción y la intención de uso del aplicativo propuesto.

2.4.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación fue aplicada, ya que buscó generar una solución a una problemática real. En este caso, se desarrolló una aplicación móvil para optimizar la contratación de servicios técnicos en el distrito de San Borja, evaluando la percepción de los usuarios y proveedores de dichos servicios.

2.4.3 Diseño de investigación

variables en estudio. Este diseño permitió observar la situación en un momento determinado, recogiendo datos que facilitaron el diagnóstico y la formulación de la propuesta.

2.4.4 Nivel de investigación

El nivel de la investigación fue descriptivo, ya que se orientó a caracterizar la situación actual de la contratación de servicios técnicos domiciliarios en el distrito de San Borja, así como a identificar las condiciones, necesidades y preferencias de los usuarios frente a este tipo de servicios. Asimismo, este estudio evaluó la factibilidad y pertinencia de elaborar una propuesta tecnológica basada en una aplicación móvil, sin establecer relaciones de causalidad entre variables, sino enfocándose en la recolección y análisis de información para sustentar el diseño de dicha propuesta.

2.4.5 Población

La población objetivo estuvo conformada por vecinos del distrito de San Borja que solicitaron servicios técnicos domiciliarios (como gasfitería, electricidad, pintura, entre otros) en los últimos doce meses, ya sea a través de canales digitales, telefónicos o de manera directa.

2.4.6 Muestreo y muestra

Se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionando a los participantes en función de su disponibilidad y pertinencia para los objetivos del estudio.

En este marco, se encuestó a 60 residentes del distrito de San Borja que contrataron servicios técnicos domiciliarios (como gasfitería, electricidad, pintura, entre otros) durante los últimos doce meses.

2.4.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario estructurado. Este cuestionario fue diseñado con preguntas cerradas, lo que

permitió recoger datos cuantitativos sobre las experiencias y comportamientos de los usuarios en relación con la contratación de servicios técnicos. El cuestionario se aplicó de forma virtual, según la disponibilidad de los participantes, y estuvo dividido en secciones conforme a las dimensiones de las variables. La recolección de datos fue anónima y voluntaria, garantizando en todo momento la confidencialidad de las respuestas.

2.5 Marco referencial

2.5.1 Antecedentes de la investigación

2.5.1.1 Antecedentes nacionales

Gonzales (2021) desarrolló un estudio titulado “Los especialistas del hogar”, cuyo objetivo fue brindar una solución a los problemas recurrentes de gasfitería y electricidad, conectando a los usuarios con técnicos a través de una aplicación móvil. Esta propuesta surgió ante la dificultad de muchas personas para buscar estos servicios de manera convencional, especialmente en entornos urbanos con alta demanda. El estudio empleó la metodología de desarrollo de clientes para validar su hipótesis y concluyó que el plan de negocio resultaba productivo y rentable para los inversionistas, demostrando su viabilidad comercial en el mercado peruano.

Por su parte, Zuloeta López (2021) presentó la tesis “Aplicación web móvil para gestionar los servicios técnicos particulares en la ciudad de Chiclayo”, cuyo propósito fue facilitar a trabajadores independientes el acceso a plataformas digitales para ofrecer sus servicios técnicos. La propuesta fue desarrollada bajo la metodología RUP, estructurada en cuatro iteraciones que permitieron construir un software robusto y funcional. La incorporación de un sistema de recomendaciones fortaleció la experiencia del usuario, y el estudio concluyó que la herramienta era factible, útil y bien aceptada por los usuarios.

Asimismo, Minaya Díaz (2021) elaboró una tesis titulada “Plan de Negocio para

determinar la viabilidad de crear una plataforma digital de oferta y demanda de servicios generales para el hogar usando la gamificación”, en el que propuso incrementar la confianza y la calidad en la contratación de servicios mediante la formalización del sector. La propuesta incorporó estrategias de gamificación como calificaciones, reseñas y sistemas de estrellas, además de credenciales digitales con códigos QR para verificar la identidad de los técnicos. Los resultados evidenciaron que estas estrategias no solo incentivan el uso continuo de la plataforma, sino que también fortalecen la seguridad y la confianza del usuario al momento de contratar un servicio técnico.

Los antecedentes revisados evidencian un creciente interés por digitalizar los servicios técnicos, destacando beneficios como la mejora de la confianza, eficiencia y formalización laboral. Sin embargo, se identifica un vacío en estudios enfocados específicamente en distritos urbanos con alta demanda como San Borja. Asimismo, la mayoría de los proyectos se centran en la viabilidad técnica o comercial, dejando de lado el diseño desde una perspectiva del usuario. La presente propuesta busca cubrir dicho vacío mediante un enfoque centrado en la experiencia del usuario, la confianza digital y la formalización del servicio.

2.5.1.2 Antecedentes internacionales

Herrera, López y Castillo (2020), en su estudio titulado “*Desarrollo de sistema web y aplicación móvil para la contratación de servicios profesionales en el hogar*”, propusieron la creación de una aplicación móvil y un sistema web integrados que permitieran categorizar a los proveedores según su perfil técnico. El objetivo principal fue ofrecer un catálogo digital estructurado que facilitara un vínculo eficiente y profesional entre usuarios y proveedores de servicios especializados. El desarrollo del proyecto se realizó bajo la metodología ágil SCRUM, utilizando herramientas y frameworks actuales. Los resultados demostraron un correcto

funcionamiento tanto de la aplicación móvil como del sitio web, resaltando su eficacia y aplicabilidad en contextos técnicos complejos.

Por otro lado, Barrientos, Gómez y Rueda (2022) desarrollaron una investigación titulada “*Sobre la demanda de aplicaciones móviles en Colombia: un modelo simple*”, en la cual se abordó también el panorama del mercado de aplicaciones móviles en Colombia. El estudio se basó en el análisis de las aplicaciones con mejor posicionamiento en los rankings de apps pagadas y con mayores ingresos, revelando un crecimiento sostenido en el consumo de soluciones digitales en dicho país. Destacaron que una de las aplicaciones líderes alcanzaba más de 1,000 descargas diarias y generaba ingresos aproximados de 19,684 dólares diarios, lo cual evidencia el alto potencial económico que representan estas plataformas en mercados emergentes.

Finalmente, Yerbes, Córdova y Medina (2023), en su investigación publicada: “Potencial de una APP de servicios de mantenimiento en la CDMX”. En este estudio se analizó el incremento en el uso de aplicaciones móviles y plataformas digitales durante el periodo 2021–2022. Se resaltó el beneficio positivo de la digitalización en la vida cotidiana de los usuarios, señalando un crecimiento del 4 % en la aceptación de aplicaciones orientadas a servicios como Uber y Airbnb. Esta tendencia fue atribuida a una mayor familiarización de los usuarios con las tecnologías digitales y a la capacidad de estas plataformas para resolver necesidades cotidianas de forma ágil y confiable, reafirmando así su éxito como mediadoras entre clientes y proveedores de servicios.

2.5.2. Operacionalización de variables

2.5.2.1. Contratación de servicios técnicos

Esta variable se refiere al proceso mediante el cual un usuario solicita y contrata a un técnico para la atención de una necesidad específica (electricidad, plomería, gasfitería, etc.) a través de una plataforma digital. La digitalización de estos servicios mejora la eficiencia del

proceso y permite una mejor experiencia para el consumidor, siempre que existan filtros de calidad y mecanismos de control. Esta variable es fundamental en la propuesta del aplicativo, ya que representa la base operativa del modelo de negocio. Operacionalmente, esta variable está compuesta por tres dimensiones clave:

Confirmación de certificaciones y experiencia profesional del técnico

La validación de habilidades técnicas es fundamental para garantizar un servicio de calidad. La falta de estandarización en la contratación informal genera altos niveles de desconfianza y riesgo en la atención domiciliaria. Por ello, se evaluará si existe un sistema de verificación que corrobore la formación y experiencia de los técnicos, y cómo este influye en la percepción de confianza del usuario. Se realizarán cuestionarios a usuarios, y se analizará el porcentaje de técnicos con certificaciones registradas en la plataforma.

Rapidez del proceso de conexión con el técnico

Una de las principales expectativas del usuario moderno es la inmediatez. En este sentido, el tiempo transcurrido desde que el usuario solicita el servicio hasta que se conecta con un técnico disponible será evaluado como indicador de eficiencia. Los usuarios tienden a abandonar las plataformas cuando el tiempo de espera excede los cinco minutos. Por lo tanto, se analizarán métricas extraídas de la plataforma y la percepción del usuario mediante un cuestionario para recolectar información sobre la rapidez y agilidad del proceso.

Nivel de satisfacción del usuario

Finalmente, la satisfacción general del usuario con el proceso de contratación constituye una dimensión transversal que afecta la fidelización y recurrencia del servicio. Esta dimensión contempla la facilidad de uso de la plataforma, la calidad del servicio recibido, y si el usuario volvería a contratar a través del aplicativo. Este indicador será evaluado con un cuestionario, y análisis del comportamiento de uso en la plataforma, incluyendo la tasa de repetición de contrataciones.

2.6 Bases teóricas:

El desarrollo de una plataforma que funciona como herramienta para conectar la oferta y demanda de manera más eficiente y que profesionales técnicos obtengan servicios momentáneos y que se formalicen estos servicios, proporcionando una serie de estrategias de ventas para poder posicionar el aplicativo en este mercado que cada vez se vuelve más indispensable, a continuación detallamos una serie de conceptos claves que se desarrollan dentro de la investigación.

2.6.1 Economía colaborativa

Según Irigaray (2022), las empresas que forman parte del sector de economía colaborativa utilizan la tecnología principalmente a través de aplicaciones móviles con acceso a internet para facilitar transacciones. Además, confían en sistemas de calificación basados en los usuarios como mecanismos de control de calidad, lo que fortalece el nivel de confianza entre los consumidores y los proveedores de servicios que no se han encontrado previamente, también ofrecen una cartera de trabajadores que brindan servicios a través de plataformas para decidir sus horas de trabajo típicas. Las empresas dentro de este sector se benefician de manera ahorrativa con disminución de precios, ya que generan menos costos logísticos, también estimulan la reutilización de productos y servicios compartidos que amplían la oferta de los mercados tradicionales.

La economía colaborativa se refleja en diferentes principios y patrones, logrando la creación de compañías que han alcanzado éxito mundial, siendo pocas las industrias en las que no han surgido emprendimientos que adoptan este modelo.

2.6.2 Transformación digital

Según Gustavo Díaz (2024), la transformación digital va más allá de la simple implementación tecnológica. Requiere una profunda adaptación cultural y el desarrollo de

nuevas habilidades en los trabajadores. Una transformación digital efectiva implica prácticas laborales modernas que favorezcan la flexibilidad, el dinamismo y una mentalidad de crecimiento continuo. Asimismo, se destaca que factores como la democratización tecnológica y una estructura organizacional ágil son clave para atraer a nuevas generaciones, quienes valoran más la libertad y el bienestar personal que los bienes materiales tradicionales.

El perfil del trabajador del futuro, según Díaz, está marcado por una preferencia por la flexibilidad laboral, el equilibrio entre la vida personal y profesional, y una conciencia ecológica. Estos individuos buscan empleos que permitan movilidad, trabajo remoto y sostenibilidad ambiental.

Las organizaciones, por tanto, deben adaptar sus políticas y entornos de trabajo para responder a estas prioridades, lo que a su vez promueve la innovación continua y la agilidad empresarial necesarias en los entornos actuales.

2.6.3 Marketing Digital

Núñez, E. (2020). La importancia del marketing digital en la administración empresarial. Editorial Continental., resalta cómo este se ha convertido en un pilar estratégico fundamental. En los últimos años, el marketing digital ha evolucionado como un motor clave que complementa al marketing tradicional. La sinergia entre ambos es esencial para alcanzar los objetivos organizacionales, fortalecer la relación con los clientes y adaptarse a las tendencias de mercado.

Cuando ambos enfoques están alineados, crean estrategias más sólidas, maximizando el alcance y la relevancia de la empresa. Sin embargo, si sus objetivos divergen, pueden generar fricciones internas que afecten la eficiencia del equipo y pongan en riesgo los logros de la organización. Núñez destaca la necesidad de una comunicación clara y una visión

estratégica compartida para evitar estos conflictos. Además, subraya que el marketing digital aporta datos valiosos para la toma de decisiones y una adaptación ágil frente a los cambios del consumidor, siendo un recurso indispensable en la actualidad.

2.6.4 Economía bajo demanda

Rodríguez, S. (2017). Modelos de consumo en la economía bajo demanda. Fondo Editorial de la Universidad del Pacífico., expone que esta economía se basa en modelos caracterizados por la intermediación entre oferta y demanda, principalmente en un esquema B2C. Las plataformas digitales permiten a los usuarios acceder a servicios sin que estas los brinden directamente, sino actuando como vínculo entre demandantes y proveedores. Estos servicios se adaptan a las necesidades del usuario y usualmente implican una transacción económica con fines lucrativos.

Rodríguez diferencia este modelo del colaborativo, donde las interacciones pueden no tener fines de lucro. En plataformas de demanda, como aquellas de servicios técnicos o domésticos, se ofrece una experiencia personalizada mediante tecnología que permite solicitudes desde dispositivos móviles, con respuestas inmediatas y geolocalizadas. Esto optimiza la conexión entre oferta y demanda, haciendo el sistema más ágil y efectivo.

La tecnología detrás de estas plataformas permite que los consumidores hagan solicitudes a través de sus teléfonos móviles o computadoras, recibiendo respuestas inmediatas de los proveedores disponibles en su entorno cercano. Este modelo se basa en la eficiencia de las aplicaciones móviles y la geolocalización, lo que optimiza tanto la oferta como la demanda de manera más ágil y efectiva.

2.6.5 Confianza digital

Cano, J. (2020). La confianza digital en plataformas de intercambio. Universidad de los Andes., define este concepto como la seguridad que sienten los usuarios al interactuar con sistemas digitales. La confianza digital se construye mediante la seguridad de los datos, la transparencia en las transacciones y la credibilidad de los participantes.

Cano destaca que los sistemas de calificación y referencias son esenciales para generar confianza. Permiten compartir experiencias y reducir riesgos en contrataciones digitales. Las plataformas que facilitan la verificación de reputación a través de comentarios, puntuaciones o verificaciones refuerzan la percepción de confiabilidad y fomentan un entorno más seguro para todos los usuarios.

Las plataformas que permiten que los usuarios verifiquen la reputación de otros participantes (por ejemplo, a través de calificaciones, comentarios o verificaciones) aumentan la percepción de confiabilidad.

2.6.6 Plataforma multilateral

Parker, Van Alstyne y Choudary (2016), en su libro "Platform Revolution: How networked markets are transforming the economy and how to make them work for you", explican que las plataformas multilaterales permiten la interacción entre múltiples grupos de usuarios. Ejemplos claros de este modelo son Uber, Airbnb y Amazon, donde consumidores, proveedores y actores adicionales (como desarrolladores o anunciantes) interactúan dentro de un mismo ecosistema.

Una de las características clave de las plataformas multilaterales es su capacidad de crear redes de valor que se expanden más allá de las interacciones directas entre los consumidores y los proveedores de servicios. Los autores explican cómo estas plataformas

generan valor no solo a través de las transacciones directas, sino también facilitando la creación de efectos de red. Estos efectos surgen cuando el valor de la plataforma aumenta a medida que se suman más usuarios o participantes en la red. A medida que más conductores se unen a Uber o más anfitriones se registran en Airbnb, el valor de la plataforma aumenta tanto para los nuevos como para los antiguos usuarios, lo que refuerza el crecimiento y la sostenibilidad del ecosistema.

2.6.7 Big data

Según Hsinchun Chen (2012), en su estudio "Business Intelligence and Analytics: From Big Data to Big Impact", señala que el big data consiste en la recolección masiva y continua de datos generados por interacciones digitales, transacciones en línea y dispositivos conectados a internet. En plataformas de servicios bajo demanda, el big data permite analizar esta información para mejorar la experiencia del usuario, personalizar servicios y optimizar las operaciones.

El análisis de estos datos permite identificar patrones de consumo como horarios pico, preferencias y niveles de satisfacción. Esto mejora los algoritmos de coincidencia, la logística de respuesta y las estrategias comerciales, aumentando la eficiencia y la satisfacción del cliente. Este conocimiento ayuda a las plataformas a mejorar la precisión de los algoritmos de coincidencia (matching), optimizar la logística de respuesta y adaptar sus ofertas a las preferencias de los usuarios, maximizando así la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

Además, el big data impulsa la innovación mediante la implementación de análisis predictivos, los cuales permiten anticipar la demanda de ciertos servicios y adaptar la oferta en consecuencia. Por ejemplo, en base al análisis histórico de datos, una plataforma puede

prever cuándo aumentarán las solicitudes de servicios específicos (como mantenimiento en época de lluvias), permitiendo una preparación más efectiva de recursos y personal.

2.6.8 Economía de la suscripción

Tzuo y Weisert (2018), en *"Subscribed: Why the Subscription Model Will Be Your Company's Future - and What to Do About It"*, explican que la economía de la suscripción es un modelo de negocio en el que los consumidores pagan periódicamente (mensualmente, anualmente, etc.) para obtener acceso a productos o servicios en lugar de realizar pagos únicos. Este modelo ha ganado relevancia en los últimos años debido a la creciente adopción de servicios digitales, los cuales ofrecen beneficios continuos a cambio de pagos recurrentes. Este sistema permite a las empresas generar ingresos constantes, aumentando la estabilidad y previsibilidad financiera.

En el caso de las plataformas de servicios bajo demanda, la economía de la suscripción puede ofrecer a los usuarios acceso a beneficios exclusivos, como tiempos de espera reducidos, descuentos en servicios o acceso a proveedores premium. Este tipo de incentivos no solo mejora la lealtad del usuario, sino que también permite a las plataformas segmentar su base de clientes, ofreciendo servicios adaptados a diferentes niveles de suscripción.

Desde la perspectiva de los consumidores, la economía de la suscripción ofrece una experiencia mejorada, ya que permite acceder a servicios personalizados y premium sin necesidad de preocuparse por costos adicionales en cada transacción. Las plataformas bajo demanda pueden utilizar modelos de suscripción para construir relaciones a largo plazo con sus clientes, incrementando el valor de vida del cliente (customer lifetime value) y generando un flujo de ingresos sostenible.

2.7 Glosario de términos

Análisis de la competencia

El análisis de la competencia consiste en identificar y estudiar a las principales plataformas de servicios a domicilio presentes en el mercado peruano, como por ejemplo *Favo*, *Urbaner* o *PedidosYa*. Este análisis permite evaluar sus modelos de negocio, ventajas competitivas, debilidades operativas y estrategias de fidelización. La finalidad es anticiparse a problemas similares que hayan enfrentado y aprovechar oportunidades no cubiertas, estableciendo diferenciadores que agreguen valor a la nueva propuesta de plataforma.

B2C (Business-to-Consumer)

Este modelo describe la relación directa entre una empresa y un consumidor final, donde la plataforma actúa como un intermediario tecnológico. Facilita el contacto entre los usuarios que requieren servicios y los profesionales que los ofrecen. El modelo B2C es ideal para plataformas de servicios técnicos porque simplifica el proceso de contratación, centraliza la comunicación, y permite escalar las operaciones al conectar múltiples proveedores con un amplio número de consumidores.

Calificación y reseñas

El sistema de calificación y reseñas es una funcionalidad clave para fomentar la confianza entre clientes y técnicos. Permite a los usuarios dejar opiniones y puntuaciones tras recibir un servicio, ayudando a otros a tomar decisiones informadas. Además, funciona como un mecanismo de retroalimentación para los técnicos, promoviendo una mejora continua en la calidad del servicio ofrecido. La transparencia en estas valoraciones contribuye a construir una comunidad confiable y autorregulada.

Cloud Computing

Es una tecnología que permite almacenar, procesar y acceder a grandes volúmenes de datos a través de internet, sin necesidad de infraestructura física local. Esta tecnología es

fundamental para plataformas digitales, ya que garantiza escalabilidad, disponibilidad y seguridad, además de facilitar la implementación de actualizaciones y la gestión centralizada de la información.

Freelancer

Es un profesional autónomo que trabaja de manera independiente, ofreciendo sus servicios a distintos clientes sin establecer una relación laboral fija. En el contexto de plataformas digitales, los freelancers constituyen una parte importante de la oferta, ya que encuentran en estas herramientas una forma ágil de conectar con usuarios que requieren sus servicios, optimizando su tiempo y ampliando sus oportunidades laborales.

Geolocalización

La geolocalización permite ubicar de forma precisa a los usuarios y técnicos a través de tecnologías como el GPS, redes Wi-Fi o datos móviles. Esta funcionalidad resulta esencial para las plataformas de servicios a domicilio, ya que posibilita la asignación eficiente de técnicos según la cercanía geográfica, optimizando los tiempos de respuesta y reduciendo los costos de desplazamiento.

Gig

Economy

La economía de los pequeños trabajos o *gig economy* es un modelo laboral emergente donde los trabajadores realizan tareas específicas de forma independiente, generalmente a través de plataformas digitales. Este enfoque se adapta a las necesidades de flexibilidad tanto de los técnicos como de los consumidores, y permite a la plataforma ampliar su red de colaboradores sin asumir los costos asociados a una contratación tradicional.

Pagos

en

línea

Los métodos de pago digitales integrados en las plataformas permiten a los usuarios realizar transacciones de forma segura, rápida y sin necesidad de efectivo. Se incluyen opciones como tarjetas de crédito, billeteras electrónicas (Yape, Plin) o pasarelas de pago

como Culqi o MercadoPago. Estos sistemas brindan comodidad al usuario y garantizan trazabilidad financiera para la plataforma.

Seguridad de los datos

La seguridad de los datos abarca todas las prácticas, tecnologías y políticas utilizadas para proteger la información sensible de los usuarios y técnicos. Incluye el cifrado de datos, el control de accesos, la protección contra ataques informáticos y la conformidad con normativas como la Ley de Protección de Datos Personales en Perú. La confianza del usuario depende en gran medida de la percepción de que su información está resguardada.

Sostenibilidad

La sostenibilidad en una plataforma no solo se refiere al impacto ambiental, sino también a su capacidad de mantenerse en el tiempo. Esto incluye la retención de usuarios activos, la fidelización de los técnicos, la eficiencia operativa, la escalabilidad del modelo de negocio y la adaptación continua a los cambios del mercado. Una plataforma sostenible es aquella que no solo es viable económicamente, sino también capaz de evolucionar y mantenerse relevante en el largo plazo.

III. Resultado de investigación

3.1. Análisis de resultados descriptivos

Tabla 1

Estoy de acuerdo con que el aplicativo cuenta con un sistema de verificación de técnicos certificados.

Respuesta	Frecuencia (n)	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	11.7%
En desacuerdo	34	56.7%

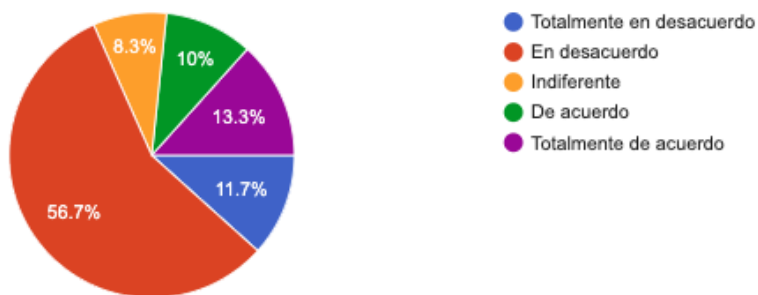
Indiferente	5	8.3%
De acuerdo	6	10.0%
Totalmente de acuerdo	8	13.3%
Total	60	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 1

Estoy de acuerdo con que el aplicativo cuenta con un sistema de verificación de técnicos certificados.

60 respuestas



La mayoría de encuestados (56,7 %) estuvo en desacuerdo con que el aplicativo cuente con un sistema de verificación de técnicos certificados, mientras que sólo un 23,3 % se muestra conforme y un 8,3 % se mantiene indiferente. Este resultado sugiere una baja percepción del sistema de verificación actual o una posible falta de comunicación sobre su funcionamiento. Por tanto, se identifica una oportunidad clave para mejorar la visibilidad y transparencia del proceso de validación profesional.

Tabla 2

Considero importante que un técnico cuente con certificaciones profesionales.

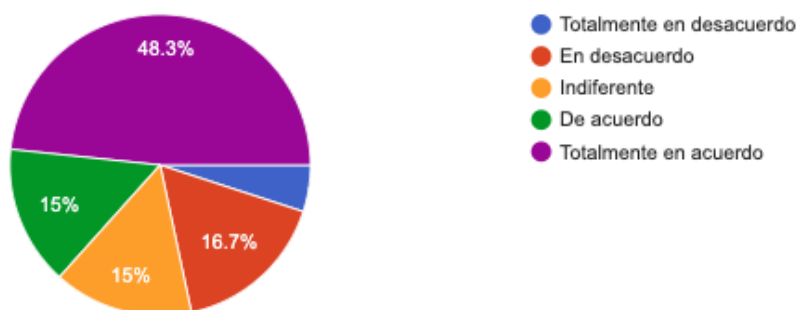
Respuesta	Frecuencia (n)	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	5.0%
En desacuerdo	10	16.7%
Indiferente	9	15.0%
De acuerdo	9	15.0%
Totalmente de acuerdo	29	48.3%
Total	60	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 2

Considero importante que un técnico cuente con certificaciones profesionales.

60 respuestas



Casi la mitad de los encuestados (48,3 %) está totalmente de acuerdo con la importancia de que un técnico cuente con certificaciones profesionales, mientras que un 15 % adicional también se muestra de acuerdo. Aunque un 16,7 % está en desacuerdo y un 15 % es indiferente, los resultados reflejan una clara valoración positiva hacia la profesionalización del servicio técnico. Esto respalda firmemente la propuesta de integrar un

sistema de verificación de credenciales en el aplicativo, ya que la demanda por técnicos certificados es percibida como un aspecto clave para los usuarios.

Tabla 3

Me genera confianza contratar a un técnico mediante una plataforma que verifica su identidad y experiencia.

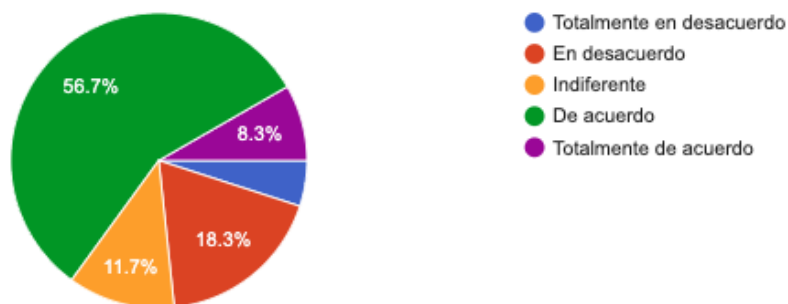
Respuesta	Frecuencia (n)	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	5.0%
En desacuerdo	11	18.3%
Indiferente	7	11.7%
De acuerdo	34	56.7%
Totalmente de acuerdo	5	8.3%
Total	60	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 3

Me genera confianza contratar a un técnico mediante una plataforma que verifica su identidad y experiencia.

60 respuestas



El 56,7 % de los encuestados está de acuerdo con confiar en una plataforma que verifica la identidad y experiencia de los técnicos, y un 8,3 % está totalmente de acuerdo. Esto representa un 65 % de aceptación general hacia sistemas de verificación integrados, lo cual resalta la importancia de este tipo de funcionalidad para generar confianza en los usuarios. Aunque un 18,3 % se muestra en desacuerdo y un 11,7 % se mantiene indiferente, la mayoría manifiesta una clara disposición a confiar en aplicativos que aseguren la calidad y autenticidad del personal técnico.

Tabla 4

El perfil profesional del técnico (certificaciones, experiencia, calificaciones) me pareció claro.

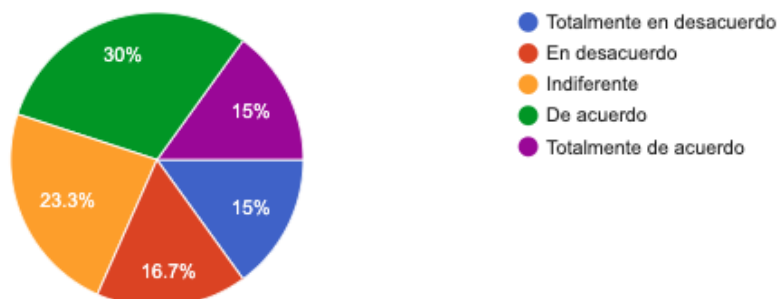
Respuesta	Frecuencia (n)	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	15.0%
En desacuerdo	10	16.7%
Indiferente	14	23.3%
De acuerdo	18	30.0%
Totalmente de acuerdo	9	15.0%
Total	60	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 4

El perfil profesional del técnico (certificaciones, experiencia, calificaciones) me pareció claro.

60 respuestas



El 30,0 % de los encuestados está de acuerdo con que el perfil del técnico le pareció claro, mientras que un 15,0 % lo valora como totalmente claro. Sin embargo, un 23,3 % se mantuvo indiferente, y un 31,7 % manifestó desacuerdo o total desacuerdo. Estos resultados revelan una percepción dividida respecto a la claridad y presentación de los perfiles técnicos en el aplicativo.

Estos resultados muestran que, aunque una parte significativa de los usuarios valora positivamente la presentación del perfil técnico, aún existe un porcentaje considerable que no lo percibe con claridad o permanece indiferente.

Tabla 5

Reviso frecuentemente la información profesional del técnico antes de contratarlo.

Respuesta	Frecuencia (n)	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	8.3%
En desacuerdo	19	31.7%

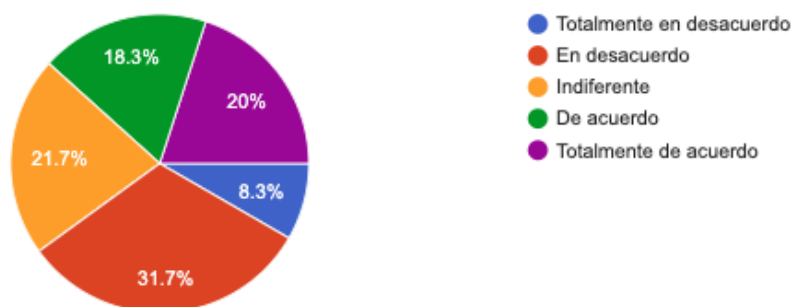
Indiferente	13	21.7%
De acuerdo	11	18.3%
Totalmente de acuerdo	12	20.0%
Total	60	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 5

Reviso frecuentemente la información profesional del técnico antes de contratarlo.

60 respuestas



El 20,0 % de los encuestados indicó estar totalmente de acuerdo con revisar frecuentemente la información profesional del técnico, y un 18,3 % se mostró de acuerdo, sumando un 38,3 % de respuestas positivas. Por otro lado, el 31,7 % estuvo en desacuerdo y el 8,3 % totalmente en desacuerdo, alcanzando un 40,0 % de opiniones negativas. Un 21,7 % permaneció indiferente.

Estos resultados muestran una distribución relativamente equilibrada, aunque con una ligera tendencia a no revisar la información técnica con frecuencia. Esto sugiere que la decisión de contratación no siempre se basa en el perfil detallado del técnico, lo cual podría

reforzar la importancia de destacar de forma clara y visible los elementos más relevantes del perfil profesional

Tabla 6

El tiempo de espera desde que solicité el servicio hasta ser conectado con un técnico fue razonable.

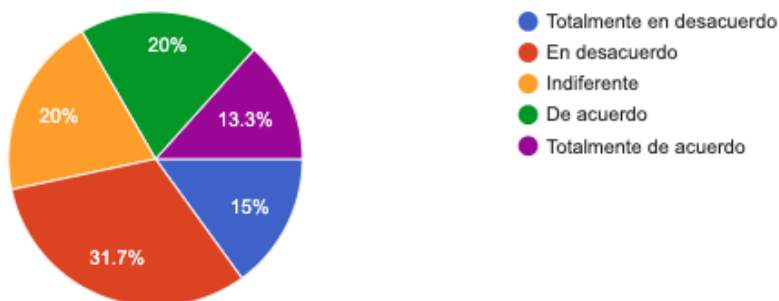
Respuesta	Frecuencia (n)	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	15.0%
En desacuerdo	19	31.7%
Indiferente	12	20.0%
De acuerdo	12	20.0%
Totalmente de acuerdo	8	13.3%
Total	60	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 6

El tiempo de espera desde que solicité el servicio hasta ser conectado con un técnico fue razonable.

60 respuestas



El 20,0 % de los encuestados estuvo de acuerdo y un 13,3 % totalmente de acuerdo en que el tiempo de espera fue razonable, lo que representa un 33,3 % de percepciones positivas. En contraste, un 31,7 % expresó estar en desacuerdo y un 15,0 % totalmente en desacuerdo, sumando un 46,7 % de respuestas negativas. Además, un 20,0 % se mantuvo indiferente.

Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente crítica o insatisfecha respecto al tiempo de espera, aunque también se observa un grupo significativo que considera razonable el proceso. Esta distribución sugiere la necesidad de optimizar los tiempos de conexión para mejorar la experiencia del usuario y reducir la fricción en la fase inicial del servicio.

Tabla 7

El aplicativo conectó rápidamente con un técnico disponible.

Respuesta	Frecuencia (n)	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	13.3%
En desacuerdo	13	21.7%

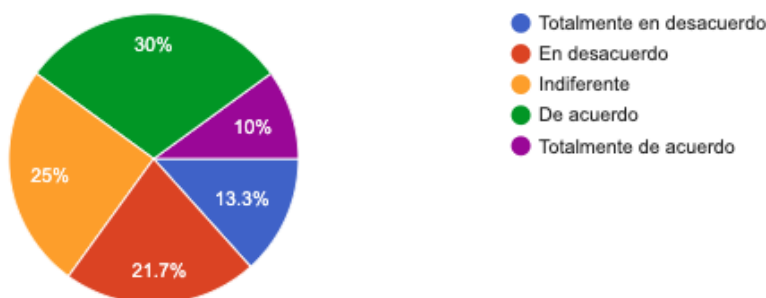
Indiferente	15	25.0%
De acuerdo	18	30.0%
Totalmente de acuerdo	6	10.0%
Total	60	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 7

El aplicativo conectó rápidamente con un técnico disponible.

60 respuestas



El 30,0 % de los encuestados estuvo de acuerdo y el 10,0 % totalmente de acuerdo con que la conexión con el técnico fue rápida, sumando un 40,0 % de respuestas positivas. Por otro lado, un 21,7 % expresó estar en desacuerdo y un 13,3 % totalmente en desacuerdo, mientras que un 25,0 % se mantuvo indiferente.

Los resultados muestran una ligera tendencia positiva, aunque la presencia de un alto porcentaje de respuestas neutras y negativas indica que la rapidez del sistema aún no es percibida de manera uniforme entre los usuarios. Esto sugiere que es necesario garantizar mayor consistencia en los tiempos de respuesta y reforzar la eficiencia de la asignación automática para mejorar la percepción general.

Tabla 8

El técnico llegó dentro del tiempo estimado por el aplicativo.

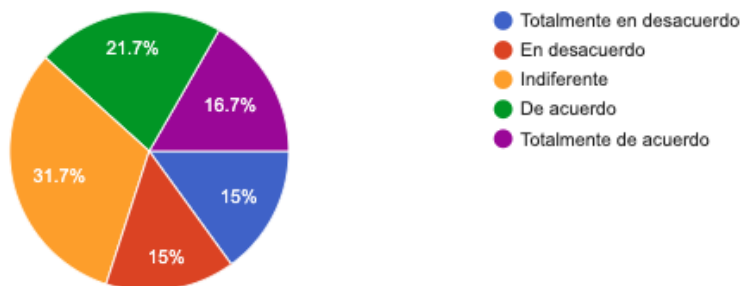
Respuesta	Frecuencia (n)	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	15.0%
En desacuerdo	9	15.0%
Indiferente	19	31.7%
De acuerdo	13	21.7%
Totalmente de acuerdo	10	16.7%
Total	60	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 8

El técnico llegó dentro del tiempo estimado por el aplicativo.

60 respuestas



El 21,7 % de los encuestados estuvo de acuerdo y un 16,7 % totalmente de acuerdo con que el técnico llegó dentro del tiempo estimado, sumando un 38,4 % de respuestas positivas. En contraste, un 15,0 % expresó estar en desacuerdo y otro 15,0 % totalmente en

desacuerdo. Un 31,7 % se mostró indiferente.

Este ítem muestra una percepción dividida, donde aunque una parte relevante de los usuarios valida la puntualidad, una proporción significativa no lo percibe con claridad o no tuvo una experiencia satisfactoria. La alta tasa de indiferencia también sugiere que la estimación de tiempo podría no haber sido clara o suficientemente destacada en el aplicativo, lo que representa una oportunidad para mejorar tanto en comunicación como en cumplimiento operativo.

Tabla 9

El técnico fue puntual al llegar a mi domicilio.

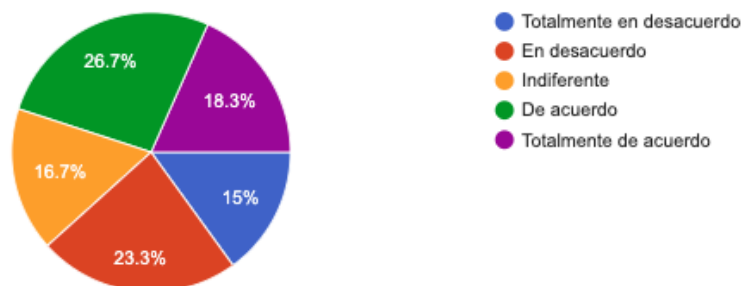
Respuesta	Frecuencia (n)	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	15.0%
En desacuerdo	14	23.3%
Indiferente	10	16.7%
De acuerdo	16	26.7%
Totalmente de acuerdo	11	18.3%
Total	60	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 9

El técnico fue puntual al llegar a mi domicilio.

60 respuestas



El 26,7 % de los encuestados estuvo de acuerdo con la afirmación y el 18,3 % totalmente de acuerdo, alcanzando un 45,0 % de valoraciones positivas. En contraste, un 23,3 % expresó estar en desacuerdo y un 15,0 % totalmente en desacuerdo, mientras que un 16,7 % se mantuvo indiferente.

Esto indica que, aunque la herramienta puede no reflejar tiempos con total precisión, algunos técnicos logran cumplir con tiempos adecuados desde la perspectiva del usuario. Esta diferencia sugiere que hay aspectos relacionados al desempeño individual del técnico que influyen directamente en la satisfacción, más allá de lo que comunica la aplicación.

Tabla 10

He cancelado algún servicio debido a la demora en la asignación del técnico.

Respuesta	Frecuencia (n)	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	11.7%
En desacuerdo	9	15.0%
Indiferente	17	28.3%
De acuerdo	14	23.3%
Totalmente de acuerdo	13	21.7%

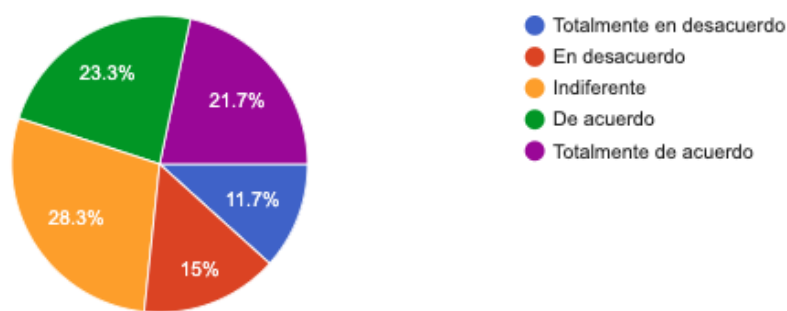
Total	60	100.0%
-------	----	--------

Fuente: Elaboración propia

Figura 10

He cancelado algún servicio debido a la demora en la asignación del técnico.

60 respuestas



El 23,3 % de los encuestados estuvo de acuerdo con la afirmación y un 21,7 % totalmente de acuerdo, sumando un 45,0 % que ha cancelado un servicio por demora. En contraste, un 15,0 % expresó estar en desacuerdo y un 11,7 % totalmente en desacuerdo, mientras que un 28,3 % se mostró indiferente.

Este resultado muestra que una proporción considerable de usuarios ha experimentado retrasos significativos, al punto de cancelar su solicitud. La presencia de un grupo importante de indiferentes podría deberse a que no todos han enfrentado esta situación, pero el dato general resalta la necesidad de optimizar los tiempos de asignación para reducir la pérdida de usuarios en el proceso inicial del servicio.

Tabla 11

Contratar un técnico mediante el aplicativo me resultó fácil.

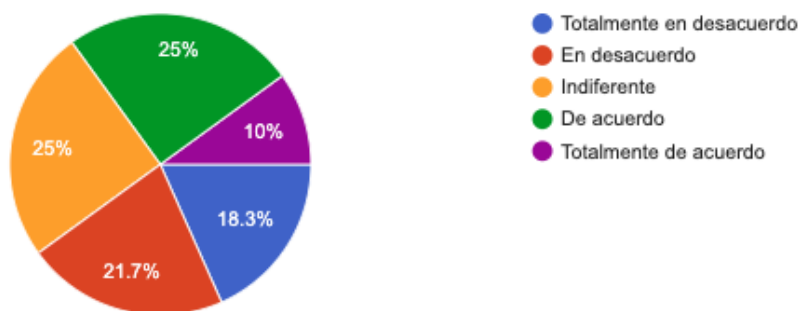
Respuesta	Frecuencia (n)	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	11	18.3%
En desacuerdo	13	21.7%
Indiferente	15	25.0%
De acuerdo	15	25.0%
Totalmente de acuerdo	6	10.0%
Total	60	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 11

Contratar un técnico mediante el aplicativo me resultó fácil.

60 respuestas



El 25,0 % de los encuestados estuvo de acuerdo y un 10,0 % totalmente de acuerdo con que el proceso de contratación fue fácil, sumando un 35,0 % de respuestas positivas. Por otro lado, un 21,7 % estuvo en desacuerdo y un 18,3 % totalmente en desacuerdo, acumulando un 40,0 % de opiniones negativas. Además, un 25,0 % se mantuvo indiferente.

Los resultados revelan una percepción dividida respecto a la facilidad de uso del aplicativo, con una ligera inclinación hacia la insatisfacción o neutralidad. Esta situación

sugiere que el proceso de contratación podría no estar siendo completamente intuitivo o accesible para todos los usuarios.

Tabla 12

La calidad del servicio técnico fue satisfactoria.

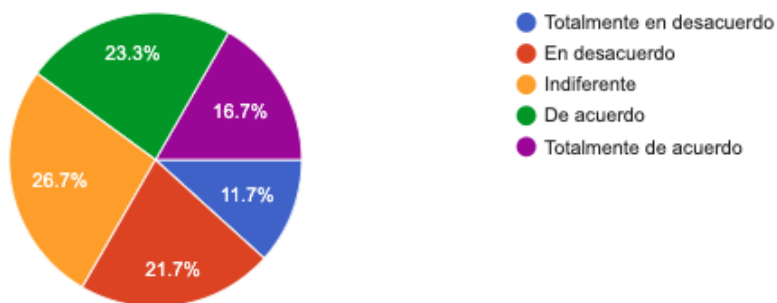
Respuesta	Frecuencia (n)	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	11.7%
En desacuerdo	13	21.7%
Indiferente	16	26.7%
De acuerdo	14	23.3%
Totalmente de acuerdo	10	16.7%
Total	60	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 12

La calidad del servicio técnico fue satisfactoria.

60 respuestas



El 23,3 % de los encuestados estuvo de acuerdo y un 16,7 % totalmente de acuerdo en que la calidad del servicio técnico recibido fue satisfactoria, sumando un 40,0 % de

respuestas positivas. Por otro lado, un 21,7 % expresó estar en desacuerdo y un 11,7 % totalmente en desacuerdo, mientras que un 26,7 % se mantuvo indiferente.

Estos resultados muestran una valoración moderadamente favorable, aunque con una porción significativa de usuarios que no perciben el servicio como plenamente satisfactorio. La alta tasa de indiferencia sugiere que la experiencia del usuario puede variar dependiendo del técnico asignado. Esto refuerza la importancia de estandarizar la calidad del servicio ofrecido a través de procesos de evaluación continua y seguimiento, para asegurar una experiencia más consistente.

Tabla 13

Estoy dispuesto(a) a usar nuevamente este aplicativo para contratar servicios técnicos.

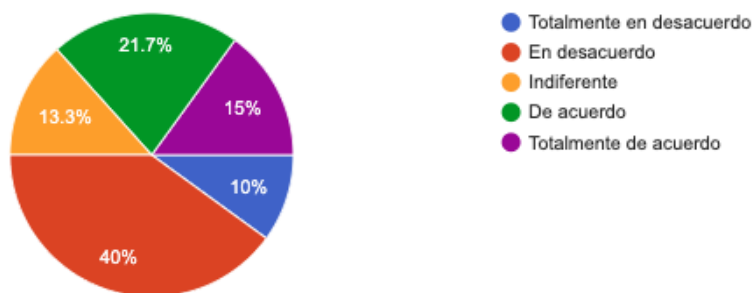
Respuesta	Frecuencia (n)	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	10.0%
En desacuerdo	24	40.0%
Indiferente	8	13.3%
De acuerdo	13	21.7%
Totalmente de acuerdo	9	15.0%
Total	60	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 13

Estoy dispuesto(a) a usar nuevamente este aplicativo para contratar servicios técnicos.

60 respuestas



El 21,7 % de los encuestados indicó estar de acuerdo con volver a usar el aplicativo, y un 15,0 % totalmente de acuerdo, sumando un 36,7 % de respuestas positivas. Por otro lado, el 40,0 % expresó estar en desacuerdo y el 10,0 % totalmente en desacuerdo, lo que representa un 50,0 % de opiniones negativas. Un 13,3 % se mantuvo indiferente.

Los resultados reflejan que, aunque existe una proporción importante de usuarios con disposición a reutilizar el servicio, también se evidencia una mayoría que aún no está convencida. Esto sugiere la necesidad de reforzar elementos clave como la facilidad de uso, la puntualidad y la confianza en los técnicos para aumentar la intención de recurrencia por parte de los usuarios.

Tabla 14

Recomendaría este aplicativo a otras personas.

Respuesta	Frecuencia (n)	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	6.7%

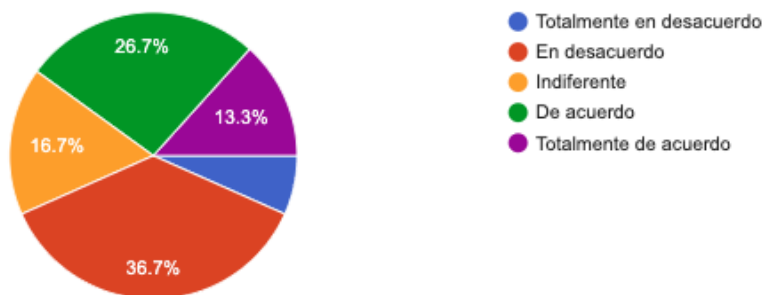
En desacuerdo	22	36.7%
Indiferente	10	16.7%
De acuerdo	16	26.7%
Totalmente de acuerdo	8	13.3%
Total	60	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 14

Recomendaría este aplicativo a otras personas.

60 respuestas



El 26,7 % de los encuestados estuvo de acuerdo con recomendar el aplicativo, y un 13,3 % totalmente de acuerdo, alcanzando un 40,0 % de respuestas positivas. En contraste, el 36,7 % estuvo en desacuerdo y el 6,7 % totalmente en desacuerdo, mientras que un 16,7 % se mantuvo indiferente.

Si bien existe una base de usuarios que sí la respalda, una proporción importante manifiesta dudas o falta de confianza para hacerlo. Esto resalta la importancia de fortalecer la experiencia general del servicio para que más usuarios se conviertan en promotores activos del aplicativo.

Tabla 15

El servicio recibido cumplió con mis expectativas.

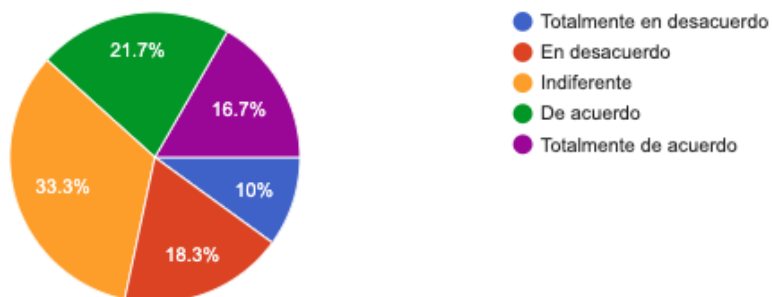
Respuesta	Frecuencia (n)	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	10.0%
En desacuerdo	11	18.3%
Indiferente	20	33.3%
De acuerdo	13	21.7%
Totalmente de acuerdo	10	16.7%
Total	60	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 15

El servicio recibido cumplió con mis expectativas.

60 respuestas



El 21,7 % de los encuestados estuvo de acuerdo y el 16,7 % totalmente de acuerdo con que el servicio recibido cumplió con sus expectativas, sumando un 38,4 % de respuestas positivas. Por otro lado, un 18,3 % estuvo en desacuerdo y un 10,0 % totalmente en

desacuerdo, mientras que el 33,3 % se mostró indiferente.

Los resultados reflejan una percepción general moderada respecto al cumplimiento de expectativas. Aunque una parte relevante de los usuarios valora positivamente el servicio recibido, la alta proporción de respuestas indiferentes sugiere que en muchos casos la experiencia fue neutra o poco destacable. Esto indica la necesidad de fortalecer los factores diferenciadores del servicio para lograr una mayor satisfacción y superar las expectativas del usuario.

Tabla 16

La interfaz del aplicativo me pareció intuitiva y fácil de usar.

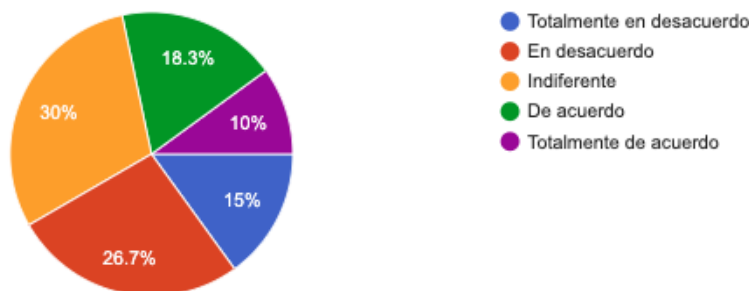
Respuesta	Frecuencia (n)	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	15.0%
En desacuerdo	16	26.7%
Indiferente	18	30.0%
De acuerdo	11	18.3%
Totalmente de acuerdo	6	10.0%
Total	60	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 16

La interfaz del aplicativo me pareció intuitiva y fácil de usar.

60 respuestas



El 18,3 % de los encuestados estuvo de acuerdo con la afirmación, y un 10,0 % totalmente de acuerdo, sumando un 28,3 % de respuestas positivas. En contraste, el 26,7 % estuvo en desacuerdo y el 15,0 % totalmente en desacuerdo, alcanzando un 41,7 % de opiniones negativas. Un 30,0 % se mostró indiferente.

Estos resultados evidencian que la percepción sobre la usabilidad de la interfaz es baja, con una proporción considerable de usuarios que no la considera intuitiva o que no tiene una postura clara al respecto. Esta respuesta sugiere que se debe revisar la experiencia de usuario (UX) del aplicativo, simplificando los procesos clave y mejorando la navegación para que sea más accesible y funcional.

Tabla 17

Me sentí satisfecho(a) con la atención post-servicio (reclamos, soporte, seguimiento).

Respuesta	Frecuencia (n)	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	13.3%
En desacuerdo	16	26.7%
Indiferente	14	23.3%

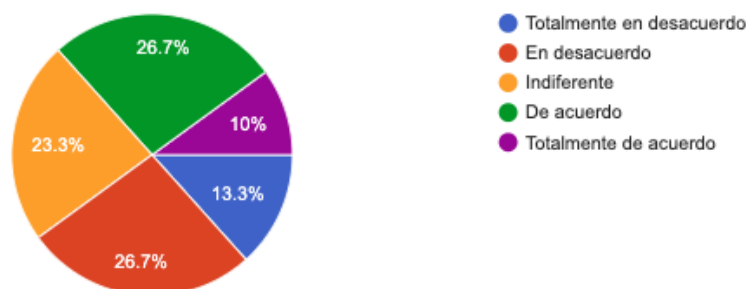
De acuerdo	16	26.7%
Totalmente de acuerdo	6	10.0%
Total	60	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 17

Me sentí satisfecho(a) con la atención post-servicio (reclamos, soporte, seguimiento).

60 respuestas



El 26,7 % de los encuestados indicó estar de acuerdo con la atención post-servicio, y un 10,0 % totalmente de acuerdo, sumando un 36,7 % de respuestas positivas. En contraste, el 26,7 % expresó estar en desacuerdo y el 13,3 % totalmente en desacuerdo, alcanzando un 40,0 % de opiniones negativas. Un 23,3 % se mostró indiferente.

Estos resultados reflejan una percepción dividida respecto al servicio posterior a la atención técnica. Aunque más de un tercio se mostró satisfecho, también existe un porcentaje importante de usuarios que no tuvo una experiencia favorable. Esto indica que el componente de soporte y seguimiento requiere mejoras específicas para fortalecer la relación post-servicio y elevar la percepción de calidad integral de la plataforma.

Tabla 18

El aplicativo me permitió dejar una evaluación del técnico al finalizar el servicio.

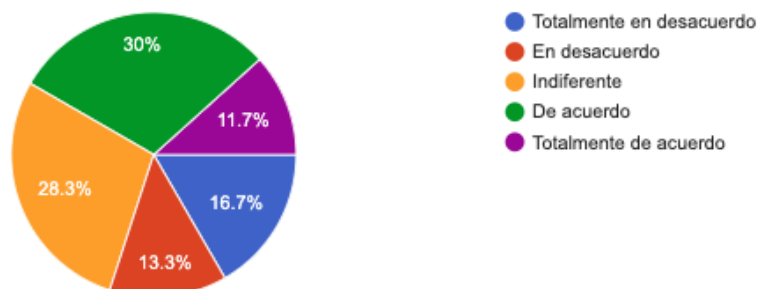
Respuesta	Frecuencia (n)	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	16.7%
En desacuerdo	8	13.3%
Indiferente	17	28.3%
De acuerdo	18	30.0%
Totalmente de acuerdo	7	11.7%
Total	60	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 18

El aplicativo me permitió dejar una evaluación del técnico al finalizar el servicio.

60 respuestas



El 30,0 % de los encuestados estuvo de acuerdo con la afirmación y el 11,7 % totalmente de acuerdo, sumando un 41,7 % de respuestas positivas. Por otro lado, el 13,3 % expresó estar en desacuerdo y el 16,7 % totalmente en desacuerdo, alcanzando un 30,0 % de opiniones negativas. Un 28,3 % se mostró indiferente.

Los resultados muestran que, aunque una parte considerable de usuarios reconoce haber tenido la opción de evaluar al técnico, una proporción importante no tuvo esa experiencia o no fue consciente de ella. Esto sugiere que, si bien la funcionalidad puede existir, podría no estar suficientemente destacada o ser fácilmente accesible, por lo que se recomienda mejorar su visibilidad e incentivar su uso para fomentar la retroalimentación y el control de calidad en el servicio.

Tabla 19

El precio del servicio fue justo en relación con la calidad recibida.

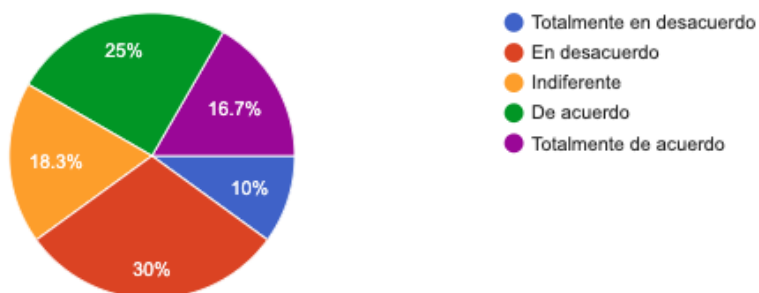
Respuesta	Frecuencia (n)	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	10.0%
En desacuerdo	18	30.0%
Indiferente	11	18.3%
De acuerdo	15	25.0%
Totalmente de acuerdo	10	16.7%
Total	60	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 19

El precio del servicio fue justo en relación con la calidad recibida.

60 respuestas



El 25,0 % de los encuestados estuvo de acuerdo con la afirmación y el 16,7 % totalmente de acuerdo, sumando un 41,7 % de respuestas positivas. En contraste, el 30,0 % indicó estar en desacuerdo y el 10,0 % totalmente en desacuerdo, acumulando un 40,0 % de opiniones negativas. Un 18,3 % se mostró indiferente.

El porcentaje de usuarios que no considera justo el precio recibido es significativo. Esto revela una posible debilidad en la percepción de valor del servicio, que podría deberse a inconsistencias en la calidad, expectativas no cumplidas o falta de información clara sobre la tarifa. Abordar esta insatisfacción será clave para mejorar la percepción de equidad y asegurar la fidelización del usuario.

Tabla 20

Volvería a usar este aplicativo para contratar otro servicio técnico.

Respuesta	Frecuencia (n)	Porcentaje
-----------	----------------	------------

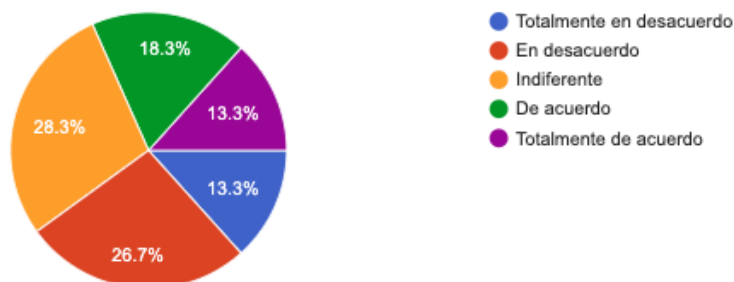
Totalmente en desacuerdo	8	13.3%
En desacuerdo	16	26.7%
Indiferente	17	28.3%
De acuerdo	11	18.3%
Totalmente de acuerdo	8	13.3%
Total	60	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 20

Volvería a usar este aplicativo para contratar otro servicio técnico.

60 respuestas



Los resultados indican que el 40,0 % de los encuestados se muestra en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con volver a utilizar el aplicativo, lo que refleja una percepción crítica por parte de una porción importante de los usuarios. Asimismo, el 28,3 % se mantiene indiferente, lo cual denota una falta de convicción o una experiencia poco memorable. En contraste, solo un 31,6 % expresó una intención clara de recurrir nuevamente a la plataforma.

Estos datos sugieren que existen aspectos del servicio que requieren mejoras sustanciales para incrementar la fidelización. La retención del usuario dependerá en gran medida de reforzar la calidad del servicio, la eficiencia operativa y la confianza generada por

la plataforma, especialmente en cuanto a su propuesta de valor diferenciada. Esta información será clave para redefinir estrategias que busquen aumentar la satisfacción y promover el uso recurrente del aplicativo.

IV. Plan de mejora

4.1. Componentes del plan

El plan de mejora contempla el diseño y validación de un aplicativo móvil especializado en la contratación de servicios técnicos domiciliarios en el distrito de San Borja. Su objetivo es optimizar la experiencia del usuario, reducir la informalidad, y mejorar la confianza y rapidez en la prestación del servicio, mediante una plataforma digital accesible, segura y transparente que conecte eficientemente a usuarios con técnicos certificados.

4.2. Características del plan de mejora

Transparencia digital: Responde a la baja percepción del sistema de verificación de técnicos (56,7 % en desacuerdo). Se propone implementar un sistema robusto de validación de perfiles, comentarios verificables y precios transparentes. Esto busca elevar la confianza del 65 % de usuarios que valora la verificación como un factor clave.

Economía colaborativa: Frente a la necesidad de formalizar la actividad de los técnicos y ampliar su visibilidad, se promoverá la integración de freelancers certificados mediante un registro y validación digital.

Accesibilidad: En respuesta a las críticas sobre la claridad de los perfiles técnicos y la usabilidad (31,7 % en desacuerdo sobre la claridad del perfil y 41,7 % insatisfechos con la interfaz), el aplicativo tendrá un diseño intuitivo y sencillo disponible para Android e iOS.

Escalabilidad: Considerando el interés por extender el servicio a más distritos una vez validado, el modelo contempla una expansión progresiva tras la evaluación del piloto en San Borja.

Registro y validación de documentos: Los técnicos deberán registrarse mediante la presentación de documentos que acrediten su identidad y experiencia, lo que permitirá asegurar la confiabilidad del servicio ofrecido.

4.3. Cronograma de implementación

Tabla 21

Cronograma de implementación

Fase	Actividad	Responsable	Duración estimada
Fase I	Diseño y desarrollo del aplicativo móvil	Empresa desarrolladora	3 meses
Fase II	Desarrollo del panel administrativo	Empresa desarrolladora	1 mes
Fase III	Integración de infraestructura cloud y pasarela de pagos	Proveedores tecnológicos	1 mes
Fase IV	Diseño gráfico y branding	Diseñador externo / Agencia	1 mes
Fase V	Validación de técnicos	Coordinador de operaciones	de 3 meses iniciales
Fase VI	Marketing digital y lanzamiento piloto	Agencia marketing	de 4 meses iniciales
Fase VII	Monitoreo y mejora continua	Líder del proyecto / Analista UX	Permanente

Fuente: Elaboración propia

4.4. Estimación de los costos

Tabla 22

Estimación de los costos

Fase	Actividad	Costo estimado (S/.)	Detalle / Observaciones	Objetivo
Fase I	Diseño funcional y desarrollo del aplicativo móvil (UX/UI + Front-End + Back-End)	6,500.00	Incluye: Diseño de experiencia de usuario (UX), interfaz gráfica (UI), programación multiplataforma Android y iOS, pruebas funcionales iniciales.	Optimizar el proceso de contratación y mejorar la experiencia del usuario, según hallazgo sobre percepción dividida de facilidad de uso e interfaz poco intuitiva.
Fase II	Desarrollo del panel administrativo (Web)	3,500.00	Incluye: Diseño y programación de módulo web para gestión interna de técnicos, usuarios, métricas clave (KPI), soporte y monitoreo de operaciones.	Garantizar el control interno de técnicos verificados y el monitoreo permanente de indicadores, respuesta a la baja percepción de transparencia y confiabilidad.
Fase III	Infraestructura tecnológica en la nube (1 año)	1,200.00	Servidores virtuales (AWS, Google Cloud), bases de datos, almacenamiento seguro, escalabilidad y mantenimiento de la disponibilidad 24/7.	Asegurar la operatividad continua del aplicativo y la seguridad de la información, respondiendo a la necesidad de confiabilidad operativa identificada en los resultados.
Fase IV	Licencias de software e integración de pasarelas de pago	1,000.00	Integración de Culqi, Yape/plin, MercadoPago y otros, además del cumplimiento de normativas legales sobre comercio electrónico	Permitir transacciones seguras y trazables, abordando la expectativa de confianza y facilidad de pago por parte del usuario.
Fase V	Marketing digital y materiales promocionales	1,500.00	Campañas en Meta Ads y Google Ads, creación de contenido para	Promover la adopción inicial del aplicativo por usuarios y técnicos,

			redes sociales (Facebook, Instagram, TikTok), y materiales digitales (flyers, videos, posts).	según hallazgo sobre la necesidad de mayor difusión y posicionamiento digital.
Fase VI	Coordinador de operaciones	2.800.00	Remuneración mensual por 6 meses (S/16,800)	
Fase VII	Asistente de atención al cliente	1,800.00	Remuneración mensual por 6 meses (S/10,800)	
Fase VIII	Técnico en soporte y monitoreo	S2,200.00	Remuneración mensual por 6 meses (S/13,200)	
Total estimado			55,500.00	

Fuente: *Elaboración propia*

4.5. Modelo de sostenibilidad a mediano plazo

El modelo de sostenibilidad contempla fuentes de ingresos recurrentes y una estructura operativa eficiente:

- **Fuentes de ingresos:**

- Comisión por transacción (8 % - 12 %).
- Suscripciones premium para técnicos.
- Publicidad dentro del aplicativo.
- Tarifas por validación de documentos.

- **Sostenibilidad operativa:**

- La infraestructura en la nube y los costos de mantenimiento se cubrirán con los ingresos recurrentes por comisiones y suscripciones.
- El crecimiento de la base de usuarios y técnicos reducirá los costos unitarios de operación (economías de escala).

- El modelo premium incentivaré a los técnicos a invertir en su visibilidad y profesionalización dentro de la plataforma.
- **Proyección a mediano plazo:**
 - Al alcanzar una masa crítica de usuarios en San Borja, se proyecta escalar a distritos vecinos a partir del mes 9.
 - Se estima que los ingresos cubrirán los costos operativos desde el 2° año, permitiendo reinvertir en mejoras y expansión
- **Proyección a mediano plazo:**
 - Año 1: Se busca consolidar el aplicativo en San Borja, con ingresos que cubran los costos fijos básicos (infraestructura, soporte y marketing) y dejen un margen neto para reinversión.
 - Año 2: La expansión a distritos aledaños como Surco y La Molina, y el aumento progresivo de técnicos premium y usuarios frecuentes, permiten incrementar el ticket promedio y el volumen de servicios (+7 %).
 - Año 3: La mejora continua de la plataforma, la ampliación de alianzas y la optimización de costos tecnológicos permiten mantener la escalabilidad (+11 % anual en ingresos).
 - El margen operativo neto crece cada año debido a que los costos fijos aumentan a un ritmo menor que los ingresos

Proyección	Mes	Año	2do Año (+7%)	3er Año (+11%)
Servicios brindados (N°)	400	4,800	5,136	5,700
Ticket promedio	S/ 50.00	S/ 50.00	S/ 53.50	S/ 59.40
Ingresos mensuales	S/ 20,000.00	S/ 240,000.00	S/ 274,296.00	S/ 338,580.00
IGV (18 %)	S/ 3,600.00	S/ 43,200.00	S/ 49,373.28	S/ 60,944.40
Comisión 10 %	S/ 2,000.00	S/ 24,000.00	S/ 27,429.60	S/ 33,858.00
Gastos operativos (estimado)	S/ 3,200.00	S/ 38,400.00	S/ 40,320.00	S/ 42,336.00

Proyección	Mes	Año	2do Año (+7%)	3er Año (+11%)
Utilidad neta aproximada	S/ 11,200.00	S/ 134,400.00	S/ 157,173.12	S/ 201,441.60

4.5.1. Propuesta de valor

La propuesta de valor es ofrecer una solución digital confiable, rápida y segura que conecta a los usuarios del distrito de San Borja con técnicos domiciliarios certificados. Gracias a un sistema de verificación de credenciales, reseñas de usuarios y perfiles detallados, la plataforma garantiza calidad y transparencia en la contratación de servicios técnicos. Esta aplicación ayuda a los usuarios a ahorrar tiempo y reducir riesgos asociados a la informalidad, al facilitar el acceso a técnicos validados y disponibles según su ubicación y necesidad. Al mismo tiempo, brinda a los técnicos una vitrina digital para aumentar su visibilidad, ampliar su cartera de clientes y formalizar su actividad.

4.5.2. Fuentes de ingresos

El modelo de negocio del aplicativo contempla diversas fuentes de ingresos sostenibles que permitirán su operatividad, escalabilidad y crecimiento a largo plazo:

Comisión por transacción: Se cobrará un porcentaje entre el 8 % y 12 % por cada servicio contratado a través de la plataforma, generando ingresos recurrentes.

Suscripciones premium para técnicos: Los técnicos podrán suscribirse a planes mensuales o trimestrales que ofrecen beneficios como mayor visibilidad, acceso prioritario a solicitudes y herramientas de gestión.

Publicidad y servicios destacados: Técnicos y negocios aliados podrán pagar por aparecer en secciones destacadas o promocionar servicios especiales dentro del aplicativo móvil.

Tarifas por validación de documentos: Se cobrará una tarifa fija para verificar y validar las credenciales profesionales de los técnicos, asegurando confianza y cubriendo costos operativos.

4.5.3. Canales de distribución

Para garantizar que el aplicativo móvil llegue eficazmente al público objetivo del distrito de San Borja, se emplearán los siguientes canales de distribución:

Tiendas de aplicaciones móviles: el aplicativo estará disponible para su descarga gratuita tanto en la App Store (iOS) como en Google Play (Android), lo que permitirá un acceso directo a los usuarios desde sus dispositivos móviles.

Redes sociales: se desarrollará una estrategia de marketing digital en redes sociales como Facebook, Instagram y TikTok para fortalecer el posicionamiento de la marca.

Publicidad digital segmentada: se utilizarán anuncios pagados a través de Google Ads y Meta Ads con segmentación geográfica, demográfica, orientados a captar descargas de usuarios y registros de técnicos en el área de San Borja.

Recomendación incentivada: se aplicará un sistema de referidos que recompense tanto a usuarios como técnicos por invitar a otros a registrarse y usar el aplicativo móvil, lo que fomentará la adopción de la plataforma.

4.5.4. Estrategia de penetración en el mercado

La estrategia de penetración en el mercado se enfocará en introducir el aplicativo móvil de forma efectiva y sostenida en el distrito de San Borja, priorizando la captación de usuarios mediante medios digitales, promociones e incentivos:

Lanzamiento piloto en San Borja: se iniciará con una fase de prueba en el distrito, permitiendo validar el funcionamiento del aplicativo y recoger retroalimentación directa. Se ofrecerán promociones a los primeros usuarios, como descuentos y atención prioritaria.

Promociones: se implementarán beneficios como cupones de bienvenida, bonificaciones por referidos y suscripciones gratuitas por tiempo limitado para técnicos, con el fin de acelerar la captación de usuarios y profesionales.

Marketing digital: se lanzarán campañas en redes sociales y Google Ads dirigidas al público de San Borja, el contenido destacará los beneficios del aplicativo.

Durante los primeros meses, se activarán encuestas breves sobre la experiencia de uso, calidad del servicio técnico y facilidad de navegación dentro del aplicativo móvil para conocer la experiencia del usuario, estos datos permitirán realizar mejoras rápidas, precisas y tras validar la eficacia del modelo en San Borja, se extenderá el servicio a distritos cercanos como Surco y La Molina, replicando las estrategias de la fase inicial.

4.5.5. Actividades productivas propias y externas

Actividades propias:

Gestión del proyecto: Coordinación general, seguimiento de avances y toma de decisiones estratégicas. **(Responsable: Líder del proyecto / Gerente general / Duración estimada: Todo el proyecto (aprox. 12 meses))**

Diseño funcional del aplicativo: Definición de la experiencia de usuario (UX) y estructura lógica del servicio. **(Responsable: Especialista UX/UI / Duración estimada: 1 mes)**

Monitoreo de métricas: Seguimiento de indicadores clave de uso, satisfacción y desempeño de técnicos. **(Responsable: Analista de datos / Soporte técnico / Duración estimada: Desde el lanzamiento (permanente))**

Validación de técnicos: Revisión de documentos, verificación de credenciales y actualización de perfiles. **(Responsable: Coordinador de operaciones / Duración estimada: Permanente, con foco inicial en los primeros 3 meses)**

Actividades externas:

Desarrollo del aplicativo móvil: Contratación de un equipo especializado en programación para Android y iOS. **(Responsable: Empresa desarrolladora / Freelancers / Duración estimada: 3 meses)**

Diseño gráfico y branding: Creación de identidad visual, interfaz de usuario y material promocional. **(Responsable: Diseñador externo / Agencia creativa / Duración estimada: 1 mes)**

Marketing digital: Gestión de campañas en redes sociales y estrategias de posicionamiento. **(Responsable: Agencia de marketing digital / Duración estimada: 4 meses iniciales + mantenimiento mensual)**

Infraestructura tecnológica: Servicios en la nube (hosting, bases de datos y seguridad) provistos por terceros. **(Responsable: Proveedores cloud (AWS, Google Cloud) / Duración estimada: Permanente (contrato anual renovable))**

Pasarela de pagos: Integración de servicios de pago como Culqi, Yape/plin o MercadoPago. **(Responsable: Proveedores fintech (Culqi, Yape, MercadoPago) / Duración estimada: 1 mes (integración inicial) + mantenimiento mensual)**

4.5.6. Alianzas

Con el propósito de garantizar la sostenibilidad operativa y la confiabilidad del aplicativo móvil, se proponen dos tipos de alianzas estratégicas clave: académicas y tecnológicas. Estas alianzas permitirán sustentar tanto la calidad de los servicios técnicos ofrecidos como la seguridad e infraestructura de la plataforma digital.

Alianzas académicas

Se establecerán convenios con institutos técnicos y centros de formación profesional reconocidos, con el fin de validar las credenciales de los técnicos registrados en el aplicativo. Dichas instituciones serán responsables de proporcionar listados actualizados de egresados certificados y colaborar en la verificación periódica de sus competencias profesionales. Esto permitirá asegurar que los técnicos que ofrecen servicios a través de la plataforma cuentan con una formación acreditada, fortaleciendo así la confianza del usuario final y promoviendo la formalización del sector técnico domiciliario.

Alianzas tecnológicas

El correcto funcionamiento y la seguridad del aplicativo estarán respaldados por proveedores tecnológicos especializados. Para la infraestructura tecnológica, se contempla el uso de servicios en la nube como Amazon Web Services (AWS) o Google Cloud, que proporcionarán escalabilidad, disponibilidad continua y protección de datos. Asimismo, se integrarán pasarelas de pago confiables, como Culqi, Yape, Plin o MercadoPago, que permitirán a los usuarios realizar transacciones electrónicas seguras, rápidas y trazables, mejorando la experiencia del cliente y aumentando la confianza en el servicio.

Estas alianzas son fundamentales para fortalecer la propuesta de valor del aplicativo, ya que garantizan tanto la calidad profesional de los técnicos como la confiabilidad operativa y financiera del sistema.

V. Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

5.1.1 Conclusiones generales

La presente investigación demuestra que el desarrollo de un aplicativo móvil para la contratación de servicios técnicos en el distrito de San Borja representa una propuesta viable y pertinente, que responde a necesidades insatisfechas del mercado local. La solución propuesta busca conectar de manera confiable, rápida y segura a usuarios con técnicos certificados, superando las limitaciones actuales del entorno informal.

Desde una perspectiva cuantitativa, los resultados muestran que el 65,0 % de los usuarios confía en plataformas que verifican la identidad y experiencia de los técnicos, y más del 60 % valora las certificaciones profesionales como un factor determinante en la contratación de servicios, lo que sustenta sólidamente la propuesta de valor. Esta solución digital incorpora elementos clave como la verificación de credenciales, reseñas verificables y perfiles técnicos detallados, permitiendo reducir los riesgos asociados a la informalidad, optimizar los tiempos de búsqueda y mejorar la calidad de la experiencia del usuario.

Por otra parte, el modelo de negocio propuesto asegura sostenibilidad financiera mediante diversas fuentes de ingresos, entre las que destacan la comisión por transacción (8 % a 12 %), suscripciones premium para técnicos, espacios publicitarios y tarifas por la validación de documentos. Estos componentes permitirán no solo la operatividad inicial del aplicativo, sino también su escalabilidad y crecimiento en el tiempo.

Es decir, el aplicativo no solo resuelve una necesidad puntual del usuario domiciliario, sino que también contribuye a la formalización del trabajo independiente, impulsa la transformación digital del sector de servicios técnicos y genera un ecosistema confiable, sostenible y escalable, alineado con las tendencias actuales de economía colaborativa y plataformas digitales.

5.1.2 Conclusiones específicas

- Se constató una elevada demanda insatisfecha de servicios técnicos confiables, dado que el 56,7 % de los encuestados no percibe que el aplicativo cuente con un sistema de verificación efectivo, lo que refuerza la necesidad de implementar controles más visibles y accesibles.
- La certificación profesional es altamente valorada por los usuarios: el 63,3 % considera importante que los técnicos cuenten con credenciales verificables, reafirmando la relevancia de promover la profesionalización del servicio técnico.
- El análisis de resultados evidenció deficiencias en la experiencia del usuario, dado que solo el 35,0 % considera fácil el proceso de contratación, lo cual señala la necesidad de rediseñar la interfaz del aplicativo para que sea más intuitiva y clara.
- La percepción sobre los tiempos de respuesta y puntualidad es moderadamente positiva, pero aún requiere mejoras: solo el 38,4 % consideró que el técnico llegó puntualmente, mientras que el 46,7 % tuvo percepciones negativas sobre el tiempo de espera.
- El soporte post-servicio presenta oportunidades de mejora, ya que el 40,0 % manifestó insatisfacción con la atención posterior a la prestación del servicio, lo

que resalta la necesidad de establecer procesos sólidos de seguimiento y atención a reclamos.

- La intención de recurrencia y recomendación del aplicativo es limitada: solo el 31,6 % mostró disposición a volver a utilizarlo, y un 40,0 % manifestó su intención de recomendarlo, evidenciando áreas críticas para el fortalecimiento de la fidelización del usuario

5.2. Recomendaciones

5.2.1 Recomendaciones generales

- Implementar un sistema robusto de verificación de credenciales, accesible desde cada perfil técnico, para elevar la confianza del 65 % de usuarios que valoran esta funcionalidad. **(Prioridad: Alta y Plazo sugerido: Corto plazo (1-2 meses))**
- Optimizar los tiempos de conexión y llegada, utilizando algoritmos de geolocalización y disponibilidad en tiempo real, reduciendo el 46,7 % de percepción negativa sobre tiempos de espera. **(Prioridad: Alta y Plazo sugerido: Corto plazo (1-2 meses))**
- Rediseñar la experiencia de usuario (UX/UI) para simplificar el proceso de contratación, atendiendo la percepción negativa del 40 % sobre la facilidad de uso. **(Prioridad: Media y Plazo sugerido: Mediano plazo (3-4 meses))**
- Fortalecer el soporte post-servicio, mediante canales de reclamos eficientes y seguimiento proactivo, mejorando la percepción de calidad integral (solo 36,7 % satisfecho actualmente). **(Prioridad: Media y Plazo sugerido: Mediano plazo (3-4 meses))**

- Reforzar la estrategia de marketing digital, educando a los usuarios sobre las certificaciones de técnicos y los beneficios del aplicativo. **(Prioridad: Media y Plazo sugerido: Mediano plazo (3-4 meses))**
- Iniciar con un piloto en San Borja, evaluando resultados antes de la expansión progresiva a otros distritos, minimizando riesgos y optimizando recursos. **(Prioridad: Baja y Plazo sugerido: largo plazo (6 meses o más))**

5.2.2 Recomendaciones específicas

- Incentivar el registro formal de técnicos con beneficios tangibles (mayor visibilidad o prioridad en asignaciones). **(Prioridad: Alta y Plazo sugerido: Corto plazo (1 mes))**
- Incorporar recordatorios automáticos, evaluaciones post-servicio y seguimiento posterior a la atención técnica. **(Prioridad: Alta y Plazo sugerido: Corto plazo (1-2 meses))**
- Rediseñar el módulo de evaluación del técnico para que sea visible y fácil de usar (solo el 41,7 % lo completó). **(Prioridad: Media y Plazo sugerido: Mediano plazo (1-3 meses))**
- Ajustar la comunicación de tiempos estimados y costos, para reducir la percepción de injusticia sobre precios (40 % de insatisfacción). **(Prioridad: Media y Plazo sugerido: Mediano plazo (3-4 meses))**
- Crear campañas para incentivar el uso recurrente del aplicativo, dado que la intención de recurrencia solo alcanza el 31,6 %. **(Prioridad: Baja y Plazo sugerido: largo plazo (6 meses))**

VI. Referencias bibliográficas

Arancial Castañeda, S. M. (2023). *La calidad del servicio postventa y satisfacción del cliente en una concesionaria de vehículos en el periodo 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio UPN.

<https://hdl.handle.net/11537/40291>

Arévalo Paredes, J., & Palacios Contreras, L. (2024). *Diseño de un aplicativo móvil y su influencia en la reducción de tiempos de espera en las recargas de tarjetas del Metropolitano – Lima, 2024* [Tesis de licenciatura, Instituto San Ignacio de Loyola]. Repositorio ISIL.

<https://repositorio.isil.pe/handle/123456789/1396>

Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados. (2023). *Informe de Niveles Socioeconómicos*. APEIM. <https://apeim.com.pe/wp-content/uploads/2024/01/APEIM-Informe-de-Niveles-Socioeconomicos-2023-2024-Version-WEB.pdf>

Barrientos, M., & colaboradores. (2022). *Sobre la demanda de aplicaciones móviles en Colombia: un modelo simple*, 25(3), 45–58.

<https://www.redalyc.org/journal/909/90974067003/>

Bravo Zambrano, L. D. M. (2021). *Riesgo percibido, confianza electrónica y la intención de usar los servicios de la banca en línea, Chiclayo 2021* [Tesis de maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio USAT.

<http://hdl.handle.net/20.500.12423/3939>

Chen, H., Chiang, R. H. L., & Storey, V. C. (2012). Business intelligence and analytics: From big data to big impact. *MIS Quarterly*, 36(4), 1165–1188.

<https://doi.org/10.2307/41703503>

Díaz, G., Kingsland, N., & Martínez Caldach, D. (2024). El futuro de la gestión del talento: navegando la transformación digital con éxito. *Harvard Deusto Business Review*, (343),

-
- 68–75. <https://www.harvard-deusto.com/el-futuro-de-la-gestion-del-talento-navegando-la-transformacion-digital-con-exito>
- Espinoza Zepeda, J. G. (2020). *Sistema para la validación de perfiles de profesionales mediante verificación de datos y certificaciones digitales* [Tesis de maestría, Tecnológico Nacional de México]. Repositorio Institucional TecNM. https://rinacional.tecnm.mx/bitstream/TecNM/5162/1/003_MCC%20JALIL%20GERARDO%20ESPINOZA%20ZEPEDA.pdf
- Gonzales Ramos, A., & Chumpitaz Villanueva, L. (2023). *Lima Recicla: propuesta de aplicativo para incentivar el reciclaje en Cercado de Lima* [Tesis de licenciatura, Instituto San Ignacio de Loyola]. Repositorio ISIL. <https://repositorio.isil.pe/handle/123456789/1401>
- Gonzales, L. D., & colaboradores. (2021). *Los especialistas del hogar*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/660053/Gonzales_L_D.pdf
- Herrera, J. A., & colaboradores. (2020). *Desarrollo de sistema web y aplicación móvil para la contratación de servicios profesionales en el hogar* [Tesis de grado, Escuela Politécnica Nacional]. Repositorio Digital EPN. <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/21050/1/CD%2010564.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2023). Perú: *Comportamiento de los Indicadores del Mercado Laboral a nivel Nacional y en 26 Ciudades*. INEI. <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/epen-nacional-ivt2023.pdf>
- Irigaray, J. (2022). ¿Qué es la economía colaborativa y cuáles son sus beneficios? *Retos Directivos*. <https://retos-directivos.eae.es/que-es-la-economia-colaborativa-y-cuales-son-sus-beneficios/>

Linares Olórtegui, P., & Valverde Quispe, S. (2024). *Diseño de un aplicativo móvil con un plan de comunicación focalizado para incrementar la calidad de la alimentación en adultos mayores de 60 años en Lima Metropolitana* [Tesis de licenciatura, Instituto San Ignacio de Loyola]. Repositorio ISIL.

<https://repositorio.isil.pe/handle/123456789/1400>

Márquez Yataco, R. C., & Santa Cruz Collantes, K. M. (2025). *Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo en un centro de salud privado de Los Olivos – Lima* [Tesis de licenciatura, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Institucional USMP.

<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/17289>

Martínez Chambilla, L. P., Ramos Zavala, V. A., & Romaina Acevedo, M. A. (2025). *Influencia de la calidad del servicio, confianza y cantidad de quejas en la satisfacción del usuario del sector de comunicaciones Tacna, Perú* [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio UPT. <http://hdl.handle.net/20.500.12969/4061>

Minaya Díaz, O. L. (2021). *Plan de negocio para determinar la viabilidad de crear una plataforma digital de oferta y demanda de servicios generales para el hogar usando la gamificación* [Tesis de maestría, Universidad ESAN]. Repositorio Institucional ESAN.

<https://repositorio.esan.edu.pe/items/55b6578f-5a75-4c38-8535-5b1a5ea1558a>

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2022). Perú: *Tablero interactivo del empleo informal observatorio*. MTPE. <https://www2.trabajo.gob.pe/estadisticas/observatorio-de-la-formalizacion-laboral/tableros-interactivos/tablero-interactivo-del-empleo-informal-observatorio/>

Núñez, E., & Miranda, J. (2020). El marketing digital como un elemento de apoyo estratégico a las organizaciones. *Revista de Investigación en Marketing*, 16(1), 25–40.

<https://www.redalyc.org/journal/4096/409663283006/>

-
- Parker, G. G., Van Alstyne, M. W., & Choudary, S. P. (2016). *Platform revolution: How networked markets are transforming the economy and how to make them work for you*. W. W. Norton & Company.
- Rodríguez Marín, S. (2017). *Los modelos colaborativos y bajo demanda en plataformas digitales*. Adigital. https://grupo.us.es/iwpr/wp-content/uploads/2017/03/informe_adigital_parte_1.pdf
- Tzuo, T., & Weisert, G. (2018). *Subscribed: Why the subscription model will be your company's future—and what to do about it*. Portafolio
- Vásquez Llontop, M., & Campos Castro, J. (2022). *Diseño de una aplicación móvil para la disminución de tiempos de espera en restaurantes – Lima, 2022* [Tesis de licenciatura, Instituto San Ignacio de Loyola]. Repositorio ISIL. <https://repositorio.isil.pe/handle/123456789/1360>
- Yerbes, R., & colaboradores. (2023). *Potencial de una APP de servicios de mantenimiento en la CDMX.*, [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Yucatán]. Repositorio Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9264962>
- Zorrilla Villarreal, E. E. (2015). *Implementación de una estrategia CRM para la mejora en la calidad de servicios en empresas del rubro de reparación y mantenimiento de compresoras de aire. Caso: KOMPRESSUR S.A.C.* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Cybertesis UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/165f5411-ea82-4c58-b57d-b6fd39cd1964/content>
- Zuloeta López, J. A. (2021). *Aplicación web móvil para gestionar los servicios técnicos particulares en la ciudad de Chiclayo* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio de Tesis USAT.

<http://hdl.handle.net/20.500.12423/3980>

VII. Anexos

Anexo 01: Informe Turnitin

YEFARDI DAFIANY YERUSABET ALTAMIRANO APA...

Propuesta de un aplicativo m% C3% B3vil para la contrataci% C3% B3n de servicios t% C3% A9cnicos en el distrito ...

Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::30163:472249452

Fecha de entrega
7 jul 2025, 12:03 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
24 jul 2025, 8:19 a.m. GMT-5

Nombre de archivo
Propuesta de un aplicativo móvil para la contratación de servicios técnicos en el distrito de Sandocx

Tamaño de archivo
505.2 KB

91 Páginas

15.537 Palabras

91.551 Caracteres

24% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

- 21% Fuentes de Internet
- 10% Publicaciones
- 21% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



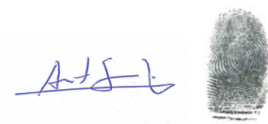
Altamirano Aparicio,
Yefardi Dafiany
Yerusabet (Autor)



Panduro Panduro,
Mayra Alejandra
(Autor)



Rojas Poma, Jorge
Luis (Autor)



Sam Anlas, Carlos
Antonio (Asesor)

Anexo 02: Reporte de impacto y resultados

Registro de impacto y resultados

Tipo de documento: Trabajo de investigación

Título del Trabajo de Investigación o Tesis

Propuesta de un aplicativo móvil para la contratación de servicios técnicos en el distrito de San Borja, 2025

Integrantes:

1. Altamirano Aparicio, Yefardi Dafiany Yerusabet
2. Panduro Panduro, Mayra Alejandra
3. Rojas Poma, Jorge Luis

Asesor: Sam Anlas, Carlos Antonio

Impacto de la investigación

El impacto de una investigación se refiere a los efectos, tanto esperados como inesperados, que esta puede generar, abarcando aspectos económicos, políticos, culturales, ambientales, tecnológicos, sociales, entre otros.

La presente investigación tiene un impacto multidimensional:

Económico: Promueve la formalización del trabajo técnico y genera nuevas oportunidades de ingresos para profesionales certificados.

Social: Mejora el acceso seguro a servicios domiciliarios, fortaleciendo la confianza entre usuarios y técnicos.

Tecnológico: Impulsa la digitalización en un sector tradicional, mediante un aplicativo innovador con funciones como geolocalización y pagos en línea.

Cultural: Fomenta una cultura de valoración del trabajo técnico formal y profesionalizado.

Institucional: Puede inspirar políticas públicas o alianzas que promuevan la formalización y digitalización de servicios en otros distritos del país.

Resultado del proceso de investigación

Los resultados de un proyecto de investigación son los descubrimientos o conclusiones alcanzadas después de realizar el estudio. Estos reflejan los datos obtenidos durante el proceso investigativo y responden a las preguntas o hipótesis formuladas al comienzo del

proyecto. Los resultados son fundamentales para evaluar, interpretar y comprender los efectos o la validez de lo investigado.

Los resultados del proceso de investigación evidencian que existe una alta demanda insatisfecha de servicios técnicos domiciliarios en el distrito de San Borja, así como una baja percepción de confianza hacia los técnicos disponibles. A través de encuestas aplicadas a 60 residentes, se identificó que los usuarios valoran principalmente la verificación profesional, la puntualidad y la facilidad de uso en plataformas digitales.

Asimismo, se comprobó una disposición favorable hacia el uso de un aplicativo móvil, siempre que este garantice seguridad, calidad del servicio y transparencia. Estos hallazgos sustentan la propuesta del aplicativo como una solución viable para mejorar la experiencia del usuario, fomentar la formalización del sector y dinamizar el mercado de servicios técnicos.

Anexo 03: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
Propuesta de un aplicativo móvil para la contratación de servicios técnicos en el distrito de San Borja, 2025					
Formulación del problema	Objetivos	Variables y dimensiones			Metodología
		Variable: Contratación de servicios técnicos domésticos			
		Dimensiones	Indicadores		
Problema General	Objetivo General			Tipo de investigación:	
¿Cómo podría un aplicativo móvil mejorar la contratación de servicios técnicos domésticos en el distrito de San Borja?	Elaborar una propuesta de aplicativo móvil que optimice la contratación de servicios técnicos domésticos y fomente la buena calidad en la prestación de servicios en el distrito de San Borja.	Verificación profesional del técnico: Confirmación de que el técnico tiene formación, experiencia y acreditaciones.	Existencia de un sistema de verificación de técnicos.	Tipo de investigación:	
			Importancia atribuida por el usuario a las certificaciones profesionales.	Aplicada	
			Nivel de confianza del usuario al contratar técnicos verificados.	Diseño de investigación:	
			Nivel de satisfacción con la transparencia del perfil profesional del técnico.	No experimental de corte transversal	
		Nivel de actualización de los datos del técnico (CV, reseñas, validaciones).	Población:		
		Tiempo de conexión técnico-usuario: Tiempo desde la solicitud del	Tiempo promedio desde la solicitud hasta la conexión con el técnico.	Usuarios de servicios técnicos domésticos en el distrito de San Borja	

Problemas específicos	Objetivos específicos	usuario hasta la respuesta del técnico.	Percepción del usuario sobre la rapidez del servicio.	Muestra:
P1: ¿Cuál es el estado de los servicios de contratación de servicios técnicos domésticos?	O1: Diagnosticar la contratación de servicios técnicos domésticos	Satisfacción del usuario: Grado de conformidad del usuario con el servicio recibido.	Porcentaje de solicitudes atendidas dentro de los primeros 30 minutos.	60 usuarios
P2: ¿Cuáles son las características de un aplicativo móvil para la contratación de servicios técnicos domésticos?	O2: Identificar las características de un aplicativo móvil para la contratación de servicios técnicos domésticos.		Nivel de satisfacción con la puntualidad del técnico.	Técnica:
			Tiempo promedio desde la conexión hasta la llegada del técnico	Cuestionarios a potenciales usuarios y análisis de métricas de uso de la plataforma.
P3: ¿Cuáles son los beneficios de un aplicativo móvil para la contratación de servicios domésticos?	O3: Identificar los beneficios de una propuesta de aplicativo móvil para la contratación de servicios técnicos domésticos.		Nivel de satisfacción con la facilidad de contratación.	Instrumento:
		Percepción sobre la calidad del servicio recibido.		
			Intención de volver a usar el aplicativo.	Cuestionario
			Grado de recomendación del aplicativo.	
			Comparación entre expectativa y resultado del servicio recibido.	
			Evaluación de la interfaz del aplicativo (usabilidad).	
			Nivel de satisfacción con el soporte post-servicio (reclamos, seguimiento).	Métodos:
			Tasa de recurrencia en la contratación del servicio.	Análisis

			Nivel de confianza en el sistema general del aplicativo.	estadístico descriptivo.
			Porcentaje de usuarios que completaron la evaluación del técnico.	

Anexo 04: Matriz de operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				
Propuesta de un aplicativo móvil para la contratación de servicios técnicos en el distrito de San Borja, 2025				
Variable s	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
Contratación de servicios técnicos domésticos	Verificación profesional del técnico	<ul style="list-style-type: none"> - Existencia de un sistema de verificación de técnicos. - Importancia atribuida por el usuario a las certificaciones profesionales. - Nivel de confianza del usuario al contratar técnicos verificados. - Nivel de satisfacción con la transparencia del perfil profesional del técnico. - Nivel de actualización de los datos del técnico (CV, reseñas, validaciones). 	<p>Estoy de acuerdo con que el aplicativo cuenta con un sistema de verificación de técnicos certificados.</p> <p>Considero importante que un técnico cuente con certificaciones profesionales.</p> <p>Me genera confianza contratar a un técnico mediante una plataforma que verifica su identidad y experiencia.</p> <p>El perfil profesional del técnico (certificaciones, experiencia, calificaciones) me pareció claro.</p> <p>Reviso frecuentemente la información profesional del técnico antes de contratarlo.</p>	Escala Likert (Escala de 5 puntos)
	Tiempo de conexión	- Tiempo promedio desde la solicitud hasta la conexión	El tiempo de espera desde que solicité el servicio hasta ser conectado con un técnico fue razonable.	

	técnico-usuario	<p>con el técnico.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percepción del usuario sobre la rapidez del servicio. - Porcentaje de solicitudes atendidas dentro de los primeros 30 minutos. - Nivel de satisfacción con la puntualidad del técnico. - Tiempo promedio desde la conexión hasta la llegada del técnico. 	<p>El aplicativo conectó rápidamente con un técnico disponible.</p>
			<p>El técnico llegó dentro del tiempo estimado por el aplicativo.</p>
			<p>El técnico fue puntual al llegar a mi domicilio.</p>
			<p>He cancelado algún servicio debido a la demora en la asignación del técnico.</p>
	Satisfacción del usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de satisfacción con la facilidad de contratación. - Percepción sobre la calidad del servicio recibido. - Intención de volver a usar el aplicativo. - Grado de recomendación del aplicativo. - Comparación entre expectativa y resultado del servicio recibido. - Evaluación de la interfaz del aplicativo (usabilidad). - Nivel de satisfacción con el soporte post-servicio (reclamos, seguimiento). - Tasa de recurrencia en la contratación del servicio. - Nivel de confianza en el sistema general del aplicativo. - Porcentaje de usuarios que 	<p>Contratar un técnico mediante el aplicativo me resultó fácil.</p>
			<p>La calidad del servicio técnico fue satisfactoria.</p>
			<p>Estoy dispuesto(a) a usar nuevamente este aplicativo para contratar servicios técnicos.</p>
			<p>Recomendaría este aplicativo a otras personas.</p>
			<p>El servicio recibido cumplió con mis expectativas.</p>
			<p>La interfaz del aplicativo me pareció intuitiva y fácil de usar.</p>
			<p>Me sentí satisfecho(a) con la atención post-servicio (reclamos, soporte, seguimiento).</p>
			<p>El aplicativo me permitió dejar una evaluación del técnico al finalizar el servicio.</p>

		completaron la evaluación del técnico.	El precio del servicio fue justo en relación con la calidad recibida.	
			Volvería a usar este aplicativo para contratar otro servicio técnico.	

Anexo 05: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

OBJETIVO: El presente instrumento tiene como finalidad elaborar una propuesta de aplicativo móvil que optimice la contratación de servicios técnicos domésticos y fomente la buena calidad en la prestación de servicios en el distrito de San Borja.

INSTRUCCIONES: Señale con una X, en aquella opción que exprese su conformidad, percepción, sentir o actuar en cada una de las afirmaciones siguientes:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Puntuaciones de escala Likert				
TA	A	I	D	TD
5	4	3	2	1

(TA=Total Acuerdo) (A= Acuerdo) (I=Indiferente) (D=Desacuerdo) (TD=Total Desacuerdo)

	ÍTEMS	TA	A	I	D	TD
1	Estoy de acuerdo con que el aplicativo cuenta con un sistema de verificación de técnicos certificados.					
2	Considero importante que un técnico cuente con certificaciones profesionales.					
3	Me genera confianza contratar a un técnico mediante una plataforma que verifica su identidad y experiencia.					
4	El perfil profesional del técnico (certificaciones, experiencia, calificaciones) me pareció claro.					
5	Reviso frecuentemente la información profesional del técnico antes de contratarlo.					
6	El tiempo de espera desde que solicité el servicio hasta ser conectado con un técnico fue razonable.					
7	El aplicativo conectó rápidamente con un técnico disponible.					
8	El técnico llegó dentro del tiempo estimado por el aplicativo.					
9	El técnico fue puntual al llegar a mi domicilio.					
10	He cancelado algún servicio debido a la demora en la asignación del técnico.					
11	Contratar un técnico mediante el aplicativo me resultó fácil.					
12	La calidad del servicio técnico fue satisfactoria.					
13	Estoy dispuesto(a) a usar nuevamente este aplicativo para contratar servicios técnicos.					
14	Recomendaría este aplicativo a otras personas.					
15	El servicio recibido cumplió con mis expectativas.					
16	La interfaz del aplicativo me pareció intuitiva y fácil de usar.					
17	Me sentí satisfecho(a) con la atención post-servicio (reclamos, soporte, seguimiento).					
18	El aplicativo me permitió dejar una evaluación del técnico al finalizar el servicio.					
19	El precio del servicio fue justo en relación con la calidad recibida.					

20	Volvería a usar este aplicativo para contratar otro servicio técnico.						
----	---	--	--	--	--	--	--