



TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Diseño y validación de una plataforma digital para la contratación directa de artistas en el mercado limeño”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Bachiller en Administración y Dirección de Negocios

Bachiller en Comunicación Estratégica

Bachiller en Diseño Estratégico e Innovación

PRESENTADO POR:

Aservi Pradell, Javier Sebastian – Administración y Dirección de Negocios

Perez Quispe, Karla Camila – Diseño Estratégico e Innovación

Ramirez Camacho, Diana Andrea – Diseño Estratégico e Innovación

Silva Sotomayor, Anghella Robertha – Comunicación Estratégica

ASESOR:

Albarracin Aparicio, Roxana Alexandra

LIMA – PERÚ

2025

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Albarracin Aparicio, Roxana Alexandra

MIEMBROS DEL JURADO

Diaz Vasquez, Nataly

Huertas Valladares, Eduardo Jose

Panduro Grandez, Edgar Marcel

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo Javier Sebastian Aservi Pradell Identificado (a) con DNI N° 71260156 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesor el Sr(a) Roxana Alexandra Albarracin Aparicio, identificado (a) con DNI N°: 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

Yo, Karla Camila Perez Quispe Identificado (a) con DNI N° 77101266 perteneciente al Programa de Diseño Estratégico e Innovación, siendo mi asesor el Sr(a) Roxana Alexandra Albarracin Aparicio, identificado (a) con DNI N°: 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

Yo, Diana Andrea Ramirez Camacho Identificado (a) con DNI N° 47736556 perteneciente al Programa de Diseño Estratégico e Innovación, siendo mi asesor el Sr(a) Roxana Alexandra Albarracin Aparicio, identificado (a) con DNI N°: 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

Yo, Anghella Robertha Silva Sotomayor Identificado (a) con DNI N° 70800746 perteneciente al Programa de Comunicación Estratégica, siendo mi asesor el Sr(a) Roxana Alexandra Albarracin Aparicio, identificado (a) con DNI N°: 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

- a) Somos los autores del documento académico titulado “Diseño y validación de una plataforma digital para la contratación directa de artistas en el mercado limeño”
- 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 trabajo 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.

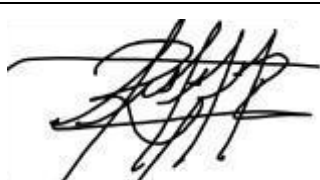

- d) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 18% de similitud.
- e) Declaramos conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto 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: 19 de julio del 2025

Firmas de los autores

Nombres	Apellidos	DNI	Firma	Huella
Javier Sebastian	Aservi Pradell	71260156		
Karla Camila	Perez Quispe	77101266		
Diana Andrea	Ramirez Camacho	47736556		
Anghella Robertha	Silva Sotomayor	70800746		

Firma del asesor

Nombres	Apellidos	DNI	Firma	Huella
Roxana Alexandra	Albarracin Aparicio	41981490		

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo con profundo agradecimiento y afecto a quienes han sido un apoyo esencial en mi vida y en el desarrollo de esta investigación.

A mi madre, Sary, por su amor constante, por orientarme con sabiduría en cada decisión y por enseñarme el compromiso y la responsabilidad con el ejemplo.

A mi padre, Javier, cuyo esfuerzo y constancia han sido fuente de inspiración, y por su fe inquebrantable en mí, incluso en momentos en los que yo mismo dudaba.

A mi hermana, Samanta, por su energía, su respaldo continuo y por recordarme con su presencia lo valioso que es celebrar los triunfos en familia.

A mi tía, Nena, por su afecto, por confiar en mis capacidades y acompañarme en cada etapa con palabras de aliento y comprensión sincera.

Y a mi pareja, Fabiola, por estar siempre a mi lado, impulsarme a seguir creciendo y ser un refugio de cariño, serenidad y fortaleza en los momentos difíciles.

Este logro también les pertenece.

Gracias por ser parte de este camino.

Con todo mi cariño,

Javier Sebastian Aservi Pradell

A mi familia por ser el soporte emocional en cada etapa de mi vida. Gracias por creer en mí incluso en los momentos en que yo dudé. También por acompañarme y enseñarme a ser fuerte para superar situaciones difíciles. Hoy soy quien soy gracias a la educación, valores y ejemplos que me brindaron. Este logro también va para ustedes.

Karla Camila Perez Quispe

A los caminos que se abrieron incluso en medio de la incertidumbre. A la vida, a las ganas de seguir creciendo, aprendiendo. A mi familia, a las amistades y a las personas —presentes o no— que, sin saberlo, me acompañaron y sostuvieron en estos tres años.

Diana Andrea Ramirez Camacho

A Dios porque nunca se deja ganar en generosidad. A mi familia por su amor y apoyo incondicional. A mi papá por su amor, amistad y ejemplo, por acompañar mis sueños e impulsarme a lograrlos, por siempre creer en mí. A mi madre, por su ejemplo en vida y por su intercesión desde el Cielo que me fortalecen. A Ray por su apoyo en lograr este sueño, que la vida nos permita cumplir muchos más. A todas las personas queridas con las que tengo la fortuna de caminar la vida, por su cariño, su respaldo y su generosidad.

Anghella Robertha Silva Sotomayor

AGRADECIMIENTOS

Agradecimientos para la Dra. Roxana Alexandra Albarracin Aparicio por ser guía fundamental a lo largo del desarrollo de nuestro proyecto. Su paciencia y consejos fueron de gran ayuda y enseñanza en nuestro proceso formativo.

ÍNDICE

DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTOS	7
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL	16
1.1 Título del Proyecto	16
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario	16
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación	16
1.4 Alcance de la solución.....	17
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA.....	18
2.1 Descripción de la realidad problemática	18
2.1.2 Formulación del problema.....	20
2.1.2.1 Problema general	20
2.1.2.2 Problemas específicos	20
2.1.3 Objetivos de investigación	21
2.1.3.1 Objetivo general	21
2.1.3.2 Objetivos específicos	21
2.1.4 Justificación de la investigación	22
2.1.4.1 Justificación teórica	22
2.1.4.2 Justificación metodológica	23
2.1.4.3 Justificación práctica	24
CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL	25
3.1. Antecedentes de la investigación	25
3.1.1. Antecedentes nacionales.....	25
3.1.2. Antecedentes internacionales	27
3.2. Marco teórico	29
3.2.1. Categoría 1: Diseño de una plataforma digital.....	29
3.2.2. Categoría 2: Validación para la contratación de artistas	39
3.3. Definición de términos básicos.....	46
CAPÍTULO IV: SUPUESTOS Y CATEGORÍAS	48
4.1. Formulación de supuestos.....	48
4.1.1. Supuestos generales	48
4.1.2. Supuestos específicos.....	48
4.2. Operacionalización de supuestos.....	48
CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	52
5.1. Diseño metodológico	52
5.2. Escenario y participantes.....	54
5.3. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	55

5.4.	Técnica de procesamiento y análisis de datos	56
5.4.1.	Análisis Descriptivo.....	57
5.4.2.	Análisis ligados a los supuestos.....	87
CAPÍTULO VI: PROPUESTA DE INNOVACIÓN		101
6.1.	Alcance esperado	101
6.2.	Descripción del mercado objetivo del producto o servicio.....	101
6.2.1.	Fuentes de ingreso	102
6.2.2.	Canales de distribución	105
6.2.3.	Estrategias de penetración en el mercado.....	106
6.2.4.	Alianzas estratégicas.....	107
6.2.5.	Benchmarking	109
6.3.	Desarrollo del proyecto de innovación	111
6.3.1.	Etapa 1: Definición de requerimientos	111
6.3.2.	Etapa 2: Diseño UX y arquitectura de la información	113
6.3.3.	Etapa 3: Diseño UI y desarrollo de prototipo de alta fidelidad.....	120
6.3.4.	Etapa 4: Validación del prototipo con usuarios reales.....	128
6.3.5.	Etapa 5: Propuesta de implementación y escalabilidad	130
6.3.6.	Etapa 6: Control.....	133
6.4.	Presupuesto.....	134
CONCLUSIONES.....		138
RECOMENDACIONES		140
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		141
ANEXO 01: REPORTE TURNITIN		147
ANEXO 02: REGISTRO DE IMPACTO Y RESULTADOS.....		148
ANEXO 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA		150
ANEXO 04: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE CATEGORÍAS		152
ANEXO 05: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....		154
ANEXO 06: VALIDACIÓN DE EXPERTOS.....		155

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Matriz de Operacionalización de Categorías</i>	50
Tabla 2 <i>Lista de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 01</i>	57
Tabla 3 <i>Lista de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 02</i>	60
Tabla 4 <i>Lista de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 03</i>	63
Tabla 5 <i>Lista de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 04</i>	66
Tabla 6 <i>Lista de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 05</i>	69
Tabla 7 <i>Lista de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 06</i>	72
Tabla 8 <i>Lista de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 07</i>	75
Tabla 9 <i>Lista de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 08</i>	78
Tabla 10 <i>Lista de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 09</i>	81
Tabla 11 <i>Lista de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 10</i>	84
Tabla 12 <i>Análisis Ligados a los Supuestos</i>	87
Tabla 13 <i>Benchmarking</i>	110
Tabla 14 <i>Presupuesto</i>	135

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Mapa de Empatía del Artista</i>	114
Figura 2 <i>Mapa de Empatía del Contratante</i>	115
Figura 3 <i>Buyer Persona del Artista</i>	116
Figura 4 <i>Buyer Persona del Contratante</i>	116
Figura 5 <i>Diagrama de Flujo</i>	117
Figura 6 <i>Mapa de Sitio</i>	119
Figura 7 <i>Prototipo de Alta Fidelidad</i>	123

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 <i>Estadística de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 01</i>	58
Gráfico 2 <i>Nube de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 01</i>	58
Gráfico 3 <i>Estadística de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 02</i>	61
Gráfico 4 <i>Nube de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 02</i>	61
Gráfico 5 <i>Estadística de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 03</i>	64
Gráfico 6 <i>Nube de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 03</i>	64
Gráfico 7 <i>Estadística de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 04</i>	67
Gráfico 8 <i>Nube de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 04</i>	67
Gráfico 9 <i>Estadística de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 05</i>	70
Gráfico 10 <i>Nube de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 05</i>	70
Gráfico 11 <i>Estadística de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 06</i>	73
Gráfico 12 <i>Nube de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 06</i>	73
Gráfico 13 <i>Estadística de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 07</i>	76
Gráfico 14 <i>Nube de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 07</i>	76
Gráfico 15 <i>Estadística de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 08</i>	79
Gráfico 16 <i>Nube de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 08</i>	79
Gráfico 17 <i>Estadística de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 09</i>	82
Gráfico 18 <i>Nube de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 09</i>	82
Gráfico 19 <i>Estadística de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 10</i>	85
Gráfico 20 <i>Nube de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 10</i>	85

RESUMEN

La presente investigación titulada: “Diseño y validación de una plataforma digital para la contratación directa de artistas en el mercado limeño” tuvo como objetivo principal determinar de qué manera el diseño de una plataforma digital beneficia la validación para la contratación directa de artistas en el mercado limeño. En cuanto a la metodología se adoptó un enfoque cualitativo con un diseño exploratorio. Como parte de la técnica y herramienta se realizaron entrevistas con el uso de una guía de 12 preguntas estructuradas para después procesarlas y conocer más a detalle las necesidades de los artistas. La población estuvo conformada por la participación de 10 artistas independientes, entre los cuales los perfiles fueron, cantantes, DJ’s, ilustradores, músicos, bailarines, etc. Los resultados mostraron la inexistencia de una herramienta tecnológica que gestione en un solo lugar todo el proceso de contratación y que a su vez permita de manera exclusiva formalizar el trabajo y servicio que cada artista ofrece. La investigación muestra que la propuesta de mejora responde a las necesidades reales del público objetivo y tiene el potencial de transformar positivamente el proceso de contratación del artista en el mercado limeño, con esto se estaría profesionalizando el sector e impulsando nuevas oportunidades laborales.

Palabras clave: Diseño de plataformas web, Contratación de artistas, Plataforma digital, Organización de eventos, Informalidad laboral, Profesionalización de artistas, Visibilidad laboral.

ABSTRACT

The present research entitled: 'Design and validation of a digital platform for the direct booking of artists in the Lima market' had as its main objective to determine how the design of a digital platform benefits the validation for the direct booking of artists in the Lima market. In terms of methodology, a qualitative approach with an exploratory design was adopted. As part of the technique and tool, interviews were carried out with the use of a guide of 12 structured questions to later process them and learn more in detail about the needs of the artists. The population was formed by the participation of 10 independent artists, among which the profiles were singers, DJ's, illustrators, musicians, dancers, etc. The results showed the non-existence of a technological tool that manages the entire contracting process in a single place and at the same time allows the work and services offered by each artist to be formalised in an exclusive way. The research shows that the proposed improvement responds to the real needs of the target audience and has the potential to positively transform the artist's contracting process in the Lima market, thereby professionalising the sector and promoting new job opportunities.

Keywords: Web platform design, Artist recruitment, Digital platform, Event organisation, Labour informality, Professionalisation of artists, Labour visibility.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el sector artístico limeño ha mostrado un crecimiento sostenido, tanto en términos de producción como de demanda de servicios. Sin embargo, este desarrollo no ha ido acompañado de una profesionalización adecuada ni de mecanismos formales de contratación que garanticen condiciones justas para los artistas. La mayoría de contrataciones se realiza de manera informal, a través de acuerdos verbales, redes sociales o referencias personales, lo que genera situaciones de precariedad laboral, falta de transparencia y una limitada trazabilidad en los acuerdos.

Bajo ese contexto, esta propuesta busca responder a la necesidad de contar con una herramienta tecnológica que sistematice y profesionalice los procesos de búsqueda, contacto, negociación y contratación entre artistas y contratantes. Al centralizar la oferta artística en un entorno seguro, accesible y confiable, la plataforma no solo busca optimizar el proceso, sino también promover la formalización del trabajo creativo en la ciudad.

En el primer capítulo se presenta la información general del proyecto y su relevancia dentro de los sectores prioritarios para el desarrollo. El segundo capítulo describe el problema, sus causas y consecuencias, además de los objetivos y la justificación del estudio. El capítulo tres recoge el marco referencial, incluyendo antecedentes, teorías clave, definiciones y variables de análisis. El capítulo cuatro expone los supuestos y categorías de análisis, mientras que el capítulo cinco desarrolla la metodología aplicada. Finalmente, el capítulo seis detalla la propuesta de innovación, los resultados obtenidos en la fase de validación, así como el presupuesto estimado para su ejecución.

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Título del Proyecto

Diseño y validación de una plataforma digital para la contratación directa de artistas en el mercado limeño.

1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario

El proyecto se centrará en las líneas de investigación de mejora de procesos y operaciones y de aplicaciones tecnológicas y transformación digital, aplicadas en el sector de entretenimiento en Lima Metropolitana. Estos dos elementos estratégicos están diseñados para optimizar la contratación directa de artistas y ofrecer una mejor experiencia tanto a artistas como a organizadores de eventos, apuntando a una mayor formalización y profesionalización del sector.

Asimismo, el uso de tecnologías juega un rol fundamental en el proceso de transformación del sector. Con el desarrollo de una plataforma digital especializada se proponen soluciones innovadoras que digitalicen el proceso de contratación y permitan sistematizar la información para la toma de decisiones.

1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación

El sector de entretenimiento en Lima Metropolitana representa un papel significativo en la economía local, impulsado generalmente por eventos culturales, conciertos, festivales y otras formas de expresión artística. Según el Instituto de Estadísticas e Informática (INE,2022) el sector “otros servicios”, que incluye

actividades culturales y de entretenimiento, contribuyó con 0,73 % puntos en el crecimiento del Producto Bruto Interno (PBI) nacional (Infobae, 2023).

A pesar de su considerable generación de ingresos, enfrenta desafíos significativos debido a la prevalencia de procesos informales. Un estudio del Ministerio de Cultura y la Unesco reveló que el 91% de los trabajadores culturales en Perú no cuentan con contratos formales y así mismo el 86% trabaja de manera independiente (Ministerio de Cultura & UNESCO, 2024). En Lima, la contratación suele realizarse por vías informales, como acuerdos boca a boca o a través de redes sociales, lo que limita la transparencia y la seguridad en las relaciones laborales.

1.4 Alcance de la solución

La falta de una plataforma equivalente en el mercado latinoamericano representa una oportunidad importante. Actualmente, las empresas que se limitan a la venta de entradas podrían expandir sus operaciones para incluir la gestión directa de la disponibilidad de artistas y la contratación para eventos privados y corporativos. Este enfoque no sólo cubriría un vacío existente, sino que también potenciaría el valor agregado de las empresas en el mercado de eventos.

CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA

2.1 Descripción de la realidad problemática

Actualmente el sector de las artes y el entretenimiento se enfrenta a altos niveles de precariedad laboral, la mayoría con una tendencia marcada hacia la informalidad. Según el International Labour Office (ILO, 2018), aproximadamente el 61.2% del empleo total a nivel global es informal, lo que equivale a cerca de 2 mil millones de trabajadores.

En el caso de Italia, se estima que cerca del 50% de los trabajadores en el sector de entretenimiento trabajan sin contrato formal o bajo acuerdos atípicos, especialmente en áreas como música, teatro y audiovisuales. La alta fragmentación del sector y la ausencia de políticas laborales específicas aumentan los niveles de informalidad (Giangrande, 2021).

A nivel Latinoamérica y el Caribe la informalidad en el sector cultural y creativo es una problemática persistente que limita el desarrollo económico y profesional de sus trabajadores. Según datos recolectados del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), cerca del 24% de los trabajadores de este sector se desempeñan en condiciones informales y un 18% lo hace de manera intermitente, lo que reduce significativamente su acceso a protección social y empleos de calidad (Staff, 2023).

En el contexto local, la contratación de artistas se ve comprometida principalmente por la informalidad e intermitencia del sector. Asimismo, se estima que la mayoría de las personas registradas como trabajadores culturales o de las artes son independientes (86 %), de los cuales el 91% labora sin ningún tipo de contrato, haciendo que el pago sea pactado verbalmente o la retribución económica sea a voluntad. (Ministerio de Cultura, 2024).

En cuanto a la industria cultural y artística, se ha evidenciado un crecimiento promedio anual de 5,3% en los últimos diez años en la cual destaca Lima concentrando el 70,5% del total (IEDEP-CCL, 2018).

Por otro lado, en Lima Metropolitana y Callao se evidencia un mayor uso de comercio electrónico y plataformas, con un 64.08%, lo cual indica una integración más avanzada con la economía digital. (Ministerio de Cultura, 2024).

Se puede concluir que el sector artístico en Lima se encuentra marcado por altos niveles de informalidad y precariedad laboral. La mayoría de los artistas trabajan de manera independiente y sin contratos formales.

Además, a pesar del crecimiento sostenido del sector en Lima, no se han desarrollado herramientas tecnológicas profesionales especializadas para conectar directamente entre artista y la persona que requiera su servicio. Esta ausencia de plataformas digitales dificulta y limita la visibilidad y alcance de los artistas para lograr una contratación eficiente en condiciones justas y transparentes.

En consecuencia, a partir del diagnóstico realizado se puede prever que la precariedad o informalidad de los artistas puede mantenerse, o incluso aumentar, si no se implementa alguna solución o herramienta que promueva la formalización de estos a través de un medio que facilite la contratación directa.

Del mismo modo, la falta de herramientas tecnológicas especializadas y el desaprovechamiento del avance digital en Lima pueden limitar el crecimiento del sector, impidiendo que los artistas tengan acceso a nuevas oportunidades laborales y visibilidad en un entorno digital, especialmente a artistas emergentes.

Esta situación evidencia la necesidad de diseñar e implementar una solución tecnológica que responda a esta problemática estructural.

Por ello, con el fin de reducir los elevados niveles de informalidad y condiciones laborales precarias en el ámbito artístico de Lima, es fundamental implementar mecanismos de control que garanticen la adecuada ejecución y

operatividad de instrumentos orientados a fomentar la formalización y el acceso justo a oportunidades laborales.

Uno de los pilares del control será la supervisión continua del uso y rendimiento de la plataforma digital propuesta, a través del seguimiento de indicadores clave como el número de artistas inscritos y formalizados, contratos gestionados y cumplidos, niveles de satisfacción del usuario, casos de incumplimiento de los protocolos de resolución, y una revisión trimestral del impacto en el sector.

Estos sistemas de control permitirán monitorear el progreso, hacer ajustes cuando sea necesario y asegurar que los objetivos de dignificación laboral en el sector artístico se alcancen de manera constante y transparente.

2.1.2 Formulación del problema

2.1.2.1 Problema general

¿De qué manera el diseño de una plataforma digital beneficia la validación para la contratación directa de artistas en el mercado limeño?

2.1.2.2 Problemas específicos

1. ¿De qué manera el diseño de una plataforma digital beneficia la transparencia para la contratación directa de artistas en el mercado limeño?
2. ¿De qué manera el diseño de una plataforma digital beneficia la seguridad para la contratación directa de artistas en el mercado limeño?
3. ¿De qué manera el diseño de una plataforma digital beneficia la optimización de procesos para la contratación directa de artistas en el mercado limeño?

2.1.3 Objetivos de investigación

2.1.3.1 Objetivo general

Determinar de qué manera el diseño de una plataforma digital beneficia la validación para la contratación directa de artistas en el mercado limeño.

2.1.3.2 Objetivos específicos

1. Determinar de qué manera el diseño de una plataforma digital beneficia la transparencia para la contratación directa de artistas en el mercado limeño.
2. Determinar de qué manera el diseño de una plataforma digital beneficia la seguridad para la contratación directa de artistas en el mercado limeño.
3. Determinar de qué manera el diseño de una plataforma digital beneficia la optimización de procesos para la contratación directa de artistas en el mercado limeño.

2.1.4 Justificación de la investigación

2.1.4.1 Justificación teórica

La iniciativa de crear y validar una plataforma digital destinada a facilitar la contratación directa de artistas en Lima se sustenta en marcos teóricos contemporáneos relacionados con la transformación digital, la eficiencia de procesos y la formalización de sectores tradicionalmente informales. En un entorno donde la digitalización progresa a gran velocidad y la necesidad de optimizar operaciones es cada vez más evidente, la incorporación de herramientas tecnológicas innovadoras en la industria del entretenimiento se presenta como una estrategia clave para perfeccionar la organización de eventos y fortalecer el vínculo entre artistas y promotores.

Desde la perspectiva de la mejora organizacional, Hammer y Champy (1993) sostienen que la reingeniería de procesos implica un rediseño radical de las actividades empresariales con el fin de obtener mejoras significativas en indicadores como costos, calidad, tiempos de respuesta y niveles de servicio. En este sentido, la plataforma propuesta apunta a minimizar la participación de intermediarios informales, agilizar los tiempos de contratación y proporcionar un sistema más eficiente, transparente y dinámico en la gestión de espectáculos.

Asimismo, de acuerdo con Westerman, Bonnet y McAfee (2014), la transformación digital implica aplicar tecnologías digitales de forma estratégica para reinventar modelos de negocio tradicionales, generando mayor valor para todos los actores involucrados. En este contexto, la digitalización del sector artístico no solo representa una modernización operativa, sino que también fomenta su formalización y profesionalización, respondiendo a las limitaciones estructurales de un mercado históricamente informal.

Por otro lado, la utilización de una plataforma especializada permite recopilar y procesar información clave sobre la oferta y demanda artística, precios,

calificaciones y tipos de eventos. Este enfoque se alinea con los principios de la inteligencia de negocios (Business Intelligence) y el análisis de datos, ofreciendo una base sólida para la toma de decisiones estratégicas. Al mismo tiempo, este proceso digital contribuye a formalizar el sector artístico limeño, permitiendo una mejor trazabilidad de los contratos, el cumplimiento de responsabilidades tributarias y el acceso a nuevas oportunidades profesionales para los artistas.

Con esta propuesta, se pretende cubrir una necesidad concreta del mercado limeño mediante una solución tecnológica que optimiza la gestión, reduce la informalidad y mejora la experiencia tanto para los artistas como para los organizadores de eventos.

2.1.4.2 Justificación metodológica

En este caso de estudio se hace un uso adecuado del método científico, llevando a cabo investigaciones conforme a sus lineamientos. A través de la observación y las entrevistas llevadas a cabo posteriormente, se logra un análisis detallado que permite identificar los fenómenos propios de cada realidad y a partir de ello, obtener reflexiones para sustentar propuestas viables.

2.1.4.3 Justificación práctica

Esta investigación tiene una justificación práctica ya que el desarrollo de una plataforma digital para la contratación directa de artistas representa una solución clave frente a la problemática de la informalidad y las condiciones laborales precarias que afectan al sector artístico en el mercado limeño. Asimismo, al centralizar la oferta de talentos y facilitar el acceso a la información clara y confiable, busca optimizar el proceso de contratación, reduciendo tiempos y mejorando así la toma de decisiones.

Por otro lado, al integrar herramientas digitales para la comunicación, contratos y pagos seguros, la plataforma contribuye a formalizar las relaciones laborales brindando así mayor transparencia, seguridad y profesionalismo tanto para artistas como para organizadores de eventos. Al ser una propuesta enfocada en la experiencia de usuario y las necesidades del sector, esta responde a la necesidad de adaptarse a dinámicas digitales actuales que promuevan un ecosistema más justo, eficiente y sostenible.

CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Antecedentes nacionales

Laredo et al. (2020) realizaron una investigación titulada: “Propuesta de solución para transformar el proceso de búsqueda de proveedores de eventos en Lima Metropolitana”. El objetivo principal de esta fue incorporar la tecnología y desarrollar un modelo de negocio como medio para crear una comunidad virtual donde usuarios y proveedores puedan interactuar con información centralizada y confiable, de forma ágil, 24 horas al día. En cuanto a la metodología, se adoptó un enfoque cualitativo con un muestreo no probabilístico y participaron 60 mujeres y 37 hombres, quienes han organizado algún evento durante los últimos tres años y usan diferentes aplicaciones móviles para contratar servicios. Asimismo, se realizaron cuatro entrevistas a microempresarios relacionados al sector de eventos. Los hallazgos del estudio demostraron que el 92% de encuestados consideró que la creación de una plataforma digital para organizar eventos le sería de gran utilidad y en consecuencia, el desarrollo de un modelo de negocio basado en la tecnología permite abrir espacios de interacción y contratación online, además de fomentar el crecimiento de diversos negocios gracias al uso de plataformas digitales e innovaciones tecnológicas que facilitan la búsqueda de proveedores de eventos en Lima Metropolitana.

Alcántara et al. (2020) desarrollaron una investigación titulada “Plan de marketing para el lanzamiento de Festa, un marketplace especializado en eventos de casa”. El propósito del estudio fue realizar una investigación de mercado para confirmar la existencia de una oportunidad de negocio viable, evaluando si un mercado especializado en servicios para eventos en casa resulta atractivo para la

mujer moderna de Lima. Para ello, se empleó una metodología de enfoque cualitativo con apoyo cuantitativo, utilizando fuentes primarias y secundarias 455 encuestas a potenciales usuarias, un focus group con 10 mujeres y 15 entrevistas de profundidad a prestadores de servicios. Además, se realizaron entrevistas con expertos en marketing, comercio electrónico y programación digital, así como con empresas de pasarelas de pago, agencias Below the Line (BTL) y startups especializados en envíos. Los resultados confirmaron que el 95% de las encuestadas realizan al menos un evento social al año en casa, lo cual evidenció un mercado potencialmente activo. Asimismo, se identificó que los proveedores perciben este tipo de plataformas como una vía eficaz para aumentar sus ventas y captar nuevos clientes.

Vásquez (2020) realizó una investigación titulada “Plataforma digital y sostenibilidad de las industrias culturales y creativas en la ciudad de Trujillo - 2020”. El objetivo principal de la investigación fue proponer una plataforma digital orientada a fortalecer la sostenibilidad de las industrias culturales y creativas (ICC) en la ciudad de Trujillo. En cuanto a la metodología, se utilizó un enfoque cualitativo con un diseño de investigación - acción, la cual aplicó como técnicas la entrevista semiestructurada y el focus group. La población estuvo conformada por actores del sector cultural y creativo de Trujillo. Los resultados evidenciaron la necesidad de fortalecer las competencias digitales, la profesionalización de los gestores culturales y la creación de espacios virtuales de promoción, proponiendo finalmente el diseño de una plataforma e-learning que fomente la sostenibilidad de las iniciativas culturales locales para un público entre 16 - 60 años.

3.1.2. Antecedentes internacionales

Eslava. A, (2019), desarrolló una investigación titulada “Diseño del modelo de negocio para una plataforma digital de promoción de eventos”. El objetivo principal de esta fue diseñar y establecer un modelo de negocio enfocado en la promoción de eventos en Bogotá, a través del desarrollo de una plataforma que impulse la actividad económica de pequeñas y medianas empresas en el rubro. Para la validación de esta investigación se realizaron una serie de entrevistas a 7 personas vinculadas al sector cultural, teatral y gastronómico de Bogotá, así como a representantes de entidades públicas relacionadas con el arte y la cultura. El estudio permitió identificar que muchos negocios prefieren seguir usando redes sociales para su promoción ya que no están dispuestos a pagar por presencia en una plataforma web si no reciben beneficios inmediatos. Asimismo, no hay una plataforma que centralice toda la oferta cultural y el reto de implementar una es la viabilidad económica, lo cual requiere apoyo institucional.

Velazco. F, (2022), Modelo de negocio para la creación de una plataforma digital de gestión de espectáculos que permita el desarrollo dentro de la industria del entretenimiento, El objetivo del estudio fue diseñar y evaluar un plan de negocios para empresas de la industria del entretenimiento, basado en una plataforma digital de gestión de espectáculos que involucra la búsqueda y selección de artistas, la formalización de la contratación, hasta la difusión del evento, aplicado al Área Metropolitana de Santiago de Chile (AMS). La Sociedad Chilena del Derecho de Autor (SCD) cuenta actualmente con aproximadamente 9.015 socios, de los cuales el 72,8% reside en la Región Metropolitana y el 6,7% en la Región de Valparaíso. Este número de socios es el único indicador disponible sobre la cantidad de músicos en la región, lo que demuestra que la industria de espectáculos en vivo sigue siendo relativamente pequeña en el país, además de reflejar la gran

cantidad de pymes y trabajadores informales. El 61,6% de los músicos también se desempeñan como autores e intérpretes.

Petrides y Vila de Brito (2024) llevaron a cabo una investigación titulada: "The Impact of Digital Presence on the Careers of Emerging Visual Artists". El objetivo principal de esta investigación fue analizar cómo la presencia digital influye en el desarrollo profesional de artistas visuales emergentes, enfocándose en aspectos como la visibilidad, el posicionamiento de marca personal, las redes de contacto y el acceso a oportunidades laborales. Respecto a la metodología, se empleó un enfoque cualitativo con un diseño de carácter exploratorio, llevando a cabo entrevistas detalladas a ocho ilustradores profesionales cuyas edades se encontraban entre 24 y 42 años, y con experiencia laboral profesional de entre 4 y 12 años. Las entrevistas, con duración de 40 minutos en promedio, se llevaron a cabo mediante la plataforma Zoom entre junio y julio de 2022. Los hallazgos revelaron que el 100% de los participantes señaló la red social Instagram como su canal principal para mostrar su portafolio y establecer contacto con potenciales clientes. Además, el 75% destacó la relevancia de construir una narrativa personal coherente en redes como estrategia para generar oportunidades laborales. Los autores concluyeron que una presencia digital activa y estratégicamente gestionada mejora significativamente la visibilidad y el acceso a encargos, colaboraciones y convocatorias, aunque también advirtieron que la presión constante por mantener actividad digital puede afectar el bienestar creativo.

3.2. Marco teórico

3.2.1. Categoría 1: Diseño de una plataforma digital

Plataforma digital

Las plataformas digitales son espacios virtuales para que los usuarios puedan realizar varias acciones: comunicarse, intercambiar datos, hacer transacciones y participar en diversas actividades mediante el internet. Estas pueden presentarse como aplicaciones, páginas web o servicios digitales que actúan como intermediarios entre distintos usuarios. La relevancia de este medio radica en la capacidad que posee para conectar a millones de personas a nivel global, brindar experiencias personalizadas y abrir nuevas posibilidades para los consumidores y las empresas ya que estas están muy integradas a la vida cotidiana, facilitando la comunicación, entretenimiento y acceso a información.

Parker et al. (2016) explica cómo Uber, Airbnb, Amazon, Apple y PayPal (empresas basadas en plataformas digitales) transformaron el mercado al momento de su lanzamiento. También detalla las estrategias detrás de plataformas emergentes como Tinder y SkillShare, y explican cómo las empresas tradicionales pueden adaptarse a un mercado en constante transformación. Además, abordan cuestiones clave como la seguridad, la regulación y la confianza del consumidor, al tiempo que analizan sectores que podrían estar listos para una revolución basada en plataformas, como la salud, la educación y la energía. Asimismo, afirma que, a medida que las redes digitales se vuelven omnipresentes, las empresas que mejor aprovechen el poder de las plataformas serán las que triunfen.

Igualmente, para Canon. G (2024) las plataformas digitales son clave en nuestra forma de interactuar, acceder a contenido, oportunidades, adquirir productos o servicios y mantenernos conectados. También las clasifica en distintos tipos: plataformas de redes sociales, comercio electrónico, streaming y contenido multimedia, e-learning, y colaboración y productividad. Entre las ventajas destaca

la fomentación de la innovación, la eliminación de barreras geográficas, la mejora continua en la experiencia de usuario gracias a la personalización basada en uso de datos, además de reducir costos operativos al prescindir de espacios físicos al mismo tiempo que abre paso a nuevos modelos de negocio, como la economía colaborativa o servicio bajo demanda. Por otro lado, la implementación de plataformas digitales enfrenta retos relacionados a la privacidad y la seguridad de datos, además de la dependencia tecnológica que puede ser riesgosa en casos de fallas técnicas o cambios en algoritmos.

Por otro lado, para Evans et al. (2016), el término o concepto de 'plataforma' ha sido utilizado en contextos y con enfoques distintos, pero en el ámbito empresarial, se refiere a modelos de negocio que se apoyan en el diseño y la conectividad para generar valor. Una de las principales características de esta es el 'efecto red', donde el incremento de usuarios atrae a más personas, generando un ciclo de expansión continuo. Si bien actualmente la mayoría de las plataformas son digitales y procesan datos, su funcionamiento depende principalmente de un software y la conectividad masiva, pudiendo encontrar dos tipos principales:

- Plataformas de transacción, que conectan distintos grupos de usuarios (Ejemplo: Uber, Amazon o Google search).
- Plataformas de innovación, que proporcionan herramientas tecnológicas para que desarrolladores externos creen productos o servicios complementarios.

A partir de esto, la creación de una nueva plataforma digital no sólo es relevante, sino estratégica. El entorno actual está preparado para seguir adoptando soluciones digitales que conectan usuarios, optimizan procesos y generan valor. El reto consiste en identificar una necesidad concreta y diseñar una solución centrada al usuario que al mismo tiempo sea escalable gracias a las ventajas que presenta el modelo de la plataforma.

Tipos de plataforma digital

Las plataformas digitales son entornos virtuales que permiten la interacción entre usuarios, contenidos y servicios mediante tecnologías conectadas a internet. Estas plataformas pueden clasificarse según su función, modelo de negocio o tipo de interacción. Entender los distintos tipos resulta clave para identificar el enfoque más adecuado al diseñar una solución digital, especialmente si esta busca servir a una comunidad específica, como la artística.

Según Choudary (2015), las plataformas digitales pueden dividirse en tres grandes categorías: plataformas de intercambio, plataformas de contenido y plataformas de innovación. Las de intercambio, como Uber o Airbnb, conectan oferta y demanda facilitando transacciones; las de contenido, como YouTube o Instagram, permiten la publicación, difusión y consumo de información; y las de innovación, como GitHub o Android, ofrecen entornos colaborativos para la creación conjunta de productos o servicios.

En el contexto de las industrias creativas, las plataformas de exposición artística como Behance o ArtStation se consideran plataformas de contenido, ya que su principal función es visibilizar el trabajo de los creadores. Estas plataformas no solo permiten compartir portafolios, sino que también favorecen la retroalimentación entre pares y la visibilidad ante audiencias globales. Por otro lado, plataformas como Patreon combinan funcionalidades de contenido y financiamiento participativo, permitiendo a los artistas obtener ingresos recurrentes a cambio de contenido exclusivo.

Por su parte, Nieborg y Poell (2018) proponen el concepto de “plataformas híbridas”, que integran múltiples funciones: difusión, interacción, monetización, y cuya estructura permite adaptarse a diversos usos. Este modelo resulta especialmente útil para proyectos orientados a comunidades específicas, como

colectivos artísticos locales, ya que ofrece herramientas tanto de visibilidad como de construcción de redes y sostenibilidad.

En síntesis, comprender los tipos de plataformas digitales disponibles permite seleccionar modelos de referencia adecuados al propósito del proyecto. Para una iniciativa enfocada en dar visibilidad a artistas limeños, las plataformas de contenido y las híbridas representan el marco más pertinente, ya que facilitan tanto la exposición del trabajo artístico como la conexión entre creadores, públicos y posibles colaboradores.

Experiencia de usuario (UX)

La experiencia de usuario (UX) es un componente esencial en el diseño de plataformas digitales ya que permite crear soluciones que no solo funcionan correctamente, sino que también generen satisfacción en quienes las utilizan. Asimismo, influye directamente en la percepción y fidelización de los usuarios. Un diseño centrado en la UX busca no solo la funcionalidad, sino también la creación de interacciones significativas y agradables que respondan a las necesidades y expectativas del usuario.

Norman et al. (1995), explican cómo Apple, desde sus inicios, integró el enfoque de experiencia de usuario desde las primeras fases del desarrollo de sus productos mediante la colaboración de equipos de diseño e ingeniería. Señalan que la UX no se trata solo de la facilidad de uso, sino de comprender todo el proceso emocional y funcional que vive una persona al interactuar con un producto. El documento describe cómo Apple organizó su estructura interna para dar prioridad a la interacción humana, estableciendo áreas como la “Oficina del Arquitecto de Experiencia de Usuario” para alinear el diseño, la tecnología y las necesidades reales del usuario durante todo el ciclo de vida del producto.

Además, Fonseca (2024) destaca que la UX es una disciplina que combina la psicología, el diseño, la investigación y la tecnología para que las interacciones digitales sean simples, efectivas y agradables. Por otra parte, a través de su análisis señala que la UX es un factor clave en la transformación digital porque según datos de Forrester Research, un buen diseño de experiencia puede aumentar las tasas de conversión hasta en un 400%. Asimismo, afirma que alrededor del 70% de los proyectos digitales no tienen éxito, y uno de los motivos más comunes es que los usuarios adoptan el reconocimiento de las plataformas digitales, ya que muchas veces no tiene una buena experiencia de usuario o está mal diseñada. Por lo tanto, es importante considerar la experiencia de usuario como una estrategia en el desarrollo de soluciones digitales.

De forma similar, Mas et al. (2021) explican que la experiencia de usuario es clave en el diseño de plataformas de comercio electrónico, ya que según el estudio realizado, una UX bien pensada no solo ayuda a que aumente la satisfacción del cliente, sino que también hace que se eleven las ventas y la fidelidad del usuario a la plataforma y la marca. Esto es relevante en el ámbito digital ya que la competencia es mayor y los usuarios eligen con rapidez si quedarse o no en la website en base a lo que perciben y a la facilidad y agrado de la experiencia de navegación.

En conclusión, estas posturas refuerzan la idea de que la UX no es un elemento independiente, sino que es la parte central del diseño digital de donde lo demás surge. Al momento de integrar las dimensiones cognitivas, emocionales y las prácticas de desarrollo, se aumenta la calidad y la usabilidad en el resultado final. Esto permite crear herramientas más intuitivas y adaptadas a las necesidades reales de quienes lo usan.

Principios de diseño centrado en el usuario

El diseño centrado en el usuario es una parte fundamental en el desarrollo de plataformas digitales. Sus principios nos ayudan a crear productos que atiendan realmente las necesidades y expectativas de quienes lo utilizan. Este modelo tiene al usuario como centro del proceso del diseño por lo cual busca mejorar su interacción con el producto o servicio con el propósito de hacer de la experiencia algo positivo.

Norman (2013), sostiene que un buen diseño debe de tener en cuenta la percepción, comprensión y acción de las personas respecto a lo que tienen enfrente. Para ello, el autor propone principios como la visibilidad de las funciones, el mapeo natural entre controles y resultados, la retroalimentación inmediata y las restricciones que guíen el uso correcto. En base a esto y de acuerdo con el autor, podemos decir que un diseño bien realizado no tendría que requerir que el usuario memorice o adivine lo que tiene que hacer. Por lo tanto, es importante proporcionar señales claras al usuario que oriente el uso y ayude a comprender la interacción.

La norma ISO 9241-210 (2019), define los siguientes seis principios clave para garantizar la eficacia, la eficiencia y la satisfacción de los sistemas interactivos en el diseño centrado al usuario, esto con el fin de garantizar una experiencia de uso positiva y significativa.

- El diseño se basa en una comprensión explícita de los usuarios, tareas y entornos: En este punto el diseño debe partir de un conocimiento a profundidad de quienes son los usuarios, cuáles son sus necesidades y en qué contextos utilizarán el sistema.
- Los usuarios participan a través del diseño y el desarrollo: Los usuarios deben de participar en todas las etapas del diseño hasta el desarrollo final, para que así puedan aportar una retroalimentación continua.

- El diseño es impulsado y refinado por evaluaciones centradas en el usuario: Se explica que el diseño debe de validarse constantemente a través de pruebas con usuarios reales, esto con el fin de detectar fallos de usabilidad y ajustar funciones para cumplir las expectativas.
- El proceso es iterativo: Es importante refinar el producto continuamente hasta alcanzar una solución óptima, esto se logra a través de una repetición cíclica de prueba y mejora.
- El diseño se ocupa de toda la experiencia de usuario: Este enfoque señala que hay que tener en cuenta la experiencia completa del usuario, desde el primer contacto hasta el uso prolongado del servicio.
- El equipo de diseño incluye habilidades y perspectivas multidisciplinares: Por último, nos señala que los equipos de desarrollo deben de estar compuestos por profesionales de distintas disciplinas para así abordar el problema desde diferentes perspectivas y llegar a una mejor solución.

Por otra parte, Nielsen (1994), propone diez heurísticas de usabilidad que permiten a su vez usar de guía para evaluar y mejorar la interfaz de usuario. Entre ellas se encuentra la visibilidad del estado del sistema que implica mantener informado al usuario sobre todo lo que ocurre. También destaca la correspondencia entre el sistema y el mundo real donde se use un lenguaje familiar y la libertad de control lo cual permite deshacer acciones fácilmente. Además, se destaca la importancia del reconocimiento sobre el recuerdo, el diseño minimalista, la flexibilidad para distintos usuarios y la eficiencia de uso.

Del mismo modo, cuando ocurre algún error, es clave comunicarlo de forma clara y precisa para ayudar a que el usuario lo identifique, entienda y solucione el

problema fácilmente. Además, aunque la interfaz sea autosuficiente y se valga por sí misma, es importante incluir opciones de ayuda para cuando se necesite.

En general podemos decir que los autores comparten una visión en común, que el diseño centrado en el usuario va más allá de lo visual o técnico, este requiere una comprensión profunda de las emociones y necesidades del target. En un entorno digital esto significa que deben de crear interfaces limpias, de flujo natural y una estructura ordenada que sirva de guía, ya que, ante alguna frustración, lo más probable es que se abandone la plataforma. Podemos terminar indicando que el hacer uso de esta filosofía ayuda a fortalecer la confianza y fidelidad del usuario.

Interfaz de usuario (UI)

La interfaz de usuario o UI es el conjunto de elementos visuales y de interacción que permiten a un usuario interactuar con un sistema digital, ya sea una aplicación (app), sitio web o software.

De acuerdo a Ramírez, K. (2017) la UI se refiere únicamente a la interfaz visual de una herramienta de software y los diseñadores deben tener como prioridad elaborar unas herramientas de uso fácil y conveniente para el usuario final. En otras palabras, al usuario no le importará que la interfaz sea visualmente atractiva si es que se siente frustrado al utilizarla en sus distintas fases. Es por esta razón que cada componente debe mostrarse o customizarse de forma coherente con el objetivo principal, que es facilitar al usuario el cumplimiento de la función para la cual recurrió al sistema digital. Si bien la UI si bien juega un papel importante en un proyecto, no produce efectos relevantes si no se maneja en conjunto con la experiencia de usuario.

Por otro lado, para Morejon, S. (2020) la interfaz actúa como el medio que permite la comunicación entre el usuario y el sistema, utilizando para ellos una serie

de elementos visuales que representan de manera simbólica las acciones o tareas que el usuario puede llevar a cabo en el soporte digital.

Asimismo, Sulbarán, I. (2025) afirma que la UI es el medio mediante el cual las personas interactúan con dispositivos electrónicos, permitiéndoles controlar un software o hardware de forma eficiente. Las interfaces incluyen aspectos visuales y estructuras de información que facilitan la comunicación entre usuario y sistema a través de la interacción. El autor concluye que para que una interfaz de usuario se considere buena, esta debe 'ser sencilla, de fácil comprensión y con un alto nivel de usabilidad'.

En conjunto, una buena interfaz de usuario no solo debe ser eficiente para quienes estén familiarizados con la tecnología, sino también intuitiva para quienes no tienen conocimiento técnico, ya sea a nivel principiante o avanzado. Tanto la claridad visual, como la facilidad de navegación, implica hacer uso de un lenguaje claro y comprensible y también incorporar guías visuales que orienten al usuario en su primer contacto con la interfaz. De esta manera se podrá evitar frustraciones y facilitará a los usuarios lograr sus objetivos en la plataforma, ampliando el alcance del sistema y fomentando una experiencia más inclusiva.

Características de una plataforma funcional

Una plataforma funcional se caracteriza por combinar de manera eficaz elementos técnicos, operativos y de experiencia de usuario, con el propósito de alcanzar los fines para los cuales fue creada. Este tipo de plataformas debe ser accesible, segura, estable e intuitiva, ajustándose tanto a las demandas de los usuarios como al contexto en el que opera. En la era digital actual, donde la interacción con sistemas tecnológicos es permanente, diseñar plataformas que funcionen adecuadamente se vuelve esencial, ya que su rendimiento tiene una influencia directa en la satisfacción y lealtad del usuario.

De acuerdo con Nielsen (1993), es fundamental que una plataforma priorice la usabilidad, permitiendo que el usuario interactúe de forma sencilla con el sistema. Esto implica contar con una interfaz clara, navegación fluida y retroalimentación comprensible. Este enfoque pone en primer plano la experiencia del usuario, con el fin de optimizar tanto la eficacia como la satisfacción durante su uso.

Por su parte, Sommerville (2011) enfatiza que factores técnicos como la estabilidad y la capacidad de escalar son cruciales para asegurar un funcionamiento ininterrumpido, incluso ante un aumento en la demanda o ante posibles fallos. Esto destaca la importancia de contar con una infraestructura sólida que permita un crecimiento sostenido sin comprometer el desempeño del sistema.

Asimismo, Brooke (1996) introduce la System Usability Scale (SUS) como una herramienta eficaz para medir de manera ágil y confiable cómo perciben los usuarios la usabilidad del sistema. Esta metodología ofrece información clave para realizar mejoras basadas en la experiencia real de quienes interactúan con la plataforma.

La categoría “Características de una plataforma funcional” permite analizar diversos aspectos esenciales como la interactividad, seguridad, accesibilidad, escalabilidad, estabilidad y usabilidad. En el contexto del entretenimiento en Lima, una plataforma que cumpla con estas condiciones no solo facilita la colaboración entre artistas y organizadores, sino que también contribuye a la formalización y profesionalización del sector. En este sentido, la funcionalidad va más allá de lo técnico, posicionándose como un recurso estratégico para generar impacto económico y social. Así, una plataforma bien diseñada puede ser un motor para el desarrollo cultural y económico en contextos determinados.

3.2.2. Categoría 2: Validación para la contratación de artistas

Criterios de validación de artistas

La validación de artistas en plataformas digitales es un proceso esencial para garantizar la credibilidad del sistema y facilitar relaciones de confianza entre creadores y contratantes. A diferencia de otros sectores donde la trayectoria profesional puede verificarse fácilmente mediante títulos o certificaciones formales, en el ámbito artístico la validación requiere una combinación de elementos objetivos y subjetivos que permitan comprobar la autenticidad, calidad y experiencia del artista.

Según Velthuis y Curioni (2015), en el mercado del arte contemporáneo la reputación del artista se construye a través de múltiples factores como la participación en exposiciones, el reconocimiento por parte de otros artistas o instituciones, y la circulación de sus obras en medios especializados. Estos elementos pueden adaptarse al entorno digital mediante la inclusión de portafolios verificables, menciones en medios culturales, y testimonios de clientes anteriores.

En el entorno de plataformas digitales, varios estudios, como el de Belleflamme y Peitz (2021), señalan que los mecanismos de reputación como las calificaciones, los comentarios y los sistemas de verificación de identidad son claves para validar a proveedores de servicios creativos. Estos mecanismos permiten reducir el desequilibrio de información entre las partes, y fomentar la confianza en transacciones que de otro modo podrían parecer informales o inciertas. Así, validar no significa solo confirmar una identidad, sino también respaldar la trayectoria, la originalidad del trabajo y el nivel de profesionalismo del artista.

Asimismo, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2022) propone que las plataformas que agrupan a trabajadores creativos deben establecer criterios mínimos de acceso y validación, tales como la presentación de un portafolio, enlaces a redes sociales activas con trabajos

originales, y pruebas de experiencias previas. También recomienda incluir formularios de autoevaluación y verificación cruzada por parte de la comunidad artística, como parte de una estrategia colaborativa de validación.

En resumen, los criterios de validación de artistas deben ir más allá de una verificación documental básica. Es necesario diseñar un conjunto de parámetros que permita reconocer la trayectoria, el estilo, la calidad y la responsabilidad de los artistas que participan en la plataforma. Estos criterios fortalecen la confianza inicial, preparan el terreno para la transparencia en la contratación, y promueven la profesionalización del sector artístico en entornos digitales.

Transparencia en la confianza

A la hora de contratar artistas, ser transparentes es clave para que en ambas partes se genere confianza. Es importante que los datos brindados por estos, como su experiencia, trayectoria o portafolio, puedan ser verificados de forma sencilla y clara. De este modo no solo se permite que los contratantes tomen mejores decisiones, sino que también se reconozca el profesionalismo del sector artístico para así reducir los riesgos por falta de información o acuerdos informales.

La Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD, 2023), señala un punto determinante en los mercados digitales: la confianza de los usuarios se construye con transparencia. Según su informe, las plataformas deben garantizar que la información sobre los proveedores, como su identidad, condiciones de trabajo y mecanismos de resolución de conflictos, sea clara, accesible y honesta. Esto fomenta que se tomen decisiones mejor informadas, evitando así malentendidos.

En este caso, el hablar de una plataforma para contratar artistas, implica:

- Contar con perfiles verificados que muestren su experiencia real.
- Integrar un sistema de valoraciones auténticas.

- Que cuente con fácil acceso a información clave como la trayectoria, términos de colaboración, etc.

Adicional a esto, contar con políticas claras que protejan ambas partes es esencial ya que responden las posibles preguntas como: ¿qué pasa si un artista no cumple? o ¿qué pasa si el contratante no realiza el pago? Definir estos procesos anticipan conflictos y hace que el entorno digital sea más seguro y justo para todos.

Sin embargo, la Fundación Innovación Bankinter (2021) señala que para generar confianza en un entorno digital se requiere la transparencia, la seguridad y la responsabilidad en el uso de información, ya que es un factor fundamental que se establece en la vida cotidiana y se traslada al entorno digital donde interactuamos de forma constante con amistades, profesionales y empresas. Respecto a la contratación de artistas, se debe proporcionar información clara, accesible y transparente sobre los servicios que ofrecen y su trayectoria profesional para generar confianza entre ambas partes. Ahora bien, el documento hace énfasis en la necesidad de que las plataformas digitales ejerzan prácticas éticas y responsables.

Finalmente, Voutssás (2017), analiza la problemática de la extraordinaria producción y almacenamiento de la información mundial en forma de documentos digitales, así como los problemas que se derivan de la confianza o desconfianza. También menciona que la confianza en la información digital es consecuencia de un proceso de evaluación subjetiva del usuario sobre la confiabilidad de determinada información, esto significa que la transparencia de la información del artista será decisiva para los contratantes. El autor también pone énfasis en la relevancia de la transparencia en la gestión de la información digital que incluye por supuesto, la implementación de políticas de transparencia referidas a la forma en la que se recopila la información, la forma en la que se guarda y la forma en como se presenta, así como la definición de estándares y prácticas que garanticen la confianza y la accesibilidad de datos.

Como conclusión, podemos decir que la transparencia es un componente fundamental para la construcción de la confianza, especialmente al momento de contratar a un artista. Proporcionar información clara, verificable y accesible sobre los artistas permite a los contratantes tomar decisiones informadas, reduce la incertidumbre y promueve relaciones sólidas. El implementar prácticas transparentes en una plataforma de contratación de artistas es esencial para fortalecer la confianza y la profesionalización del sector.

Protección de datos personales

La protección de datos personales es un derecho fundamental que busca evitar el uso indebido o no autorizado de la información personal de cualquier persona o usuario. Estos datos pueden incluir nombre, dirección, número de identificación o ciudadanía, correo electrónico, información financiera, entre otros.

En Perú, de acuerdo a la Defensoría del Pueblo (2019) “diversas actividades cotidianas como descargar una aplicación web, participar en una red social, realizar compras vía web, entre otras, implica la entrega de datos porque resulta necesario darles un mínimo de protección”. Para ello, a nivel nacional la protección de estos están regidos por las siguientes normas: La propia Constitución Política del Perú y el Decreto Supremo N° 016-2024-JUS que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29733 o más conocida como Ley de Protección de Datos Personales.

Por otro lado, Camacho, J. comenta que cada empresa o entidad, antes de recopilar o usar datos personales, está obligada a obtener el consentimiento del titular, el cual debe cumplir con las siguientes condiciones.

- Ser libre, es decir, sin presiones ni engaños.
- Ser previo: Antes de la recopilación o tratamiento de los datos.

- Ser informado, de manera que la persona sepa claramente quién usará sus datos, con qué propósito y dónde se almacenarán.
- Expreso e inequívoco, sin dudas sobre su autorización.

Asimismo, de acuerdo a Revoredo. A (2014), los derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición) permiten a las personas tener control sobre el uso de su información personal. Para ello, las empresas están obligadas a implementar canales adecuados que faciliten la recaudación de estos. Por lo tanto, es fundamental cumplir con estas disposiciones ya que, al no hacerlo, se pueden generar desde sanciones económicas hasta generar un impacto negativo en la imagen de la empresa.

La protección de datos personales no solo es necesaria, sino que, en un entorno digital, esta toma un rol aún más crítico ya que las plataformas y distintos servicios online recopilan constantemente información de los usuarios para retroalimentarse y otros fines como, la personalización, estadísticas o estrategias de marketing. Al mismo tiempo, al implementar buenas prácticas de protección de datos, no solo se cumplirá con la ley impuesta por el estado, también se ofrecerá mayor valor y seguridad a los potenciales usuarios.

Tecnologías de seguridad

En el desarrollo de plataformas digitales, la implementación de tecnologías de seguridad constituye un elemento esencial para salvaguardar tanto la información como las operaciones que se efectúan en entornos virtuales. Este componente adquiere mayor importancia en contextos donde se manejan datos sensibles, como es el caso de la contratación directa de artistas, en la que se intercambian datos personales, condiciones laborales y detalles financieros. Una plataforma confiable debe no solo restringir el acceso a la información, sino también integrar sistemas de cifrado, controles de acceso, mecanismos de respaldo de

datos y el cumplimiento de normativas legales que protejan a los usuarios ante fraudes, accesos indebidos o pérdida de datos. Estas medidas permiten construir un entorno seguro que impulsa la formalización y profesionalización del ámbito artístico en Lima Metropolitana.

Andress (2014) sostiene que las tecnologías de seguridad en plataformas digitales deben abordar tanto amenazas externas como la aplicación de prácticas internas eficaces, orientadas a preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos. Esto implica adoptar protocolos de cifrado, mecanismos de autenticación y una gestión anticipada de posibles vulnerabilidades.

Por su parte, Stallings (2017) indica que una plataforma digital segura debe alinearse con estándares internacionales, como el uso de SSL/TLS en las comunicaciones, y establecer políticas sólidas de acceso para impedir que datos sensibles sean expuestos a usuarios no autorizados. También subraya la importancia de incluir herramientas de auditoría y trazabilidad que permitan identificar comportamientos anómalos.

Desde la perspectiva normativa, la Ley N.º 29733 de Protección de Datos Personales en el Perú exige que toda organización que recopile y gestione datos personales adopte medidas de seguridad tanto técnicas como organizativas. Esto implica que las plataformas digitales deben contar con políticas de privacidad claras, obtener el consentimiento informado de los usuarios y establecer procedimientos adecuados para el tratamiento de su información.

Incorporar tecnologías de seguridad desde las fases iniciales del diseño de una plataforma no debe verse como un añadido opcional, sino como un aspecto estructural clave. En el contexto de la contratación directa de artistas en Lima, asegurar un entorno digital protegido no solo mitiga riesgos tecnológicos, sino que también fomenta la confianza en el uso de herramientas digitales en un sector tradicionalmente informal. Asimismo, estas tecnologías permitirán que el sistema

cumpla con las leyes vigentes y tenga capacidad de escalar hacia otros contextos de manera sostenible y responsable.

Optimización de procesos

La optimización de procesos en plataformas digitales dedicadas a servicios creativos es fundamental para mejorar la eficiencia operativa y garantizar una experiencia satisfactoria tanto para creadores como para contratantes. La digitalización permite automatizar tareas administrativas y agilizar la gestión de proyectos, lo que reduce tiempos y errores. Según Peng et al. (2023), la incorporación de tecnologías digitales en los procesos productivos fomenta la toma de decisiones más acertadas y sostenibles, incrementando la eficiencia general. Este enfoque es aplicable también en plataformas creativas, donde la gestión eficiente de flujos de trabajo es clave para mantener la calidad y puntualidad en las entregas.

Asimismo, la OCDE (2023) subraya que, para balancear la eficiencia con la creatividad, las plataformas deben implementar procesos flexibles que respeten la autonomía del artista. La automatización no debe limitar la innovación, sino complementarla. El informe recomienda que los sistemas incorporen mecanismos de retroalimentación continua y adapten las funciones según las necesidades particulares de los usuarios, promoviendo un entorno que facilite la colaboración y el desarrollo profesional.

La experiencia del usuario también se optimiza mediante interfaces intuitivas y herramientas colaborativas que facilitan la comunicación entre artistas y contratantes. Esto reduce la posibilidad de malentendidos y mejora la transparencia en las transacciones, factores que son esenciales en trabajos creativos que requieren constante interacción. Como destacan Damanik y Widodo (2024), la alfabetización digital y la capacidad de usar plataformas colaborativas fortalecen el

desempeño profesional y creativo, haciendo que la gestión de proyectos sea más eficiente y satisfactoria para ambas partes.

Por otro lado, la optimización de procesos debe incluir una estrategia de mejora continua basada en análisis de datos y feedback constante. Peng et al. (2023) destacan que el uso de tecnologías digitales permite monitorear el desempeño y detectar rápidamente áreas de mejora, facilitando ajustes en tiempo real que aseguran la sostenibilidad y competitividad de la plataforma. Complementariamente, la OCDE (2023) insiste en la importancia de políticas y sistemas que promuevan la innovación constante para adaptarse a las demandas cambiantes del mercado creativo digital.

Finalmente, la integración de estas estrategias no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también fortalece la confianza y profesionalización dentro del sector creativo digital. La automatización inteligente, combinada con la flexibilidad y la comunicación efectiva, contribuye a una experiencia enriquecedora para usuarios y artistas, impulsando el desarrollo sostenible y la innovación en la economía creativa.

3.3. Definición de términos básicos

Accesibilidad digital: Hace referencia al uso de métodos y herramientas tecnológicas que permiten que los servicios y contenidos digitales sean comprensibles y utilizables por cualquier persona, incluyendo a quienes presentan discapacidades o barreras funcionales.

Artista: Individuo que se dedica a la creación, interpretación o ejecución de obras en ámbitos como la música, el teatro, la danza, el cine o la pintura, destacando por su sensibilidad estética y capacidad creativa.

Contratación directa: Se dice de un proceso en el que una persona o entidad contrata a otra sin intermediarios, es decir, sin necesidad de un concurso público, licitaciones o agentes terceros.

Diseño: Se dice de la actividad que consiste en planificar y estructurar elementos visuales, funcionales o conceptuales para resolver un problema o comunicar una idea de forma efectiva y estética.

Matching de servicios: Se dice del proceso mediante el cual se conectan de forma eficiente la oferta y la demanda de servicios, usando criterios como habilidades, ubicación o preferencias para lograr una coincidencia adecuada.

Plataforma digital: Es un entorno tecnológico que permite la interacción entre distintos grupos de usuarios, generalmente a través de internet. Esta facilita el intercambio de información, bienes, servicios o contenidos a través de medios digitales como aplicaciones o sitios web.

Precariedad laboral: Se dice de una condición de empleo caracterizada por la inestabilidad, bajos salarios, ausencia de derechos laborales y escasa protección social, afectando la calidad de vida del trabajador.

Seguridad informática: Se dice del conjunto de medidas técnicas y organizativas destinadas a proteger los sistemas digitales, redes y datos frente a accesos no autorizados, ataques, fallos o pérdidas.

Transparencia: Se dice del principio según el cual una organización o entidad proporciona información clara, veraz y oportuna sobre sus decisiones, acciones y resultados, promoviendo la rendición de cuentas.

Validación: Se dice del proceso mediante el cual se verifica que un producto, servicio o sistema cumple con los requisitos, normas o expectativas previamente establecidas, garantizando su fiabilidad y calidad.

CAPÍTULO IV: SUPUESTOS Y CATEGORÍAS

4.1. Formulación de supuestos

4.1.1. Supuestos generales

El diseño de una plataforma digital beneficia la validación para la contratación directa de artistas en el mercado limeño.

4.1.2. Supuestos específicos

1. El diseño de una plataforma digital beneficia la transparencia para la contratación directa de artistas en el mercado limeño.
2. El diseño de una plataforma digital beneficia la seguridad para la contratación directa de artistas en el mercado limeño.
3. El diseño de una plataforma digital beneficia la optimización de procesos para la contratación directa de artistas en el mercado limeño.

4.2. Operacionalización de supuestos

Categoría 1: Diseño de una plataforma digital

Se define conceptualmente el diseño de una plataforma digital como un proceso estructurado de planificación, creación y organización de elementos interactivos, funcionales y visuales que componen un entorno digital. Este diseño no solo se enfoca en la apariencia, sino también está orientado a optimizar el funcionamiento, la usabilidad, accesibilidad y la experiencia de usuario. Además,

este integra criterios técnicos, estéticos y centrados en el usuario para cumplir objetivos eficazmente.

Se define operacionalmente a través de 3 subcategorías:

SC1: Accesibilidad

SC2: Experiencia de usuario

SC3: Funcionalidad

Categoría 2: Validación para la contratación de artistas

Se define conceptualmente la validación para la contratación de artistas como el proceso de verificación y comprobación de requisitos y criterios necesarios para asegurar que un artista es apto para participar en una oferta de trabajo. Este proceso contempla la evaluación de aspectos como la trayectoria, habilidades, disponibilidad y autenticidad de la información proporcionada, esto con el fin de garantizar decisiones informadas y seguras dentro del proceso de contratación.

Se define operacionalmente a través de 3 subcategorías:

SC1: Transparencia

SC2: Seguridad

SC3: Optimización de procesos

Tabla 1

Matriz de Operacionalización de Categorías

MATRIZ DE OPERALIZACIÓN DE CATEGORÍAS						
CATEGORÍAS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	SUBCATEGORÍAS	MICROCATEGORÍAS	ITEMS	INST
CI: Diseño de una plataforma digital	Se define conceptualmente el diseño de una plataforma digital como un proceso estructurado de planificación, creación y organización de elementos interactivos, funcionales y visuales que componen un entorno digital. Este diseño no solo se enfoca en la apariencia, sino también está orientado a optimizar el funcionamiento, la usabilidad, accesibilidad y la experiencia de usuario. Además, este integra criterios técnicos, estéticos y centrados en el usuario para cumplir objetivos eficazmente.	El diseño es una actividad creativa y estratégica que busca brindar soluciones. Está conformada por tres dimensiones: accesibilidad, experiencia de usuario y funcionalidad.	Accesibilidad	¿Qué medios usas con más frecuencia para gestionar contrataciones?	1	ENTREVISTA ESTRUCTURADA
				¿Estarías dispuesto a ofrecer sus servicios a través de una plataforma online?	2	
			Experiencia de Usuario	¿Qué elementos consideras importante para que una plataforma sea interactiva y llame la atención?	3	
				Funcionalidad	¿Qué características o funcionalidades crees que son clave para garantizar la satisfacción del usuario en una plataforma como esta?	
			¿Qué tipo de información consideras esencial que esté claramente disponible en la plataforma?		5	

<p>CD: Validación para la contratación de artistas</p>	<p>Se define conceptualmente la validación para la contratación de artistas como el proceso de verificación y comprobación de requisitos y criterios necesarios para asegurar que un artista es apto para participar en una oferta de trabajo. Este proceso contempla la evaluación de aspectos como la trayectoria, habilidades, disponibilidad y autenticidad de la información proporcionada, esto con el fin de garantizar decisiones informadas y seguras dentro del proceso de contratación.</p>	<p>La validación se realiza con la finalidad de confirmar el correcto funcionamiento de los criterios establecidos y la solución adecuada para las necesidades del usuario. Está conformada por las siguientes dimensiones: transparencia, seguridad y optimización de procesos.</p>	<p>Transparencia</p>	<p>¿Qué tan importante es para ti la personalización de tu perfil profesional como artista en la plataforma?</p>	6
				<p>¿Qué información consideras que debe de incluirse en tu perfil profesional dentro de la plataforma?</p>	7
				<p>¿Cómo valoran su trabajo en términos de precio, calidad y profesionalismo?</p>	8
				<p>¿Qué consideraciones tienes en cuenta al establecer tus precios?</p>	9
				<p>¿Cómo esperas que la plataforma te ayude a gestionar y comunicar tus precios y tarifas a los clientes?</p>	10
			<p>Seguridad</p>	<p>¿Qué métodos de pago utilizas para la contratación de tus servicios? ¿Cómo gestionas los tiempos de pago?</p>	11
<p>Optimización de Procesos</p>	<p>¿Qué características del soporte al cliente consideras esenciales para tener una experiencia satisfactoria?</p>	12			

Nota: La tabla muestra el desglose de categorías para la construcción del instrumento de recolección de datos empleados en la investigación. Elaboración propia.

CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Diseño metodológico

Tipo: Aplicado

El tipo de investigación elegido para el presente estudio es de tipo aplicado, debido a que permite aprovechar los avances tecnológicos y conocimientos existentes para resolver problemas prácticos. El presente proyecto de investigación tiene como objetivo la optimización de búsqueda, desarrollo de herramientas seguras y la mejora de la experiencia de usuario. Según Lozada (2014), la investigación aplicada tiene como objetivo generar conocimiento que se pueda aplicar directamente a problemas sociales o del sector productivo. Este se apoya en los descubrimientos tecnológicos obtenidos a partir de la investigación básica para vincular la teoría y la práctica.

Enfoque: Cualitativo

El diseño elegido para el caso de estudio es de tipo cualitativo, debido a que permite explorar a profundidad las experiencias, percepciones y comportamientos de los actores clave involucrados como: artistas, contratistas y futuros usuarios de la plataforma digital. Según Hernández Sampieri et al. (2014), la investigación cualitativa "es flexible, utiliza recolección de datos no estandarizada y se basa en la interpretación subjetiva de los fenómenos sociales, más que en mediciones numéricas" (p. 366).

Diseño: Exploratorio

Con el diseño exploratorio elegido para el caso de estudio, se busca comprender cómo se realiza actualmente la conexión entre artistas con clientes, sus necesidades o las formas en la que los primeros gestionan su promoción y contratación. Se investigarán aspectos cómo: Los problemas que atraviesan actualmente en el proceso de contratación, además de la existencia de plataformas y qué plataformas existen, si las hay, que efectivas son. De acuerdo a Hernández Sampieri et al. (2014), el diseño exploratorio se realiza cuando se tienen muchas dudas de un tema y sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos: Investigan problemas poco estudiados, abordando el problema desde una perspectiva innovadora, ayudando a identificar conceptos promisorios y preparando el terreno para nuevos estudios.

Nivel: Estudio de Caso

El nivel de esta investigación será un estudio de caso, ya que es una metodología cualitativa que se utiliza para explorar y entender un fenómeno particular en un contexto específico. Se quiere conocer la aceptación de los usuarios de la plataforma (artistas, proveedores y clientes), el cual se centrará en una cantidad específica de cada uno de ellos para analizar y extraer información relevante para nuestra investigación. Al aplicar esta metodología en la investigación de la contratación de artistas, se pueden obtener insights valiosos que pueden informar la mejora de plataformas y prácticas en el sector.

Según Yin (1994), el estudio de casos es una de las estrategias preferidas cuando el investigador tiene poco control sobre los eventos, y cuando el foco está en un fenómeno contemporáneo dentro de un contexto de la vida real. Asimismo, permite realizar preguntas del tipo “cómo” y “por qué”. Este tipo de preguntas son ideales para conducir un estudio exploratorio y desarrollar hipótesis pertinentes y proposiciones para ulteriores indagaciones.

5.2. Escenario y participantes

Población

Para la presente investigación se utilizó como población de estudio a 10 artistas independientes en el mercado limeño, estos a su vez deben de realizar 3 eventos por mes y tener una trayectoria de 2 años. Se considera para ello los siguientes criterios de evaluación:

- Artistas: Músicos, actores, bailarines, y otros profesionales del entretenimiento en Perú. Pueden segmentar por género, experiencia, y tipo de arte.
- Organizadores de eventos: Personas o empresas que planifican eventos, desde bodas hasta conciertos y conferencias.
- Clientes potenciales: Personas naturales o miembros de alguna empresa u organización que buscan contratar artistas para distintos eventos en el rubro del entretenimiento.
- Expertos del sector: Profesionales con experiencia en la industria del entretenimiento, como agentes o productores.

El tamaño de la muestra para un estudio cualitativo no tiene una fórmula fija, pero por lo general se sugiere de entre 10 a 30 participantes. Todo esto para obtener información valiosa y detallada. La distribución se puede dar de la siguiente manera:

- Artistas: 10-15 artistas.
- Organizadores de eventos: 5-10 organizadores.
- Clientes potenciales: 5-10 clientes.

Muestra

El diseño muestral de la presente investigación se basa en la selección de 10 artistas independientes, entre los que se incluyen cantantes, músicos e ilustradores. La muestra fue elegida a criterio del investigador, con el fin de obtener un panorama completo de los problemas que afectan a este grupo en particular, como por ejemplo, las dificultades que presentan al momento de gestionar contratos y la comunicación efectiva para con sus clientes. Los artistas fueron seleccionados en función de su experiencia en eventos independientes, lo que nos garantiza que puedan proporcionarnos información valiosa y detallada sobre los desafíos que enfrentan en el sector. Con su ayuda consideramos que podremos contribuir al diseño de una plataforma que responda a sus necesidades específicas.

5.3. Técnica e instrumentos de recolección de datos

En base al enfoque cualitativo, la técnica seleccionada para la recolección de datos fue la entrevista, donde se aplicó una guía de 12 preguntas estructuradas. Estas preguntas fueron diseñadas para medir el nivel de diseño y validación, permitiendo así obtener una información más profunda y enriquecedora para conocer las perspectivas, necesidades y procesos de contratación de los artistas.

Al aplicar esta técnica y herramienta nos garantiza una recolección de información más precisa y contextualizada ya que nos centramos en las experiencias concretas de los artistas para aumentar la efectividad del proyecto.

Validez externa

La validez externa del estudio se da a través del juicio de expertos, donde un experto en el área de estudio dará su opinión sobre las preguntas planteadas en el formulario.

La experta Roxana Albarracin Aparicio cuenta con 8 años de experiencia como docente de investigación. Ella evaluará y verificará que cada una de las preguntas diseñadas para las entrevistas estén alineadas con los objetivos de investigación y nos permita ahondar en las necesidades de los artistas. Esta validez por parte del experto nos garantizará que se capturen todos los aspectos relevantes para obtener buenos resultados en la recolección de datos para la presente investigación.

5.4. Técnica de procesamiento y análisis de datos

Las entrevistas se realizaron a través de la plataforma Zoom, en donde estas fueron grabadas para tener una constancia de participación. Se utilizaron los servicios de Google Cloud: Google Drive para tener un repositorio de las grabaciones y Google Docs para realizar la transcripción de estas una vez finalizadas. Para el análisis cualitativo de datos y como técnica de procesamiento de estos datos, se utilizó la plataforma ATLAS.ti. Este software permitió asignar etiquetas a fragmentos de texto o datos que representan conceptos, temas o categorías relevantes para la investigación, permitiendo así explorar los patrones que emergieron en las entrevistas.

5.4.1. Análisis Descriptivo

Entrevistado 01: Cantante, compositor, performer.

Tabla 2

Lista de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 01

Palabra	Total	Porcentaje
plataforma	25	7%
artista	17	5%
precio	12	4%
productoras	12	4%
tema	10	3%
perfil	8	2%
términos	8	2%
muro	7	2%
productor	7	2%
condiciones	6	2%
contacto	6	2%
entradas	6	2%
evento	5	1%
instagram	5	1%
rápido	4	1%

Gráfico 1

Estadística de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 01

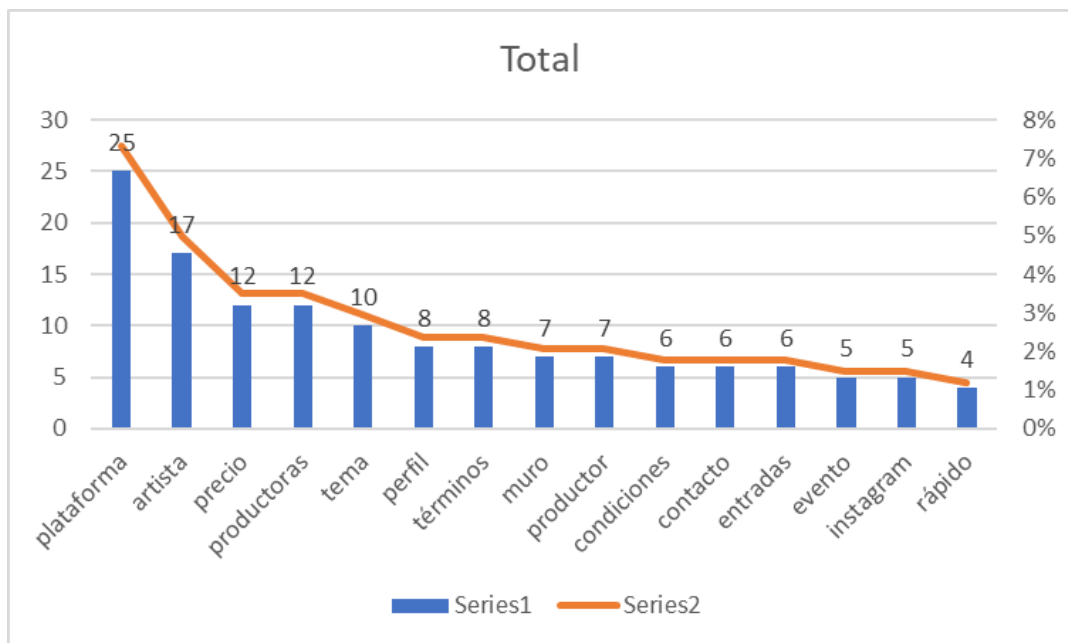


Gráfico 2

Nube de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 01



Análisis de resultados:

En relación a los resultados obtenidos mediante la presente tabla y figuras podemos decir que las palabras con el mayor número de repeticiones por el entrevistado 01 es “plataforma” y “artista”. En este sentido podemos afirmar la importancia de la existencia de una plataforma digital orientada netamente a los artistas que les de mayor visibilidad y formalidad en su trabajo.

Por otro lado, la relación entre las palabras “precio”, “entradas”, “evento” pueden estar orientadas a la cantidad de ganancia que se obtiene por cada una de las ventas o cantidad de asistentes que atraigan a un evento. Ligado a esta información podemos decir que las “productoras” y “productor” son un sector de interés para la contratación de sus servicios.

Además, “términos”, “condiciones” hace referencia a la importancia de establecer puntos claros y transparentes a la hora de realizar una cotización con clientes. Con esto se asegura una mayor confianza al momento de gestionar la comunicación a través de la plataforma.

Por último, podemos interpretar que las siguientes palabras: “tema”, “perfil”, “muro”, “contacto”, “Instagram” “rápido”, son puntos de interés clave del artista entrevistado para que aparezca u oriente el funcionamiento de la plataforma.

Entrevistado 02: Cantante, compositor.

Tabla 3

Lista de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 02

Palabra	Total	Porcentaje
plataforma	36	8%
artista	20	4%
importante	12	3%
tema	12	3%
nivel	9	2%
eventos	8	2%
música	8	2%
perfil	8	2%
soporte	8	2%
información	7	2%
personas	7	2%
oyentes	6	1%
experiencia	5	1%
hora	5	1%
movilidad	5	1%

Análisis de resultados:

En base a los resultados, podemos decir que las palabras más mencionadas por el segundo entrevistado son “plataforma”, “artista” e “importante”. Con esto podemos interpretar que la creación de una plataforma digital sería de gran ayuda para que los artistas independientes puedan alcanzar una mayor exposición y se valore su trabajo profesionalmente, no como simple arte.

Por otro lado, las palabras “nivel”, “oyentes” y “eventos” pueden significar que sin importar los años de trayectoria que tenga el artista, sea grande o pequeño en cantidad de alcance, se den las mismas oportunidades para que sean parte del catálogo de artistas que ofrecerá la plataforma.

Continuando, las palabras “tema”, “música” y “perfil” nos sugiere que la sección perfil del artista es relevante para el diseño de la interfaz de la plataforma, además de que esta se pueda personalizar mostrando el género de música de tocan, la trayectoria de su carrera, los temas de interés de cada artista y a su vez etiquetas que permitan aumentar el alcance de su perfil al presentar similitudes en géneros y preferencias con otros artistas, esto podría mostrarse como sugeridos en la home de la plataforma.

En relación a esto, con las palabras “soporte”, “información”, “personas” y “experiencia” podemos interpretar que para una correcta y satisfactoria experiencia de usuario es necesario que todo tipo de información esté clara y detallada en la plataforma, sin letras chiquitas. Además de contar con una respuesta rápida y orgánica ante cualquier problema que presente el usuario al contratar los servicios de los artistas.

Finalmente, “hora” y “movilidad” podrían ser indicadores a considerar para el establecimiento de precios, cotización, políticas y contratos.

Entrevistado 03: VJ, Dj y comunicador audiovisual

Tabla 4

Lista de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 03

Palabra	Total	Porcentaje
Trabajo	22	2.8%
Plataforma	19	2.45%
Eventos	15	1.93%
Instagram	12	1.55%
Visuales	11	1.42%
Contrato	10	1.29%
Precio	10	1.29%
Portafolio	8	1.03%
Whatsapp	8	1.03%
Behance	5	0.64%
Facilitar	5	0.64%
Fechas	5	0.64%
Tiempo	5	0.64%
Recomendaciones	4	0.52%
Cotizar	4	0.52%

Gráfico 5

Estadística de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 03

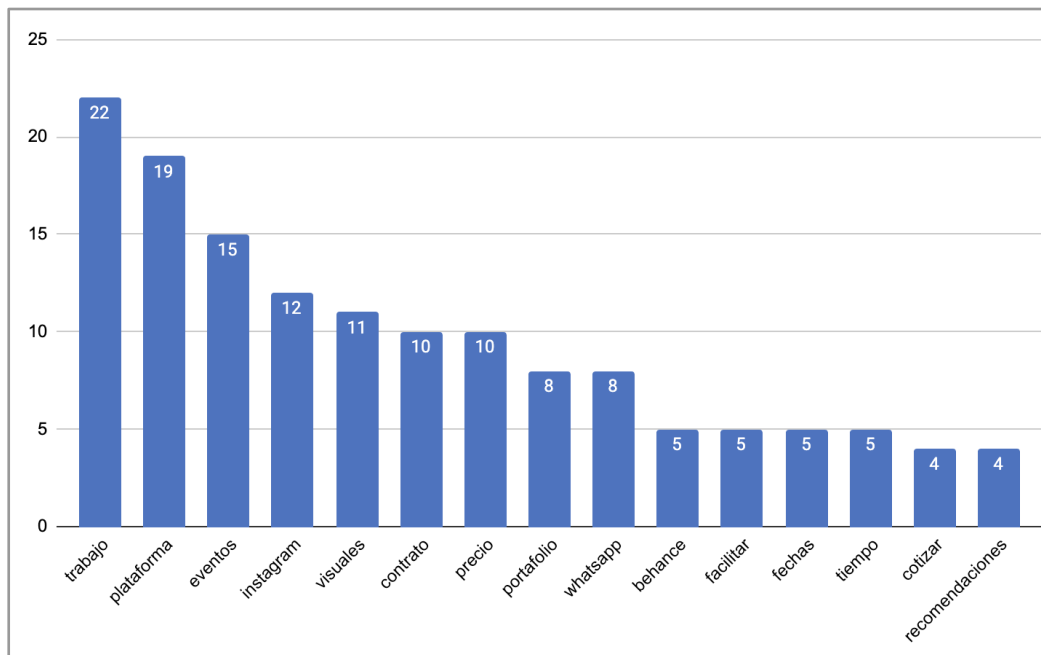
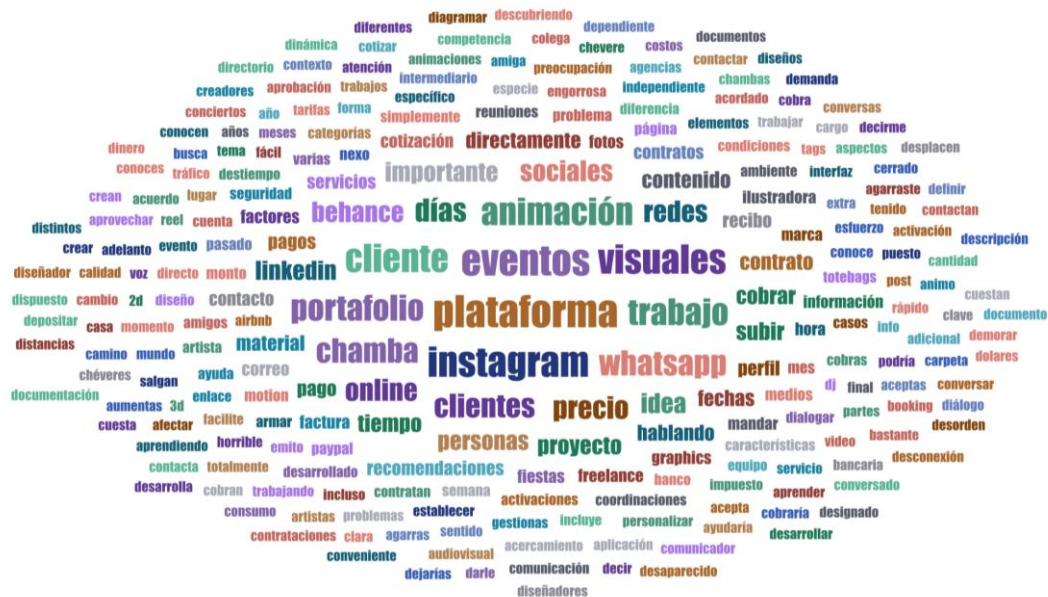


Gráfico 6

Nube de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 03



Análisis de resultados:

En base a los resultados, las palabras más mencionadas por el tercer entrevistado fueron: Visuales, Animación, Plataforma, Instagram, Portafolio, Behance y Recomendaciones.

A partir de ello podemos interpretar que Instagram es la plataforma central para mostrar su trabajo, permitiendo una fácil visibilidad y acceso para clientes potenciales, aún así, la mayoría de sus clientes llegan por recomendaciones de colegas. Al ser una herramienta conocida y de fácil acceso, se convierte en la primera opción de los clientes para buscar su contacto, ver su portafolio o contactar al artista sin una referencia previa. Al mencionar Behance, se entiende la valoración hacia una plataforma que facilite la organización del portafolio y que permita el contacto rápido con clientes, expandiendo sus servicios de manera eficiente. Todo esto resalta cómo las redes o la presencia online amplía el alcance más allá del círculo conocido.

Por otro lado, las palabras “eventos”, “contrato”, “precio”, “fechas”, “tiempo” y “cotización” sugieren que los eventos son una fuente importante de trabajo para el usuario y que requieren preparación anticipada y claridad en los detalles del proyecto. Asimismo, la falta de un precio fijo hace que el usuario dependa de la negociación en cada trabajo, lo que a veces puede ser desgastante y llevar a confusiones, al igual que con el cumplimiento de fechas. Debido a esto, una plataforma que facilite la gestión de tiempos, fechas, y cotizaciones, además de permitir la creación de contratos formales, le proporcionaría al usuario herramientas efectivas para optimizar su proceso de trabajo y asegurar mejores condiciones en sus proyectos.

Entrevistado 04: VJ,Dj y diseñador gráfico

Tabla 5

Lista de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 04

Palabra	Total	Porcentaje
VJ/DJ	19	7.5%
Plataforma	14	5.5%
Instagram	7	2.8%
Horas	4	1.6%
Tiempo	4	1.6%
Contactarme	3	1.2%
Rápido	3	1.2%
Redes	3	1.2%
Behance	2	0.8%
Compartir	2	0.8%
Directamente	2	0.8%
Específico	2	0.8%
Eventos	4	1.6%
Fácil	2	0.8%
Whatsapp	2	0.8%

Gráfico 7

Estadística de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 04

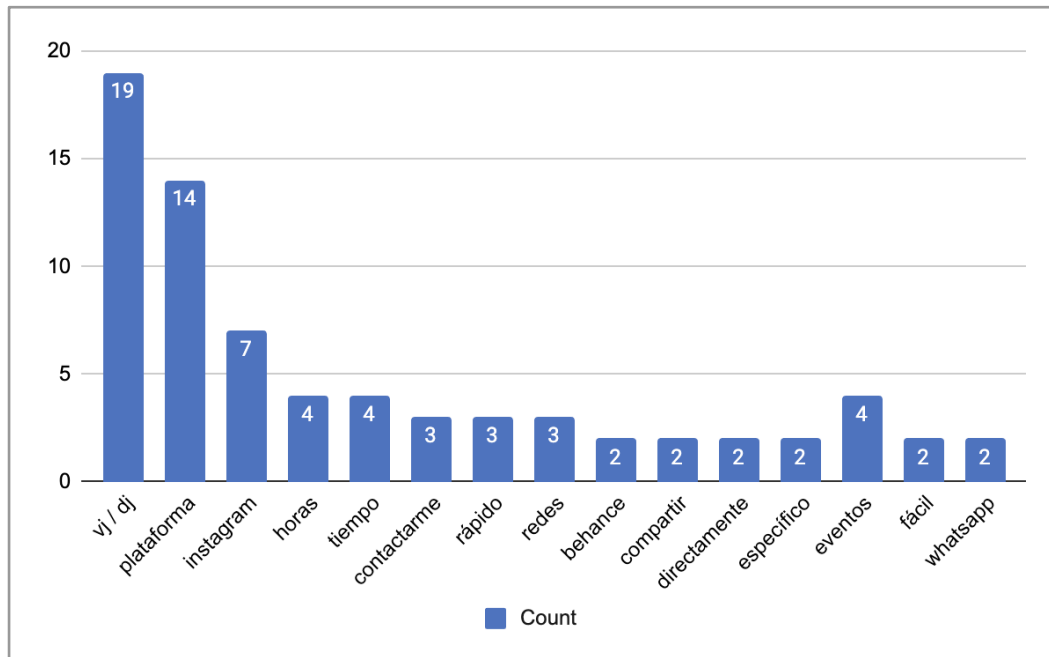


Gráfico 8

Nube de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 04



Análisis de resultados:

En base a los resultados, las palabras más mencionadas por el tercer entrevistado fueron: “vj/dj”, “plataforma”, “instagram”, “horas”, “tiempo”, “contactarme”, “rápido”, “redes”, “behance”, “compartir”, “directamente”, “especifico”, “eventos”, “fácil” y “whatsapp”.

A partir de ello podemos interpretar que prefiere Instagram para captar clientes y difundir su trabajo por la inmediatez y facilidad de compartir contenido que esta red presenta. Sin embargo, considera que una plataforma enfocada en eventos y contratación sería beneficiosa si es específica para trabajos del rubro. Por otro lado, Whatsapp le permite responder con rapidez y sin intermediarios a clientes, inclinándose por una atención a la cliente personalizada en plataformas virtuales de servicios.

En cuanto a la gestión de trabajo y tiempo, se toma en cuenta la preparación previa, la movilidad y la ubicación del evento para incluirlo en el presupuesto, así como las solicitudes específicas de los clientes que pueden requerir un trabajo adicional a lo pactado inicialmente.

Entrevistado 05: Cantante de grupo musical

Tabla 6

Lista de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 05

Palabra	Total	Porcentaje
clientes	12	8%
personalizable	10	6%
plataforma	9	6%
evento	8	5%
precios	5	3%
cliente	4	3%
horarios	4	3%
perfil	4	3%
actualmente	3	2%
comunicación	3	2%
detalles	3	2%
disponibilidad	3	2%
experiencia	3	2%
gestionas	3	2%
mercado	3	2%

Análisis de resultados:

Los resultados de la entrevista nos indica que la entrevistada da mucha importancia a la relación cercana y personalizada con sus clientes. No se limita a cumplir con los proyectos, sino que busca convertir cada interacción en una experiencia significativa, tanto para su público como para su desarrollo profesional.

La mención de una plataforma personalizable nos muestra su interés en herramientas específicas que se adapten a las necesidades de su sector. Esto le permitiría no solo gestionar su trabajo de manera más eficiente, sino también posicionarse en un mercado competitivo, mostrando su portafolio de forma única y profesional.

Por otro lado, considera esencial la claridad en la gestión de precios y la organización de los eventos, teniendo en cuenta factores como la preparación previa, la logística y las solicitudes específicas que puedan surgir durante el proceso.

Por último, podemos indicar que lo que más valora es contar con herramientas que simplifiquen la comunicación con sus clientes y optimicen su labor diaria, permitiéndole de esta manera concentrarse en ofrecer un servicio de calidad y auténtico, donde cada detalle esté cuidado para cumplir con las expectativas de quienes confían en su trabajo.

Entrevistado 06: Miembro de agrupación folklórica.

Tabla 7

Lista de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 06

Palabra	Total	Porcentaje
plataforma	9	4%
clientes	7	4%
personas	6	4%
calidad	5	3%
cliente	5	3%
información	5	2%
precios	5	2%
gestionar	4	2%
pago	4	2%
artistas	3	2%
contratos	3	2%
ofrecemos	3	1%
redes	3	1%
sociales	3	1%
reserva	2	1%

Análisis de resultados:

La entrevista refleja claramente lo que es más importante para la entrevistada en su trabajo: mantener un contacto cercano con sus clientes, ofrecer un servicio de calidad y contar con herramientas que le faciliten el día a día. La mención de una plataforma destaca la necesidad de tener un espacio digital donde pueda gestionar su comunicación y sus servicios de forma más organizada y eficiente.

También podemos indicar que valora la relación con las personas, ya que busca siempre conectar de manera auténtica con quienes confían en ella. Además, la cantidad de repeticiones de la palabra “calidad” puede referirse a la necesidad y compromiso de contar con una excelente experiencia de usuario para satisfacer al cliente en el proceso de contratación.

Con estos resultados podemos inferir, que necesita una solución práctica que le permita manejar tanto la organización como la atención a los detalles de su trabajo, sin perder de vista lo más importante: ofrecer un servicio impecable y crear una conexión genuina con cada persona que acude a ella.

Entrevistado 07: Fotógrafo y Filmmaker.

Tabla 8

Lista de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 07

Palabra	Total	Porcentaje
plataforma	12	9%
precios	11	9%
pago	8	6%
servicios	7	5%
gestionar	6	5%
principalmente	5	4%
facebook	4	3%
ofrecer	4	3%
promociones	4	3%
funcionalidades	4	3%
eventos	2	2%
frecuencia	2	2%
marketplace	2	2%
prospectos	2	2%
publicidad	2	2%

Análisis de resultados:

Los resultados de la entrevista ponen en manifiesto sus principales prioridades y desafíos en el trabajo diario. Palabras como “plataforma”, “precios”, “pago”, “servicios” y “gestionar” dejan en claro la necesidad de contar con una herramienta digital que le ayude a organizar y simplificar su flujo de trabajo de manera efectiva.

El manejo de precios y pagos se muestra como un aspecto clave, destacando la importancia de contar con herramientas que le permitan establecer tarifas claras y procesar transacciones de manera rápida y sin complicaciones. Asimismo, términos como “servicios”, “gestionar” y “promociones” reflejan el esfuerzo por mantener un control eficiente de sus actividades mientras busca atraer más clientes.

Por otro lado, la mención de Facebook señala que las redes sociales siguen siendo esenciales para promocionar su trabajo y llegar a más personas. Sin embargo, el esfuerzo que implica manejar estas interacciones de forma manual puede resultar agotador, lo que refuerza la necesidad de una solución que automatice y optimice estas tareas.

Podemos concluir que lo que necesita el entrevistado es una plataforma que le permita gestionar sus servicios de forma integral, facilitando la organización, la promoción y la relación con los clientes, y al mismo tiempo aliviando la carga que supone manejar tantas tareas de forma independiente.

Entrevistado 08: Cantante

Tabla 9

Lista de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 08

Palabra	Total	Porcentaje
importante	7	3.26%
plataforma	7	3.26%
trabajo	5	2.33%
usuario	5	2.33%
vídeos	5	2.33%
características	4	1.86%
experiencia	4	1.86%
información	4	1.86%
valorado	4	1.86%
artista	4	1.86%
web	4	1.86%
perfecto	3	1.4%
personas	3	1.4%
tiempos	3	1.4%
página	3	1.4%

Gráfico 15

Estadística de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 08

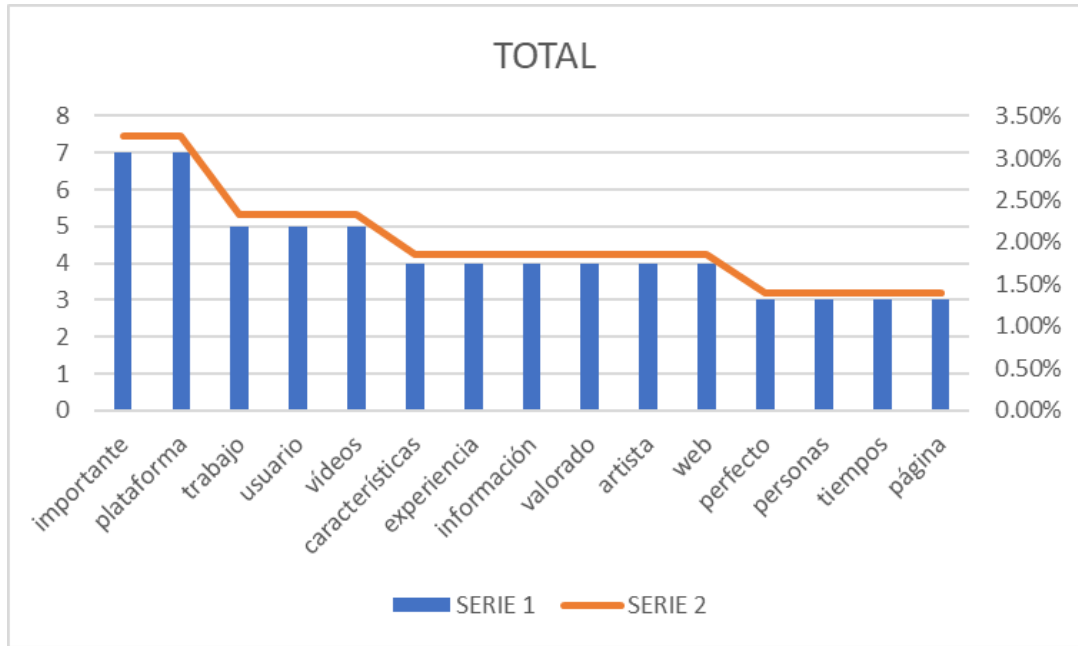


Gráfico 16

Nube de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 08



Análisis de resultados:

En base a los resultados el análisis indica las palabras clave, como que la plataforma debe centrarse en conectar a artistas con clientes, especialmente en el ámbito creativo, como se refleja en la mención de "plataforma" y "artista", refiere que los clientes buscarán una experiencia de usuario fluida e intuitiva, y destaca la mención de la "experiencia", lo que sugiere que la plataforma debe ser fácil de usar y facilitar la navegación, también se menciona la claridad en la información sobre los servicios, características y precios, resalta la necesidad de una comunicación clara y organizada. "Los usuarios también desean transparencia en los precios y los términos de pago", lo que se refleja en las menciones de "pago" y "precios". Además, el profesionalismo en los servicios ofrecidos es esencial, también se menciona la importancia de ofrecer artistas verificados y servicios de calidad. La plataforma debe ser principalmente digital, con un diseño web accesible y optimizado para diversos dispositivos, como lo menciona el término "web". Finalmente, los usuarios buscan un proceso de contratación y pago rápido y seguro, como indican las menciones de "contratación" y "traspaso".

Entrevistado 09: Violinista

Tabla 10

Lista de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 09

Palabra	Total	Porcentaje
plataforma	17	4.43%
información	9	2.34%
experiencia	7	1.82%
servicio	7	1.82%
cliente	7	1.82%
eventos	7	1.82%
precios	7	1.82%
evento	7	1.82%
clientes	5	1.30%
músico	5	1.30%
profesional	4	1.04%
servicios	4	1.04%
perfil	4	1.04%
características	3	0.78%
claramente	3	0.78%

Análisis de resultados:

El análisis que en el texto destaca varios elementos importantes para los músicos al gestionar su trabajo en línea. La plataforma en línea será fundamental para mostrar la experiencia y especialización de los músicos, permitiendo personalizar su perfil profesional según su experiencia y tipo de eventos. La transparencia en precios es crucial, con tarifas claras y adaptadas a las características del evento, como la movilidad y la preparación. Además, se valora la flexibilidad en los métodos de pago, como transferencias bancarias y efectivo, junto con un sistema que permita gestionar pagos adelantados. El soporte al cliente es esencial, ya que los clientes pueden tener dudas, especialmente en eventos como bodas.

Entrevistado 10: Guitarrista de banda

Tabla 11

Lista de Palabras más Mencionadas - Entrevistado 10

Palabra	Total	Porcentaje
plataforma	9	2.79%
artista	8	2.48%
experiencia	6	1.86%
información	5	1.55%
pago	5	1.55%
importante	4	1.24%
precios	4	1.24%
precio	4	1.24%
profesionalismo	3	0.93%
servicios	3	0.93%
artistas	3	0.93%
web	3	0.93%
características	2	0.62%
transferencia	2	0.62%
contratación	2	0.62%

Análisis de resultados:

El análisis revela que la plataforma debe estar diseñada para ofrecer servicios tanto a clientes como a profesionales, con un enfoque particular en la organización de eventos y la interacción en un entorno profesional. Las palabras "plataforma", "información" y "características" destacan la importancia de la claridad en la comunicación sobre los servicios, cómo funciona la plataforma y los beneficios que ofrece a los usuarios. La mención de "precios" subraya la necesidad de que el modelo de precios sea transparente y comprensible, para evitar frustraciones. El término "experiencia" indica que los usuarios valoran una experiencia optimizada y atractiva. Las menciones de "cliente" y "clientes" sugieren que la plataforma también debe centrarse en las necesidades del cliente, asegurando que estén bien atendidos. Las palabras "profesional" y "servicio" destacan la importancia de ofrecer servicios de alta calidad por parte de proveedores confiables. Además, "perfil" y "características" indican que los profesionales deben poder personalizar sus perfiles para atraer clientes.

5.4.2. Análisis ligados a los supuestos

Tabla 12

Análisis Ligados a los Supuestos

	Entrevistado 01	Entrevistado 02	Entrevistado 03	Entrevistado 04	Entrevistado 05	Entrevistado 06	Entrevistado 07	Entrevistado 08	Entrevistado 09	Entrevistado 10	Análisis
Pregunta 1	Usualmente utiliza una comunicación directa por instagram para contactarse con las productoras.	Utiliza redes sociales como primera instancia, luego esta es derivada a su manager o dependiendo del caso lo maneja directamente.	Usa principalmente instagram como medio de contacto y comunicación, luego dependiendo del cliente se deriva a whatsapp.	Usa instagram como medio principal de comunicación ya que es el primer punto de contacto con clientes (sobre todo cuando son por recomendaciones de amigos)	El entrevistado confía en redes sociales y el boca a boca para atraer clientes, mostrando la necesidad de una plataforma centralizada.	Utiliza Facebook y Youtube para promocionar su agrupación, destacando la relevancia de estas herramientas para captar clientes.	Promociona en Facebook e Instagram y cierra contratos en WhatsApp, usando Facebook Ads para atraer prospectos de manera estratégica.	La cantante realiza sus contratos a través de redes sociales y por medio de personas que ya la han contratado y la recomiendan. Es decir, se basa principalmente en el boca a boca y la recomendación de clientes	La artista usualmente gestiona sus contrataciones a través de Marketplace, volantes en la calle, tarjetas en eventos y campañas de redes sociales con un especialista en marketing.	El artista gestiona sus contrataciones principalmente a través de publicidad, redes sociales como Facebook, Instagram y TikTok, y con la ayuda de un manager. También recibe referencias de eventos previos y contactos directos.	La mayoría de los entrevistados hacen uso de las redes sociales como su principal canal de contacto, ya sea para conseguir contratos o aumentar recomendaciones. Aún así, algunos de ellos prefieren usar métodos tradicionales como el boca a boca o impresión de flyers.

<p>Pregunta 2</p>	<p>Mostró gran interés en la propuesta ya que no existe algo similar en el mercado.</p>	<p>Sí estaría dispuesta a ofrecer sus servicios a través de la plataforma. Considera que mientras más opciones tenga para ofrecer sus servicios mejor.</p>	<p>Muestra cierta disposición pero hace hincapié en el tipo de plataforma y qué contenido debería subir a esta para usarla.</p>	<p>Mostró interés al ser una plataforma dedicada a un rubro en específico que además está alineada a su profesión e intereses.</p>	<p>Mostró interés en la propuesta al no existir algo similar en el mercado y estaría dispuesta a usarla, siempre que esté alineada con su profesión e intereses, valorando tener más opciones para ofrecer sus servicios.</p>	<p>Consideró la idea atractiva, viendo en la plataforma una oportunidad para conectar con un público específico y compartir su trabajo. Resaltó la importancia de que refleje su estilo y le ayude a destacar dentro de su campo.</p>	<p>Mostró interés en la propuesta, destacando que una plataforma dedicada a artistas sería una herramienta útil para promocionar su trabajo y ofrecer sus servicios a un público más amplio, valorando especialmente la posibilidad de mostrar su portafolio de manera profesional.</p>	<p>Indica que estaría dispuesta a ofrecer sus servicios a través de una plataforma online.</p>	<p>La entrevista indica que está dispuesta a ofrecer sus servicios a través de una plataforma online, ya que no existe una opción específica para músicos donde puedan mostrar su trabajo de manera clara y profesional.</p>	<p>El entrevistado indica que estaría dispuesto a ofrecer sus servicios a través de una plataforma online, considerando que es una opción viable para expandir su alcance y gestionar contrataciones de manera eficiente.</p>	<p>Los entrevistados consideran interesante la creación de una plataforma que sea específicamente para artistas y estarían dispuestos a ofrecer y promocionar sus servicios por ese medio, ya que consideran que a través de esta pueden conectar con un público más amplio.</p>
-----------------------	---	--	---	--	---	---	---	--	--	---	--

<p>Pregunta 3</p>	<p>Considera importante que la plataforma sea intuitiva, sencilla de navegar, que tenga un formato similar a una red social y ofrezca la opción de mensaje directo.</p>	<p>Los elementos para que sea interactiva y llame la atención es que la plataforma sea responsive, rápida, tenga buena imagen, que permita subir gran capacidad de contenido audiovisual, que permita una interacción entre varios artistas, buena comunicación y organización.</p>	<p>Menciona la seguridad como el aspecto más importante, seguido por la facilidad de poder usar la plataforma tanto como para él y un cliente potencial. El orden también es importante o la búsqueda por categorías.</p>	<p>Menciona instagram como referencia y valora tener la posibilidad de que la plataforma pueda adaptarse a su contenido.</p>	<p>El entrevistado no conoce plataformas especializadas para servicios artísticos, lo que muestra un nicho de mercado sin explotar.</p>	<p>No ha utilizado más allá de las redes sociales, sugiriendo la necesidad de una herramienta integral de gestión de clientes.</p>	<p>Utiliza redes sociales, pero considera clave una plataforma que gestione clientes, muestre experiencia, trabajos previos y facilite contacto directo con opciones como presentaciones en vivo.</p>	<p>Considera que los videos, Las ofertas y promociones también juegan un papel importante, incluir información sobre la experiencia y los trabajos previos del artista,</p>	<p>Refiere que es importante que la plataforma muestre la experiencia del artista, incluye material de trabajos previos y permite ver la cercanía geográfica del músico, lo que facilita la toma de decisiones.</p>	<p>Considera importante que la plataforma incluya información completa sobre los artistas, como videos, experiencia y nivel de profesionalismo, además de permitir un contacto directo y la posibilidad de ver presentaciones en vivo.</p>	<p>Los artistas entrevistados valoran y consideran importante que la plataforma sea intuitiva, segura y que tenga un diseño de interfaz similar a una red social. A su vez debe de contar con una fácil navegación y destacan el contenido audiovisual y responsive.</p>
--------------------------	---	---	---	--	---	--	---	---	---	--	--

<p>Pregunta 4</p>	<p>El entrevistado considera que la plataforma debería de ser gratuita o de bajo costo, transparente con la información y que la información y disponibilidad del artista esté claro para garantizar la satisfacción del cliente.</p>	<p>Considera clave que la plataforma tenga la capacidad de realmente llegar a muchas personas para estar a la par con la oferta y la demanda. Además un buen trabajo de PR y sponsors para lograr una amplio catálogo de contactos. Por último, que los beneficios a los que puedas acceder por participar del evento estén claros y fundamental que haya un buen marketing.</p>	<p>Menciona que la interfaz tendría que ser lo más clara posible, como para que no se escondan cosas, tanto en información del artista como los métodos de pago.</p>	<p>Hace énfasis en que la plataforma debe ser amigable, tanto como para él al subir su información y para el cliente para poder ser encontrado. Valora la simplicidad y que la información sea clara y concisa.</p>	<p>Valora una plataforma que facilite la gestión de contactos y organización, sugiriendo que una solución tecnológica tendría buena aceptación.</p>	<p>Considera clave que la plataforma permita detallar información y llegar a nuevos públicos de forma organizada.</p>	<p>Busca que la plataforma sea intuitiva y flexible, similar a la facilidad de uso de Marketplace.</p>	<p>Cree que la responsabilidad y puntualidad del artista demuestra su talento, y experiencia en los trabajos previos.</p>	<p>Cree que la plataforma debe mostrar la experiencia del músico, incluir material de trabajos previos, y ofrecer información clara sobre precios y cercanía geográfica, todo con una navegación fácil y accesible.</p>	<p>Cree que para garantizar la satisfacción del usuario, la plataforma debe ofrecer contacto directo con los artistas, asegurar un entorno seguro para el manejo de datos y ser transparente en todos los procesos.</p>	<p>Los entrevistados, consideran más importantes los siguientes aspectos: Transparencia en la plataforma, simplicidad y facilidad de uso, capacidad de aumentar el alcance o visibilidad y flexibilidad. Valoran una plataforma simple y clara donde puedan mostrar su experiencia, portafolio, precios y contacto directo.</p>
--------------------------	---	--	--	---	---	---	--	---	---	---	---

<p>Pregunta 5</p>	<p>Considera esencial que la información de: experiencia del artista, el tipo de presentaciones en el que está interesado, el precio y la localidad esté claramente disponible en la plataforma.</p>	<p>Es esencial que esté claro todo lo que es términos y condiciones. La transparencia y seguridad con respecto a la información de la plataforma y que no haya letra chiquita.</p>	<p>Considera importante: El nombre, una descripción, enlace a redes sociales, lista de servicios que ofrece y un enlace que permita que lo contacten por mensaje directamente.</p>	<p>Menciona como ítems clave: El nombre, enlaces a otras redes o plataformas, servicios que ofrece y la opción de mensaje directo</p>	<p>Prioriza herramientas que mejoren la comunicación, amplíen el alcance y organicen la agenda, combinando marketing y gestión.</p>	<p>Busca una plataforma accesible que gestione información y expanda su alcance hacia un público específico.</p>	<p>Considera crucial que la plataforma muestre su portafolio en alta calidad, permita promociones visuales y acepte archivos sin compresión</p>	<p>Cree que una plataforma para artistas debe incluir videos del talento del artista, así como detalles sobre su experiencia profesional y trabajos previos para generar confianza y atraer a los usuarios.</p>	<p>Indica que es esencial que la plataforma muestre la experiencia del músico, el tipo de eventos que cubre, los precios y la disponibilidad, para que los clientes puedan tomar decisiones informadas.</p>	<p>Considera esencial que la plataforma incluya información detallada sobre la experiencia de los artistas, sus eventos previos y reseñas, así como datos sobre su trayectoria y profesionalismo</p>	<p>Los entrevistados coinciden en que entre la información esencial debe estar: el perfil del artista (nombre, descripción, tipos de servicio, precios, disponibilidad) y de ser posible, el portafolio, lista de trabajos previos o reseñas. La conectividad también es importante por lo tanto se valora enlaces a redes sociales y opciones de mensaje directo o gestión de agenda.</p>
--------------------------	--	--	--	---	---	--	---	---	---	--	--

<p>Pregunta 6</p>	<p>El entrevistado considera importante la personalización del perfil profesional ya que le permitiría establecer relaciones claras desde un inicio con las productoras y puedan hacer un match con los intereses mostrados.</p>	<p>La personalización del perfil profesional es muy importante para el entrevistado. Le parece primordial diferenciarse como artista en un mercado tan competitivo.</p>	<p>Considera que la personalización es muy importante, sin embargo menciona que esta o la publicación de sus trabajos debe poder realizarse de manera fácil y no complicada. (debido a la existencia de otras plataformas parecidas que usa).</p>	<p>La considera como un aspecto importante pero no determinante para usar la plataforma, ya que muestra mayor interés en interfaces con procesos no tan engorrosos para poder publicar su trabajo.</p>	<p>Un calendario ayudaría a evitar conflictos de horarios y reducir la carga de responder manualmente a los clientes.</p>	<p>La entrevistada ve útil una plataforma que muestre detalles de servicio y precios para mayor transparencia y menor carga administrativa</p>	<p>El entrevistado valora una herramienta que facilite la gestión de tarifas y permita mostrar promociones visualmente, simplificando las cotizaciones.</p>	<p>Considera muy importante personalizar su perfil profesional en la plataforma para destacar su experiencia y aumentar su visibilidad, lo que le ayuda a hacerse más conocida.</p>	<p>Indica que es muy importante, ya que cada músico tiene su estilo y experiencia únicos, y una buena personalización puede atraer a clientes interesados en mi tipo de trabajo y especialización.</p>	<p>Considera muy importante la personalización de su perfil, ya que una presentación visual de calidad refleja la seriedad del artista y ayuda a transmitir profesionalismo al público.</p>	<p>La personalización de perfil profesional es considerada muy importante por la mayoría de los entrevistados. Esta permite su diferenciación en el mercado al reflejar su estilo, mayor visibilidad y en consecuencia, atracción hacia nuevos clientes.</p>
--------------------------	--	---	---	--	---	--	---	---	--	---	--

<p>Pregunta 7</p>	<p>El tipo de información que el artista incluiría en su perfil es el grado de experiencia, intereses, próximas presentaciones los requerimientos en relación a instrumentos, cantidad de cantantes, equipos.</p>	<p>Considera importante que aparezca la trayectoria del artista, el género de música que toca, una opción que te permite grabar tu voz a capella, contenido multimedia, opción para subir historias y que permita tener tags o etiquetas que generen match y sugerencias de perfiles entre cuentas de artistas.</p>	<p>Se hace hincapié en mantener la información lo más breve y directa posible: Nombre, profesión/cargo, servicios que ofrece, tags de habilidades y servicios y alguna foto o video relacionada al rubro.</p>	<p>Al estar en el rubro musical prefiere incluir información relevante a su profesión.</p>	<p>El entrevistado valora un perfil visualmente atractivo y personalizable e para destacar y atraer a más clientes.</p>	<p>Resalta que su trabajo es de alta calidad y los precios reflejan ese nivel, aunque enfrenta la dificultad de que su esfuerzo y profesionalismo no siempre sean valorados adecuadamente.</p>	<p>Considera importante que su perfil incluya información detallada, ejemplos de trabajos, precios y promociones para generar confianza en sus clientes.</p>	<p>Cree que su perfil debe incluir su experiencia profesional, trabajos previos y referencias para demostrar su credibilidad y atraer a más clientes.</p>	<p>Indica que debe incluir años de experiencia, tipo de eventos en los que me especializo, trabajos previos, y testimonios de clientes para reflejar mi profesionalismo y versatilidad.</p>	<p>Considera que su perfil debe incluir detalles sobre su experiencia profesional, las bandas o eventos en los que ha participado, y reseñas personales que permitan conocer tanto su faceta profesional como humana.</p>	<p>Los entrevistados destacan la importancia de que su perfil incluya la experiencia profesional de cada artista, trayectoria, precios, promociones y testimonios de los clientes, para de esta manera generar confianza a la hora de la contratación de sus servicios.</p>
--------------------------	---	---	---	--	---	--	--	---	---	---	---

<p>Pregunta 8</p>	<p>El entrevistado valora su trabajo de la siguiente forma: Precio: el tamaño del evento, venta de entradas y el tiempo que emplea en venderlas. Considera que a veces las productoras abusan en términos de poner las entradas a un precio elevado, esto limita su venta y le termina afectando. Por esto prefiere que el pago sea directamente por realizar la presentación. Calidad y profesionalismo: lo valora bastante ya que siempre se toma su trabajo con dedicación y arduo trabajo.</p>	<p>La artista entrevistada no valora mucho su trabajo en el sentido que al ser un artista independiente y pequeño y en crecimiento, no puede establecer y cerrarse por cobrar el precio que realmente vale su trabajo. Además para el tema de precios también influye la cantidad de venta de entradas que genere y la cantidad de personas que pueda atraer al evento.</p>	<p>Considera que la valoración hacia su trabajo (en relación tiempo/precio) depende de cada cliente. reconociendo que al ser trabajador freelancer es más complicado que el cliente entienda que hay una logística detrás y que no solo se cobra por el trabajo entregado, sino también por las coordinaciones, reuniones y transporte.</p>	<p>Considera que el ser Dj tiene mayor relevancia en el medio a comparación del Vj, aún así, siente que este trabajo no es valorado lo suficiente. Especialmente porque no se tiene mucho conocimiento (por parte del público o cliente) del trabajo que conlleva presentarse y dar sus servicios.</p>	<p>El entrevistado valora un perfil personalizable para resaltar su identidad visual y fortalecer su branding, lo que es clave para su promoción como artista independiente.</p>	<p>El entrevistado subraya la importancia de un perfil adaptable que refleje la identidad única de su agrupación, ayudándole a destacar y atraer a clientes que valoren su profesionalismo y calidad.</p>	<p>El entrevistado considera esencial que su perfil incluya datos completos, precios, promociones y ejemplos de trabajos, ya que esto genera confianza y facilita la decisión de los clientes.</p>	<p>Menciona que su trabajo ha sido bien valorado por los clientes, quienes consideran que el precio es justo en relación con la calidad y profesionalismo que ofrece.</p>	<p>Explica que los clientes valoran su trabajo positivamente en cuanto a calidad y profesionalismo, aunque los precios han disminuido desde la pandemia, lo que afecta la valoración económica del servicio.</p>	<p>Valora su trabajo basándose en la inversión realizada en instrumentos y equipos de calidad, asegurando que sus precios reflejan tanto el profesionalismo como la experiencia acumulada a lo largo de los años.</p>	<p>Los entrevistados valoran su trabajo en función del precio, la calidad y el profesionalismo, pero enfrentan desafíos en el crecimiento de su carrera, ya que no siempre puede cobrar lo que realmente consideran justo, sienten que su trabajo no es lo suficientemente valorado.</p>
--------------------------	---	---	---	--	--	---	--	---	--	---	--

<p>Pregunta 9</p>	<p>Para establecer sus precios toma en cuenta la ubicación, los requerimientos antes mencionados y el tipo de compensación, ya sea monetaria o por exposición.</p>	<p>Tiene en consideración la movilidad, el catering, el equipo de trabajo (músicos y equipos) y el tiempo a la hora de establecer sus precios.</p>	<p>Primero toma en consideración el tamaño de la empresa o alcance del proyecto del cliente potencial. En 2do lugar menciona como factor importante el tiempo (duración del servicio, distancia, movilidad).</p>	<p>Menciona el tiempo, la movilidad y la ubicación como los 3 criterios principales. Dependiendo del cliente, también se agregan otros factores como costos de producción, equipos, etc.</p>	<p>El entrevistado menciona que maneja precios que varían según el tiempo y la distancia, destacando la necesidad de una función en la plataforma que le permita ajustar tarifas de manera sencilla.</p>	<p>Explica que los costos están influenciados por aspectos como vestuario, maquillaje y ensayos, justificando así los precios cobrados y reflejando su compromiso con ofrecer un servicio de calidad.</p>	<p>Señala que los precios se establecen principalmente en función del tiempo de servicio y los entregables, y que la distancia solo afecta los costos si implica gastos adicionales de movilidad.</p>	<p>Establece sus precios teniendo en cuenta la ubicación del evento, el tipo de local y el público objetivo, ajustando las tarifas según la duración y características del evento.</p>	<p>La entrevistada indica que al establecer sus precios, considera la duración del evento, la movilidad, la preparación previa y el tipo de evento, ajustando las tarifas según estos factores para ofrecer un servicio justo.</p>	<p>Indica que establece sus precios considerando el tipo de evento y la capacidad económica del cliente, adaptándose según el mercado y la situación, y también está dispuesto a ofrecer precios más accesibles en eventos de apoyo social.</p>	<p>Los entrevistados establecen sus precios considerando o la ubicación, movilidad, tamaño del proyecto, tiempo, equipos, vestuario, maquillaje, ensayos, costos de producción y tipo de evento. También priorizan ofrecer calidad y ser flexibles con los costos.</p>
--------------------------	--	--	--	--	--	---	---	--	--	---	--

<p>Pregunta 10</p>	<p>Que le permita establecer un precio justo por su trabajo y este sea valorado. Las condiciones de sus precios son importantes para la contratación de sus servicios y estos pueden estar sujetos a negociaciones.</p>	<p>La entrevistada espera que la plataforma le permita realizar una comparativa de mercado similar a un termómetro que este a su vez le ayude a cotizar presupuestos .</p>	<p>Espera que sirva de intermediario o como nexo entre él y el cliente, que facilite la información y ahorrar tiempo entre coordinaciones o procesos de gestión para pagos.</p>	<p>Al ser trabajador independiente, no está muy relacionado a trabajar con plataformas a manera de intermediario. Aún así, valoraría un espacio que le facilite gestión de pagos y comunicación con el cliente.</p>	<p>El entrevistado resalta que el mercado artístico es muy competitivo y que la percepción del valor de sus servicios está influenciada por su experiencia y factores logísticos, como la distancia.</p>	<p>Indica que mostrar los precios en una plataforma sería útil para mayor transparencia, aunque prefiere mantener el contacto y las reservas de forma personal para que los clientes comprendan mejor el valor del servicio.</p>	<p>Menciona que utiliza transferencias bancarias y métodos como Plin y Yape, pero no acepta tarjetas de crédito debido a la falta de una pasarela de pago rentable. Esto refleja su preferencia por un control directo y sencillo en las transacciones ..</p>	<p>Espera que la plataforma facilite la gestión realista de sus precios, mostrando información transparente y precisa para que los clientes reciban tarifas claras y correctas.</p>	<p>La artista indica que esperaría que la plataforma le permita mostrar claramente las tarifas por hora, ajustadas según movilidad y duración, para que los clientes comprendan los costos desde el inicio.</p>	<p>Menciona que espera que la plataforma facilite la comunicación clara y transparente de sus precios, evitando negociaciones sobre descuentos y asegurando que los clientes conozcan las tarifas desde el inicio.</p>	<p>Los entrevistados esperan que la plataforma les ayude a mostrar las tarifas claras de su trabajo, que les permita evaluar el mercado, utilizar variedad de métodos de pago y reducir el tiempo de las coordinaciones para la contratación de sus servicios. Valorán métodos de pago simples y priorizan la transparencia, aunque algunos prefieren contacto personal para explicar el valor del servicio.</p>
---------------------------	---	--	---	---	--	--	---	---	---	--	--

<p>Pregunta 11</p>	<p>Maneja sus métodos de pago de la siguiente manera: 50% al inicio y 50% al finalizar, todo al final o cuota sobre el precio de las entradas vendidas. Las transacciones no son bancarizadas, por lo general usa Yape.</p>	<p>Usualmente sus pagos son al final de cada presentación.</p>	<p>En cuanto a tiempos, menciona que prefiere la metodología de pago al 50% por adelantado y 50% al finalizar. Como métodos de pagos usa más Yape, Plin o transferencia, muy pocas veces Paypal por el costo de comisión y tiempos.</p>	<p>Dependiendo del cliente, los pagos se realizan al finalizar el evento aunque prefiere usar la modalidad 50/50. En cuanto a medios, suele usar más Yape o Plin. Paypal es solo para trabajos con clientes de otro país.</p>	<p>El entrevistado gestiona los pagos con un adelanto y el saldo el día del evento, sugiriendo la necesidad de integrar esta función en una plataforma.</p>	<p>Utiliza Yape, transferencias y efectivo, lo que asegura transacciones seguras y controladas.</p>	<p>Cobrar un adelanto garantiza la reserva y proporciona seguridad en los pagos.</p>	<p>La artista refiere que utiliza varios métodos de pago como tarjeta, cuenta corriente y pagos directos. Los tiempos de pago se gestionan según las preferencias del cliente, ajustando también el precio según la duración del evento.</p>	<p>La entrevistada utiliza transferencias bancarias y efectivo para la contratación de sus servicios. Gestiona los pagos solicitando un 50% por adelantado y el saldo restante al finalizar el evento.</p>	<p>El entrevistado utiliza transferencias bancarias para contratos y pagos por Yape para otros servicios. Gestiona los pagos pidiendo la mitad al firmar el contrato y el resto al llegar al evento.</p>	<p>Se concluye que la mayoría de los artistas entrevistados prefieren manejar los pagos en dos partes, 50% al inicio y 50% al final. Esta modalidad les da garantía de la reserva de sus servicios y aparte una seguridad económica. Si bien muestran disposición para adaptarse a las necesidades del cliente, las preferencias en métodos de pago son: Yape, Plin, transferencias bancarias, efectivo y PayPal.</p>
---------------------------	---	--	---	---	---	---	--	--	--	--	---

<p>Pregunta 12</p>	<p>Considera esencial las siguientes características para una buena experiencia con soporte al cliente: Respuesta rápida, que los mensajes estén conectados a WhatsApp, atención personalizada y una comunicación con una persona natural</p>	<p>El tiempo de respuesta de máximo 2 minutos de espera, personal capacitado y con experiencia para responder cualquier pregunta o duda, educación, respeto y libertad de expresión. Agregando a esto que la persona que atienda sea humana no un bot, en caso hubiera la necesidad se permita realizar llamadas o mandar screenshots.</p>	<p>Valora el servicio y soporte de plataformas como Booking o Airbnb donde en caso haya un problema, se pueda reportar y que alguna persona y no un bot, le ayude a solucionar el inconveniente o brindando más información relevante.</p>	<p>Expresa la necesidad de obtener ayuda inmediata, de preferencia que sea una persona real antes y no un Bot.</p>	<p>El entrevistado destaca la importancia de una comunicación y documentación claras para evitar malentendidos y mejorar la experiencia del cliente.</p>	<p>Valora un soporte que sea rápido, claro y profesional durante todo el proceso de contratación.</p>	<p>Prefiere una plataforma que facilite la gestión sin demandar mucho tiempo ni altos costos, centralizando la comunicación y mostrando su trabajo de forma profesional.</p>	<p>La entrevistada indica la puntualidad, responsabilidad y la verificación tanto de artistas como de clientes para asegurar una experiencia satisfactoria.</p>	<p>La entrevistada considera esencial que el soporte al cliente responda rápidamente a dudas y ofrezca soluciones claras, como reembolsos, si surge algún inconveniente con el servicio contratado.</p>	<p>El artista considera esencial que el soporte al cliente ofrezca métodos de pago confiables y seguros, además de garantizar la transparencia en todos los procesos para generar confianza y una experiencia satisfactoria.</p>	<p>Los entrevistados consideran esencial contar con un soporte al cliente ágil, profesional y humano, que resuelva dudas y brinde soluciones claras. También valoran métodos de pago seguros, procesos transparentes y un manejo responsable que genere confianza en la plataforma.</p>
---------------------------	---	--	--	--	--	---	--	---	---	--	---

Nota: La tabla da a conocer las respuestas de cada uno de los artistas por cada pregunta realizada en la entrevista. A su vez se muestra un análisis general por pregunta. Elaboración propia.

Supuesto General: El diseño de una plataforma digital beneficia la validación para la contratación directa de artistas en el mercado limeño.

De acuerdo con la investigación realizada podemos decir que la creación de una plataforma digital beneficiaría en la contratación directa de artistas en el mercado limeño ya que sería un medio exclusivo que permitiría exponer su trabajo de forma profesional y esta consecuentemente sea mayor valorada. Además, a través de este medio, las personas que deseen contratar los servicios de los artistas contarán con una optimización de procesos que simplificará el acceso a la información, esto hará sencilla la experiencia de usuario y permitirá mostrar la calidad de trabajo de los artistas de manera confiable y auténtica.

Supuesto 1: El diseño de una plataforma digital beneficia la transparencia para la contratación directa de artistas en el mercado limeño.

De acuerdo a las respuestas obtenidas en las entrevistas, la transparencia toma mayor relevancia en aspectos como: las modalidades de contratación, la gestión de pagos y los métodos empleados para ello. Asimismo, está también está relacionada a la forma en la que los perfiles de los artistas puedan ser mostrados. Por lo tanto, que estas funcionalidades están presentes en una plataforma, refuerza el concepto de transparencia beneficiando al artista, además de servir de intermediario entre el cliente y el usuario final.

Supuesto 2: El diseño de una plataforma digital beneficia la seguridad para la contratación directa de artistas en el mercado limeño.

De acuerdo a las entrevistas realizadas hay mucha aceptación de parte de los artistas, los cuales consideran que la plataforma puede ser una buena opción en cuanto a seguridad y nuevas oportunidades, optimizando procesos, minimizando tiempos y gestionando mejor el riesgos en la gestión, fomentado un entorno más profesional y confiable, difundiendo sus servicios para que sean conocidos y reconocidos por sus clientes, ofreciendo completa transparencia en el momento de las contrataciones con información clara y coordinación adecuada.

Supuesto 3: El diseño de una plataforma digital beneficia la optimización de procesos para la contratación directa de artistas en el mercado limeño.

De acuerdo a los resultados de las entrevistas, el diseño de una plataforma que optimiza y facilita los procesos de contratación de artistas beneficia a los usuarios en reducir sus tiempos de gestión, aumentando sus oportunidades y reduciendo la brecha de riesgos como errores en las fechas de separación o cancelaciones sin previo aviso, realizado negociaciones con precios y gestión de pago de acuerdo a las políticas previamente indicadas en la plataforma con total transparencia y confidencialidad del caso.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA DE INNOVACIÓN

6.1. Alcance esperado

El alcance de la solución se basa en el desarrollo de una plataforma digital para la contratación directa de artistas en el mercado limeño. Esta plataforma estará diseñada para impulsar su inclusión digital a través de un portal especializado que ofrezca una alternativa adicional al método tradicional de contratación, permitiendo llegar a más clientes potenciales y ampliar su visibilidad.

La solución se basa en las tendencias actuales de digitalización, economía colaborativa y contratación por demanda, reconociendo que existen muchos desafíos a los que se enfrentan los artistas limeños en particular: desde la falta de canales de promoción efectiva hasta la informalidad de las contrataciones y pagos. Esta plataforma representa una contribución significativa para profesionalizar el sector artístico independiente y acercar a los artistas con su público objetivo de forma más justa, eficiente y accesible.

6.2. Descripción del mercado objetivo del producto o servicio

El servicio que se ofrece a través de la plataforma digital está dirigido a dos grupos principales: Por un lado, tenemos al grupo de contratantes que está constituido tanto por personas naturales como representantes de empresas o marcas interesadas en contratar artistas para diferentes eventos. Por otro lado, están los artistas independientes (músicos, bailarines, ilustradores, entre otros perfiles afines), quienes buscan aumentar sus oportunidades laborales y superar retos para visibilizar su talento y servicios.

Los contratantes se benefician al contar con un espacio único dedicado a facilitar la búsqueda y encontrar artistas de confianza, comparar precios, portafolios,

gestionar contrataciones de manera formal y poder tener una comunicación directa. Esto permite que se mejore y agilice el proceso de contratación ofreciendo a su vez un entorno seguro, eficiente y transparente.

En cuanto a los artistas, la plataforma representa una oportunidad significativa, ya que les permite promocionar su trabajo, aumentar el alcance, recibir pagos seguros y construir una reputación profesional sostenible. Esto contribuye a incrementar la frecuencia de contrataciones y enfrentar los desafíos de la informalidad e inestabilidad laboral.

Con todo lo explicado, la plataforma busca actuar como un intermediario que valide y visibilice el trabajo profesional de los artistas, promoviendo el reconocimiento y su valoración.

6.2.1. Fuentes de ingreso

Para poner en marcha el proyecto titulado “Diseño y validación de una plataforma digital para la contratación directa de artistas en el mercado limeño”, se ha optado por utilizar principalmente recursos propios como fuente de financiamiento. Esta elección obedece a la necesidad de conservar el control integral del proyecto, tanto en su concepción técnica y estratégica como en su ejecución inicial, permitiendo avanzar con agilidad sin depender de terceros ni de los tiempos burocráticos asociados a fondos externos o alianzas institucionales.

Dentro de los recursos propios se incluyen principalmente:

Inversión directa del equipo emprendedor

Los integrantes del grupo impulsor cubrirán los gastos asociados al diseño, validación y prueba del prototipo mediante aportes económicos personales. Esto abarca el financiamiento de servicios clave como:

- Desarrollo tecnológico (MVP de plataforma web y móvil):
S/ 15,000 – S/ 20,000
- Diseño de experiencia e interfaz de usuario (UX/UI):
S/ 3,000 – S/ 5,000
- Adquisición de dominio web (anual):
S/ 80 – S/ 150
- Alojamiento en servidores (6 meses):
S/ 600 – S/ 1,200
- Ejecución de pruebas piloto (logística, incentivos, soporte):
S/ 1,000 – S/ 2,000

Total estimado de inversión directa: S/ 19,680 – S/ 28,350

Aportes en especie

Varios miembros del equipo cuentan con habilidades y conocimientos en áreas clave como gestión de proyectos, programación, diseño digital, marketing y comunicación, lo que permitirá asumir internamente una parte importante del trabajo técnico.

Este capital humano propio, si se valorizara a nivel de mercado, podría representar:

- Horas de trabajo técnico (aprox. 250 horas):

Valorizadas a una tarifa promedio de S/ 40/hora = S/ 10,000

Esto no implica un gasto real, pero sí un ahorro significativo al no requerir subcontratación.

Uso de infraestructura ya disponible

Se emplearán equipos, software, licencias y otros recursos tecnológicos que el equipo ya posee, como:

- Computadoras personales (3 unidades):

Valor de reposición estimado: S/ 9,000

- Software de diseño y desarrollo (licencias existentes):

S/ 1,500

- Acceso a internet y plataformas colaborativas (Google Workspace, Figma, Notion, etc.):

S/ 500

Estos recursos permitirán evitar gastos adicionales durante las fases iniciales.

El uso de recursos propios permite validar el modelo de negocio sin interferencias externas, lo cual resulta fundamental para identificar, a partir de la experiencia directa, las funcionalidades esenciales de la plataforma, el perfil de usuario ideal, los canales más adecuados para comercialización y las posibilidades de escalamiento. Esta vía de financiamiento también proporciona la flexibilidad necesaria para realizar ajustes iterativos en el diseño, basados en la retroalimentación obtenida durante las pruebas.

Esta forma de autofinanciamiento refleja el alto nivel de compromiso del equipo con la iniciativa y su confianza en el impacto que puede generar la propuesta. Aunque en etapas futuras se considerará la incorporación de nuevas fuentes de financiamiento, como inversionistas ángeles, concursos o alianzas estratégicas, la sostenibilidad inicial está garantizada gracias a una estructura de costos eficiente y una inversión cuidadosamente planificada, orientada a generar valor desde las primeras etapas.

6.2.2. Canales de distribución

Los principales canales de distribución serán de carácter digital puesto que se busca priorizar una estrategia orientada en el entorno web y móvil con el propósito de maximizar la eficiencia, accesibilidad y eficiencia.

La website oficial de la plataforma será el canal principal puesto que en ella se podrán registrar tanto los artistas como los contratantes de sus servicios, a su vez, podrán ver su portafolio, gestionar los respectivos pagos, emitir comprobantes y calificar el servicio ofrecido. Esta será una plataforma responsive que facilite una experiencia ágil, a tiempo real, con acceso a notificaciones, seguimiento de contrataciones y atención al cliente integrada.

Por otro lado, también se hará uso de las redes sociales como Instagram, Facebook, TikTok y LinkedIn. Estas servirán como canales principales de publicidad. Se utilizarán estrategias de contenido visual, reels y campañas continuas con artistas embajadores para así conseguir un mejor posicionamiento y confianza en el nuevo proyecto.

La publicidad digital y el posicionamiento SEO y SEM también será útil puesto que con estas se busca captar tanto tráfico orgánico como pagado. Esto nos ayudará para posicionarnos en búsquedas relacionadas a la contratación de artistas, eventos y similares en el mercado limeño.

Por último, dando un giro al canal físico, se buscará la colaboración con centros culturales, festivales y eventos relacionados para publicitar el servicio.

Buscamos un enfoque omnicanal que permita a nuestros usuarios acceder y contactar con la plataforma mediante diversos medios sin perder una experiencia fluida, coherente y conectada.

6.2.3. Estrategias de penetración en el mercado

Para introducir exitosamente la plataforma digital en el mercado limeño, se plantea una estrategia de penetración enfocada en la visibilidad, la creación de comunidad artística y el posicionamiento como una alternativa confiable frente a la informalidad del sector. Esta estrategia busca captar usuarios de manera orgánica y generar interés tanto en artistas como en potenciales contratantes.

En primer lugar, se desarrollará una campaña de lanzamiento digital dirigida a artistas visuales, ilustradores, músicos, diseñadores y otros creadores independientes de Lima Metropolitana. Esta campaña se centrará en destacar los beneficios de la plataforma: exhibición de portafolio, acceso gratuito, perfiles verificados y herramientas para facilitar la contratación directa. Se utilizarán redes

sociales como Instagram, TikTok y Facebook con contenido breve, visual y educativo (reels, lives, tips sobre visibilidad digital, etc.).

En segundo lugar, se implementará un sistema de referidos, en el que los artistas registrados puedan invitar a otros colegas a unirse, obteniendo beneficios como mayor exposición en la portada o prioridad en búsquedas dentro de la plataforma. Esta estrategia apoya el crecimiento orgánico en redes ya consolidadas y fomenta la participación activa desde el inicio.

Asimismo, se contempla una fase piloto de tres meses para validar el funcionamiento de la plataforma en un entorno real. Durante esta etapa se recopilaron métricas clave como número de registros, visitas a perfiles, interacción entre usuarios y contrataciones realizadas. Los resultados permitirán ajustar la propuesta antes de escalarla a otros distritos o regiones.

Finalmente, se considera la producción de contenido informativo dirigido a los contratantes, como tutoriales o testimonios de usuarios que ya hayan realizado contrataciones exitosas, para reforzar la percepción de seguridad, facilidad de uso y profesionalismo.

6.2.4. Alianzas estratégicas

Las alianzas estratégicas serán fundamentales para posicionar la plataforma como una herramienta inclusiva y representativa del ecosistema artístico limeño. Por ello, se priorizará la colaboración con organizaciones vinculadas a distintas disciplinas artísticas: artes visuales, escénicas, musicales, audiovisuales, artesanía y expresiones interdisciplinarias.

En primer lugar, se propondrán alianzas con instituciones culturales como el Ministerio de Cultura, la Municipalidad Metropolitana de Lima y otras municipalidades distritales con políticas activas de fomento artístico. Estas alianzas permitirán incorporar la plataforma en actividades como ferias de arte, festivales

escénicos, concursos de música y exposiciones colectivas, ampliando así su visibilidad ante públicos y artistas diversos.

Asimismo, se buscará vinculación con espacios de formación artística formal e informal: escuelas de arte y música, facultades de humanidades y diseño, institutos de formación técnica en oficios creativos, casas culturales, talleres barriales y centros de formación escénica. A través de presentaciones, talleres y convocatorias, se fomentará el uso de la plataforma entre estudiantes, egresados y artistas emergentes.

También se promoverán alianzas con colectivos y agrupaciones independientes que trabajen en danza, teatro, circo, poesía, performance, producción musical, artesanía o narración oral. Estos actores suelen operar en redes autogestionadas, lo que puede facilitar la difusión boca a boca y la adopción colaborativa del proyecto. Se incentivará su participación mediante convocatorias abiertas y visibilidad destacada en los primeros meses de funcionamiento.

Finalmente, se identificará a organizaciones no gubernamentales, asociaciones culturales y gestores independientes que trabajen con poblaciones vulnerables o con propuestas artísticas comunitarias. El objetivo será asegurar que la plataforma no reproduzca centralismos ni exclusiones, sino que funcione como una vitrina accesible, diversa y descentralizada para el talento artístico limeño.

6.2.5. Benchmarking

Con el objetivo de identificar buenas prácticas y referentes funcionales para el diseño de la plataforma propuesta, se realizó un benchmarking de seis plataformas digitales (tres internacionales y tres que operan en el mercado local), vinculadas de forma directa o indirecta a la visibilidad y contratación de artistas.

La selección se basó en criterios de popularidad, trayectoria, especialización artística, y nivel de funcionalidad. El análisis comparativo se centró en aspectos clave como validación de perfiles, tipo de interacción, enfoque del servicio y posibles aportes al diseño de nuestra propuesta.

Tabla 13

Benchmarking

Plataforma	Tipo de artistas	Validación / Reputación	Foco principal	Interacción directa	Valor bench	Puntos de inspiración
Behance	Visuales y digitales	Curaduría visual, comentarios	Portafolio y visibilidad global	Limitada	Estándar profesional alto en diseño y exposición	Estructura limpia de portafolio y enfoque en estética
ArtStation	Digital–entretención	Portafolio y búsqueda laboral	Industria creativa (juegos, animación)	Parcial	Conexión entre visibilidad y empleabilidad directa	Clasificación técnica detallada y profesionalización
Patreon	Multidisciplinar	Comunidad y contenido exclusivo	Monetización y comunidad	Alta	Relación directa con seguidores y sostenibilidad	Enfoque en comunidad, autenticidad y apoyo continuo
ArtistasPerú	Escénicos y músicos	No (perfil básico, sin reseñas)	Difusión artística local	Nula o mínima	Necesidad real de plataforma inclusiva en Perú	Amplio espectro de oficios artísticos, foco territorial
Matrimonio.com.pe	Evento/artistas varios	Reseñas, estrellas, badges	Proveedores para bodas y eventos	Media	Buen modelo de reputación y confianza del usuario	Sistema de calificaciones visibles y etiquetas destacadas
InEventos.pe	Todo tipo de servicios	Validación básica	Contratación rápida de servicios	Media	Oferta generalista con poco enfoque artístico	Formularios de contacto simplificados y variedad de rubros

Nota: La tabla permite visualizar la comparación de las competencias para saber cómo estas operan. Elaboración propia.

Los datos obtenidos del proceso de benchmarking permiten concluir que, existen plataformas que promueven el trabajo artístico desde distintos enfoques, pero actualmente ninguna aborda de forma integrada las necesidades de visibilidad, validación y diversidad artística con enfoque local en el Perú. La propuesta de plataforma para artistas limeños puede así tomar inspiración en aspectos específicos de estas experiencias, como la curaduría visual de Behance, los sistemas de reputación de Matrimonio.com.pe, y el enfoque comunitario de Patreon, adaptándolos a un entorno y enfoque cultural diverso y una interfaz accesible. Este análisis refuerza la viabilidad y necesidad del proyecto como una alternativa innovadora para fortalecer el sector artístico limeño.

6.3. Desarrollo del proyecto de innovación

6.3.1. Etapa 1: Definición de requerimientos

En base a los hallazgos de la investigación, en esta etapa se busca transformar las conclusiones en características concretas que la plataforma tiene que cumplir para dar una respuesta adecuada a las necesidades de los usuarios.

Requerimientos funcionales

- Registro y creación de perfiles tanto para artistas como para contratantes.
- Apartado para la carga del portafolio de los artistas. Se debe de poder subir fotos, videos, audios y descripción de su trayectoria.
- Búsqueda y filtrado inteligente para que el contratante pueda encontrar artistas por categoría, lugar, disponibilidad, etc. También debe contar con la opción de sugerencias de artistas en base a descripción o keywords.
- Sistema de contratación optimizada como principal prioridad. Este debe de tener la capacidad de enviar solicitudes de contratación indicando fecha, lugar, duración, presupuesto, etc.
- Mensajería interna para mantener una comunicación segura y humana entre contratante y artista. Esta debe de estar integrada a la plataforma no por separado (WhatsApp).
- El sistema de pagos debe de ser seguro y debe de contar con amplias posibilidades de billeteras digitales y tarjetas.
- Incorporación de calificaciones y reseñas donde los contratantes y artistas puedan evaluarse mutuamente al finalizar cada evento.

Requerimientos técnicos

- Interfaz intuitiva que sea fácil de usar incluso para personas con nula experiencia técnica.
- Debe de contar con una compatibilidad multiplataforma, es decir debe de ser posible acceder desde computadoras, tablets y smartphones.
- La seguridad de la información debe de contar con la encriptación de datos para la correcta protección de la privacidad de los usuarios.
- De alto rendimiento y estabilidad para que las páginas tengan una carga rápida y no se latee ante un gran tráfico de usuarios activos.
- Que se pueda expandir e integrar nuevas funciones sin perder el rendimiento.
- El diseño debe de ser responsive para que se adapte visualmente a cualquier tamaño de pantalla.
- Debe de cumplir con los principios básicos de accesibilidad digital: colores legibles, navegación clara, etiquetas en botones, etc.

6.3.2. Etapa 2: Diseño UX y arquitectura de la información

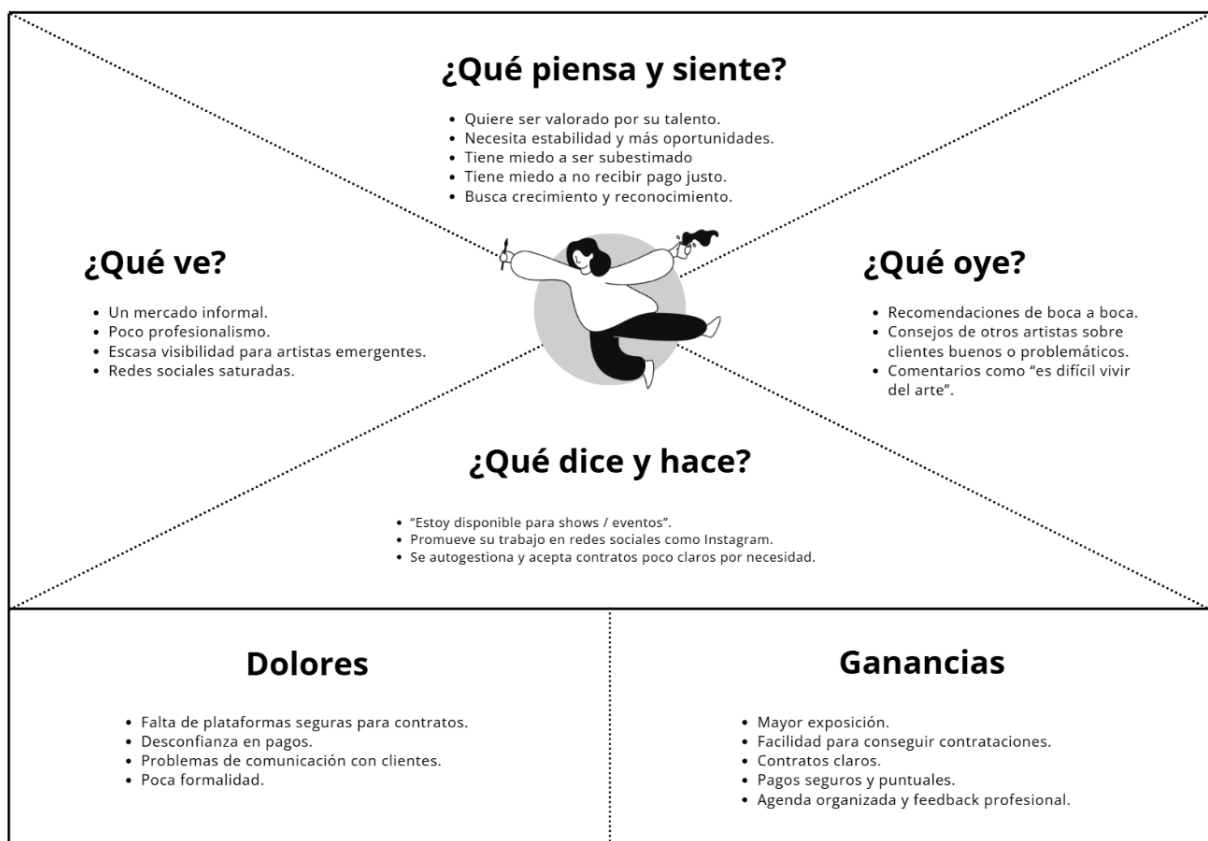
Esta etapa tiene como objetivo asegurar que la plataforma sea intuitiva, eficiente y agradable de usar para ambos perfiles de usuario. Se busca estructurar la información y los flujos de navegación de modo que respondan directamente a las necesidades detectadas.

Enfoque centrado en el usuario

El diseño UX se trabajó bajo el enfoque del diseño centrado en el usuario, lo cual implicó comprender los objetivos, motivaciones y frustraciones de estos.

Figura 1

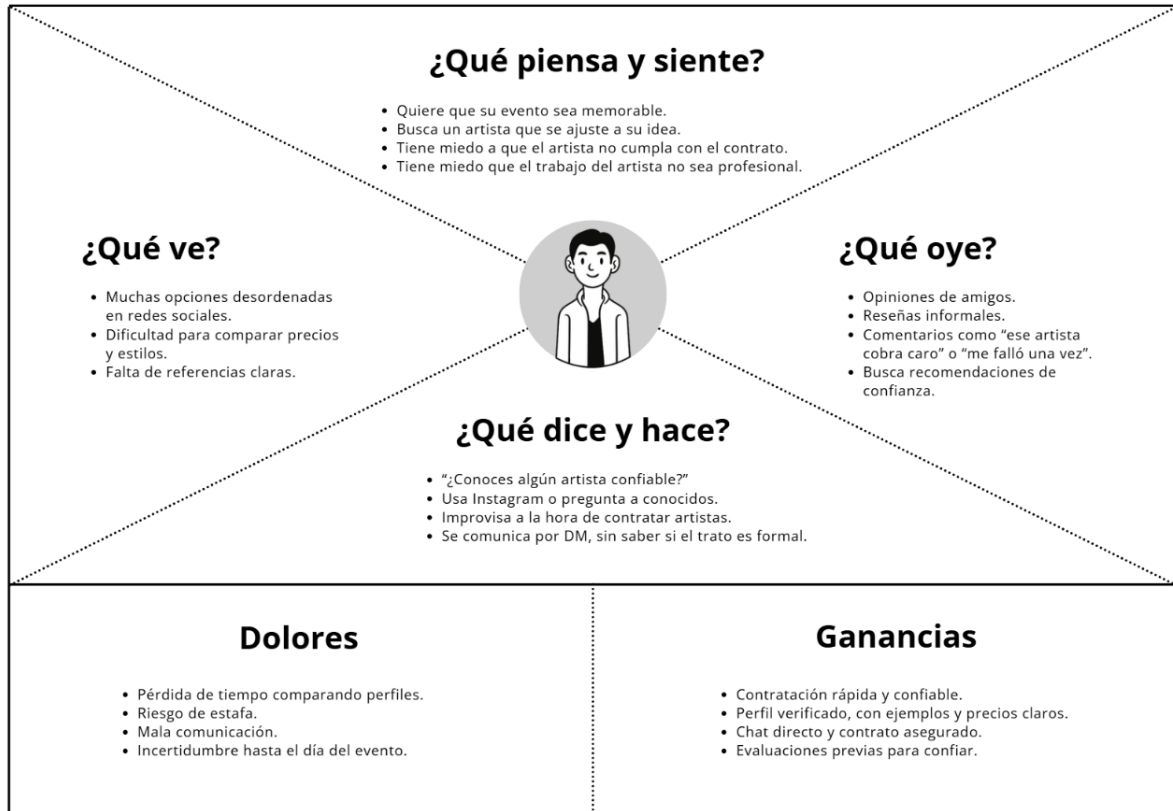
Mapa de Empatía del Artista



Nota: El gráfico permite obtener una visión más profunda de las necesidades, comportamientos y sentimientos del artista . Elaboración propia.

Figura 2

Mapa de Empatía del Contratante



Nota: El gráfico permite obtener una visión más profunda de las necesidades, comportamientos y sentimientos del contratante. Elaboración propia.

Figura 3

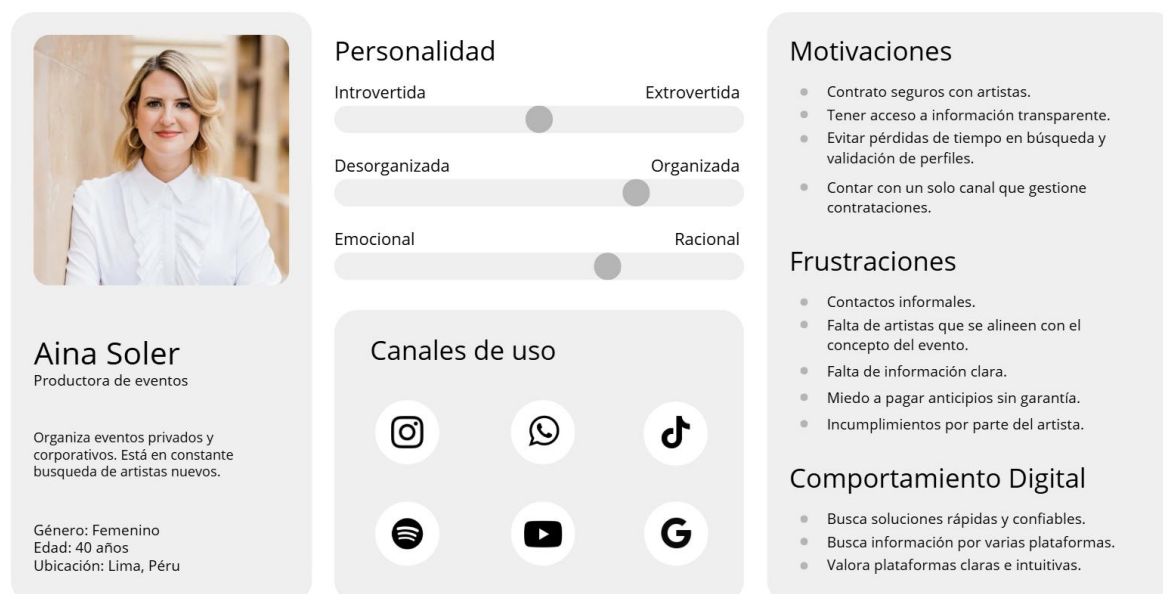
Buyer Persona del Artista



Nota: El gráfico muestra la *representación* ficticia del cliente ideal (Artista). Esta se basa en los comportamientos comunes del público objetivo. Elaboración propia.

Figura 4

Buyer Persona del Contratante



Nota: El *gráfico* muestra la *representación* ficticia del cliente ideal (Contratante). Esta se basa en los comportamientos comunes del público objetivo. Elaboración propia.

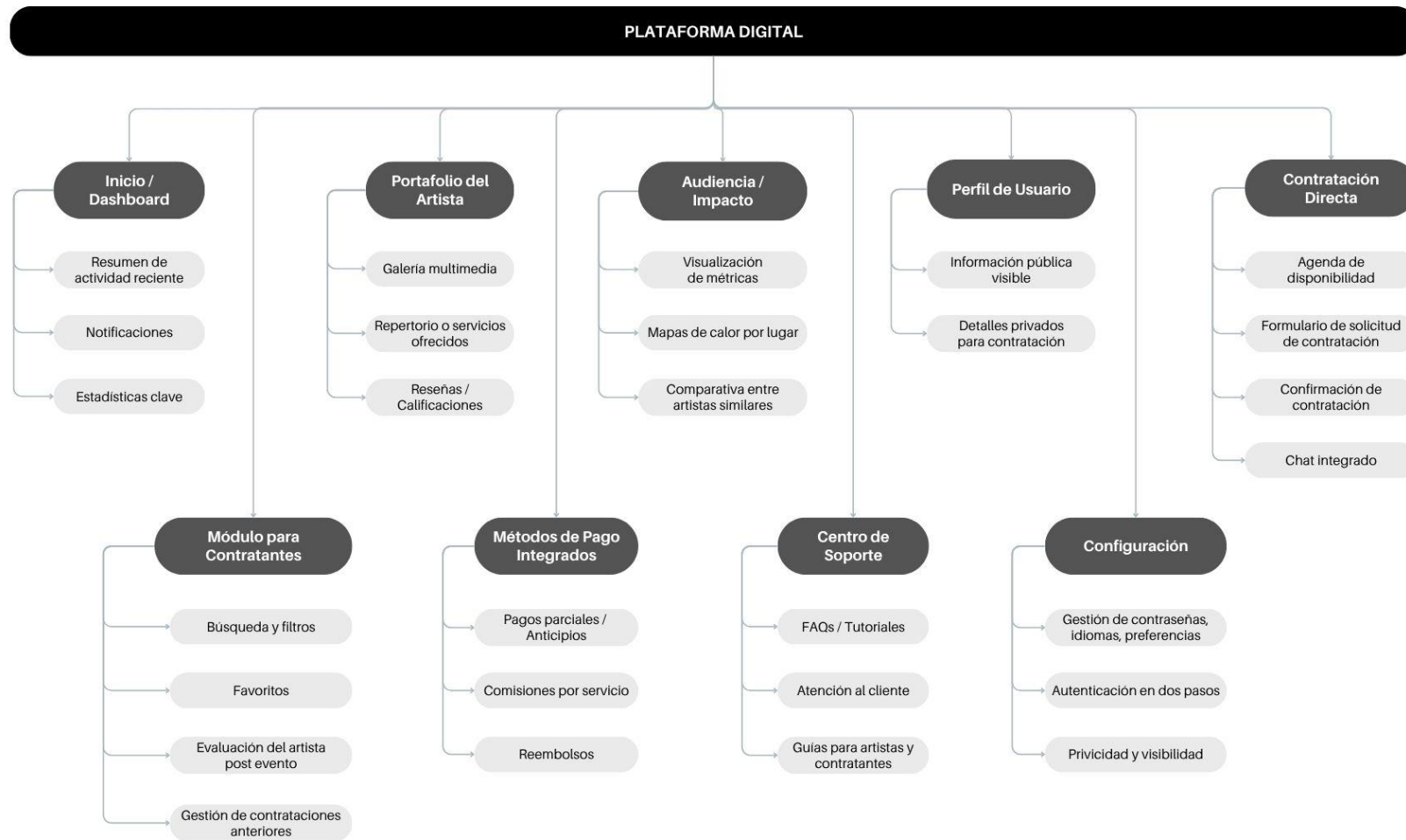
Arquitectura de la información

En este punto se ve representada la forma en la que el contenido y funciones del sistema están organizadas y jerarquizadas.

Se definió que la estructura de la plataforma se divide en áreas principales como lo es home, perfiles, búsqueda, contratación, contacto y dashboard. También se revisaron las categorías y etiquetas a utilizar para organizar a los artistas según criterios como el tipo de arte, estilo, ubicación, disponibilidad, etc.

Figura 6

Mapa de Sitio



Nota: El gráfico muestra el esquema de interfaces que maneja la plataforma digital. Esta está jerarquizada por colores. Elaboración propia.

6.3.3. Etapa 3: Diseño UI y desarrollo de prototipo de alta fidelidad

En esta fase, el objetivo fue convertir las conclusiones obtenidas durante la investigación, así como lo propuesto en la etapa 1, en una experiencia clara, eficiente y segura, de manera que los contratantes puedan encontrar y contratar a los artistas de forma directa y sin complicaciones. Para lograrlo, se consideraron los siguientes requisitos en cada una de las secciones:

Registro y creación de perfiles

- UI de onboarding con pasos diferenciados según el tipo de usuario (artista o contratante)
- Formularios de registro accesibles y progresivos para no saturar con campos al usuario.
- Perfil de artista editable con secciones como: Biografía o descripción, categoría artística, tarifas promedio, ubicación, disponibilidad, links externos (Instagram, Facebook, youtube, etc).

Carga de portafolio del artista

- UI para drag & drop o carga manual de archivos.
- Soporte para visualizar imágenes (.jpg, .png), videos, audios linkeados y textos descriptivos (trayectoria, logros,etc).
- Diseño tipo galería dentro del perfil público del artista.

Búsqueda y filtro inteligente

- Buscador principal en el home con función de autocompletado inteligente
- Filtros avanzados: Categorías artísticas, presupuesto, ubicación, reseñas.

Sistema de contratación optimizada

- Botón o CTA de “Contratar” presente en cada perfil.
- Formulario estructurado para solicitudes con campos como: Fecha y horario del evento, lugar, tipo de evento, duración, presupuesto aproximado.
- Panel de seguimiento de solicitudes (estados como pendiente, aceptado, negociado, confirmado, cancelado).

Sistema de pago seguro

- Checkout con opciones de pago por: Tarjetas de crédito o débito (Visa, MasterCard, Amex, Diners), Billeteras digitales (Yape, Plin, Tunki).
- Protección con pasarela segura y sistema de retención de fondos hasta finalización del servicio.

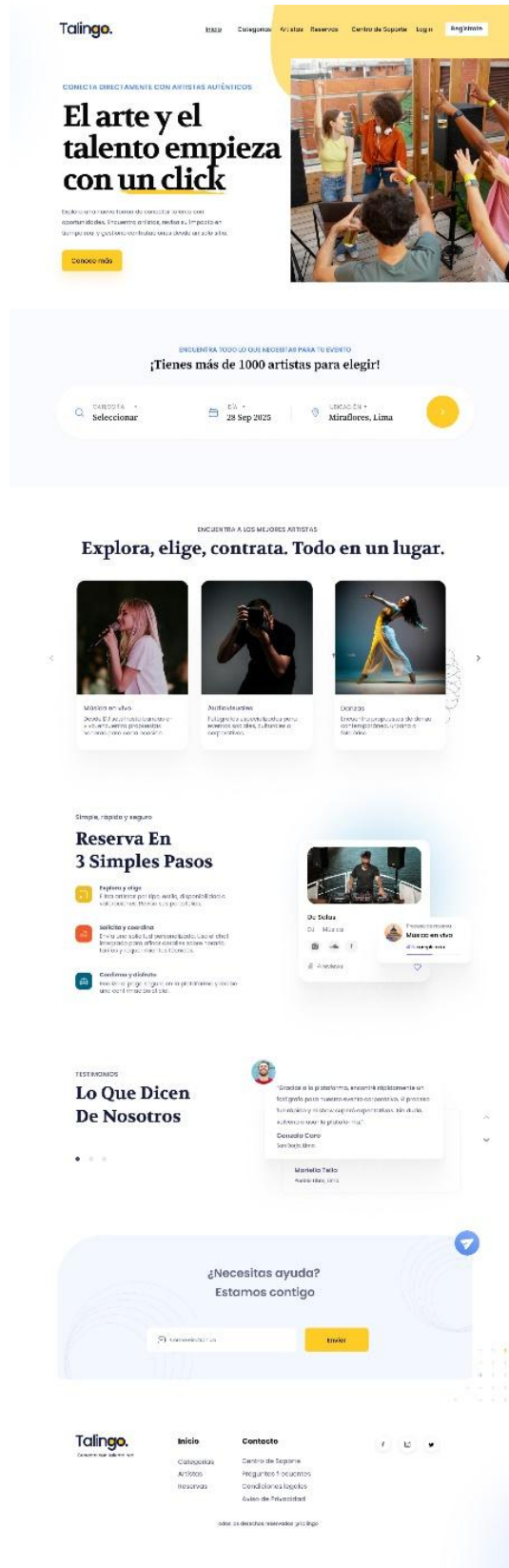
Sistema de calificaciones y reseñas


Al finalizar cada evento, ambas partes reciben una notificación para evaluar el servicio:

- Escala de puntuación de 1 a 5 estrellas y reseña escrita (opcional).
- Reseñas y puntuaciones visibles públicamente en los perfiles.


Figura 7

Prototipo de Alta Fidelidad





[Inicio](#)
[Categorías](#)
[Artistas](#)
[Reservas](#)
[Centro de Soporte](#)
[Login](#)
[Regístrate](#)



CATEGORÍAS / MÚSICA

Encuentra el talento ideal para tu evento

▼


▼

▼


▼

➤


MÚSICA




Djs
20 disponibles
[Contáctelos >](#)



Bandas
10 disponibles
[Contáctelos >](#)




Cantantes
30 disponibles
[Contáctelos >](#)




Música tradicional
6 disponibles
[Contáctelos >](#)


AUDIOVISUALES




Fotografía
36 disponibles
[Contáctelos >](#)



Video
10 disponibles
[Contáctelos >](#)




Vjs
30 disponibles
[Contáctelos >](#)




Instalaciones audiovisuales
2 disponibles
[Contáctelos >](#)


DANZAS




Danza contemporánea
36 disponibles
[Contáctelos >](#)



Danza urbana
10 disponibles
[Contáctelos >](#)




Performance
30 disponibles
[Contáctelos >](#)




Danza folclórica
28 disponibles
[Contáctelos >](#)


ARTES ESCÉNICAS




Teatro
36 disponibles
[Contáctelos >](#)




Stand-up comedy
10 disponibles
[Contáctelos >](#)



Improvisación
30 disponibles
[Contáctelos >](#)



Cuenta cuentos
2 disponibles
[Contáctelos >](#)






Conecta con talento real

Inicio

- [Categorías](#)
- [Artistas](#)
- [Reservas](#)

Contacto

- [Centro de Soporte](#)
- [Preguntas frecuentes](#)
- [Condiciones legales](#)
- [Aviso de Privacidad](#)

Todos los derechos reservados @talingo

Talingo. Inicio [Categorías](#) [Artistas](#) [Reservas](#) [Centro de Soporte](#) [Login](#) [Regístrate](#)

CATEGORÍAS / MÚSICA / CANTANTES
Encuentra el talento ideal para tu evento

CATEGORÍA Seleccionar | SUB-CATEGORÍA Seleccionar | DÍA 28 Sep 2025 | UBICACIÓN Miraflores

Fotografía
Aldo De la Cruz
★4.45 (10 Reviews)
[Reserva ahora >](#)

Fotografía
Adrián Salas
★4.66 (6 Reviews)
[Reserva ahora >](#)

Fotografía
Room Noir
★4.86 (10 Reviews)
[Reserva ahora >](#)

Fotografía
Pol Carpio
★4.45 (10 Reviews)
[Reserva ahora >](#)

Fotografía
Kevin Rojas
★4.66 (6 Reviews)
[Reserva ahora >](#)

Fotografía
Mariana Amiel
★4.86 (10 Reviews)
[Reserva ahora >](#)

Fotografía
Benjamin Sanchez
★4.45 (10 Reviews)
[Reserva ahora >](#)

Fotografía
Daniel Zuñiga
★4.66 (6 Reviews)
[Reserva ahora >](#)

Fotografía
Paolo Li
★4.86 (10 Reviews)
[Reserva ahora >](#)


← Anterior 01 02 03 Siguiente →

Talingo.
Conecta con talento real


Inicio
[Categorías](#)
[Artistas](#)
[Reservas](#)

Contacto
[Centro de Soporte](#)
[Preguntas frecuentes](#)
[Condiciones legales](#)
[Aviso de Privacidad](#)

Todos los derechos reservados @Talingo



[Inicio](#)
[Categorías](#)
[Artistas](#)
[Reservas](#)
[Centro de Soporte](#)
[Login](#)
[Regístrate](#)



AUDIOVISUALES / FOTOGRAFÍA

Diego Mendoza

🕒 Información del artista

S/ 200 / por hora

★ Puntuación: 4.9 Ubicación: Lima, Perú

📁 Portafolio

Sobre el artista

Diego Mendoza es un fotógrafo ubicado en Lima que se presenta ante todas las parejas que desean contar su historia, a través de fotografías y videografía, de ese día tan anhelado por ellos. El junto a su equipo de profesionales se encargará de inmortalizar todos esos momentos especiales y emocionantes de su gran día.

Servicios que ofrece

Con una dilatada experiencia retratando momentos inolvidables, los acompañará en cada momento importante, con familiares y amigos, para que nunca olviden esos momentos. Realiza la cobertura completa de la boda, tanto en foto como en video, así como sesiones pre y post celebración.

Disfruten su día, sean felices y este profesional se encargará de hacer perpetuo cada instante. ¡Contacten hoy mismo y comiencen esta bella aventura hacia el altar!

- Fotografía
- Video
- Pre-boda y post-boda
- Álbumes y mini álbumes
- Álbum digital
- Fotografías en alta resolución
- Photocall y photo book
- Drones
- Libro de firmas
- Entrega digital del material , memoria USB

Reserva ahora

✍️ Tu nombre*

✉️ Tu correo electrónico*


📞 Celular

📅 Fecha del evento

💬 Mensaje adicional

Enviar solicitud

Otros artistas que te pueden interesar :




Fotografía

Adrián Salas

★4.66 (6 Reviews)

[Reserva ahora >](#)




Fotografía

Pol Carpio

★4.45 (10 Reviews)

[Reserva ahora >](#)




Fotografía

Mariana Amiel

★4.86 (10 Reviews)

[Reserva ahora >](#)



Conecta con talento real

Inicio

Categorías

Artistas

Reservas

Contacto

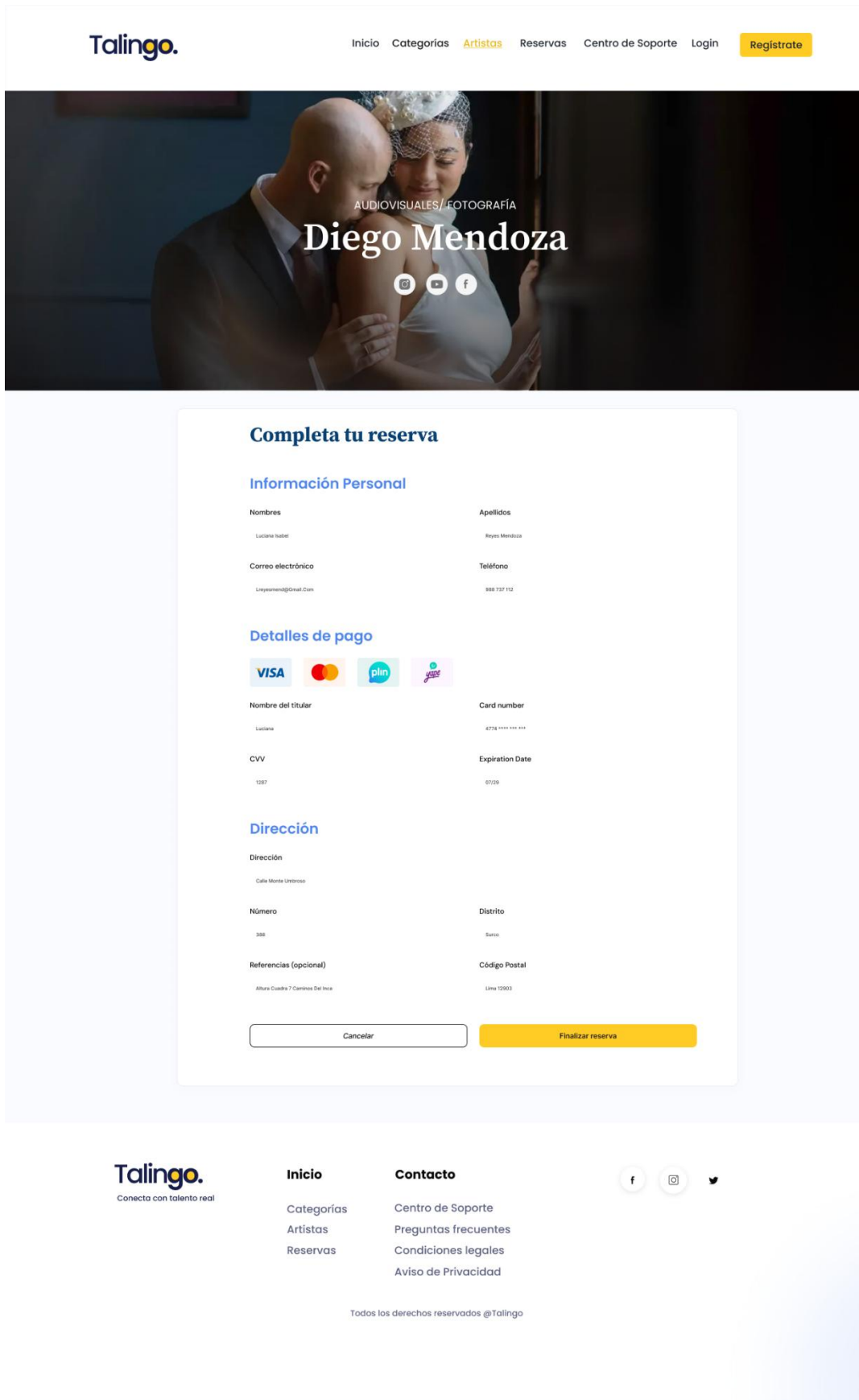
Centro de Soporte

Preguntas frecuentes

Condiciones legales

Aviso de Privacidad

Todos los derechos reservados @Talingo



6.3.4. Etapa 4: Validación del prototipo con usuarios reales

Esta etapa representa un momento clave en el proceso de desarrollo del proyecto, ya que implica probar el prototipo en un entorno que simula su uso real. El objetivo es comprobar su funcionamiento, detectar áreas de mejora y verificar si satisface las necesidades y expectativas de los usuarios principales: artistas y organizadores de eventos en Lima Metropolitana.

Objetivo de la validación:

El fin de esta fase es recolectar retroalimentación directa de los usuarios al interactuar con el prototipo, evaluando si la solución digital propuesta resulta comprensible, confiable, funcional y acorde con los procesos reales relacionados a la contratación artística.

Perfil de los usuarios:

Se seleccionará una muestra representativa compuesta por:

- Artistas independientes (como músicos, DJs, bailarines, entre otros) que brindan servicios para distintos tipos de eventos.
- Organizadores de eventos (empresas, agentes, productores) que contratan artistas con frecuencia en Lima Metropolitana.

La muestra incluirá personas con distintos niveles de experiencia tecnológica, lo que permitirá comprobar que la plataforma sea accesible y fácil de usar para diversos perfiles.

Metodología:

- **Pruebas guiadas:**

Se organizarán sesiones, presenciales o virtuales, donde los participantes interactuarán con el prototipo: creación de perfiles, simulación de contrataciones, exploración de funciones clave (búsqueda, filtros, mensajes, cotización, acuerdos, etc.).

- **Herramientas de evaluación:**

- Se aplicará la escala System Usability Scale (SUS) para evaluar la facilidad de uso.
- Se usarán cuestionarios breves para obtener percepciones cualitativas sobre el diseño, la seguridad, la claridad del proceso y el valor percibido.
- Con autorización, se grabarán las sesiones para analizar en detalle cómo interactúan los usuarios, dónde se presentan bloqueos y qué aspectos generan confusión.

- **Criterios de validación:**

- Facilidad de uso y navegación fluida.
- Confianza en el manejo y protección de datos personales.
- Claridad en los pasos para contratar o ser contratado.
- Nivel de satisfacción general y disposición a utilizar la herramienta en el mundo real.

- **Análisis de resultados:**

- Se sistematizarán los datos obtenidos para identificar patrones de uso, errores comunes y mejoras necesarias.
- Los hallazgos se organizarán por nivel de prioridad (crítico, importante, secundario) para su incorporación en futuras versiones del prototipo.

Resultados esperados:

- Comprobación del funcionamiento de las funciones principales.
- Retroalimentación concreta y contextual de los usuarios.
- Identificación de aspectos a mejorar en diseño, navegación, proceso de contratación y seguridad.
- Mejor adaptación de la plataforma a las necesidades reales del sector artístico en Lima.

6.3.5. Etapa 5: Propuesta de implementación y escalabilidad

Esta parte del proyecto está orientada a definir un plan estructurado para poner en marcha la plataforma de manera gradual, al mismo tiempo que se diseña una estrategia sostenible para ampliar su funcionalidad y cobertura territorial. El propósito es transformar el prototipo validado en un Producto Mínimo Viable (MVP) apto para su lanzamiento al mercado, asegurando que la solución digital pueda evolucionar con los cambios del sector artístico y las tendencias tecnológicas.

Implementación inicial (despliegue piloto)

- **Desarrollo del MVP**

A partir de los aprendizajes obtenidos en la fase de validación, se desarrollará un MVP que contenga las funciones esenciales para el funcionamiento básico de la plataforma:

- Creación de perfiles verificados tanto para artistas como para organizadores.
- Búsqueda y filtrado de servicios por categoría, ubicación, tarifas y disponibilidad.

- Sistema de mensajería interna entre usuarios.
- Gestión de solicitudes, cotizaciones y respuestas.
- Formalización de acuerdos mediante contratos simples.
- Evaluación mutua mediante calificaciones y comentarios.

- **Prueba piloto en Lima Metropolitana**

El MVP será lanzado en un entorno controlado dentro de Lima Metropolitana, dirigido a un grupo de usuarios que participaron en la validación previa. Esta fase permitirá:

- Observar el uso real de la plataforma.
- Corregir errores técnicos o de experiencia de usuario.
- Comprobar la viabilidad del modelo de negocio, ya sea por comisiones, suscripción u otro esquema.

- **Acompañamiento y soporte técnico**

Durante el periodo inicial, se ofrecerá atención técnica personalizada a usuarios clave, para fomentar la adopción, recoger sugerencias y consolidar una comunidad activa en torno a la plataforma.

Estrategia de expansión escalable

- **Ampliación funcional**

Tras el despliegue inicial, se irán incorporando progresivamente nuevas funciones en respuesta a las necesidades detectadas:

- Integración de pagos seguros dentro de la plataforma.

- Calendario de disponibilidad personalizado por artista.
- Formalización automática de contratos con firma digital.
- Panel de estadísticas e indicadores de desempeño para ambos perfiles.
- Conexión con redes sociales y sistemas de pago externos.

- **Expansión territorial:**

Una vez consolidada en Lima, se proyecta extender el uso de la plataforma a otras regiones del país con alta demanda de eventos (como Arequipa, Trujillo, Cusco o Piura). Esto requerirá adaptar el producto a los contextos locales y promover su uso mediante campañas digitales y alianzas con actores culturales regionales.

- **Evolución del modelo de negocio**

La estrategia de monetización será gradual:

- Fase 1: Acceso gratuito con funciones limitadas (modelo freemium).
- Fase 2: Plan de suscripción mensual o comisiones por contratación efectiva.
- Fase 3: Servicios complementarios como asesoría legal, promoción, emisión de facturas electrónicas y verificación profesional de identidad.

Recursos necesarios para su ejecución

- **Tecnológicos**

Servicios en la nube, herramientas de desarrollo, soporte y mantenimiento.

- **Humanos**

Equipo de desarrolladores, especialistas en experiencia de usuario (UX/UI), personal de atención al cliente y comercial.

- **Financieros**

Inversión inicial autofinanciada, con miras a reinversión de ingresos y posible acceso a capital semilla o fondos públicos de innovación en etapas avanzadas.

Indicadores clave de éxito

El enfoque propuesto para la implementación y expansión de la plataforma busca ser gradual, adaptable y sostenible en el tiempo. La validación realizada previamente garantiza que se responde a una necesidad concreta del ecosistema artístico limeño. A futuro, esta solución aspira a contribuir de forma significativa a la formalización, digitalización y profesionalización del sector artístico en todo el territorio nacional.

6.3.6. Etapa 6: Control

Esta última etapa consiste en la supervisión del correcto funcionamiento de la plataforma tras la implementación inicial, además de verificar el cumplimiento de los objetivos planteados, para en consecuencia, proponer ajustes o mejoras continuas para mantenerlo a largo plazo.

Dentro de esta fase, podemos encontrar siguientes principales actividades para llevar a cabo:

- El monitoreo técnico de la plataforma para comprobar el rendimiento, operatividad del sistema y estabilidad, esto con el fin de diagnosticar posibles errores como la caída del servidor, tiempos de carga, etc.

- Como tercera actividad, se comparará el número de usuarios activos, contrataciones realizadas y los tiempos de navegación para evaluar los indicadores de uso y éxito.
- Mediante la aplicación de encuestas y entrevistas de tanto en tanto, se analizarán las sugerencias y problemas reportados a fin de identificar oportunidades de mejora desde el punto de vista del usuario.
- También se sistematizarán los hallazgos obtenidos y se generará un documento visual y estratégico en el que se muestre el resumen de los logros, problemas detectados y las oportunidades de mejora.
- Finalmente se propone aplicar un modelo de iteraciones periódicas que se basarán en el control permanente de la plataforma, esto a modo de permitir ajustes técnicos, funcionales y de UX. Para ello, se definirán mecanismos de seguimiento posterior al lanzamiento de la web, como por ejemplo actualizaciones trimestrales, informes mensuales, reuniones de seguimiento, etc, todo ello para asegurar un correcto progreso del sistema en función a las exigencias del usuario.

6.4. Presupuesto

Esta sección tiene como objetivo estimar los recursos económicos necesarios para el diseño, desarrollo y validación del Mínimo Producto Viable de la plataforma digital. Este presupuesto responde a una visión integral del proyecto, considerando tanto los aspectos técnicos como los estratégicos, operativos y legales necesarios para una implementación funcional a pequeña escala.

Los costos contemplados han sido estructurados en seis categorías clave. Esta segmentación permite mostrar de manera más clara y ordenada las distintas áreas que intervienen en la creación y lanzamiento inicial de la plataforma.

Los montos han sido calculados con base en tarifas promedio del mercado, considerando principalmente servicios profesionales con freelancers, herramientas digitales de bajo costo y procesos ágiles. A continuación, se presenta el detalle del presupuesto estimado:

Tabla 14

Presupuesto

Categoría	Ítem	Descripción	Monto (S/)
Tecnología	Hosting y dominio	Dominio .com y servidor básico por 1 año	600
	Herramientas digitales	Licencias: Figma, Canva, Zoom Pro, Notion	700
	Backups automáticos	Google Cloud o AWS para almacenamiento redundante	600
	Seguridad	SSL + encriptación básica	800
Desarrollo de la plataforma	UX/UI	Diseño de experiencia y prototipado en Figma	2,500
	Frontend	Desarrollo visual (HTML, CSS, JS, React)	4,000
	Backend	Base de datos, API, usuarios, login	4,500

	Integración de pagos	Stripe, Culqi, Niubiz	1,000
	QA y validación	Test con usuarios, ajustes técnicos	1,400
	Dirección del proyecto	Coordinación general, planificación estratégica	2,000
	Investigación y validación	Entrevistas, análisis, validación de necesidades	1,500
Equipo gestor	Comunicación y pitch	Branding, narrativa y video de presentación	1,200
	Soporte operativo	Organización de tareas, cronogramas	1,000
	Internet	Conectividad del equipo (3 meses)	300
Operación	Energía eléctrica	Estimado de consumo para trabajo remoto	300
	Publicidad digital	Campañas en Facebook e Instagram	1,000
Marketing y comunicación	Diseño de publicaciones	Copys, artes gráficas para redes sociales	500
Servicios legales y contables	Asesoría legal	Términos, políticas de privacidad, contratos tipo	1,500

Asesoría contable	Formalización, emisión de recibos, impuestos	1,200
Total general estimado		26,800

Nota: La tabla muestra el detalle del presupuesto estimado para implementar la propuesta de mejora. Elaboración propia.

Este presupuesto corresponde a la etapa inicial del proyecto. Los montos incluyen estimaciones por tareas y entregables concretos, considerando tiempos promedio de ejecución entre 6 a 12 semanas, dependiendo de la sección y ítem. Por ejemplo, el desarrollo técnico y las pruebas pueden extenderse hasta dos meses, mientras que tareas como branding, investigación y gestión operativa se realizan en paralelo durante el mismo periodo.

Cabe destacar que este presupuesto no contempla fases posteriores como escalamiento comercial, nuevas funcionalidades o personal a tiempo completo, debido a que el objetivo principal es validar el modelo en condiciones controladas. Si la validación es exitosa, este presupuesto servirá como base para nuevas rondas de inversión o presentación ante incubadoras.

CONCLUSIONES

Tras evaluar los supuestos planteados y los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas, podemos concluir que el diseño de una plataforma digital representa un recurso altamente beneficioso para la contratación directa de artistas en el mercado limeño. Los datos recopilados reflejan una percepción positiva con respecto a aspectos como la validación profesional, la transparencia de los procesos, la confianza entre las partes involucradas y la optimización de procesos.

En primer lugar, se concluye que una herramienta como la plataforma digital permite una exposición mayor del trabajo de cada artista, impulsando de esta manera su reconocimiento y consolidación en el sector. Este entorno digital funciona a modo de un espacio de exclusividad únicamente para artistas que a su vez mejora el valor percibido de sus servicios y aumenta las oportunidades laborales al exponer el portafolio de cada artista y su trayectoria.

Del mismo modo, la plataforma digital respalda el principio de la transparencia, principalmente en lo referente a los términos y condiciones de contratación, formas de pago e información de perfiles. Este elemento resulta necesario para inspirar confianza entre ambas partes, minimizando así la ambigüedad y estableciendo los términos de la relación contractual desde el inicio del proceso de contratación.

Con respecto a la seguridad, esta investigación nos permite identificar y determinar que existe una fuerte necesidad para los artistas en poder contar con un sistema de contratación adecuado y confiable que gestione los riesgos de los procesos administrativos y comunicacionales. La plataforma en este sentido, es vista como una solución que viene a profesionalizar el sector, disminuir la informalidad y ofrecer garantías tanto para los artistas como para los contratantes.

Finalmente podemos concluir que, a partir de desarrollar este diseño de herramienta tecnológica, se colabora en la mejora de los procesos de contratación directa, basándose en funcionalidades que permiten simplificar la experiencia de usuario, como lo

son los calendarios automatizados, canales de comunicación interna, validación de pagos y acuerdos contractuales cerrados. Esta mejora de procesos permite disminuir errores frecuentes y maximizar el tiempo de respuesta y el manejo de las consultas de contratación.

En conjunto, estas conclusiones nos permiten afirmar que el desarrollo de las plataformas digitales no responde únicamente a la necesidad latente de un mercado limeño, sino que puede considerarse como una alternativa innovadora y eficiente para transformar la forma en cómo los artistas ofrecen sus servicios y son contratados.

RECOMENDACIONES

- Un factor clave es priorizar la transparencia como base del proceso de contratación. Tomando en cuenta la falta de claridad en términos de pago, condiciones de trabajo y comunicación, se sugiere establecer políticas de contratación claras y visibles dentro de la plataforma, acompañadas de formatos digitales de contrato.
- A partir de los conocimientos e insights obtenidos en las entrevistas, debido a que los artistas identifican la inseguridad e informalidad como barreras en su desarrollo profesional, se considera importante integrar mecanismos de seguridad al momento del pago, así como la verificación de la identidad del contratante, un seguimiento de cumplimiento y soporte en casos de conflicto.
- Existe una alta disposición a formar parte de redes de colaboración si se percibe un beneficio y crecimiento mutuo. Se sugiere promover espacios de visibilidad como rankings, entrevistas, reseñas o colaboraciones entre artistas dentro de la plataforma.
- Por otro lado, se recomienda profundizar la percepción de confiabilidad por parte del público estableciendo un sistema interno de indicadores clave (KPI) y retroalimentación constante que permita ajustar funcionalidades y medios de soporte.
- Se sugiere realizar alianzas estratégicas con instituciones culturales que permitan validar perfiles y promover el talento emergente. Además, vincularse con marcas y empresas del sector privado facilitará oportunidades de contratación y patrocinio para los artistas. Finalmente, colaborar con medios digitales, comunidades creativas e influencers permitirá visibilizar la plataforma y atraer tanto a nuevos talentos como a potenciales contratantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcántara, A., Chirito, M., Galdós, M., & León, M. (2020). *Plan de marketing para el lanzamiento de Festa, un marketplace especializado en eventos de casa* [Tesis de pregrado, Universidad del Pacífico]. Repositorio Institucional UP. <https://hdl.handle.net/11354/2900>
- Belleflamme, P., & Peitz, M. (2021). Platform design. *The economics of platforms: Concepts and strategy* (pp. 185–232). Cambridge University Press. <https://www.cambridge.org/core/books/economics-of-platforms/1465A930513786676D369128B0AF9D21>
- Brooke, J. (1996). SUS: A "quick and dirty" usability scale. In P. W. Jordan, B. Thomas, B. A. Weerdmeester, & I. L. McClelland (Eds.), *Usability Evaluation in Industry*. (pp.189-194). Taylor & Francis.
- Camacho, J. (s.f.). *Descubre cómo cumplir con la Ley de Protección de Datos Personales en Perú (#29733) y evitar sanciones*. NEOSECURE by SEK. <https://sek.io/es/ley-de-proteccion-de-datos-en-peru/>
- Choudary, S. (2015). *Platform scale: How an emerging business model helps startups build large empires with minimum investment*. Platform Thinking Labs
- Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo. (2023). *Fomentar la confianza en los mercados digitales mediante una mayor protección del consumidor en las plataformas en línea*. https://unctad.org/system/files/official-document/cicplpd34_es_0.pdf
- Damanik, J., & Widodo, W. (2024). Unlocking teacher professional performance: Exploring teaching creativity in transmitting digital literacy, grit, and instructional quality. *Education Sciences*, 14(4), 384. <https://www.mdpi.com/2227-7102/14/4/384>

- Defensoría del Pueblo. (2019). Manual de protección de datos personales. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2019/11/Manual-de-Protecci%C3%B3n-de-Datos-Personales.pdf>
- Eslava, A. (2019). *Diseño del modelo de negocio para una plataforma digital de promoción de eventos* [Trabajo de grado, Universidad de los Andes]. Repositorio Institucional Séneca. <https://hdl.handle.net/1992/48704>
- Evans, C. & Gawer, A. (2016). *The rise of the platform enterprise: A global survey*. The Center of Global Enterprise. https://www.researchgate.net/publication/352947608_The_Rise_of_the_Platform_Enterprise
- Fonseca, Y. (2024, 20 de agosto). Importancia de la experiencia de usuario en la transformación digital. *ICX Consulting*. <https://blog.icx.co/es/experiencia-del-usuario/ux/importancia-de-la-experiencia-de-usuario-en-la-transformacion-digital>
- Fundación Innovación Bankinter. (2021). *Confianza en la era digital*. https://www.fundacionbankinter.org/wp-content/uploads/2021/09/Publicacion-PDF-ES-FTF_ConfianzaDigital-1.pdf
- Giangrande, N. (2021). *La precarietà occupazionale e il disagio salariale in Italia* (FDV Working Paper n. 2/2021). Fondazione Giuseppe Di Vittorio. https://www.fondazionedivittorio.it/sites/default/files/content-attachment/La%20precariet%C3%A0%20occupazionale%20e%20il%20disagio%20salariale%20in%20Italia_FDVP-WP-2-2021.pdf
- Hammer, M., & Champy, J. (1993). *Reengineering the corporation: A manifesto for business revolution*. HarperBusiness
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp->

content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-
Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf

Infobae. (2023, 15 de febrero). *Conciertos en Perú impulsaron parte del crecimiento del PBI en el 2022, según INEI*. <https://www.infobae.com/peru/2023/02/15/conciertos-en-peru-impulsaron-parte-del-crecimiento-del-pbi-en-el-2022-segun-inei/>

International Organization for Standardization. (2019). *ISO 9241-210:2019 Ergonomics of human-system interaction — Part 210: Human-centred design for interactive systems*. <https://www.iso.org/standard/77520.html>

Laredo, V., Valentín, A., Arteaga, L., & Mendoza, N. (2020) *Propuesta de solución para transformar el proceso de búsqueda de proveedores de eventos en Lima Metropolitana* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/17461>

Lozada, J. (2014). *Investigación aplicada: Definición, propiedad intelectual e industria. CienciAmérica: Revista de Divulgación Científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 3(1), 47–50. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6163749.pdf>

Mas, O., Flores, D., Lazarte-Aguirre, A., & Llontop, M. (2021). La experiencia de usuario como factor fundamental para el diseño de plataformas digitales de compra online. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas*, 12, 437-457. https://www.researchgate.net/publication/353352629_La_experiencia_de_usuario_como_factor_fundamental_para_el_diseno_de_plataformas_digitales_de_compra_online

Ministerio de Cultura & UNESCO. (2024). *El arte y la cultura en el Perú: Caracterización de las condiciones laborales y socioeconómicas de los trabajadores culturales y de las artes*. <https://www.gob.pe/institucion/cultura/informes-publicaciones/5951450>

- Morejón, S. (2020). Principios del proceso de Diseño de Interfaz de Usuario. *Revista Cubana de Transformación Digital*, 1(2), 1-11. <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/96/33>
- Nieborg, D., & Poell, T. (2018). The platformization of cultural production: Theorizing the contingent cultural commodity. *New Media & Society*, 20(11), 4275–4292. <http://dx.doi.org/10.1177/1461444818769694>
- Nielsen, J. (1993). *Usability Engineering*. Academic Press.
- Nielsen, J. (1994, April 24). *10 Usability Heuristics for User Interface Design*. Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>
- Norman, D. (2013). *The design of everyday things* (Revised and expanded edition). Basic Books.
- Norman, D., Miller, J., & Henderson, D. (1995, enero). What you see, some of what's in the future, and how we go about doing it: HI at Apple Computer. *Conference Companion on Human Factors in Computing Systems (CHI '95)*, 155. <https://doi.org/10.1145/223355.223477>
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2022). *Understanding cultural and creative industries and designing approaches for its development*. Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. <https://www.giz.de/en/downloads/giz20224-en-understanding-cultural-and-creative-industries-and-designing-approaches-for-its-development.pdf>
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2023). *Digital transformation and creative industries: Balancing automation and creativity*. <https://www.oecd.org/innovation/digital-transformation-creative-industries.pdf>

- Parker, G., Van, M., & Choudary, S. (2016). *Platform Revolution: How Networked markets are transforming the economy – and how to make work for you*. W.W. Norton & Company.
- Peng, Y., Ahmad, S. F., Irshad, M., Al-Razgan, M., Ali, Y. A., & Awwad, E. M. (2023). Impact of digitalization on process optimization and decision-making towards sustainability: The moderating role of environmental regulation. *Sustainability*, 15(20), 15156. <https://www.mdpi.com/2071-1050/15/20/15156>
- Politécnico Grancolombiano. (2024, 22 de febrero) *¿Qué son las plataformas digitales?* Poliverso. <https://www.poli.edu.co/blog/poliverso/que-son-las-plataformas-digitales#:~:text=Las%20plataformas%20digitales%20son%20entornos,actividades%20a%20trav%C3%A9s%20de%20internet>
- Ramirez, K. (2017). Interfaz y experiencia de usuario: parámetros importantes para un diseño efectivo. *Revista Tecnología en Marcha*, 30(5), 49-57. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0379-39822017000500049
- Revoredo, A. (2024). *Protección de datos personales: un imperativo legal y ético para las empresas en la era digital*. AmCham Perú. <https://amcham.org.pe/news/proteccion-de-datos-personales-un-imperativo-legal-y-etico-para-las-empresas-en-la-era-digital/>
- Rogers, D. (2021). *Guía estratégica para la transformación digital: Cómo liderar la empresa en la era digital*. Ediciones Urano.
- Sommerville, I. (2011). *Software Engineering* (9th ed.). Pearson.
- Staff, F. (2023, August 24). *BID: 10 años impulsando y fortaleciendo la economía con las industrias culturales y creativas*. Forbes Centroamérica.

<https://forbescentroamerica.com/2023/08/24/bid-10-anos-impulsando-y-fortaleciendo-la-economia-con-las-industrias-culturales-y-creativas>

Sulbarán, I. (2024, 23 de mayo). *Interfaz de usuario (UI): Ejemplos y Tipos*. Tiffin University.

<https://global.tiffin.edu/blog/interfaz-de-usuario-ui-ejemplos-y-tipos>

Vásquez, C. (2020). *Plataforma digital y sostenibilidad de las industrias culturales y creativas en la ciudad de Trujillo* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].

Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58595>

Velthuis, O., & Baia Curioni, S. (Eds.). (2015). *Cosmopolitan canvases: The globalization of markets for contemporary art*. Oxford University Press.

Voutssas, J. (2017). *Confianza e información digital: bibliotecas, archivos y web*.

Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.

http://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/L139

Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading digital: Turning technology into business transformation*. Harvard Business Review Press.

International Labour Organization. (2018, April 30). *Women and men in the informal economy: A statistical picture* (3rd ed.).

<https://www.ilo.org/publications/women-and-men-informal-economy-statistical-picture-third-edition>

Yin, R. (1994). *Investigación sobre estudio de casos: diseño y métodos* (2.^a ed.). SAGE Publications.

ANEXO 01: REPORTE TURNITIN

DIANA ANDREA RAMIREZ CAMACHO

Tesis - Formato Final-1_29jun.pdf

Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::30163:470746971

Fecha de entrega

29 jun 2025, 11:46 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

9 jul 2025, 9:15 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

Tesis - Formato Final-1_29jun.pdf

Tamaño de archivo

4.4 MB

162 Páginas

31.601 Palabras

184.597 Caracteres

18% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

11% Fuentes de Internet

3% Publicaciones

14% 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.



Javier Sebastian
Aservi Pradell

(Autor)



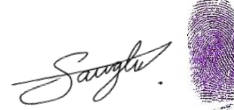
Karla Camila
Pérez Quispe

(Autor)



Diana Andrea
Ramirez Camacho

(Autor)



Anghella Robertha
Silva Sotomayor

(Autor)



Roxana Alexandra
Albarracin Aparicio

(Asesor)

ANEXO 02: REGISTRO DE IMPACTO Y RESULTADOS

Tipo de documento: Trabajo de investigación

Título del Trabajo de Investigación o Tesis

“Diseño y validación de una plataforma digital para la contratación directa de artistas en el mercado limeño”

Integrantes:

1. Aservi Pradell, Javier Sebastian
2. Perez Quispe, Karla Camila
3. Ramirez Camacho, Diana Andrea
4. Silva Sotomayor, Anghella Robertha

Asesor: Albarracin Aparicio, Roxana Alexandra

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.

Los resultados de la investigación tienen un impacto significativo en el sector artístico de Lima, ya que la propuesta de una plataforma digital centrada en la contratación directa de artistas aborda de forma concreta la precariedad e informalidad laboral que caracteriza al sector en la actualidad. Esta innovación del sector artístico permite mejorar las condiciones laborales al proponer formas de relaciones laborales más formales, seguras y transparentes. Esto también cambia la percepción del sector del arte al implicar un cambio en su forma de contratación, ofreciendo una herramienta que centraliza la oferta de talentos, agiliza los procesos de contratación e incrementa la confianza entre ambas partes, artistas y contratantes.

La puesta en marcha de esta plataforma podría suponer un cambio estructural en el ecosistema cultural mediante la implementación de prácticas más profesionales y sostenibles, apostando así por la digitalización del sector y en su competitividad. La investigación contribuye así a sentar las bases de un modelo de gestión artística más justo, eficiente y adaptado a la realidad actual.

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 de la investigación evidencian que el diseño de una plataforma digital para la contratación directa de artistas es una solución factible y que hace falta ante las problemáticas que presenta el sector en Lima. Los datos aportados desprenden una visión positiva del impacto de esta herramienta en cuanto a la visibilidad profesional, transparencia de procesos y fortalecimiento de confianza entre artistas y contratantes. La centralización de los portafolios, la claridad de las condiciones específicas desde el inicio y la garantía de pagos confiables y seguros, satisfacen algunas de las principales demandas del sector artístico, caracterizado históricamente por la informalidad. Al mismo tiempo, en el trabajo de investigación se tuvo como hallazgo que la implementación de calendarios automatizados, canales de comunicación interno y la validación de acuerdos contractuales permiten facilitar la experiencia de usuario y optimizar el proceso de contratación.

Los resultados demuestran que la plataforma es una alternativa innovadora para mejorar las condiciones laborales de los artistas y es una herramienta estratégica que puede hacer una apertura en la forma de gestionar los servicios artísticos en Lima.

ANEXO 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Diseño y Validación de una plataforma digital para la contratación directa de artistas en el mercado limeño.

PROBLEMA	OBJETIVOS	SUPUESTOS	CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS			Item
			Diseño de una plataforma digital			
Problema Principal	Objetivo General	Supuesto General	SUBCATEGORÍAS	Indicadores	Entrevista	
¿De qué manera el diseño de una plataforma digital beneficia la validación para la contratación directa de artistas en el mercado limeño?	Determinar de qué manera el diseño de una plataforma digital beneficia la validación para la contratación directa de artistas en el mercado limeño.	El diseño de una plataforma digital beneficia la validación para la contratación directa de artistas en el mercado limeño.	Accesibilidad	Diseño inclusivo	¿Qué medios usas con más frecuencia para gestionar contrataciones?	1
				Uso de dispositivos	¿Estarías dispuesto a ofrecer sus servicios a través de una plataforma online?	2
			Experiencia de Usuario	Facilidad de navegación	¿Qué elementos consideras importante para que una plataforma sea interactiva y llame la atención?	3
				Interactividad y estética		
			Funcionalidad	Satisfacción del usuario	¿Qué características o funcionalidades crees que son clave para garantizar la satisfacción del usuario en una plataforma como esta?	4
Claridad de información	¿Qué tipo de información consideras esencial que esté claramente disponible en la plataforma?	5				

Problemas específicos	Objetivos específicos	Supuestos específicos	Validación para la contratación de artistas			
¿De qué manera el diseño de una plataforma digital beneficia la transparencia para la contratación directa de artistas en el mercado limeño?	Determinar de qué manera el diseño de una plataforma digital beneficia la transparencia para la contratación directa de artistas en el mercado limeño.	El diseño de una plataforma digital beneficia la transparencia para la contratación directa de artistas en el mercado limeño.	Transparencia	Perfil profesional	¿Qué tan importante es para ti la personalización de tu perfil profesional como artista en la plataforma web?	6
					¿Qué información consideras que debe de incluirse en tu perfil profesional dentro de la plataforma?	7
					¿Cómo valoran su trabajo en términos de precio, calidad y profesionalismo?	8
				Precios y Tarifas	¿Qué consideraciones tienes en cuenta al establecer tus precios?	9
					¿Cómo esperas que la plataforma te ayude a gestionar y comunicar tus precios, tarifas y políticas a los clientes?	10
¿De qué manera el diseño de una plataforma digital beneficia la seguridad para la contratación directa de artistas en el mercado limeño?	Determinar de qué manera el diseño de una plataforma digital beneficia la seguridad para la contratación directa de artistas en el mercado limeño	El diseño de una plataforma digital beneficia la seguridad para la contratación directa de artistas en el mercado limeño.	Seguridad	Pasarela de pagos	¿Qué métodos de pago utilizas para la contratación de tus servicios? ¿Cómo gestionas los tiempos de pago?	11
				Políticas de contrato		
¿De qué manera el diseño de una plataforma digital beneficia la optimización de procesos para la contratación directa de artistas en el mercado limeño?	Determinar de qué manera el diseño de una plataforma digital beneficia la optimización de procesos para la contratación directa de artistas en el mercado limeño.	El diseño de una plataforma digital beneficia la optimización de procesos para la contratación directa de artistas en el mercado limeño.	Optimización de procesos	Tiempo para realizar un servicio	¿Qué características del soporte al cliente consideras esenciales para tener una experiencia satisfactoria?	12
				Calidad del soporte al cliente		

ANEXO 04: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE CATEGORÍAS

MATRIZ DE OPERALIZACIÓN DE CATEGORÍAS							
CATEGORÍAS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	SUBCATEGORÍAS	MICROCATEGORÍAS	ITEMS	INST	
CI: Diseño de una plataforma digital	Se define conceptualmente el diseño de una plataforma digital como un proceso estructurado de planificación, creación y organización de elementos interactivos, funcionales y visuales que componen un entorno digital. Este diseño no solo se enfoca en la apariencia, sino también está orientado a optimizar el funcionamiento, la usabilidad, accesibilidad y la experiencia de usuario. Además, este integra criterios técnicos, estéticos y centrados en el usuario para cumplir objetivos eficazmente.	El diseño es una actividad creativa y estratégica que busca brindar soluciones. Está conformada por tres dimensiones: accesibilidad, experiencia de usuario y funcionalidad.	Accesibilidad	¿Qué medios usas con más frecuencia para gestionar contrataciones?	1	ENTREVISTA ESTRUCTURADA	
				¿Estarías dispuesto a ofrecer sus servicios a través de una plataforma online?	2		
			Experiencia de Usuario	¿Qué elementos consideras importante para que una plataforma sea interactiva y llame la atención?	3		
				Funcionalidad	¿Qué características o funcionalidades crees que son clave para garantizar la satisfacción del usuario en una plataforma como esta?		4
					¿Qué tipo de información consideras esencial que esté claramente disponible en la plataforma?		5

<p>CD: Validación para la contratación de artistas</p>	<p>Se define conceptualmente la validación para la contratación de artistas como el proceso de verificación y comprobación de requisitos y criterios necesarios para asegurar que un artista es apto para participar en una oferta de trabajo. Este proceso contempla la evaluación de aspectos como la trayectoria, habilidades, disponibilidad y autenticidad de la información proporcionada, esto con el fin de garantizar decisiones informadas y seguras dentro del proceso de contratación.</p>	<p>La validación se realiza con la finalidad de confirmar el correcto funcionamiento de los criterios establecidos y la solución adecuada para las necesidades del usuario. Está conformada por las siguientes dimensiones: transparencia, seguridad y optimización de procesos.</p>	<p>Transparencia</p>	<p>¿Qué tan importante es para ti la personalización de tu perfil profesional como artista en la plataforma?</p>	6
				<p>¿Qué información consideras que debe de incluirse en tu perfil profesional dentro de la plataforma?</p>	7
				<p>¿Cómo valoran su trabajo en términos de precio, calidad y profesionalismo?</p>	8
				<p>¿Qué consideraciones tienes en cuenta al establecer tus precios?</p>	9
				<p>¿Cómo esperas que la plataforma te ayude a gestionar y comunicar tus precios y tarifas a los clientes?</p>	10
			<p>Seguridad</p>	<p>¿Qué métodos de pago utilizas para la contratación de tus servicios? ¿Cómo gestionas los tiempos de pago?</p>	11
<p>Optimización de Procesos</p>	<p>¿Qué características del soporte al cliente consideras esenciales para tener una experiencia satisfactoria?</p>	12			

ANEXO 05: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1	¿Qué medios usas con más frecuencia para gestionar contrataciones?
2	¿Estarías dispuesto a ofrecer sus servicios a través de una plataforma online?
3	¿Qué elementos consideras importante para que una plataforma sea interactiva y llame la atención?
4	¿Qué características o funcionalidades crees que son clave para garantizar la satisfacción del usuario en una plataforma como esta?
5	¿Qué tipo de información consideras esencial que esté claramente disponible en la plataforma?
6	¿Qué tan importante es para ti la personalización de tu perfil profesional como artista en la plataforma web?
7	¿Qué información consideras que debe de incluirse en tu perfil profesional dentro de la plataforma?
8	¿Cómo valoran su trabajo en términos de precio, calidad y profesionalismo?
9	¿Qué consideraciones tienes en cuenta al establecer tus precios?
10	¿Cómo esperas que la plataforma te ayude a gestionar y comunicar tus precios, tarifas y políticas a los clientes?
11	¿Qué métodos de pago utilizas para la contratación de tus servicios? ¿Cómo gestionas los tiempos de pago?
12	¿Qué características del soporte al cliente consideras esenciales para tener una experiencia satisfactoria?

ANEXO 06: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

INFORME DE JUCIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
CATEGORÍA 1

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: Albarracin Aparicio, Roxana alexandra
- 1.2. Cargo e institución del experto: Docente ISIL
- 1.3. Nombre del instrumento: Entrevista estructurada
- Aservi Pradell, Javier Sebastian
- Perez Quispe, Karla Camila
- 1.4. Autor del instrumento: Ramirez Camacho, Diana Andrea
- Silva Sotomayor, Anghella Robertha
- 1.5. Título de la investigación: Diseño y validación de una plataforma digital para la contratación directa de artistas en el mercado limeño.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					85%	

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

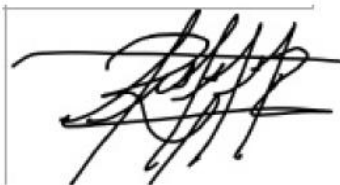
INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

IV. 85 %. V: **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



Firma del experto:

Lugar y fecha: Lima, 28/10/2024

DNI N° 41981490

ORCID 0000-0002-6930-3718

INFORME DE JUCIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

CATEGORÍA 2

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Albarracin Aparicio, Roxana Alexandra
1.2. Cargo e institución del experto:	Docente ISIL
1.3. Nombre del instrumento:	Entrevista estructurada
	Aservi Pradell, Javier Sebastian
	Perez Quispe, Karla Camila
1.4. Autor del instrumento:	Ramirez Camacho, Diana Andrea
	Silva Sotomayor, Anghella Robertha
1.5. Título de la investigación	Diseño y validación de una plataforma digital para la contratación directa de artistas en el mercado limeño.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					85%	

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

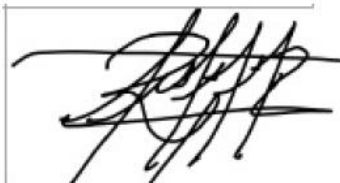
INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

IV. _____ **85** ____%. V: **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

(**X**) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



Firma del experto:

Lugar y fecha: Lima, 28/10/2024

DNI N° 41981490

ORCID 0000-0002-6930-3718