



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Viabilidad de la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE para fomentar la contratación de servicios de mantenimiento en el distrito de San Isidro, 2026.”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Bachiller en Administración y Dirección de Negocios

Bachiller en Dirección Publicitaria

PRESENTADO POR:

Bermudez Espinoza, Oyuki Jackeline - Administración y Dirección de Negocios

Guevara Pacheco, Gisella Aída - Administración y Dirección de Negocios

Ponce de Leon Ymaña, José Ignacio - Administración y Dirección de Negocios

Suárez Torres, Jimmy Franklin - Dirección publicitaria

ASESOR

Quijano Aranibar, Ivan Ernesto

LIMA, PERÚ

2026

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Quijano Aranibar, Ivan Ernesto

MIEMBROS DEL JURADO

Sam Anlas, Carlos Antonio

Ricra Mayorca, Juan Manuel

Chumpitaz Miranda, Janet

INFORME TURNITIN

JOSE IGNACIO PONCE DE LEON YMAÑA

Viabilidad de la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE para la contratación de servicios de ...

 Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::30163:610136428

Fecha de entrega

24 jul 2026, 9:15 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

24 jul 2026, 11:19 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

Propuesta de implementacion de la aplicacion movil ayudape para fomentar la contratacion de....docx

Tamaño del archivo

2.2 MB

123 páginas

22.150 palabras

131.229 caracteres

24% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 11 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

20%  Fuentes de Internet

4%  Publicaciones

17%  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.

DEDICATORIA

Dedicamos esta tesis a nuestros padres, quienes con su amor incondicional, esfuerzo, sacrificio y constante apoyo han sido el pilar fundamental en cada etapa de nuestras vidas. Gracias por impulsarnos a seguir adelante, por creer en nuestras capacidades y por brindarnos los valores y enseñanzas que nos permitieron alcanzar esta meta.

AGRADECIMIENTO

A nuestro asesor, Iván Quijano, por su orientación, dedicación y valiosas enseñanzas, las cuales fueron fundamentales para el desarrollo y la culminación de la presente investigación.

A nuestras familias, por su amor incondicional, comprensión y apoyo constante durante todo este proceso académico, brindándonos la motivación necesaria para superar cada desafío y alcanzar esta importante meta.

Y a Dios, por guiarnos, darnos fortaleza y acompañarnos en cada etapa de este camino, permitiéndonos culminar con éxito este logro académico.

ÍNDICE TEMÁTICO

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	2
INFORME TURNITIN.....	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE TEMÁTICO	6
ÍNDICE DE TABLAS	9
ÍNDICE DE FIGURAS	12
RESUMEN.....	14
ABSTRACT	16
INTRODUCCIÓN	17
I. INFORMACIÓN GENERAL.....	20
1.1. Título del proyecto.....	20
1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario	20
1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada	20
1.4. Localización o alcance de la solución	21
II. DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA O INNOVACIÓN	24
2.1. Planteamiento del problema.....	24
2.1.1 Problemas de investigación	25
2.2. Justificación.....	26
2.2.1 Justificación teórica	26
2.2.2 Justificación metodológica	27
2.2.3 Justificación práctica.....	28
2.3. Marco referencial	29
2.3.1 Antecedentes de investigación.....	29

2.3.2	Marco teórico.....	31
2.3.2.1	Variable 1: Propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE.....	31
2.3.2.2	Variable 2: Adquisición de servicios de mantenimiento en San Isidro.....	33
2.3.3	Glosario de términos.....	34
2.4.	Resumen ejecutivo.....	35
2.5.	Características técnicas o atributos del proyecto	36
2.6.	Análisis comparativo de atributos, características, mejoras o novedades tecnológicas	37
2.7	Objetivo general y específicos: propósito del proyecto	37
2.7.1	Objetivo general.....	38
2.7.2	Objetivos específicos	38
2.8	Componente del proyecto	38
2.8.1	Componente 1: Investigación y análisis del mercado	38
2.8.2	Componente 2: Propuesta funcional de la aplicación móvil AYUDAPE	38
2.8.3	Componente 3: Propuesta del sistema de intermediación digital	39
2.8.4	Componente 4: Evaluación de la viabilidad de la propuesta.....	39
2.9	Resultados generales: componente del proyecto	39
2.9.1	Componente 1: Investigación y análisis del mercado	39
2.9.2	Componente 2: Propuesta funcional de la aplicación móvil AYUDAPE	40
2.9.3	Componente 3: Propuesta del sistema de intermediación digital	40
2.9.4	Componente 4: Evaluación de la viabilidad de la propuesta.....	40
2.10	Plan de actividades del proyecto	40
2.11	Metodología del proyecto: diseños experimentales, sistemas de registros, técnicas a utilizar, factores y variables a estudiar	43
2.11.1	Hipótesis de investigación.....	43
2.11.2	Operacionalización de variables	43

2.11.2.1	Variable 1: Adquisición de servicios de mantenimiento.....	43
2.11.3	Enfoque de investigación	44
2.11.4	Tipo de investigación	45
2.11.5	Diseño de investigación	45
2.11.6	Niveles de investigación.....	46
2.11.7	Población.....	46
2.11.8	Muestreo y muestra	46
2.11.9	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.11.10	Validez y confiabilidad.....	48
III.	ESTIMACIÓN DEL COSTO DEL PROYECTO	50
3.1.	Estimación de los costos necesarios para la implementación	50
IV.	RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN	53
4.1.	Análisis de resultados descriptivos	53
V.	SUSTENTO DEL MERCADO.....	94
5.1.	Alcance esperado del mercado	94
5.2.	Descripción del mercado objetivo real o potencial del producto o servicio de forma de comercialización innovadora	95
5.3.	Descripción de la propuesta de innovación o del modelo de negocio	96
VI.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	107
6.1.	Conclusiones.....	107
6.2.	Recomendaciones.....	108
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	110
VIII.	ANEXOS.....	113

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1	Descripción de la propuesta de implementación de AYUDAPE 23
Tabla 2	Características técnicas y atributos funcionales de la aplicación móvil AYUDAPE 37
Tabla 3	Atributos técnicos de la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE 38
Tabla 4	Plan de actividades del proyecto 41
Tabla 5	Valor del coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach 48
Tabla 6	Estimación de costos necesarios para el desarrollo de la investigación 50
Tabla 7	Recomendaciones 53
Tabla 8	Servicios Generales 54
Tabla 9	Respuestas sobre la búsqueda de servicios generales en internet 56
Tabla 10	Disponibilidad de opciones de técnicos para servicios de mantenimiento. 58
Tabla 11	Disponibilidad de contactos de confianza para contratar servicios de mantenimiento. 59
Tabla 12	Tiempo requerido para encontrar un técnico 61
Tabla 13	Percepción sobre la lentitud en la búsqueda de servicios. 62
Tabla 14	Importancia del precio en la elección de servicios de mantenimiento 64
Tabla 15	Comparación de precios entre proveedores antes de contratar un servicio. 65
Tabla 16	Utilidad percibida de una aplicación para contratar servicios generales 67
Tabla 17	Interés en utilizar una aplicación para centralizar servicios generales 68
Tabla 18	Frecuencia de uso diario 70

Tabla 19	Intención de uso de una aplicación para contratar servicios generales.	71
Tabla 20	Uso aplicaciones móviles para resolver necesidades cotidianas	73
Tabla 21	Uso de una aplicación móvil para contratar servicios de mantenimiento	74
Tabla 22	Necesidad de que la aplicación ofrezca perfiles verificados de los técnicos	76
Tabla 23	Utilidad en que exista una aplicación para contratar servicios generales	77
Tabla 24	Interés en utilizar una aplicación que centralice servicios generales	79
Tabla 25	Facilidad para la búsqueda de servicios generales mediante una aplicación	80
Tabla 26	Disposición a utilizar una aplicación móvil para contactar servicios generales	82
Tabla 27	Percepción de mejora en el acceso a servicios generales mediante una aplicación	83
Tabla 28	Facilidad de adaptación al uso de una aplicación para contactar servicios generales	85
Tabla 29	Confianza en el uso de una aplicación móvil para solicitar servicios	86
Tabla 30	Disposición a pagar por una aplicación para contactar servicios generales	88
Tabla 31	Importancia de que la aplicación tenga un bajo costo o sea gratuita	89
Tabla 32	Expectativa de que los beneficios justifiquen el costo de la aplicación	91
Tabla 33	Percepción de rapidez para solucionar problemas del hogar mediante una aplicación	92
Tabla 34	Contexto de mercado	95

Tabla 35	Clientes potenciales	96
Tabla 36	Análisis FODA de la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE	98

ÍNDICE DE FIGURAS

		Pág.
Figura 1	Recomendaciones	54
Figura 2	Servicios Generales	55
Figura 3	Respuestas sobre la búsqueda de servicios generales en internet	57
Figura 4	Disponibilidad de opciones de técnicos para servicios de mantenimiento	58
Figura 5	Disponibilidad de contactos de confianza para contratar servicios de mantenimiento	60
Figura 6	Tiempo requerido para encontrar un técnico.	61
Figura 7	Percepción sobre la lentitud en la búsqueda de servicios.	63
Figura 8	Importancia del precio en la elección de servicios de mantenimiento	64
Figura 9	Comparación de precios entre proveedores antes de contratar un servicio	66
Figura 10	Utilidad percibida de una aplicación para contratar servicios generales	67
Figura 11	Interés en utilizar una aplicación para centralizar servicios generales	69
Figura 12	Frecuencia de uso diario	70
Figura 13	Intención de uso de una aplicación para contratar servicios generales	72
Figura 14	Uso aplicaciones móviles para resolver necesidades cotidianas	73
Figura 15	Uso de una aplicación móvil para contratar servicios de mantenimiento	75
Figura 16	Necesidad de que la aplicación ofrezca perfiles verificados de los técnicos	76

Figura 17	Utilidad en que exista una aplicación para contratar servicios generales	78
Figura 18	Intención de uso de una aplicación para contratar servicios generales	79
Figura 19	Facilidad para la búsqueda de servicios generales mediante una aplicación	81
Figura 20	Disposición a utilizar una aplicación móvil para contactar servicios generales	82
Figura 21	Percepción de mejora en el acceso a servicios generales mediante una aplicación	84
Figura 22	Facilidad de adaptación al uso de una aplicación para contactar servicios generales	85
Figura 23	Confianza en el uso de una aplicación móvil para solicitar servicios	87
Figura 24	Disposición a pagar por una aplicación para contactar servicios generales	88
Figura 25	Importancia de que la aplicación tenga un bajo costo o sea gratuita	90
Figura 26	Expectativa de que los beneficios justifiquen el costo de la aplicación	91
Figura 27	Percepción de rapidez para solucionar problemas del hogar mediante una aplicación	93

RESUMEN

Introducción. La presente investigación surge como respuesta a las dificultades que enfrentan los usuarios al momento de buscar y contratar servicios de mantenimiento para el hogar, debido a la informalidad del mercado, la falta de información confiable sobre los proveedores y la dependencia de recomendaciones personales o búsquedas dispersas en internet y redes sociales. **Objetivo.** Establecer la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE para la adquisición de servicios de mantenimiento en el distrito de San Isidro durante el año 2026, considerando las dimensiones de viabilidad social, cultural y económica. **Metodología.** La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con diseño no experimental, de corte transversal y nivel descriptivo-propositivo. La información fue recopilada mediante la aplicación de encuestas a personas de 25 a 45 años residentes en el distrito de San Isidro, utilizando un cuestionario estructurado con escala de Likert como instrumento de recolección de datos. **Resultados.** Los resultados evidenciaron una aceptación favorable hacia la implementación de una aplicación móvil para la contratación de servicios de mantenimiento, destacando la importancia de la seguridad, la confiabilidad, la facilidad para comparar proveedores y la disposición de los usuarios hacia el uso de herramientas digitales para este tipo de servicios. **Propuesta de Implementación.** La propuesta consiste en implementar la aplicación móvil AYUDAPE como una plataforma digital que conecte a usuarios con técnicos especializados mediante perfiles verificados, calificaciones de clientes, medios de pago digitales y un sistema de gestión que facilite la búsqueda, selección y contratación de servicios de mantenimiento. **Conclusión.** Se concluye que la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE es viable para el distrito de San Isidro, debido a la aceptación mostrada por los potenciales usuarios y a su capacidad para optimizar el proceso de contratación de servicios de mantenimiento mediante una solución tecnológica confiable, segura y accesible.

Palabras claves: aplicación móvil; servicios de mantenimiento; transformación digital; San Isidro.

ABSTRACT

Introduction. This research arises in response to the difficulties users face when searching for and hiring home maintenance services due to market informality, the lack of reliable information about service providers, and the reliance on personal recommendations or scattered searches through the internet and social media. **Objective.** To determine the feasibility of the implementation proposal for the AYUDAPE mobile application for acquiring home maintenance services in the district of San Isidro during 2026, considering the social, cultural, and economic dimensions of feasibility. **Methodology.** The research followed a quantitative, applied approach with a non-experimental, cross-sectional, and descriptive-propositional design. Data were collected through surveys administered to adults aged 25 to 45 residing in the district of San Isidro using a structured Likert-scale questionnaire. **Results.** The findings revealed a favorable acceptance of implementing a mobile application for hiring maintenance services, highlighting the importance of security, reliability, the ability to compare service providers, and users' willingness to adopt digital tools for this purpose. **Implementation Proposal.** The proposal consists of implementing the AYUDAPE mobile application as a digital platform that connects users with qualified maintenance technicians through verified profiles, user ratings, integrated digital payment methods, and a management system that streamlines the search, selection, and hiring process. **Conclusion.** It is concluded that the implementation proposal for the AYUDAPE mobile application is feasible in the district of San Isidro because of its positive acceptance among potential users and its potential to improve the process of hiring maintenance services through a reliable, secure, and accessible technological solution.

Keywords: mobile application; maintenance services; feasibility; digital transformation; San Isidro.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la transformación digital ha cambiado significativamente la forma en que las personas acceden a productos y servicios, impulsando el desarrollo de plataformas digitales y aplicaciones móviles que facilitan la interacción entre usuarios y proveedores. Estos avances han optimizado los procesos de búsqueda, comparación y contratación en diversos sectores; sin embargo, algunos mercados aún presentan dificultades relacionadas con la informalidad, la limitada disponibilidad de información confiable y la ausencia de mecanismos que generen mayor confianza entre las partes.

Uno de estos sectores es el de los servicios de mantenimiento para el hogar, donde actividades como electricidad, gasfitería, carpintería, pintura y otros oficios continúan contratándose principalmente mediante recomendaciones personales o búsquedas en redes sociales e internet. Aunque estos medios permiten encontrar diversos proveedores, muchas veces no ofrecen información suficiente para evaluar su experiencia, confiabilidad y calidad del servicio, lo que incrementa la incertidumbre durante el proceso de contratación.

En el distrito de San Isidro, caracterizado por una importante concentración de viviendas, edificios y oficinas que demandan constantemente este tipo de servicios, esta situación representa una oportunidad para implementar soluciones tecnológicas que mejoren la experiencia de los usuarios. En este contexto, la aplicación móvil AYUDAPE se plantea como una propuesta que busca conectar a usuarios con técnicos especializados mediante una plataforma digital que reúna información confiable de los proveedores, perfiles verificados, sistemas de calificación y herramientas que faciliten la búsqueda, selección y contratación de servicios de mantenimiento de forma más segura, rápida y eficiente.

Por ello, surge la necesidad de determinar lo factible de implementar esta propuesta en el distrito de San Isidro.

La presente investigación se justifica porque permitirá conocer la viabilidad de una plataforma digital orientada a optimizar la contratación de servicios de mantenimiento, aportando información que contribuya al fortalecimiento de la transformación digital en este sector. Asimismo, sus resultados podrán servir como referencia para futuras investigaciones y para el desarrollo de iniciativas tecnológicas que beneficien tanto a los usuarios como a los prestadores de servicios.

Por todo lo expuesto, la presente investigación tiene como objetivo establecer la viabilidad de la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE para la adquisición de servicios de mantenimiento en el distrito de San Isidro durante el año 2026, considerando las dimensiones de viabilidad social, cultural y económica.

Por consiguiente, la presente investigación se encuentra organizada en seis capítulos. En el Capítulo I se presenta la información general del proyecto. En el Capítulo II se desarrolla la descripción de la investigación aplicada, incluyendo el planteamiento del problema, la justificación, el marco referencial, el resumen ejecutivo, las características técnicas del proyecto, los objetivos, los componentes, los resultados esperados, el plan de actividades y la metodología. En el Capítulo III se presenta la estimación de los costos necesarios para la implementación del proyecto. En el Capítulo IV se exponen y analizan los resultados obtenidos durante la investigación. En el Capítulo V se desarrolla el sustento del mercado y la propuesta de innovación de la aplicación móvil AYUDAPE. Finalmente, en el Capítulo VI se presentan las

conclusiones y recomendaciones; asimismo, se incluyen las referencias bibliográficas y los anexos que respaldan el desarrollo de la investigación.

I. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Título del proyecto

El presente proyecto de investigación se titula “Propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE para fomentar la contratación de servicios de mantenimiento en el distrito de San Isidro, 2026”.

1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario

El área estratégica de desarrollo prioritario se enmarca en la línea de investigación “Tecnología de la información y comunicación” y “gestión empresarial especializada”, porque el estudio se enfoca principalmente en la evaluación de la viabilidad social, cultural y económica del ingreso de un aplicativo móvil AYUDAPE al mercado del distrito de San Isidro, Lima.

De esta manera, busca resolver problemas prácticos del consumidor a través de herramientas de intermediación digital y tecnología adaptada, analizando su comportamiento y disposición tecnológica ante un servicio automatizado, seguro y con rapidez eficiente, del servicio mantenimiento en el hogar.

1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada

La presente investigación se desarrolla en el contexto de la actividad económica vinculada al sector Información y comunicaciones.

De manera complementaria, otras actividades de servicios de mantenimiento, dado que su núcleo operativo consiste en el diseño y análisis de una plataforma e intermediación digital aplicación móvil AYUDAPE orientada a centralizar y optimizar la búsqueda, selección y contratación de proveedores profesionales y técnicos.

En los últimos años, luego del impacto del COVID-19, el sector de servicios digitales y la contratación asistida por aplicaciones móviles ha experimentado una aceleración sin precedentes en el mercado peruano.

Las restricciones de movilidad y el distanciamiento social obligaron a los consumidores a migrar masivamente hacia entornos virtuales, consolidando al canal móvil como una herramienta cotidiana para la resolución de necesidades del hogar. De acuerdo con Labrador et al. (2020), la pandemia reconfiguro las prioridades de consumo, forzando a los microservicios a adoptar estrategias digitales de adaptación inmediata para sobrevivir en entornos de crisis.

Asimismo, el Grupo de Diarios de América (2020) resalta que el perfil del consumidor digital post-pandemia en Latinoamérica es mucho más exigente en términos de inmediatez, seguridad y confianza en las transacciones digitales, obligando a las plataformas emergentes a estructurar filtros de formalidad y protocolos rigurosos de verificación. Por tanto, el presente estudio sobre la medición de la aceptación de la aplicativo móvil AyudaPE en la adquisición de servicios de mantenimiento se alinea dentro de este sector; por lo que es necesario abordarlo en la realidad peruana, del distrito de San Isidro ciudad de Lima, 2026.

1.4. Localización o alcance de la solución

El presente proyecto evalúa la viabilidad del ingreso de la aplicación móvil AYUDAPE al mercado de intermediación digital de servicios de mantenimiento y oficios para el hogar. La propuesta busca optimizar los procesos de contratación entre clientes y proveedores, reducir las dificultades derivadas de la informalidad y aumentar la confianza

de los usuarios al momento de seleccionar profesionales para la atención de necesidades técnicas residenciales.

La solución estará dirigida a hombres y mujeres de entre 25 y 45 años que cuenten con smartphones y acceso a internet, permitiéndoles acceder de manera rápida, segura y eficiente a diversos servicios para el hogar.

La investigación tendrá un alcance espacial limitado a San Isidro y se desarrollará durante el año 2026. Se espera que los resultados aporten evidencia empírica y científica sobre el comportamiento de los consumidores frente al uso de plataformas tecnológicas de intermediación. Asimismo, el proyecto busca generar bases sólidas para el diseño estratégico de tecnologías aplicadas, reducir la incertidumbre y los riesgos percibidos por los usuarios digitales, y contribuir a la formalización progresiva del mercado local de servicios generales.

Tabla 1

Descripción de la propuesta de implementación de AYUDAPE

Atributos	Descripción
¿Qué solución propones?	La propuesta consiste en la introducción y evaluación de la viabilidad de la aplicación móvil AYUDAPE, concebida como una plataforma de intermediación digital para la búsqueda, selección y contratación de proveedores de servicios generales.
¿Qué problema va a resolver?	Busca mitigar las dificultades asociadas a la alta informalidad en la contratación de servicios de mantenimiento y oficios del hogar en el mercado actual. Específicamente, apunta a solucionar la falta de confiabilidad de los proveedores, la ineficiencia en los procesos de búsqueda tradicionales, la optimización de los tiempos de respuesta y la reducción del riesgo o incertidumbre del consumidor.
¿Dónde se aplicará?	La solución está diseñada y delimitada geográficamente para ser aplicada de manera exclusiva en el ámbito del Distrito de San Isidro, ciudad de Lima
¿Cuál es tu público objetivo?	El público objetivo (mercado potencial real) está constituido por hombres y mujeres adultos de 25 a 45 años de edad que residen en el distrito de San

Isidro. Como requisito técnico indispensable, este segmento se compone de usuarios que poseen teléfonos inteligentes (smartphones) con acceso a internet y que emplean o muestran una disposición favorable hacia el uso de aplicaciones móviles para resolver sus necesidades cotidianas y técnicas en el hogar.

¿Cuál es su alcance temporal y espacial?	Espacial: Se circunscribe geográficamente al territorio del distrito de San Isidro. Temporal: Está proyectado y enfocado específicamente para el desarrollo y contexto del año 2026.
¿Qué impacto esperas?	Se espera que la implementación de la aplicación móvil AYUDAPE contribuya a optimizar el proceso de contratación de servicios de mantenimiento en el distrito de San Isidro, facilitando la búsqueda y selección de proveedores confiables mediante una plataforma digital. Asimismo, se espera fortalecer la confianza de los usuarios durante el proceso de contratación, reducir la dependencia de mecanismos informales y promover la adopción de soluciones tecnológicas en este sector. Los resultados de la presente investigación servirán como base para respaldar la viabilidad de la propuesta y orientar futuras iniciativas de innovación y digitalización de servicios de mantenimiento.

Fuente: Elaboración propia.

II. DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA O INNOVACIÓN

2.1. Planteamiento del problema

A nivel internacional, muchos estudios han evidenciado que la transformación digital ha modificado la forma en que las personas contratan servicios mediante plataformas digitales, facilitando la interacción entre usuarios y proveedores y optimizando los procesos de búsqueda, selección y contratación. No obstante, en el sector de los servicios de mantenimiento para el hogar todavía hay dificultades relacionadas con la informalidad, la limitada disponibilidad de información confiable sobre los proveedores y la ausencia de mecanismos que garanticen transparencia durante la contratación.

En este contexto, The State of Mobile (2022) señala que el uso de aplicaciones móviles continúa incrementándose a nivel mundial, reflejando una creciente adopción de plataformas digitales para satisfacer diversas necesidades cotidianas. Este escenario evidencia el potencial de las aplicaciones móviles como herramientas para optimizar procesos tradicionales y reducir las brechas existentes entre la oferta y la demanda de servicios.

En Ecuador, Ortiz (2016) determinó que los consumidores prefieren utilizar aplicaciones móviles para solicitar servicios debido a la rapidez, facilidad y comodidad que ofrecen frente a los canales tradicionales. Asimismo, diversas investigaciones desarrolladas en América Latina, coinciden en que la aceptación de estas herramientas depende, en gran medida, del nivel de familiaridad de los usuarios con las tecnologías digitales y de la confianza que estas generen durante el proceso de contratación.

En el contexto peruano, la contratación de servicios de mantenimiento continúa realizándose, en muchos casos, mediante recomendaciones de familiares, conocidos, redes sociales o búsquedas generales en internet. Si bien estos

mecanismos permiten acceder a diversos proveedores, también presentan limitaciones relacionadas con la dificultad para verificar la experiencia, confiabilidad y calidad del servicio ofrecido, generando incertidumbre durante el proceso de contratación.

Particularmente, en el distrito de San Isidro, existe una demanda permanente de servicios de mantenimiento para viviendas, oficinas y establecimientos comerciales; sin embargo, muchos usuarios aún enfrentan dificultades para localizar proveedores confiables, comparar alternativas y contratar servicios de manera rápida y segura. A ello se suma la limitada existencia de plataformas digitales especializadas que integren información verificada de los técnicos y faciliten un proceso de contratación más eficiente.

De mantenerse esta situación, la contratación de servicios de mantenimiento continuará dependiendo de mecanismos informales que incrementan el riesgo de contratar proveedores sin información suficiente sobre su experiencia o desempeño, ocasionando pérdida de tiempo en la búsqueda de alternativas, mayores niveles de incertidumbre y una menor satisfacción de los usuarios respecto al servicio recibido.

Frente a esta problemática, surge la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE como una plataforma de intermediación digital orientada a conectar usuarios con técnicos especializados en servicios de mantenimiento. La propuesta busca centralizar la oferta de servicios, facilitar la búsqueda y comparación de proveedores, incorporar perfiles verificados y sistemas de calificación, así como promover un proceso de contratación más seguro, ágil y confiable mediante el uso de herramientas digitales.

2.1.1 Problemas de investigación

Problema general. ¿Cuál es lo factible de la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE para fomentar la contratación de servicios de mantenimiento en el distrito de San Isidro durante el año 2026?

Problemas específicos. Los principales problemas específicos son:

¿Cómo se manifiesta la viabilidad social de la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE para la adquisición de servicios de mantenimiento en el distrito de San Isidro durante el año 2026?

¿Cómo se manifiesta la viabilidad cultural de la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE para la adquisición de servicios de mantenimiento en el distrito de San Isidro durante el año 2026?

¿Cómo se manifiesta la viabilidad económica de la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE para la adquisición de servicios de mantenimiento en el distrito de San Isidro durante el año 2026?

2.2. Justificación

2.2.1 Justificación teórica

La presente investigación se justifica teóricamente porque contribuye al conocimiento sobre la implementación de aplicaciones móviles orientadas a la contratación de servicios de mantenimiento, un tema que aún requiere mayor desarrollo en el contexto peruano, particularmente en el distrito de San Isidro. Si bien se identifican investigaciones previas relacionadas con aplicaciones móviles para la contratación de servicios, como las desarrolladas por Tejada Castañeda (2018), Alfaro Chuquisengo, Jiménez León y Meza Barrenechea (2018), así como Alfaro Jiménez et al. (2017), estas se enfocan principalmente en la influencia de aplicaciones móviles sobre los procesos de contratación o en el desarrollo de planes de negocio, sin abordar específicamente la viabilidad de una propuesta de implementación para el mercado local de servicios de mantenimiento del distrito de San Isidro.

En ese sentido, la investigación aporta evidencia que fortalece el conocimiento sobre las variables estudiadas al analizar la viabilidad social, cultural y económica de una propuesta de implementación basada en una aplicación móvil

destinada a facilitar la búsqueda, selección y contratación de técnicos especializados.

Asimismo, los resultados permitirán complementar los antecedentes existentes y servirán como base para futuras investigaciones relacionadas con la digitalización de servicios, la adopción de tecnologías móviles y el desarrollo de plataformas digitales aplicadas al sector de mantenimiento.

2.2.2 Justificación metodológica

La presente investigación se justifica metodológicamente porque se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un diseño no experimental, de corte transversal y nivel descriptivo-propositivo, el cual resulta pertinente para evaluar la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE en el contexto del mercado de servicios de mantenimiento del distrito de San Isidro.

Este enfoque permite medir de manera objetiva las percepciones, actitudes y niveles de aceptación de los potenciales usuarios respecto a la adquisición de servicios de mantenimiento y a la propuesta de implementación de la aplicación móvil. Asimismo, al tratarse de un diseño no experimental, las variables son observadas en su contexto natural sin ser manipuladas, permitiendo obtener información representativa sobre la realidad estudiada. Por su parte, el carácter transversal de la investigación posibilita recopilar información en un único momento, ofreciendo una visión actual del fenómeno analizado.

El nivel descriptivo-propositivo permite caracterizar las formas actuales de adquisición de servicios de mantenimiento y, sobre la base de los resultados obtenidos, sustentar una propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE como alternativa para optimizar dicho proceso.

Para la recolección de la información se diseñó un cuestionario estructurado de acuerdo con las dimensiones e indicadores establecidos en la matriz de consistencia.

Dicho instrumento fue sometido a un proceso de validación mediante juicio de expertos y a una prueba de confiabilidad utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, garantizando la validez y consistencia de la información obtenida.

Asimismo, el instrumento podrá servir como referencia para futuras investigaciones relacionadas con la implementación de plataformas digitales orientadas a la contratación de servicios de mantenimiento.

2.2.3 Justificación práctica

La presente investigación se justifica prácticamente porque propone una alternativa orientada a mejorar el proceso de contratación de servicios de mantenimiento mediante la implementación de la aplicación móvil AYUDAPE, respondiendo a una necesidad identificada en los potenciales usuarios del distrito de San Isidro. La propuesta busca contribuir a reducir las dificultades asociadas a la contratación de técnicos a través de medios informales, promoviendo un proceso más seguro, eficiente y organizado.

La implementación de la aplicación permitirá a los usuarios acceder a información centralizada sobre proveedores de servicios de mantenimiento, comparar alternativas, consultar perfiles, verificados y conocer las calificaciones de otros clientes antes de contratar un servicio. De esta manera, se favorecerá una toma de decisiones más informada, reduciendo la incertidumbre y fortaleciendo la confianza durante el proceso de contratación.

Asimismo, la propuesta beneficiará a los técnicos afiliados al proporcionarles una plataforma que incremente su visibilidad, facilite el acceso a un mayor número de clientes potenciales y fortalezca su reputación mediante un sistema de calificaciones y comentarios. Esto contribuirá a generar una relación más eficiente entre la oferta y la demanda de servicios de mantenimiento.

Como último, la investigación proporciona una propuesta de implementación

que podrá servir como referencia para instituciones, emprendedores e investigadores interesados en el desarrollo de plataformas digitales orientadas a la contratación de servicios, contribuyendo a la transformación digital y a la modernización del sector de servicios de mantenimiento en el contexto peruano.

2.3. Marco referencial

2.3.1 Antecedentes de investigación

Antecedentes nacionales. A continuación, se exhiben los antecedentes nacionales más significativos para la presente investigación:

Tejada Castañeda (2018), en la investigación titulada “Aplicativo móvil en el proceso de selección y contratación de servicios generales en el distrito de San Martín de Porres, Lima, Perú. 2017”, desarrollada en la Universidad Privada Telesup, tuvo como objetivo determinar la influencia de un aplicativo móvil en el proceso de selección y contratación de servicios generales. La investigación fue de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, aplicando encuestas y fichas de observación a una muestra de usuarios. Los resultados evidenciaron un incremento en el nivel de exigencia de los usuarios al seleccionar proveedores y una reducción significativa del tiempo empleado para contratar un servicio. Finalmente, se concluyó que el uso de un aplicativo móvil influye positivamente en el proceso de selección y contratación de servicios generales, favoreciendo la eficiencia y la toma de decisiones de los usuarios.

Alfaro Chuquisengo, Jiménez León y Meza Barrenechea (2018), en el trabajo de investigación titulado “Plan de negocio para una aplicación móvil que ofrece servicios de limpieza de hogar en Lima Moderna para el periodo 2018–2022”, desarrollado en la Universidad San Ignacio de Loyola, tuvieron como objetivo evaluar la viabilidad de un modelo de negocio basado en una aplicación móvil para la prestación de servicios de limpieza del hogar. La metodología comprendió

entrevistas a expertos, grupos focales y encuestas dirigidas al mercado objetivo. Los resultados mostraron una aceptación favorable del servicio y evidenciaron oportunidades para implementar una plataforma digital orientada a facilitar la contratación de servicios domésticos. Se concluyó que el proyecto presentaba condiciones favorables para su implementación y desarrollo comercial.

Alfaro Jiménez et al. (2017), en la investigación titulada “Plan de negocio para la creación de una empresa que ofrece una aplicación para contactar servicios de mantenimiento del hogar”, desarrollada en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, tuvieron como objetivo diseñar un plan de negocio para una plataforma digital especializada en servicios de reparación y mantenimiento del hogar en San Isidro. La investigación empleó herramientas de análisis de mercado, evaluación financiera y formulación de estrategias comerciales. Los resultados evidenciaron la existencia de una demanda potencial y la factibilidad del modelo de negocio propuesto. Finalmente, los autores concluyeron que una aplicación móvil especializada representa una alternativa viable para mejorar la contratación de servicios de mantenimiento en el mercado peruano.

Antecedentes internacionales. A continuación, se exhiben los antecedentes internacionales más significativos para la presente investigación:

Alvear Yáñez (2023), en el trabajo de titulación “Desarrollo de aplicación móvil multiplataforma para la gestión de contratación y petición de servicios generales”, desarrollado en la Escuela Politécnica Nacional de Ecuador, tuvo como objetivo desarrollar una aplicación móvil que facilitará la contratación de servicios generales entre usuarios y proveedores. La investigación se desarrolló mediante un enfoque aplicado orientado al diseño e implementación de una solución tecnológica. Los resultados demostraron que la aplicación permitió ampliar el acceso de los proveedores a nuevos clientes y simplificar el proceso de contratación para los usuarios. Se concluyó que las plataformas móviles representan una herramienta

efectiva para optimizar la gestión de servicios generales.

Alcócer López y Barbosa Valladares (2013), en la investigación titulada “Plan de negocios para una empresa de servicios complementarios de limpieza, mantenimiento corporativo y asistencia al hogar en la ciudad de Quito”, desarrollada en la Universidad de las Américas (Ecuador), tuvieron como objetivo evaluar la factibilidad de implementar un negocio orientado a servicios de limpieza y mantenimiento. La metodología comprendió análisis de mercado, estudios financieros y evaluación de factibilidad. Los resultados evidenciaron oportunidades de crecimiento para este tipo de servicios y una demanda potencial favorable. Finalmente, se concluyó que el proyecto era viable desde la perspectiva comercial y financiera.

Flanagan (2013), en el trabajo titulado “Plan de negocio: empresa de servicio para el mantenimiento integral del hogar”, desarrollado en la Universidad Católica de Córdoba (Argentina), tuvo como objetivo diseñar un plan de negocios para una empresa especializada en mantenimiento integral del hogar. La investigación utilizó herramientas de planificación estratégica y análisis de mercado para evaluar la propuesta. Los resultados destacaron la importancia de ofrecer servicios confiables, personal capacitado y tiempos de respuesta oportunos como factores diferenciadores. Se concluyó que la especialización y la confianza constituyen elementos clave para el éxito de empresas dedicadas al mantenimiento del hogar.

2.3.2 Marco teórico

2.3.2.1 Variable 1: Propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE

La propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE constituye una alternativa tecnológica orientada a optimizar el proceso de adquisición de servicios de mantenimiento mediante una plataforma digital que conecte a usuarios con técnicos especializados. Esta propuesta busca responder a las necesidades

actuales de los consumidores, facilitando la búsqueda, selección y contratación de proveedores de manera rápida, segura y eficiente. Según Laudon y Laudon (2020), la viabilidad de una plataforma tecnológica depende de su capacidad para generar valor al usuario y responder de manera eficiente a las necesidades del entorno. Asimismo, Davis (1989) sostiene que la aceptación de una tecnología está determinada principalmente por la utilidad percibida y la facilidad de uso, mientras que Rogers (2003) señala que la adopción de una innovación depende de la ventaja relativa, la compatibilidad y la facilidad de utilización percibida por los usuarios.

En conjunto, estos aportes sustentan la propuesta de implementación de AYUDAPE como una alternativa viable para modernizar la contratación de servicios de mantenimiento.

Características de la variable 1. Las principales características de la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE son:

- Enfoque centrado en el usuario. La aplicación busca satisfacer las necesidades de los usuarios mediante una interfaz sencilla, accesible y orientada a facilitar la contratación de servicios de mantenimiento.
- Seguridad y confiabilidad. La plataforma incorpora mecanismos de verificación de proveedores, perfiles informativos y sistemas de calificación que fortalecen la confianza durante el proceso de contratación.
- Escalabilidad tecnológica. La propuesta permite incorporar nuevas funcionalidades y adaptarse al crecimiento del número de usuarios y proveedores conforme evolucione la demanda del mercado.
- Accesibilidad y disponibilidad. Al tratarse de una aplicación móvil, permite acceder al servicio desde cualquier lugar y en cualquier momento, agilizando el proceso de búsqueda y contratación.
- Orientación a la transformación digital. La propuesta promueve la modernización de un sector tradicionalmente caracterizado por procesos

informales, impulsando el uso de herramientas digitales para mejorar la experiencia del usuario.

2.3.2.2 Variable 2: Adquisición de servicios de mantenimiento en San Isidro

La adquisición de servicios de mantenimiento comprende el proceso mediante el cual los usuarios identifican, evalúan y contratan proveedores para atender necesidades relacionadas con el mantenimiento del hogar o de otros espacios. Este proceso involucra actividades de búsqueda de información, comparación de alternativas y selección del proveedor más adecuado. Según Lovelock y Wirtz (2018), la contratación de servicios presenta un mayor nivel de incertidumbre debido a su naturaleza intangible, mientras que Zeithaml, Bitner y Gremler (2019) señalan que la percepción de calidad, confianza y seguridad influye significativamente en la decisión de contratación. Asimismo, Kotler y Keller (2016) indican que el comportamiento del consumidor durante la adquisición de servicios depende de la información disponible y del valor percibido durante el proceso de compra.

Características de la variable 2. Las principales características de la adquisición de servicios de mantenimiento son:

- Intangibilidad del servicio. El usuario no puede evaluar completamente la calidad del servicio antes de su ejecución, lo que incrementa la importancia de la confianza en el proveedor.
- Proceso de búsqueda y comparación. La contratación requiere recopilar información y comparar distintas alternativas antes de tomar una decisión.
- Importancia de la confianza. La seguridad, la reputación y las referencias del proveedor constituyen factores determinantes durante la selección.
- Necesidad de rapidez y disponibilidad. Muchos servicios de mantenimiento responden a necesidades inmediatas, por lo que el tiempo de respuesta representa un criterio relevante para el usuario.

- Influencia de las plataformas digitales. El desarrollo de aplicaciones móviles y plataformas digitales ha transformado la forma en que los consumidores buscan, comparan y contratan servicios de mantenimiento, favoreciendo procesos más ágiles y transparentes.

2.3.3 Glosario de términos

Aplicación móvil: Programa informático diseñado para ejecutarse en dispositivos móviles, como teléfonos inteligentes y tabletas, permitiendo a los usuarios acceder a diversas funcionalidades y servicios desde cualquier lugar (Advances in Computers, 2023).

Adquisición de servicios: Proceso mediante el cual una persona identifica una necesidad, busca información, compara alternativas y selecciona un proveedor para contratar un servicio que satisfaga sus requerimientos.

Cultura digital: Conjunto de prácticas, conocimientos, habilidades y valores relacionados con el uso de las tecnologías digitales, que influyen en la forma en que las personas interactúan, trabajan y acceden a la información (Pontificia Universidad Católica de Chile, 2026).

Plataforma digital: Entorno tecnológico en línea que facilita la interacción entre usuarios mediante herramientas digitales, permitiendo el intercambio de información, la prestación de servicios y la realización de transacciones de forma eficiente (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], 2026).

Proveedor de servicios: Persona natural o jurídica que ofrece servicios especializados para satisfacer las necesidades de los usuarios, poniendo a disposición sus conocimientos, habilidades y experiencia en una determinada actividad.

Servicio: Actividad o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una

necesidad específica de un cliente mediante la prestación de un beneficio intangible (Sánchez Galán, 2016).

Tecnología móvil: Conjunto de dispositivos portátiles, aplicaciones y redes de comunicación que permiten a los usuarios acceder a información y servicios desde cualquier lugar mediante dispositivos móviles (International Business Machines [IBM], 2026).

Transformación digital: Estrategia organizacional que incorpora tecnologías digitales en los procesos, productos y servicios con el propósito de mejorar la eficiencia, promover la innovación y generar mayor valor para los usuarios (International Business Machines [IBM], 2026).

Viabilidad: Grado en que una propuesta puede implementarse con posibilidades razonables de éxito, considerando factores sociales, culturales y económicos que permitan determinar su aceptación y sostenibilidad en un contexto determinado. Tecnología de la comunicación.

2.4. Resumen ejecutivo

La presente investigación “Propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE para la contratación de servicios de mantenimiento en el distrito de San Isidro, 2026”, fue desarrollada para optar el grado académico de Bachiller en la Escuela ISIL. El estudio surge ante la necesidad de optimizar los procesos de búsqueda, selección y contratación de servicios de mantenimiento, los cuales actualmente presentan dificultades relacionadas con la informalidad, la limitada disponibilidad de información confiable sobre los proveedores y la incertidumbre durante el proceso de contratación.

El objetivo general de la investigación fue determinar la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE para la contratación de servicios de mantenimiento en el distrito de San Isidro durante el año 2026, considerando las

dimensiones social, cultural y económica.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con diseño no experimental, corte transversal y nivel descriptivo-propositivo. Para la recolección de la información se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, aplicándose un cuestionario estructurado a 156 personas pertenecientes al público objetivo de la investigación.

Los resultados evidenciaron una alta aceptación de la propuesta, destacando que más del 90 % de los encuestados considera útil la existencia de una aplicación móvil para la contratación de servicios de mantenimiento y manifestó disposición para utilizar este tipo de plataforma. Asimismo, se identificó una percepción favorable respecto a la implementación de mecanismos que permitan acceder a proveedores verificados, comparar alternativas y reducir la incertidumbre durante el proceso de contratación.

Finalmente, se concluye que la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE presenta condiciones favorables de viabilidad social, cultural y económica para su implementación en el distrito de San Isidro. Los resultados obtenidos respaldan el desarrollo de la propuesta como una alternativa tecnológica orientada a optimizar la contratación de servicios de mantenimiento y constituyen un aporte para futuras iniciativas relacionadas con la digitalización de servicios.

2.5. Características técnicas o atributos del proyecto

Tabla 2

Características técnicas y atributos funcionales de la aplicación móvil AYUDAPE

Atributos	Descripción
¿Es fácil de usar?	La interfaz está diseñada para que el usuario encuentre y contrate servicios de manera intuitiva y rápida.

¿Es confiable?	Los proveedores cuentan con perfiles verificados, calificaciones y comentarios de usuarios anteriores.
¿Es seguro?	Incorpora mecanismos de validación de usuarios y protección de datos personales durante las transacciones.
¿Es preciso?	Permite filtrar servicios según especialidad, ubicación y disponibilidad del proveedor.
¿Es rápido?	Reduce significativamente el tiempo de búsqueda y contacto con técnicos especializados.
¿Se puede personalizar?	Permite al usuario seleccionar servicios según sus necesidades específicas y preferencias de contratación.

Fuente: Elaboración propia.

2.6. Análisis comparativo de atributos, características, mejoras o novedades tecnológicas

Tabla 3

Atributos técnicos de la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE

Características	Métodos tradicionales	Aplicación AYUDAPE
Búsqueda de proveedores	Recomendaciones personales o redes sociales	Búsqueda centralizada desde una sola plataforma
Tiempo de respuesta	Variable y generalmente lento	Rápido e inmediato
Comparación de opciones	Limitada	Múltiples proveedores disponibles
Seguridad y confianza	Depende de referencias informales	Perfiles verificados y sistema de calificaciones
Acceso a información	Dispersa y poco estructurada	Información organizada y disponible en tiempo real
Disponibilidad	Limitada a contactos conocidos	Amplia red de proveedores registrados
Tecnología utilizada	Canales tradicionales	Aplicación móvil con geolocalización y gestión digital

Fuente: Elaboración propia.

2.7 Objetivo general y específicos: propósito del proyecto

2.7.1 Objetivo general

Determinar la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE para la contratación de servicios de mantenimiento en el distrito de San Isidro durante el año 2026.

2.7.2 Objetivos específicos

Determinar la viabilidad social de la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE para la contratación de servicios de mantenimiento en el distrito de San Isidro durante el año 2026.

Determinar la viabilidad cultural de la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE para la contratación de servicios de mantenimiento en el distrito de San Isidro durante el año 2026.

Determinar la viabilidad económica de la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE para la contratación de servicios de mantenimiento en el distrito de San Isidro durante el año 2026.

2.8 Componente del proyecto

2.8.1 Componente 1: Investigación y análisis del mercado

Este componente comprende la identificación de las necesidades y preferencias de los potenciales usuarios respecto a la contratación de servicios de mantenimiento en el distrito de San Isidro. Para ello, se diseñó y aplicó un instrumento de recolección de datos que permitió obtener información sobre los hábitos de contratación, los criterios de selección de proveedores y la disposición de los usuarios hacia el uso de una aplicación móvil. Posteriormente, la información obtenida fue procesada y analizada mediante técnicas estadísticas, permitiendo sustentar la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE.

2.8.2 Componente 2: Propuesta funcional de la aplicación móvil AYUDAPE

Este componente contempla la definición de las principales funcionalidades que deberá incorporar la aplicación móvil para responder a las necesidades

identificadas durante la investigación. Asimismo, se describe el funcionamiento general de la plataforma, considerando la interacción entre usuarios y proveedores de servicios de mantenimiento, con el propósito de facilitar la búsqueda, selección y contratación de técnicos de manera rápida, segura y eficiente.

2.8.3 Componente 3: Propuesta del sistema de intermediación digital

Este componente está orientado a establecer el funcionamiento del sistema de intermediación entre usuarios y proveedores de servicios. Para ello, se plantea un proceso de registro de ambas partes, así como mecanismos que permitan la búsqueda y comparación de proveedores según las necesidades del usuario. Además, se propone la incorporación de perfiles verificados, sistemas de calificación y comentarios que contribuyan a fortalecer la confianza y la transparencia durante el proceso de contratación.

2.8.4 Componente 4: Evaluación de la viabilidad de la propuesta

Finalmente, este componente comprende la evaluación integral de la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE. Para ello, se analizan las dimensiones de viabilidad social, cultural y económica, con el propósito de determinar el nivel de aceptación de la propuesta por parte de los potenciales usuarios, su compatibilidad con los hábitos de uso de herramientas digitales y la disposición de pago por un servicio que facilite la contratación de proveedores de mantenimiento.

2.9 Resultados generales: componente del proyecto

2.9.1 Componente 1: Investigación y análisis del mercado

Como resultado del proceso de investigación, se identificaron las principales dificultades que enfrentan los usuarios al momento de contratar servicios de mantenimiento en el distrito de San Isidro. Asimismo, se obtuvo evidencia estadística sobre el nivel de aceptación de una aplicación móvil orientada a facilitar este proceso, permitiendo validar las necesidades, preferencias y expectativas del público

objetivo respecto a la contratación digital de servicios.

2.9.2 Componente 2: Propuesta funcional de la aplicación móvil AYUDAPE

Como resultado de la investigación, se formuló una propuesta funcional para la aplicación móvil AYUDAPE, definiendo las principales funcionalidades que debería incorporar para responder a las necesidades identificadas en los potenciales usuarios. La propuesta contempla el registro de usuarios y proveedores, la búsqueda y contratación de servicios de mantenimiento, así como mecanismos de verificación y calificación que contribuyan a fortalecer la confianza y mejorar la experiencia de los usuarios durante el proceso de contratación.

2.9.3 Componente 3: Propuesta del sistema de intermediación digital

Como resultado del estudio, se planteó un sistema de intermediación digital orientado a facilitar la interacción entre usuarios y proveedores de servicios de mantenimiento. La propuesta establece un proceso organizado para la búsqueda, selección y contratación de proveedores mediante la aplicación móvil, incorporando mecanismos que promueven la transparencia, la confiabilidad y una mayor eficiencia durante la prestación del servicio.

2.9.4 Componente 4: Evaluación de la viabilidad de la propuesta

Por último, los resultados obtenidos permitieron determinar la viabilidad social, cultural y económica de la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE. El análisis realizado evidencia que la propuesta constituye una alternativa tecnológica con potencial para mejorar el proceso de búsqueda, selección y contratación de servicios de mantenimiento en el distrito de San Isidro, mostrando condiciones favorables para su implementación.

2.10 Plan de actividades del proyecto

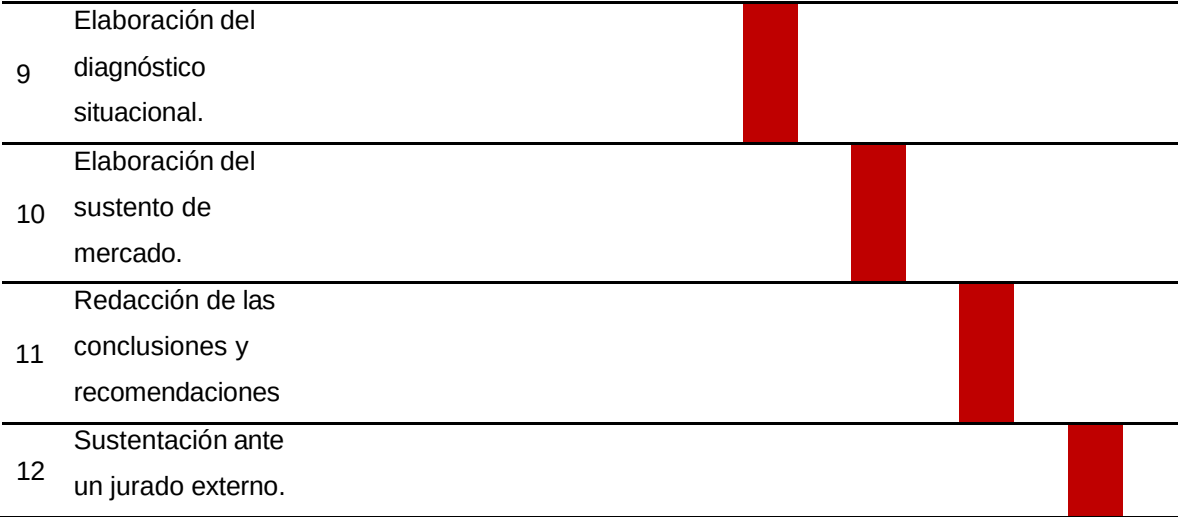
El desarrollo del proyecto de investigación se estructuró en cuatro etapas principales, las cuales permitieron analizar la propuesta de la aplicación móvil AYUDAPE para la contratación de servicios de mantenimiento en el distrito de San

Isidro.

Tabla 4

Plan de actividades del proyecto

N°	Actividades	ABR				MAY				JUN				JUL			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del resumen e introducción.																
2	Desarrollo del problema, objetivos e hipótesis de investigación.																
3	Redacción de la justificación de la investigación																
4	Desarrollo de los antecedentes de investigación, marco teórico y glosario de términos.																
5	Desarrollo de la metodología.																
6	Identificar las herramientas de recolección de datos.																
7	Descripción del público objetivo (población y muestra).																
8	Desarrollar el procesamiento y análisis de las herramientas de recolección.																



Fuente: Elaboración propia.

El cronograma permitió organizar las actividades de investigación de manera secuencial, asegurando el cumplimiento de los objetivos planteados y la adecuada evaluación de la propuesta tecnológica.

2.11 Metodología del proyecto: diseños experimentales, sistemas de registros, técnicas a utilizar, factores y variables a estudiar

2.11.1 Hipótesis de investigación

La presente investigación no plantea hipótesis debido a que corresponde a un estudio de nivel descriptivo-propositivo, cuyo propósito es determinar la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE para la adquisición de servicios de mantenimiento en el distrito de San Isidro durante el año 2026. En ese sentido, la investigación se orienta a describir y analizar el fenómeno de estudio, así como a formular una propuesta de implementación, sin establecer relaciones de causalidad ni comprobar hipótesis entre variables.

2.11.2 Operacionalización de variables

2.11.2.1 Variable 1: Adquisición de servicios de mantenimiento

Definición conceptual. La adquisición de servicios de mantenimiento corresponde al proceso mediante el cual los consumidores identifican una necesidad, buscan información, evalúan alternativas y seleccionan un proveedor para la contratación de servicios relacionados con el mantenimiento del hogar. Según Lovelock y Wirtz (2018), este proceso está influenciado por factores como la confianza, la calidad, la rapidez y la seguridad percibida durante la prestación del servicio.

Definición operacional. La adquisición de servicios de mantenimiento será medida mediante un cuestionario estructurado con escala tipo Likert de cinco niveles, dirigido a potenciales usuarios del distrito de San Isidro. Para su medición se considerarán las dimensiones formas actuales de búsqueda, criterios de

selección de proveedores y disposición al uso de medios digitales, con la finalidad de analizar los hábitos y preferencias de contratación de servicios de mantenimiento.

2.11.2.2 Variable 2: Propuesta de implementación de la aplicación móvil

AYUDAPE Definición conceptual. La propuesta de implementación de una aplicación móvil

comprende el planteamiento de una solución tecnológica orientada a satisfacer una necesidad específica mediante el uso de dispositivos móviles. Su implementación implica evaluar las condiciones necesarias para determinar su aceptación y factibilidad dentro de un contexto determinado. De acuerdo con Davis (1989), la aceptación de una tecnología depende principalmente de la utilidad percibida y de la facilidad de uso percibida por los usuarios. Asimismo, Rogers (2003) señala que la adopción de una innovación está influenciada por la ventaja relativa, la compatibilidad y la facilidad de utilización de la tecnología.

Definición operacional. La propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE será medida mediante un cuestionario estructurado con escala tipo Likert de cinco niveles, aplicado a potenciales usuarios del distrito de San Isidro. Para su medición se considerarán las dimensiones de viabilidad social, viabilidad cultural y viabilidad económica, las cuales permitirán determinar el nivel de la propuesta de implementación de la aplicación móvil.

2.11.3 Enfoque de investigación

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, debido a que tuvo como propósito medir y analizar de manera objetiva las percepciones, actitudes y niveles de aceptación de los potenciales usuarios, respecto a la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE para la adquisición de servicios de mantenimiento. Este enfoque permitió transformar dichas percepciones en datos numéricos, facilitando su procesamiento mediante técnicas

estadísticas y el análisis de los resultados obtenidos.

Asimismo, se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos, utilizando un cuestionario estructurado con escala tipo Likert, lo que permitió recopilar información estandarizada sobre las variables, propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE y adquisición de servicios de mantenimiento. De esta manera, fue posible analizar las dimensiones e indicadores definidos en la investigación y obtener evidencia que sustentara la evaluación de la propuesta.

2.11.4 Tipo de investigación

La presente investigación se clasifica como aplicada, debido a que busca generar conocimiento orientado a la solución de un problema específico identificado en un contexto real. En ese sentido, el estudio tiene como propósito determinar la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE para la adquisición de servicios de mantenimiento en el distrito de San Isidro durante el año 2026, proporcionando información que contribuya a la toma de decisiones respecto a su posible implementación y al fortalecimiento de los procesos de contratación de servicios de mantenimiento mediante herramientas digitales.

2.11.5 Diseño de investigación

La presente investigación adoptó un diseño no experimental, debido a que las variables de estudio no fueron manipuladas deliberadamente, sino observadas en su contexto natural tal como se presentan en la realidad.

Asimismo, el estudio presenta un diseño transversal, puesto que la recolección de datos se realizó en un único momento del tiempo, permitiendo analizar la percepción de los potenciales usuarios respecto a la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE para la adquisición de servicios de mantenimiento en el distrito de San Isidro.

Este diseño resulta pertinente para la investigación, ya que permite analizar las variables propuestas de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE y adquisición de servicios de mantenimiento, sin intervenir en el comportamiento de los sujetos de estudio, garantizando la objetividad del proceso de investigación y de los resultados obtenidos.

2.11.6 Niveles de investigación

La presente investigación corresponde a un nivel descriptivo, debido a que tiene como propósito identificar y caracterizar la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE para la adquisición de servicios de mantenimiento en el distrito de San Isidro durante el año 2026. Asimismo, permite describir las formas actuales de búsqueda de servicios, los criterios de selección de proveedores y la disposición de los potenciales usuarios hacia el uso de medios digitales, sin establecer relaciones de causalidad entre las variables estudiadas.

2.11.7 Población

La población de la presente investigación estuvo conformada por personas adultas entre 25 y 45 años, residentes en el distrito de San Isidro, Lima, Perú, durante el año 2026, quienes constituyen potenciales usuarios de la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE para la adquisición de servicios de mantenimiento.

2.11.8 Muestreo y muestra

Muestreo

Para el desarrollo de la investigación se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a que los participantes fueron seleccionados considerando criterios de accesibilidad y disponibilidad, siempre que cumplieran con las características definidas para el estudio. Este tipo de muestreo resultó pertinente, ya

que permitió obtener información relevante acerca de las percepciones y niveles de aceptación de los potenciales usuarios respecto a la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE.

Muestra

La muestra estuvo conformada por 156 personas adultas, de entre 25 y 45 años, residentes en el distrito de San Isidro, Lima, Perú, quienes fueron consideradas potenciales usuarios de la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE para la adquisición de servicios de mantenimiento.

2.11.9 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos. Para la presente investigación se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos, debido a que permitió obtener información relacionada con las opiniones, percepciones y niveles de aceptación de los potenciales usuarios respecto a la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE y la adquisición de servicios de mantenimiento mediante plataformas digitales. Asimismo, esta técnica facilitó la recopilación de información necesaria para el análisis de las variables objeto de estudio.

La encuesta fue aplicada a una muestra conformada por 156 personas adultas, de entre 25 y 45 años, residentes en el distrito de San Isidro, Lima. Su aplicación se realizó de manera virtual mediante herramientas digitales, lo que permitió obtener información de forma rápida, organizada y accesible para el desarrollo de la investigación.

Instrumentos de recolección de datos. El instrumento de recolección de datos estuvo conformado por un cuestionario estructurado, elaborado en función de las variables, dimensiones e indicadores definidos en la investigación. Dicho cuestionario estuvo compuesto por preguntas cerradas orientadas a medir las percepciones y niveles de aceptación de los participantes respecto a la propuesta de

implementación de la aplicación móvil AYUDAPE y la adquisición de servicios de mantenimiento.

Asimismo, se utilizó una escala tipo Likert de cinco niveles de respuesta: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo, la cual permitió cuantificar las respuestas obtenidas.

El cuestionario fue aplicado de manera virtual a los integrantes de la muestra, permitiendo recopilar información relevante para el análisis descriptivo de los resultados obtenidos.

2.11.10 Validez y confiabilidad

Validez del instrumento. El instrumento fue elaborado tomando como referencia las variables, dimensiones e indicadores establecidos en la matriz de operacionalización de la investigación, procurando mantener coherencia entre los objetivos planteados y los ítems formulados. Posteriormente, el instrumento fue sometido a una prueba piloto que permitió verificar su funcionamiento y efectuar los ajustes necesarios antes de su aplicación definitiva.

Confiabilidad del instrumento. La confiabilidad del instrumento fue determinada mediante la evaluación de su consistencia interna, con el propósito de verificar que produjera resultados coherentes y consistentes. Para ello, se realizó una prueba piloto con 30 participantes que presentaban características similares a las de la muestra de estudio, aplicándose el cuestionario en una única oportunidad.

Para determinar la confiabilidad del instrumento se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach (α), cuyos valores oscilan entre 0 y 1, donde los valores más cercanos a 1 indican un mayor nivel de confiabilidad. Los criterios de interpretación se presentan en la Tabla 5.

Tabla 5

Valor del coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach

Intervalo	Interpretación
$\alpha > 0.9$	Excelente
$\alpha > 0.8$	Bueno
$\alpha > 0.7$	Aceptable
$\alpha > 0.6$	Cuestionable
$\alpha > 0.5$	Pobre
$\alpha < 0.5$	Inaceptable

Fuente: Elaboración propia.

Luego de procesar la información obtenida durante la prueba piloto, se alcanzó un valor de $\alpha = 0.855$, lo que indica que el instrumento presenta una confiabilidad aceptable, de acuerdo con los criterios establecidos para el coeficiente Alfa de Cronbach.

III. ESTIMACIÓN DEL COSTO DEL PROYECTO

3.1. Estimación de los costos necesarios para la implementación

La implementación de la aplicación móvil AYUDAPE requiere una inversión inicial destinada al desarrollo tecnológico, infraestructura digital, marketing de lanzamiento y gestión operativa. La siguiente estimación presenta los costos aproximados necesarios para la puesta en marcha de la plataforma.

Tabla 6

Estimación de costos necesarios para el desarrollo de la investigación

Categoría General de Gasto	Descripción	Cantidad/ Meses	Costo Unitario (S/)	Monto Estimado(S/)
Bienes	Laptop para desarrollo	2	S/ 3,500.00	S/ 7,000.00
	Dispositivos móviles	2	S/ 1,200.00	S/ 2,400.00
	Equipos de red	1	S/ 800.00	S/ 800.00
	Licencias de software	1	S/ 2,000.00	S/ 2,000.00
	Dominio y certificados de seguridad	1	S/ 500.00	S/ 500.00
Servicios	Desarrollo y mantenimiento del aplicativo móvil	1	S/ 7,500.00	S/ 7,500.00
	Pruebas de seguridad externas	1	S/ 7,500.00	S/ 7,500.00
	Integración con plataformas de pago	1	S/ 7,500.00	S/ 7,500.00
	Hosting en la nube	12m	S/ 100.00	S/ 1,200.00
	Desarrollo de la app móvil (backend y frontend)	1	S/ 100.00	S/ 100.00
	Desarrolladores de software	2	S/ 1,500.00	S/ 3,000.00
	Consultores especializados en fintech	1	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00
	Diseñadores UX/UI	1	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00
	Consultoría de abogados	1	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00
	Marketing en redes sociales	6m	S/ 1,000.00	S/ 6,000.00
Costos Administrativos	Alquiler de oficina	12m	S/ 2,000.00	S/ 24,000.00
	Suministros de oficina	1	S/ 1,000.00	S/ 1 000.00
	Servicios de telecomunicaciones	12m	S/ 300.00	S/ 3,600.00
RESUMEN				
Bienes				S/ 12,700.00
Servicios				S/ 41,800.00

Costos administrativos	S/ 27,600.00
TOTAL	S/ 82,100.00

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 6 presenta la estimación de los costos necesarios para el desarrollo e implementación de la aplicación móvil AYUDAPE, considerando los recursos tecnológicos, operativos y administrativos indispensables para su puesta en funcionamiento. El presupuesto total estimado asciende a S/ 82,100.00, distribuido en tres categorías: bienes, servicios y costos administrativos.

La categoría Bienes representa una inversión de S/ 12,700.00, equivalente al 15.5

% del presupuesto total. Esta partida comprende la adquisición de laptops para el desarrollo del aplicativo, dispositivos móviles destinados a las pruebas de funcionamiento, equipos de red, licencias de software, así como el registro del dominio y los certificados de seguridad. Estos recursos constituyen la infraestructura tecnológica básica que permitirá garantizar el adecuado desarrollo, funcionamiento y seguridad de la plataforma.

La categoría Servicios concentra la mayor inversión, con un monto de S/ 41,800.00, que representa el 50.9 % del presupuesto total. Esta inversión está orientada a actividades especializadas, entre ellas el desarrollo y mantenimiento del aplicativo móvil, las pruebas de seguridad, la integración con plataformas de pago, el servicio de alojamiento en la nube, la contratación de desarrolladores de software, especialistas en fintech, diseñadores UX/UI, asesoría legal y la ejecución de estrategias de marketing digital. La elevada participación de esta categoría refleja que el éxito del proyecto depende principalmente del conocimiento técnico, la innovación tecnológica y la calidad de los servicios profesionales involucrados en el desarrollo de la aplicación.

Por su parte, los Costos Administrativos ascienden a S/ 27,600.00, lo que equivale al 33.6 % del presupuesto total. Esta categoría comprende el alquiler de oficina, los suministros de oficina y los servicios de telecomunicaciones, recursos necesarios para garantizar la adecuada coordinación, administración y seguimiento de las actividades previstas durante la ejecución del proyecto.

Por ende, la distribución del presupuesto evidencia que el proyecto prioriza la inversión en el desarrollo tecnológico y en la contratación de servicios especializados, los cuales representan el 66.4 % del presupuesto total. Esta asignación de recursos resulta coherente con la naturaleza tecnológica de AYUDAPE, ya que el éxito de la aplicación depende de contar con una infraestructura adecuada, un desarrollo de software seguro y funcional, así como personal especializado que garantice su implementación, operatividad y sostenibilidad en el tiempo.

IV. RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

4.1. Análisis de resultados descriptivos

Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a 156 residentes del distrito de San Isidro permiten describir el comportamiento de las variables de estudio. Para ello, se realizó un análisis descriptivo de las respuestas mediante la distribución de frecuencias y porcentajes de cada uno de los ítems evaluados.

Los resultados se presentan mediante tablas y figuras, organizadas según las dimensiones e indicadores de cada variable. De esta manera, es posible observar la percepción de los encuestados sobre la adquisición de servicios de mantenimiento y la propuesta del aplicativo móvil AYUDAPE, relacionando los hallazgos con los objetivos de la investigación.

4.1.1 Análisis de datos cuantitativos

Variable 1: Adquisición de servicios de mantenimiento.

Dimensión 1. Mecanismos de búsquedas de servicios

Pregunta 1: Cuando necesito buscar un servicio de mantenimiento, ¿Lo hago a través de recomendaciones (familiares o amigos)?

Tabla 7

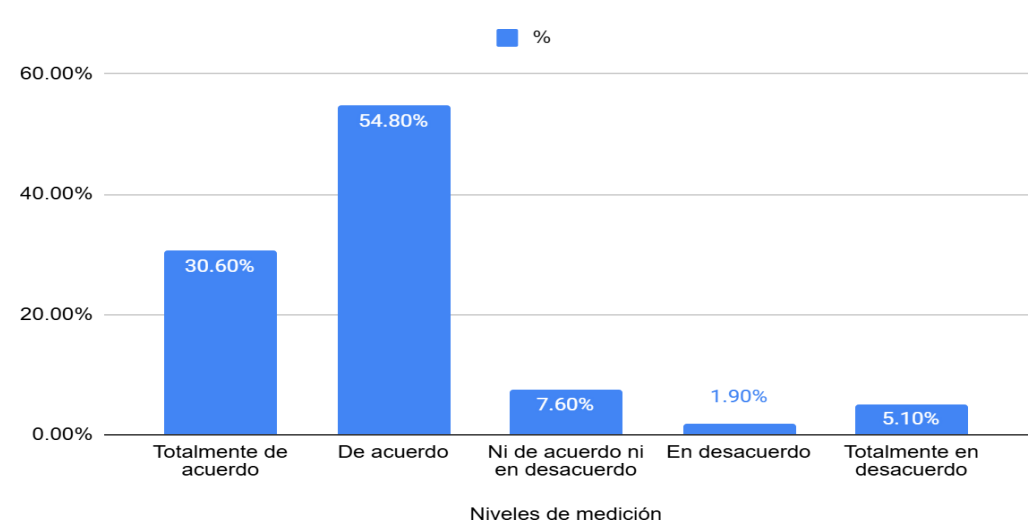
Recomendaciones

Niveles de medición	Frecuencia (<i>f</i>)	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	48	30.6
De acuerdo	86	54.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	7.6
En desacuerdo	3	1.9
Totalmente en desacuerdo	7	5
Total	156	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 1

Recomendaciones



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se precisa en la Tabla 7 y Figura 1, que el 54.8% de los encuestados se encuentra de acuerdo y el 30.6% totalmente de acuerdo con buscar servicios de mantenimiento mediante recomendaciones de familiares o amigos. En conjunto, el 85.4% presenta una percepción favorable hacia este medio de búsqueda. Por otro lado, solo el 7.0% manifestó desacuerdo o total desacuerdo, mientras que el 7.6% mantuvo una posición neutral. Estos resultados evidencian que las recomendaciones personales continúan siendo uno de los principales mecanismos utilizados para encontrar servicios de mantenimiento.

Pregunta 2: Utilizo redes sociales para encontrar técnicos o servicios generales (Facebook, IG)

Tabla 8

Servicios generales

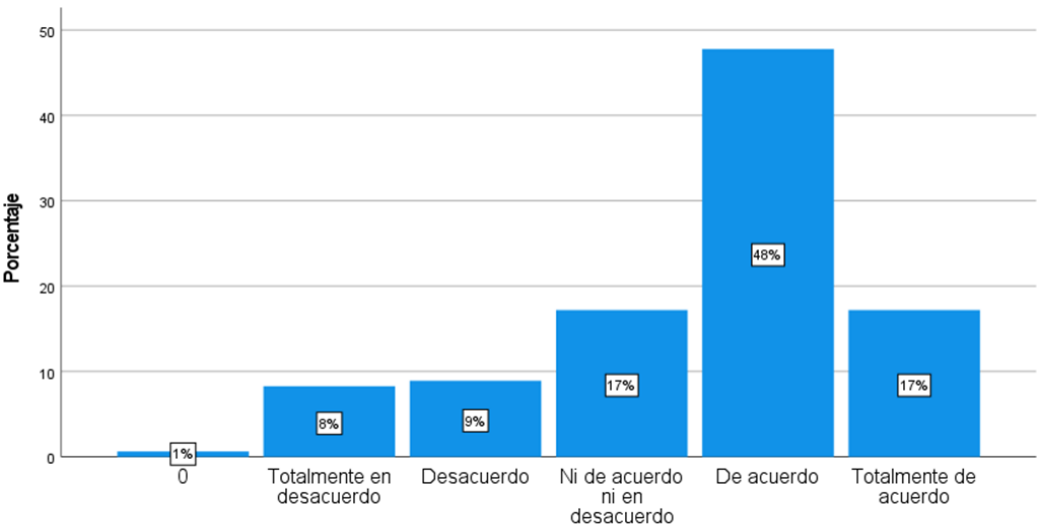
Niveles de medición	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	27	17

De acuerdo	75	48
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	17
En desacuerdo	14	9
Totalmente en desacuerdo	13	7
Total	156	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 2

Servicios generales



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se observa una clara inclinación positiva por parte de los encuestados, donde el 48% manifestó estar "De acuerdo" y un 17% indicó estar "Totalmente de acuerdo". Al consolidar ambas posturas, se evidencia que una sólida mayoría (65%) utiliza de manera activa las redes sociales como canales informativos y de contacto para hallar técnicos o servicios generales en San Isidro.

Postura neutral: Un 17% de la muestra se posicionó de manera neutral ("Ni de acuerdo ni en desacuerdo"), lo que sugiere un segmento de usuarios que recurre a estos medios de forma ocasional o que no los prioriza frente a otros canales tradicionales.

Tendencia desfavorable: En contraste, el porcentaje de rechazo o desuso es minoritario: un 9% está "En desacuerdo" y solo un 7% se encuentra "Totalmente en desacuerdo", sumando un 16% de usuarios que optan por no utilizar estas plataformas digitales para este fin específico.

Pregunta 3: ¿Cuándo necesito de servicios generales suelo buscar en internet (Google, páginas web)?

Tabla 9

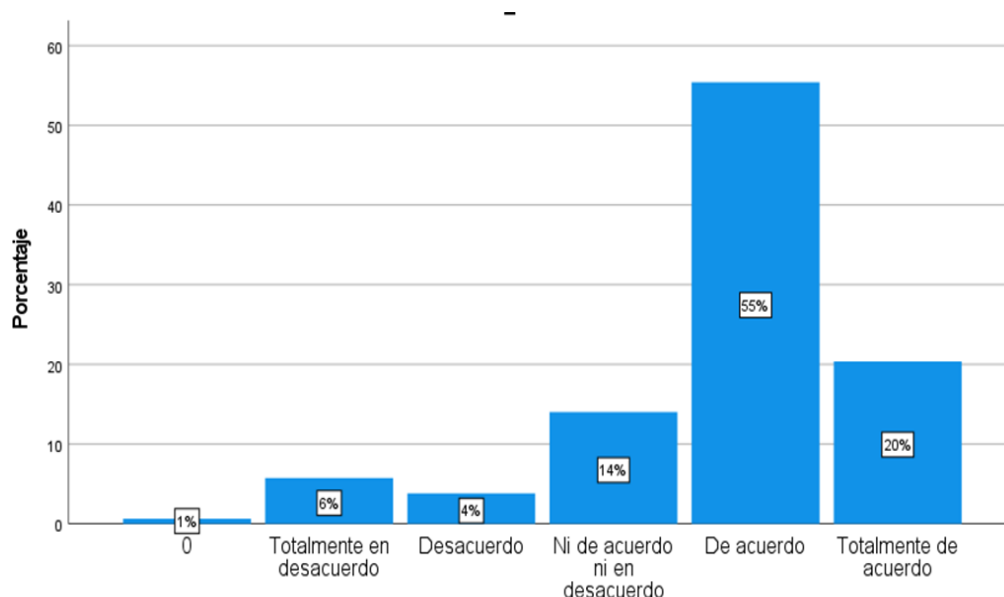
Respuestas sobre la búsqueda de servicios generales en internet

Niveles de medición	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	32	20
De acuerdo	87	55
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	14
En desacuerdo	6	4
Totalmente en desacuerdo	8	6
Total	156	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3

Respuestas sobre la búsqueda de servicios generales en internet



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se observa una contundente inclinación positiva por parte de los encuestados. El 55% manifestó estar "De acuerdo" y un 20% indicó estar "Totalmente de acuerdo". Al unificar estos criterios, se evidencia que una abrumadora mayoría del 75% confía y depende de los lazos cercanos para la toma de decisiones en este rubro.

Posición neutral: Un 14% de la población de estudio adoptó una postura intermedia ("Ni de acuerdo ni en desacuerdo"), lo que representa a usuarios que combinan por igual las recomendaciones personales con la búsqueda independiente o digital.

Postura desfavorable: Por el contrario, la opción de no recurrir a recomendaciones es mínima: solo un 4% se declaró "En desacuerdo" y un 6% "Totalmente en desacuerdo", sumando apenas un 10% del total de la muestra.

Pregunta 4: ¿Encuentro rápidamente opciones de técnicos disponibles?

Tabla 10

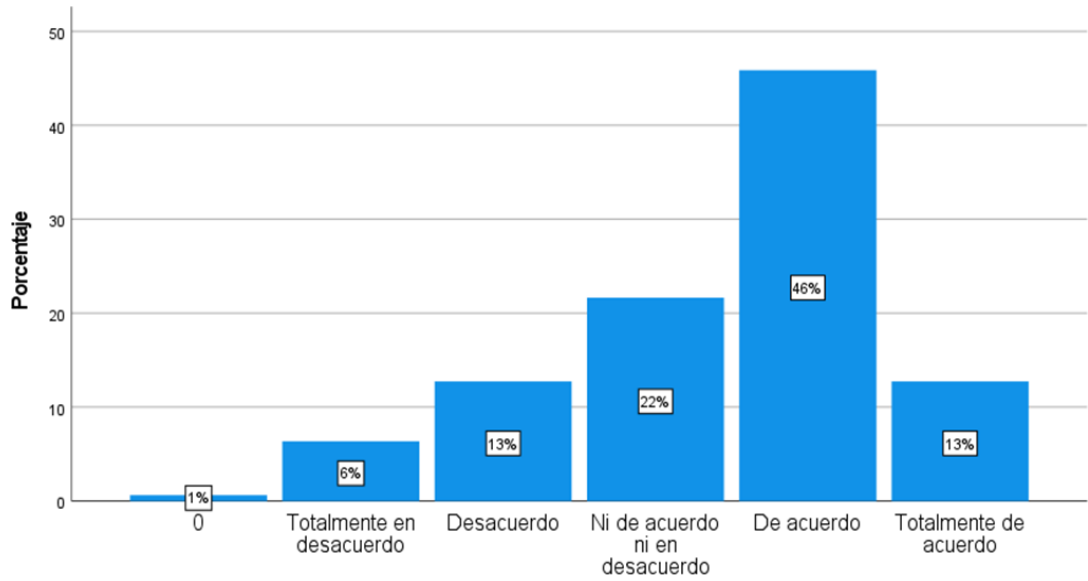
Disponibilidad de opciones de técnicos para servicios de mantenimiento

Niveles de medición	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	20	13
De acuerdo	72	46
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	22
En desacuerdo	20	13
Totalmente en desacuerdo	10	6
Total	156	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4

Disponibilidad de opciones de técnicos para servicios de mantenimiento



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se evidencia que la mayor parte de la muestra mantiene una postura de aceptación. El 46% de los participantes indicó estar "De acuerdo" y un 13% manifestó estar "Totalmente de acuerdo".

Al consolidar ambos indicadores, se obtiene que un 59% del total de encuestados valida de forma positiva este criterio al momento de requerir un técnico.

Postura neutral: Un porcentaje considerable de la población evaluada, equivalente al 22%, optó por la alternativa "Ni de acuerdo ni en desacuerdo". Esto representa a un sector de usuarios flotantes que no prioriza una sola vía de búsqueda y equilibra sus decisiones según la urgencia del servicio.

Tendencia desfavorable: Por otro lado, la inclinación negativa acumula un 19% en total, desagregado en un 13% que se encuentra "En desacuerdo" y un 6% "Totalmente en desacuerdo". Este segmento prefiere prescindir de este mecanismo específico para sus contrataciones de mantenimiento.

Pregunta 5: ¿Actualmente cuento con contactos de confianza a los cuales recurro cuando necesito un servicio?

Tabla 11

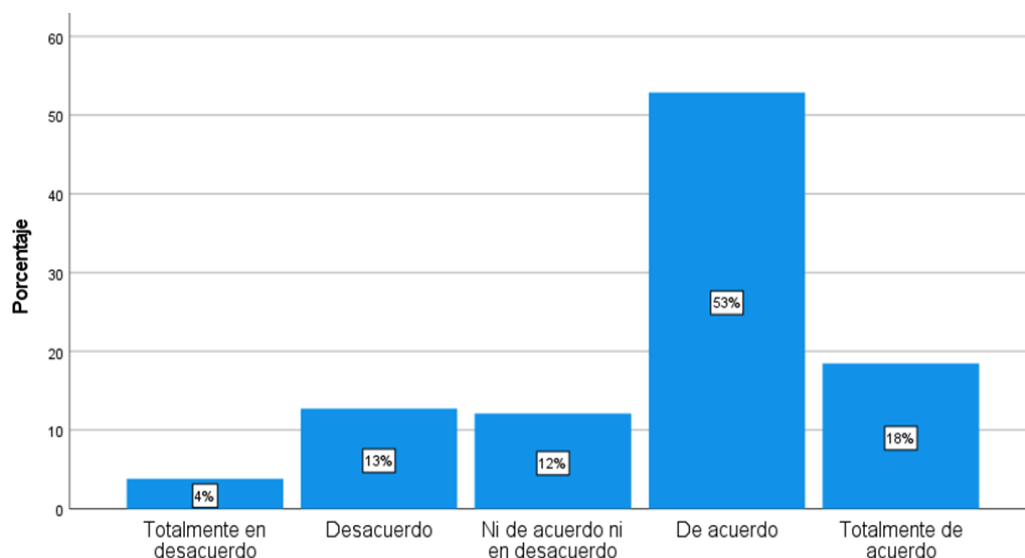
Disponibilidad de contactos de confianza para contratar servicios de mantenimiento

Niveles de medición	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	29	18
De acuerdo	83	53
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	12
En desacuerdo	20	13
Totalmente en desacuerdo	6	4
Total	156	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5

Disponibilidad de contactos de confianza para contratar servicios de mantenimiento



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados evidencian una marcada tendencia positiva, donde el 53% de los encuestados manifestó estar "De acuerdo" y un 18% indicó estar "Totalmente de acuerdo". Al consolidar ambas opciones, se determina que un 71% de la muestra total válida de manera afirmativa el uso de recomendaciones directas de su entorno cercano para la elección de servicios técnicos.

Postura neutral: Un 12% de los participantes se ubicó en una posición intermedia ("Ni de acuerdo ni en desacuerdo"), representando a un segmento que muestra flexibilidad o indiferencia ante este método, recurriendo a él de forma indistinta junto a otras alternativas de búsqueda.

Tendencia desfavorable: En sentido contrario, la postura de desacuerdo acumula un 17% del total, distribuido en un 13% que está "En desacuerdo" y un 4% "Totalmente en desacuerdo", identificando a los usuarios que prefieren buscar asistencia técnica mediante canales independientes, comerciales o digitales.

Dimensión 2. Criterios de elección de proveedores

Pregunta 6: ¿Tardo mucho tiempo en encontrar un técnico cuando necesito un servicio?

Tabla 12

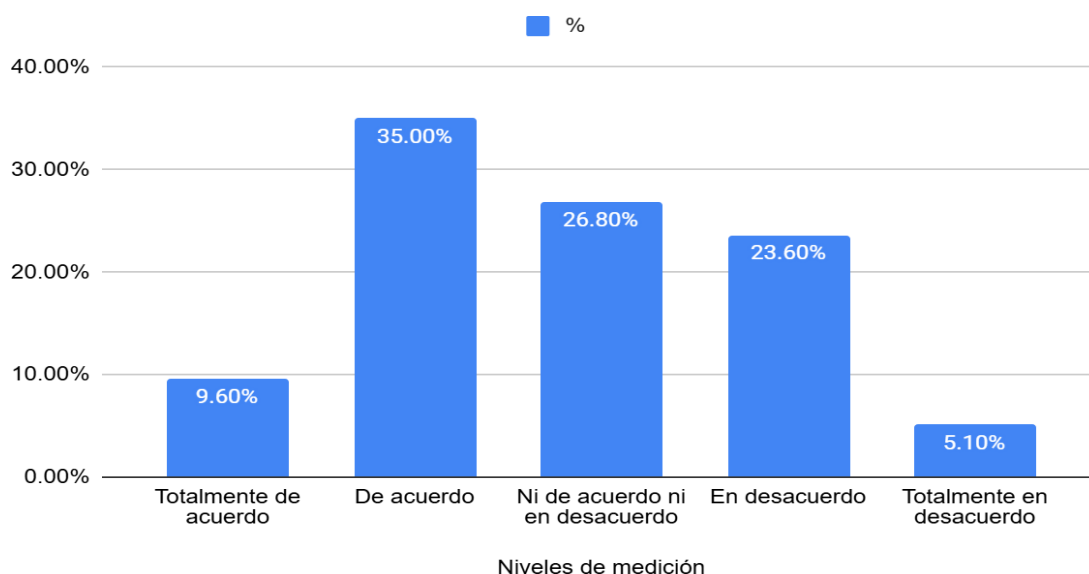
Tiempo requerido para encontrar un técnico

Niveles de medición	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	15	9.6
De acuerdo	55	35
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	42	26.8
En desacuerdo	37	23.6
Totalmente en desacuerdo	7	5.1
Total	156	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6

Tiempo requerido para encontrar un técnico



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados muestran que una proporción importante de los encuestados experimenta dificultades para encontrar un técnico de mantenimiento en un tiempo razonable. En ese sentido, el 35.0% manifestó estar de acuerdo y el 9.6% totalmente de acuerdo con la afirmación planteada, representando en conjunto el 44.6% de las respuestas. Asimismo, el 26.8% mantuvo una posición neutral, mientras que el 23.6% se mostró en desacuerdo y el 5.1% totalmente en desacuerdo, lo que equivale al 28.7% de los participantes. En general, estos resultados permiten identificar que una parte significativa de la población percibe demoras en la búsqueda de técnicos para servicios de mantenimiento, situación que evidencia la necesidad de herramientas que faciliten y agilicen el contacto entre usuarios y proveedores de servicios, constituyendo una oportunidad para el desarrollo de soluciones digitales como AYUDAPE.

Pregunta 7: ¿El proceso de búsqueda de servicios me resulta lento?

Tabla 13

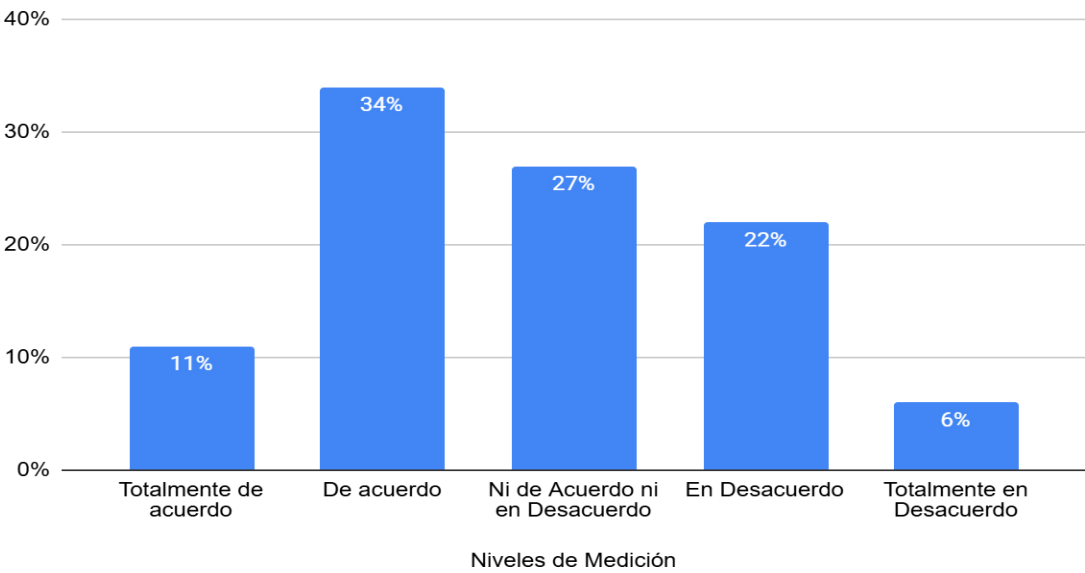
Percepción sobre la lentitud en la búsqueda de servicios.

Niveles de medición	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	17	11.0
De acuerdo	53	34.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	43	27.0
En desacuerdo	35	22
Totalmente en desacuerdo	8	6
Total	156	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 7

Percepción sobre la lentitud en la búsqueda de servicios.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se observa que la mayor proporción de los encuestados experimenta fricciones de tiempo en este proceso. El 34% manifestó estar "De

acuerdo" con la afirmación y un 11% indicó estar "Totalmente de acuerdo". Al consolidar ambas posturas, se evidencia que un 45% de la muestra total percibe de manera negativa la velocidad de búsqueda, considerando que el trámite les resulta ineficiente o demorado.

Postura neutral: Un notable 27% de la población evaluada se situó en la opción "Ni de acuerdo ni en desacuerdo". Esta cifra representa a un segmento considerable de usuarios para quienes el tiempo invertido varía de manera circunstancial o no es un factor determinante ni crítico en su experiencia de contratación.

Tendencia desfavorable (Percepción de rapidez): En contraposición, la postura que desestima la lentitud del proceso acumula un 28% en total, segmentado en un 22% que está "En desacuerdo" y un 6% que se declaró "Totalmente en desacuerdo". Este sector de usuarios logra resolver su necesidad de búsqueda de forma rápida y sin contratiempos temporales significativos.

Pregunta 8: ¿El precio es un factor decisivo al elegir un servicio de mantenimiento?

Tabla 14

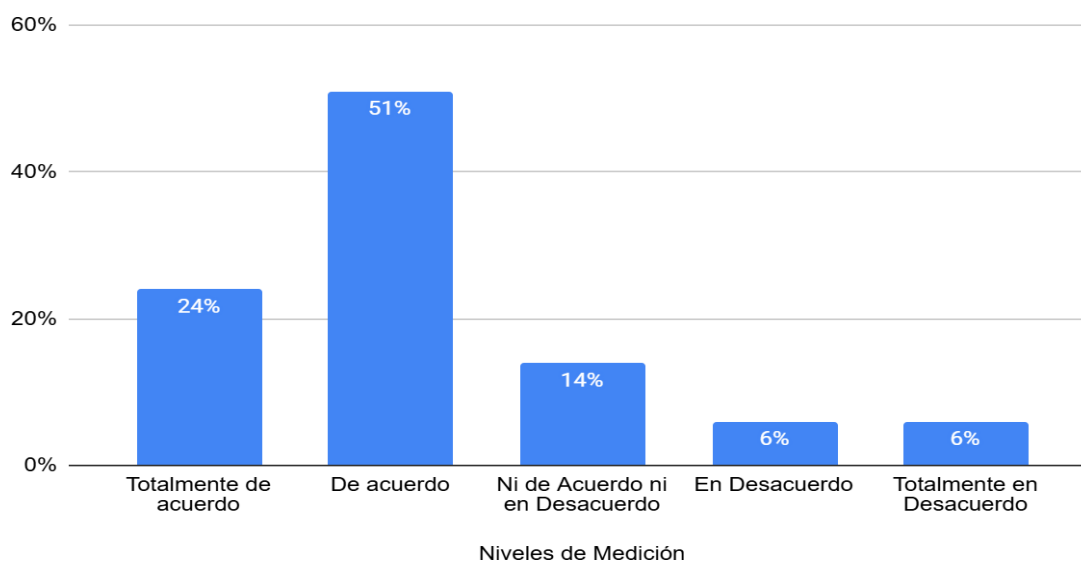
Importancia del precio en la elección de servicios de mantenimiento

Niveles de medición	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	37	24
De acuerdo	80	51
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	14
En desacuerdo	9	6
Totalmente en desacuerdo	8	6
Total	156	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 8

Importancia del precio en la elección de servicios de mantenimiento



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados demuestran una contundente concentración en los niveles de aceptación. El 51% de los participantes manifestó estar "De acuerdo" con la afirmación, mientras que un 24% indicó estar "Totalmente de acuerdo". Al consolidar ambos porcentajes, se evidencia que para una amplia mayoría (75%) el valor monetario del servicio actúa como un elemento determinante y condicionante al momento de contratar un técnico.

Postura neutral: Un 14% de la muestra adoptó una posición intermedia ("Ni de acuerdo ni en desacuerdo"), representando a un grupo de consumidores para quienes el precio es secundario o se equilibra equitativamente con otros atributos como la disponibilidad inmediata, la confianza o la garantía del trabajo.

Tendencia desfavorable: Por el contrario, las posturas de rechazo representan una fracción minoritaria en la investigación: un 6% declaró estar "En desacuerdo" y otro 6% "Totalmente en desacuerdo", sumando apenas un 12% de usuarios que priorizan factores ajenos al costo económico en su elección.

Pregunta 9: ¿Comparo precios entre varios proveedores antes de contratar?

Tabla 15

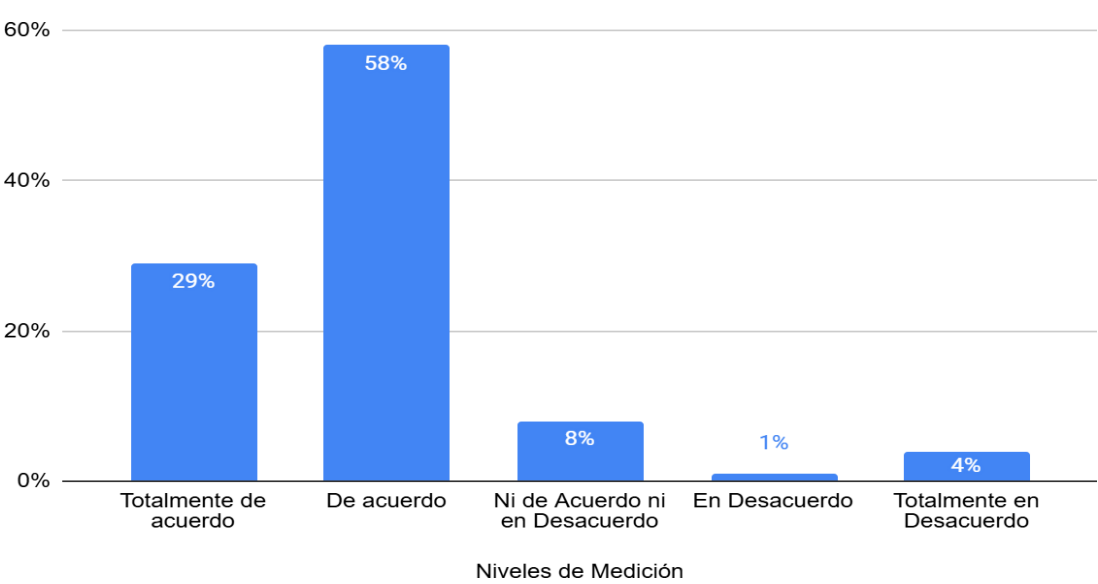
Comparación de precios entre proveedores antes de contratar un servicio

Niveles de medición	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	46	29
De acuerdo	91	58
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	8
En desacuerdo	2	1
Totalmente en desacuerdo	5	4
Total	156	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 9

Comparación de precios entre proveedores antes de contratar un servicio



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados reflejan una abrumadora concentración en los niveles de aceptación con respecto al comportamiento analítico de compra. El 58% de los encuestados manifestó estar "De acuerdo" con la afirmación y un 29% indicó estar "Totalmente de acuerdo". Al unificar ambos porcentajes, se determina que una contundente mayoría del 87% de la muestra total realiza una comparación de presupuestos de manera habitual antes de elegir a un proveedor.

Postura neutral: Un porcentaje muy reducido de la población de estudio, correspondiente al 8%, adoptó una posición intermedia ("Ni de acuerdo ni en desacuerdo"). Esto representa a usuarios cuya práctica de comparación es intermitente o depende de factores como la urgencia del mantenimiento o la complejidad de la reparación.

Tendencia desfavorable: Por otro lado, los niveles de rechazo o desuso de esta práctica son marginales dentro de la investigación: solo un 1% declaró estar "En desacuerdo" y un 4% se ubicó en la opción "Totalmente en desacuerdo", acumulando apenas un 5% del total de participantes.

Pregunta 10: ¿La rapidez de respuesta influye en mi decisión de contratación?

Tabla 16

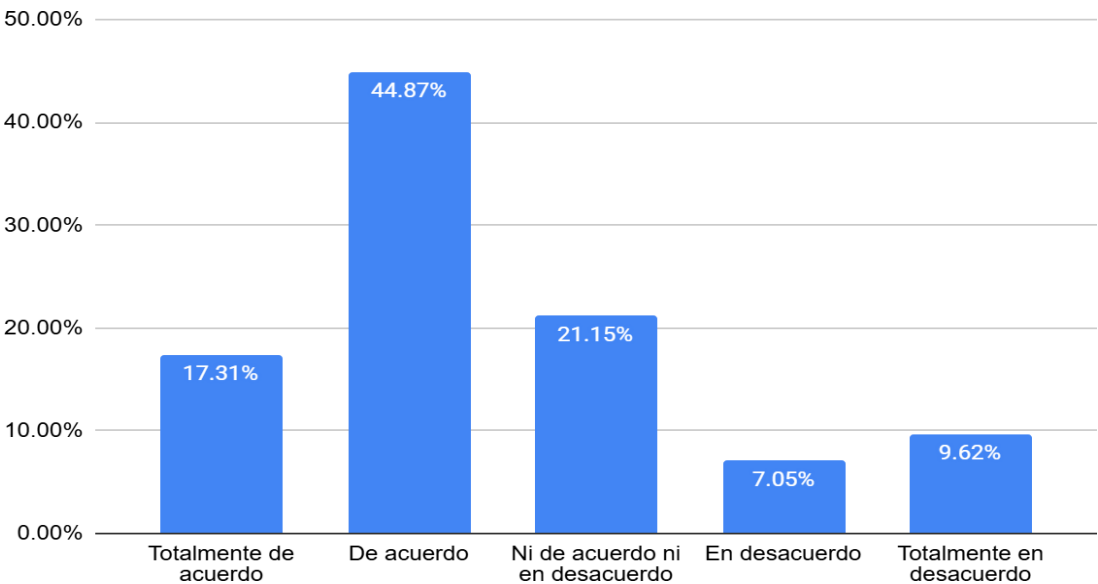
Influencia de la rapidez en la decisión de contratación

Niveles de medición	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	27	17.3
De acuerdo	70	44.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	21.1
En desacuerdo	11	7.0
Totalmente en desacuerdo	15	9.6
Total	156	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 10

Influencia de la rapidez en la decisión de contratación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De acuerdo con los datos presentados en la Tabla 16, al evaluar la percepción de los encuestados sobre la utilidad de una aplicación móvil para la contratación de servicios generales, se observa una postura predominantemente favorable. El 57.1% (89 personas) manifestó estar "De acuerdo" con la propuesta, seguido por un 33.3% (52 personas) que indicó estar "Totalmente de acuerdo". Al consolidar ambos porcentajes, se obtiene que el 90.4% de la muestra total muestra una aceptación positiva hacia la introducción de esta herramienta tecnológica. Por otro lado, las posturas neutrales o de rechazo son marginales. Únicamente un 4.5% (7 personas) adoptó una posición neutral ("Ni de acuerdo ni en desacuerdo"), mientras que los niveles de desacuerdo ("En desacuerdo" y "Totalmente en desacuerdo") sumaron apenas un 5.2% en conjunto (8 personas).

Pregunta 11: ¿La disponibilidad inmediata es importante cuando contrato un servicio?

Tabla 17

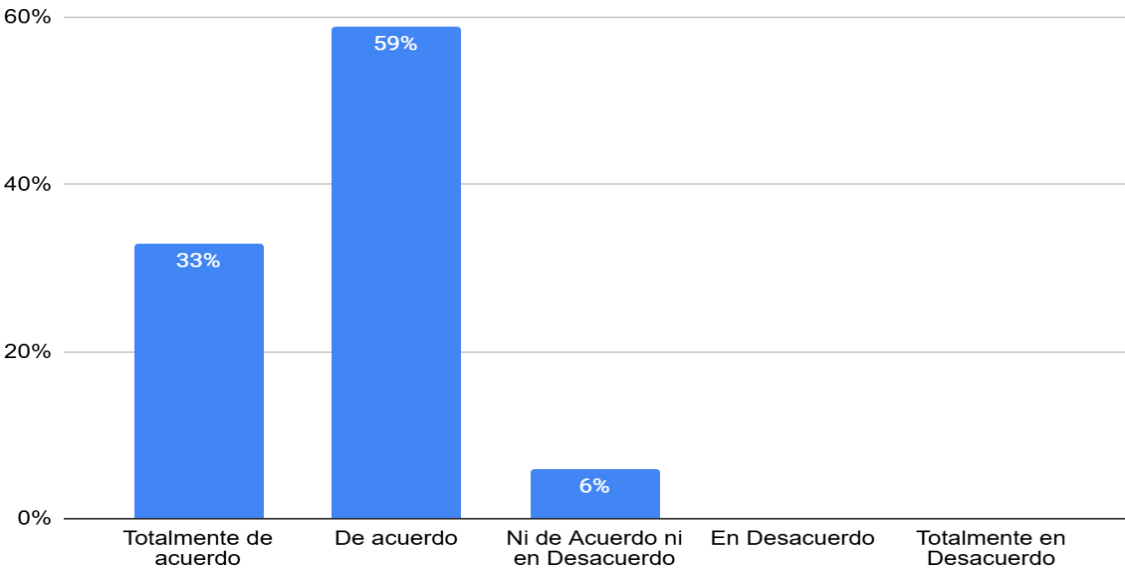
Disponibilidad inmediata para contratar un servicio

Niveles de medición	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	51	33
De acuerdo	92	59
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	6
En desacuerdo	2	1
Totalmente en desacuerdo	2	1
Total	156	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 11

Disponibilidad inmediata para contratar un servicio



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De acuerdo con los resultados expuestos en la Tabla 17, al consultar a los encuestados sobre su interés en utilizar una aplicación que centralice servicios generales, se evidencia una fuerte tendencia positiva. El 59.0% (92

personas) manifestó estar "De acuerdo", mientras que el 32.7% (51 personas) indicó estar "Totalmente de acuerdo". Al consolidar ambos indicadores de aceptación, se determina que el 91.7% de la muestra total expresa un interés directo y favorable hacia el uso de la plataforma propuesta.

En contraposición, el porcentaje de desinterés o neutralidad es sumamente bajo. Un 5.8% (9 personas) se mantuvo neutral ("Ni de acuerdo ni en desacuerdo"), y solo un 2.6% en conjunto (4 personas) mostró rechazo, distribuyéndose equitativamente con un 1.3% para las opciones "En desacuerdo" y "Totalmente en desacuerdo".

Pregunta 12: ¿Uso aplicaciones con frecuencia en mi vida diaria?

Tabla 18

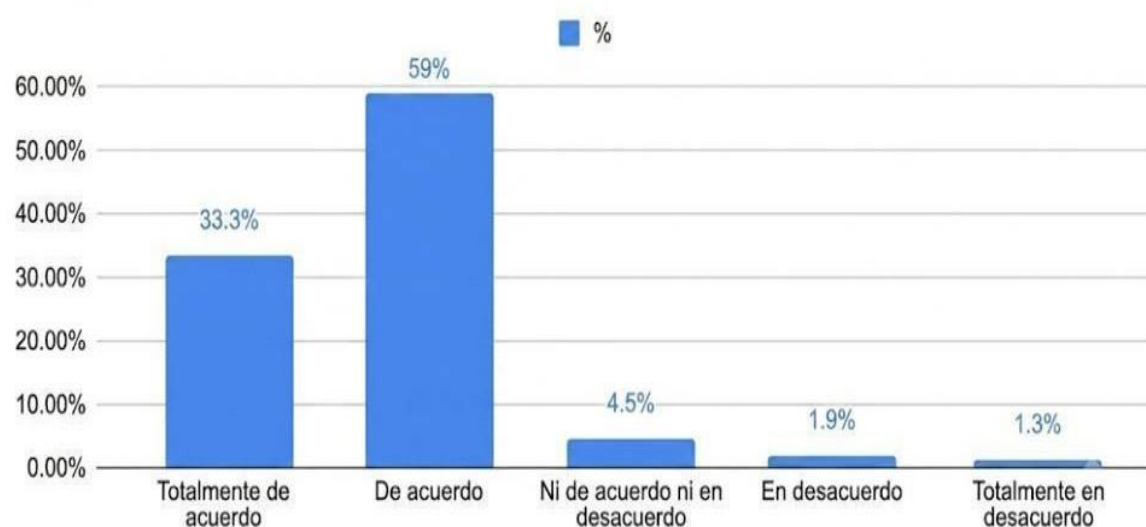
Frecuencia de uso diario

Niveles de medición	Frecuencia (<i>f</i>)	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	52	33.3
De acuerdo	92	59
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	4.5
En desacuerdo	3	1.9
Totalmente en desacuerdo	2	1.3
Total	156	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 12

Frecuencia de uso diario



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Con los datos expuestos en la Tabla 18, se evalúa la percepción de los encuestados respecto a si la aplicación facilita la búsqueda de servicios generales específicamente en el distrito de San Isidro.

Los resultados muestran un respaldo mayoritario: el 59.0% (92 personas) indicó estar "De acuerdo" y el 33.3% (52 personas) manifestó estar "Totalmente de acuerdo". Al consolidar ambos niveles de conformidad, se determina que el 92.3% de la muestra valida positivamente el impacto facilitador de la plataforma en dicha demarcación geográfica.

Por el contrario, las opiniones neutrales se situaron en un 4.5% (7 personas), mientras que las posturas de rechazo fueron mínimas, alcanzando solo un 1.9% (3 personas) para la opción "En desacuerdo" y un 1.3% (2 personas) para "Totalmente en desacuerdo".

Dimensión 3. Intención de uso de plataformas digitales

Pregunta 13: ¿Me siento cómodo(a) usando aplicaciones móviles?

Tabla 19

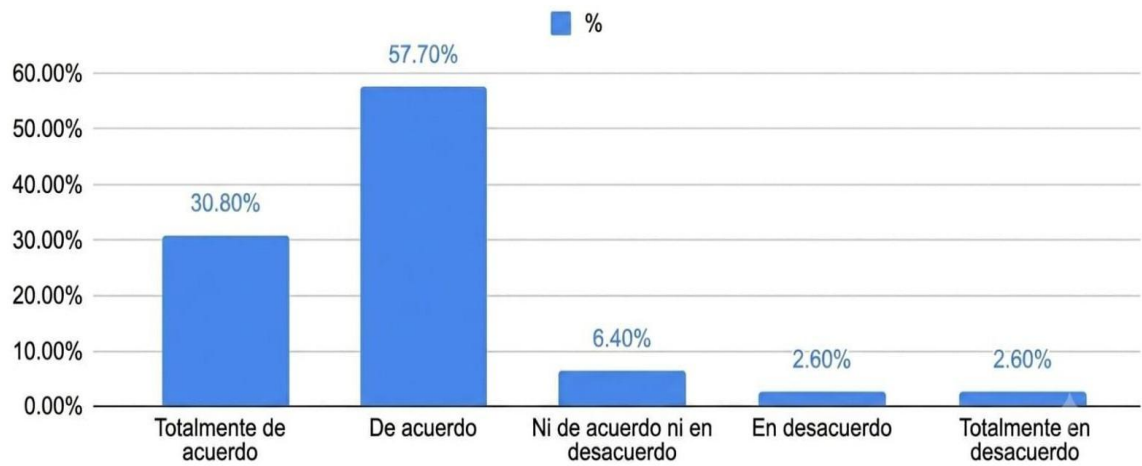
Intención de uso de una aplicación móviles

Niveles de medición	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	48	30.8
De acuerdo	90	57.7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	6.4
En desacuerdo	4	2.6
Totalmente en desacuerdo	4	2.6
Total	156	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 13

Intención de uso de una aplicación móviles



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De acuerdo con los datos presentados en la Tabla 19, al consultar a los participantes sobre su intención real de utilizar una aplicación móvil para contactar servicios generales bajo la condición de que estuviera disponible en el distrito de San Isidro, se observa una respuesta altamente favorable. El 57.7% (90 personas) declaró estar "De acuerdo" con la afirmación, sumado a un 30.8% (48 personas) que manifestó estar "Totalmente de acuerdo". Al consolidar ambos

criterios de aceptación, el 88.5% de los encuestados confirma su disposición positiva para adoptar la herramienta tecnológica en el corto plazo.

En cuanto a las posturas que no muestran un compromiso inmediato, un 6.4% (10 personas) adoptó una posición neutral ("Ni de acuerdo ni en desacuerdo"). Por su parte, las opciones de rechazo ("En desacuerdo" y "Totalmente en desacuerdo") acumularon un porcentaje menor, representando cada una el 2.6% de la muestra (4 personas por categoría, con un 5.2% en conjunto).

Pregunta 14: ¿Utilizo aplicaciones móviles para resolver necesidades cotidianas?

Tabla 20

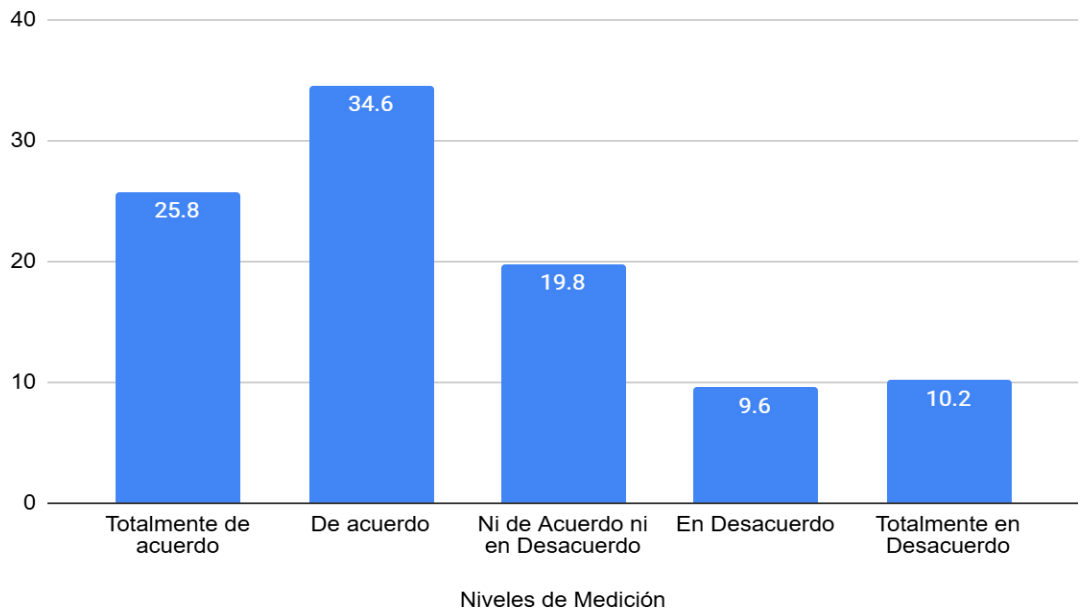
Uso aplicaciones móviles para resolver necesidades cotidianas

Niveles de medición	Frecuencia (<i>f</i>)	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	48	25.8
De acuerdo	90	34.6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	19.8
En desacuerdo	4	9.6
Totalmente en desacuerdo	4	10.2
Total	156	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 14

Uso aplicaciones móviles para resolver necesidades cotidianas



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados muestran que el 60.26% de los encuestados se encuentra de acuerdo o totalmente de acuerdo con utilizar aplicaciones móviles para resolver necesidades cotidianas, mientras que el 19.87% mantiene una posición neutral y el 19.88% expresa algún nivel de desacuerdo. Estos resultados evidencian que una parte importante de la población encuestada ha incorporado el uso de aplicaciones móviles en sus actividades diarias, lo que refleja una tendencia favorable hacia la adopción de herramientas digitales. Asimismo, la existencia de un grupo que mantiene una posición neutral o desfavorable sugiere la necesidad de fortalecer aspectos relacionados con la facilidad de uso, accesibilidad y confianza en este tipo de plataformas.

Pregunta 15: ¿Usaría una aplicación móvil para contratar servicios de mantenimiento?

Tabla 21

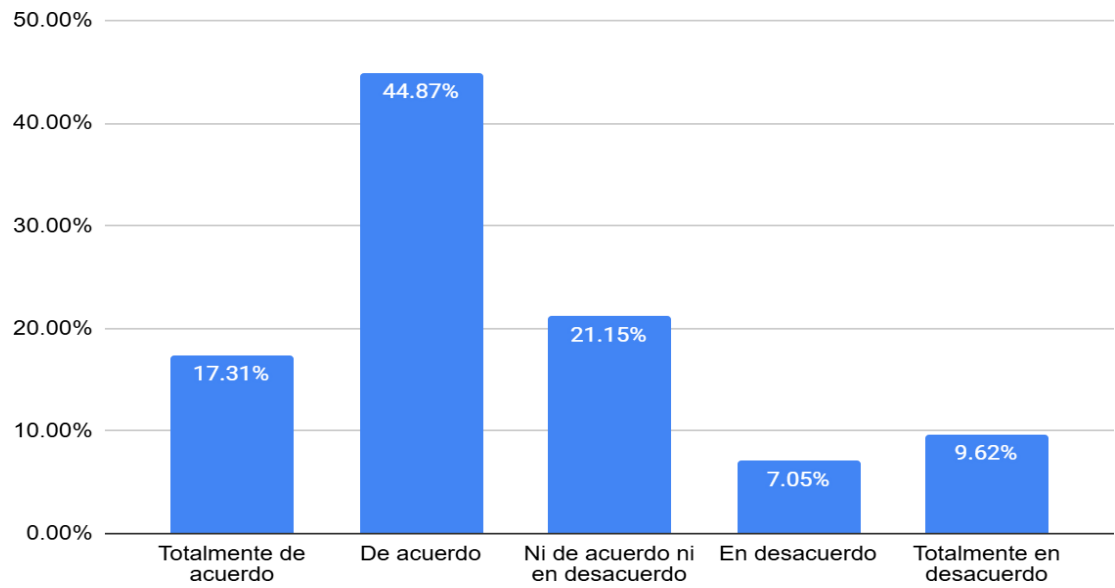
Uso de una aplicación móvil para contratar servicios de mantenimiento

Niveles de medición	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	27	17.3
De acuerdo	70	44.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	21.1
En desacuerdo	11	7.0
Totalmente en desacuerdo	15	9.6
Total	156	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 15

Uso de una aplicación móvil para contratar servicios de mantenimiento



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados muestran que el 62.18% de los participantes manifiesta estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con utilizar una aplicación móvil para contratar servicios de mantenimiento, mientras que el 21.15% mantiene una postura neutral y el 16.67% muestra desacuerdo. Estos resultados permiten inferir una predisposición favorable hacia la implementación de soluciones tecnológicas orientadas a la contratación de servicios de mantenimiento. Asimismo, la presencia

de usuarios indecisos o poco convencidos evidencia la importancia de que una futura aplicación garantice seguridad, facilidad de uso y calidad en los servicios ofrecidos para lograr una mayor aceptación en el mercado.

Pregunta 16: ¿Si la usara, consideraría necesario que la app de servicios generales ofrezca perfiles verificados de los técnicos?

Tabla 22

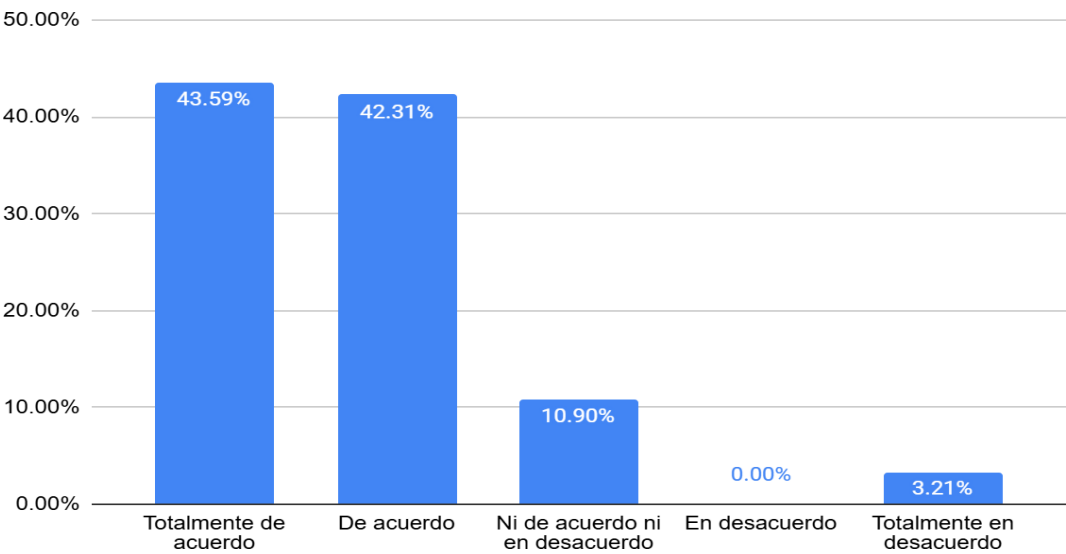
Necesidad de que la aplicación ofrezca perfiles verificados de los técnicos

Niveles de medición	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	68	43.59
De acuerdo	66	42.31
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	10.90
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	5	3.21
Total	156	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 16

Necesidad de que la aplicación ofrezca perfiles verificados de los técnicos



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados muestran que el 85.90% de los encuestados considera necesario que la aplicación cuente con perfiles verificados de los técnicos, mientras que solo una pequeña proporción mantiene una posición neutral o de desacuerdo. Este hallazgo demuestra que la confianza constituye uno de los factores más relevantes al momento de contratar servicios de mantenimiento mediante plataformas digitales. En ese sentido, la incorporación de mecanismos de verificación de identidad, experiencia y antecedentes de los técnicos podría contribuir significativamente a generar mayor seguridad en los usuarios y favorecer la adopción de la aplicación propuesta.

4.1.2 Variable 2: Propuesta de implementación de la aplicación móvil

AYUDAPE Dimensión 1. Viabilidad social

Pregunta 17: ¿Consideraría útil que exista una aplicación para contratar servicios generales?

Tabla 23

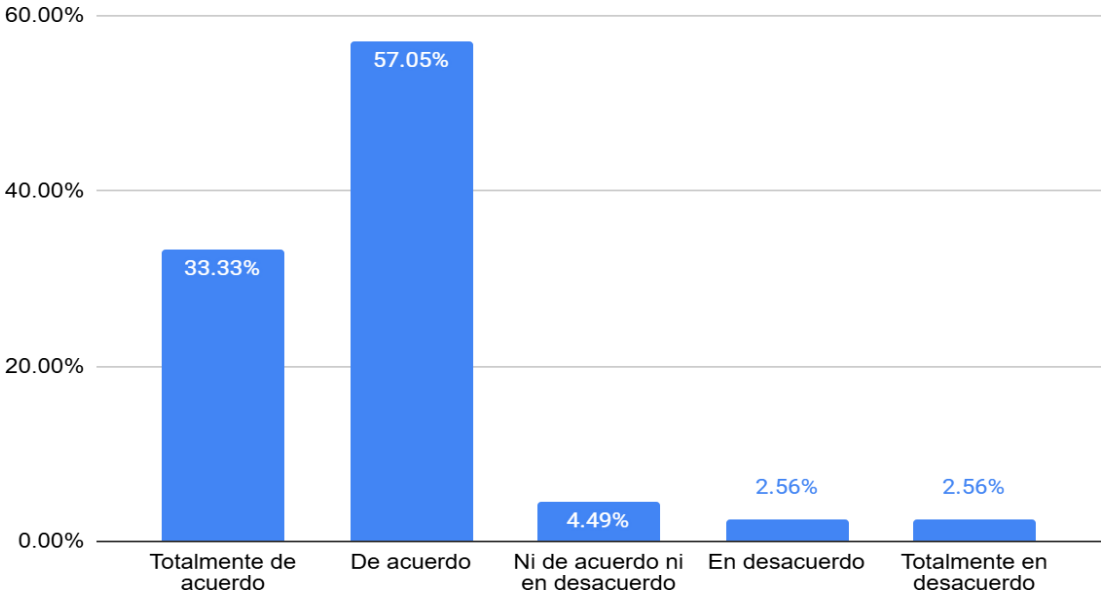
Utilidad en que exista una aplicación para contratar servicios generales

Niveles de medición	Frecuencia (<i>f</i>)	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	52	33.3
De acuerdo	89	57.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	4.5
En desacuerdo	4	2.5
Totalmente en desacuerdo	4	2.5
Total	156	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 17

Utilidad en que exista una aplicación para contratar servicios generales



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados muestran que el 90.38% de los participantes considera útil la existencia de una aplicación destinada a la contratación de servicios generales, mientras que únicamente un porcentaje reducido manifiesta una posición neutral o de desacuerdo. Este resultado refleja una alta aceptación potencial de una plataforma digital que facilite el acceso a servicios de mantenimiento y otros servicios para el hogar. Asimismo, evidencia que los usuarios reconocen las ventajas que una aplicación de este tipo podría ofrecer, tales como rapidez en la búsqueda de proveedores, mayor comodidad en la contratación y acceso a información confiable para la toma de decisiones. Estos hallazgos respaldan la viabilidad de desarrollar una solución tecnológica orientada a atender esta necesidad en el distrito de San Isidro.

Pregunta 18: ¿Mostraría interés en utilizar una aplicación que centralice servicios generales?

Tabla 24

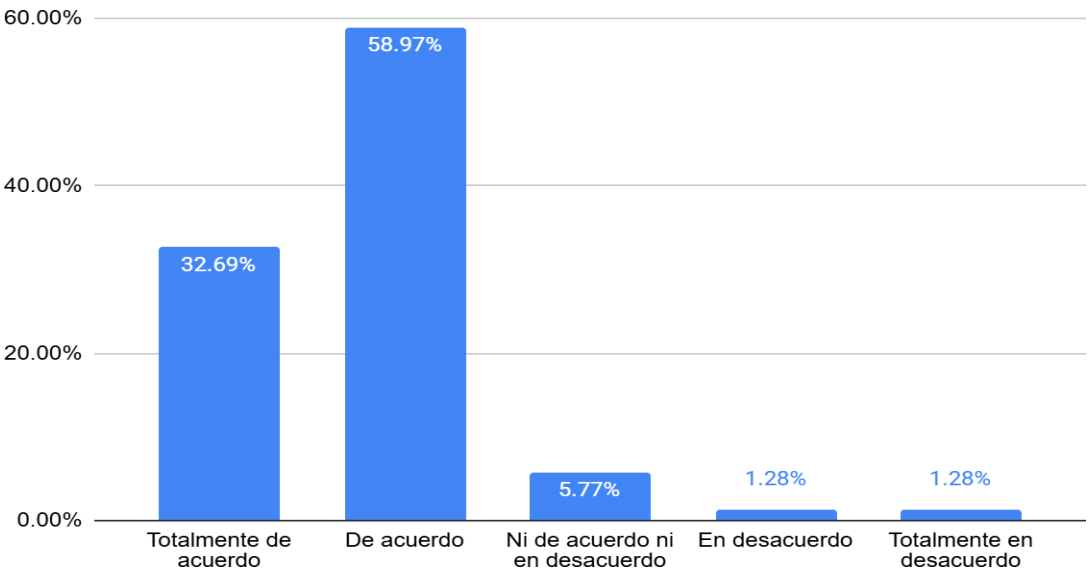
Interés en utilizar una aplicación que centralice servicios generales

Niveles de medición	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	51	32.69
De acuerdo	92	58.97
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	5.77
En desacuerdo	2	1.28
Totalmente en desacuerdo	2	1.28
Total	156	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 18

Interés en utilizar una aplicación que centralice servicios generales



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados evidencian que el 91.66% de los encuestados

se encuentra de acuerdo o totalmente de acuerdo con utilizar una aplicación que centralice servicios generales, mientras que solo el 5.77% mantiene una posición neutral y el 2.56% manifiesta desacuerdo. Estos hallazgos reflejan una alta aceptación por parte de los potenciales usuarios hacia una plataforma que reúna en un solo lugar diferentes tipos de servicios para el hogar y mantenimiento.

Pregunta 19: ¿Una aplicación de este tipo facilitaría mi búsqueda de servicios generales en el distrito de San Isidro?

Tabla 25

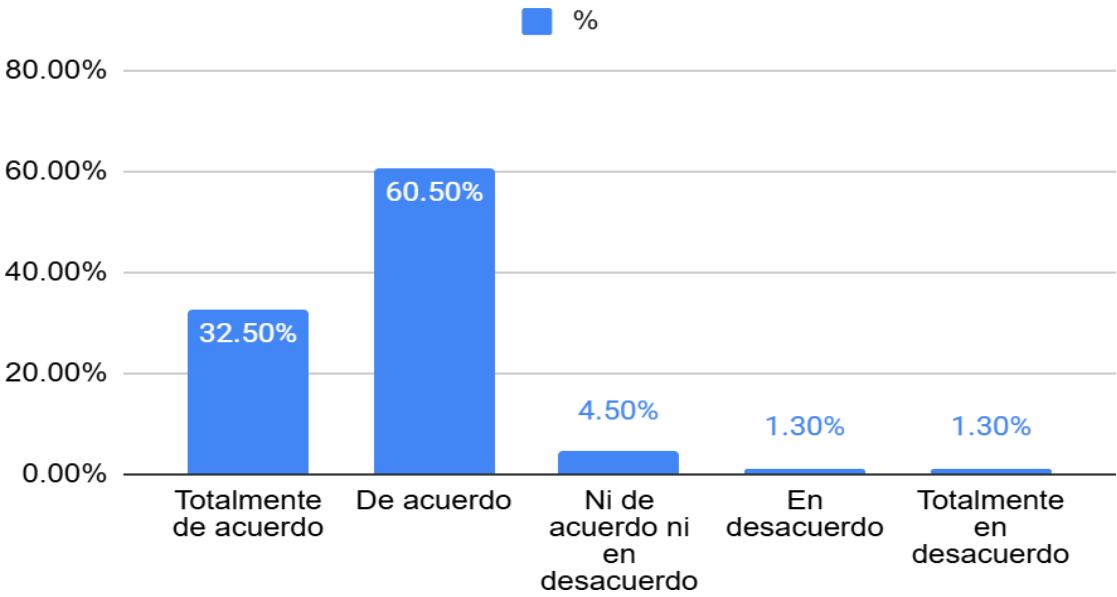
Facilidad para la búsqueda de servicios generales mediante una aplicación

Niveles de medición	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	51	32.5
De acuerdo	95	60.5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	4.5
En desacuerdo	2	1.3
Totalmente en desacuerdo	2	1
Total	156	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 19

Facilidad para la búsqueda de servicios generales mediante una aplicación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados evidencian una alta aceptación hacia el uso de una aplicación para la búsqueda de servicios generales en el distrito de San Isidro. En ese sentido, el 60.5% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y el 32.5% totalmente de acuerdo con que una aplicación de este tipo facilitaría la búsqueda de servicios, representando en conjunto el 93.0% de las respuestas. Por su parte, el 4.5% mantuvo una posición neutral, mientras que únicamente el 2.6% expresó desacuerdo o total desacuerdo. En términos generales, estos resultados reflejan una percepción ampliamente favorable hacia la implementación de una plataforma digital como AYUDAPE, sugiriendo que los usuarios consideran que este tipo de solución podría simplificar y mejorar el proceso de búsqueda y contratación de servicios generales.

Pregunta 20: ¿Sí usaría una aplicación móvil para contactar servicios generales si estuviera disponible en el distrito de San Isidro?

Tabla 26

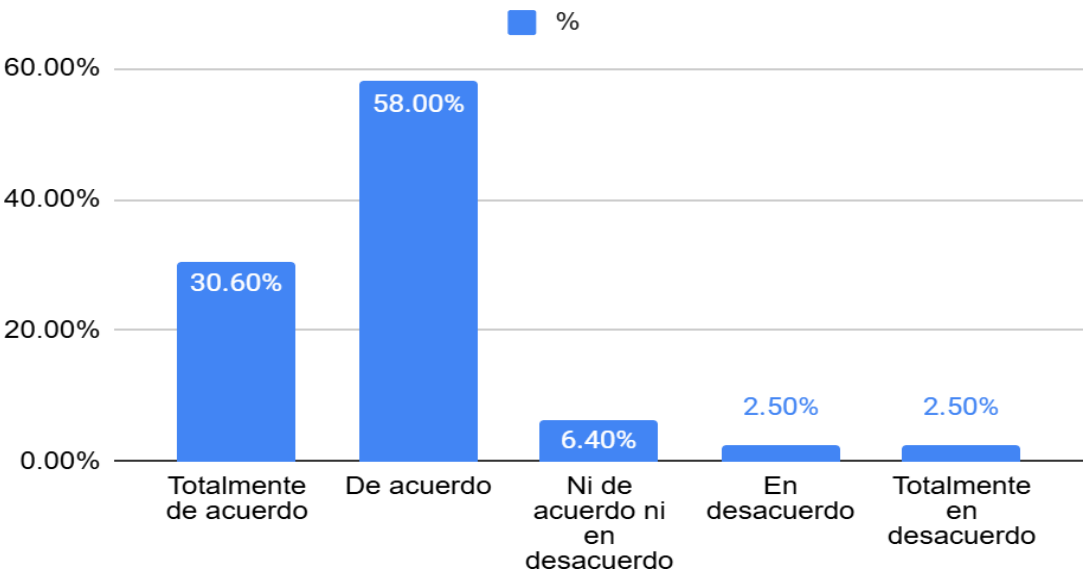
Disposición a utilizar una aplicación móvil para contactar servicios generales

Niveles de medición	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	48	30.6
De acuerdo	91	58
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	6.4
En desacuerdo	4	2.5
Totalmente en desacuerdo	3	2.5
Total	156	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 20

Disposición a utilizar una aplicación móvil para contactar servicios generales



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados evidencian una alta intención de uso de una aplicación móvil para contactar servicios generales en el distrito de San Isidro. En ese sentido, el 58.0% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y el 30.6%

totalmente de acuerdo con utilizar una aplicación de este tipo, representando en conjunto el 88.6% de las respuestas. Asimismo, el 6.4% mantuvo una posición neutral, mientras que solo el 5.0% expresó desacuerdo o total desacuerdo. En términos generales, estos resultados reflejan una amplia disposición de los usuarios a adoptar soluciones digitales para la contratación de servicios generales, lo que constituye un indicador favorable para la aceptación y posible implementación de la aplicación AYUDAPE.

Pregunta 21: ¿Considero que una aplicación de contacto con servicios generales podría mejorar la forma en que actualmente accedo a estos servicios?

Tabla 27

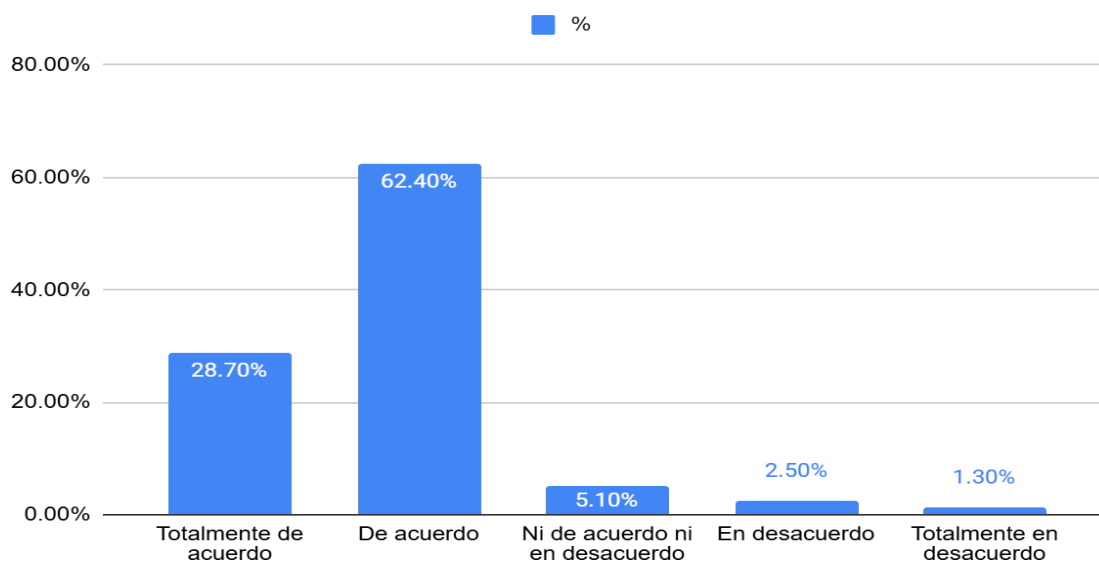
Percepción de mejora en el acceso a servicios generales mediante una aplicación

Niveles de medición	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	45	28.7
De acuerdo	98	62.4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	5.1
En desacuerdo	4	2.5
Totalmente en desacuerdo	1	1.3
Total	156	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 21

Percepción de mejora en el acceso a servicios generales mediante una aplicación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados muestran una percepción ampliamente favorable respecto al impacto que tendría una aplicación móvil en el acceso a servicios generales. En ese sentido, el 62.4% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y el 28.7% totalmente de acuerdo con que una aplicación de este tipo podría mejorar la forma en que actualmente acceden a estos servicios, representando en conjunto el 91.1% de las respuestas. Asimismo, el 5.1% mantuvo una posición neutral, mientras que solo el 3.8% expresó desacuerdo o total desacuerdo. En términos generales, estos resultados evidencian que los participantes perciben que una herramienta digital como AYUDAPE podría optimizar la experiencia de búsqueda y contratación de servicios generales, mejorando la accesibilidad y facilitando la conexión entre usuarios y proveedores.

Dimensión 2. Viabilidad cultural

Pregunta 22: ¿Me acostumbraría fácilmente al uso de una aplicación para

contactar servicios generales?

Tabla 28

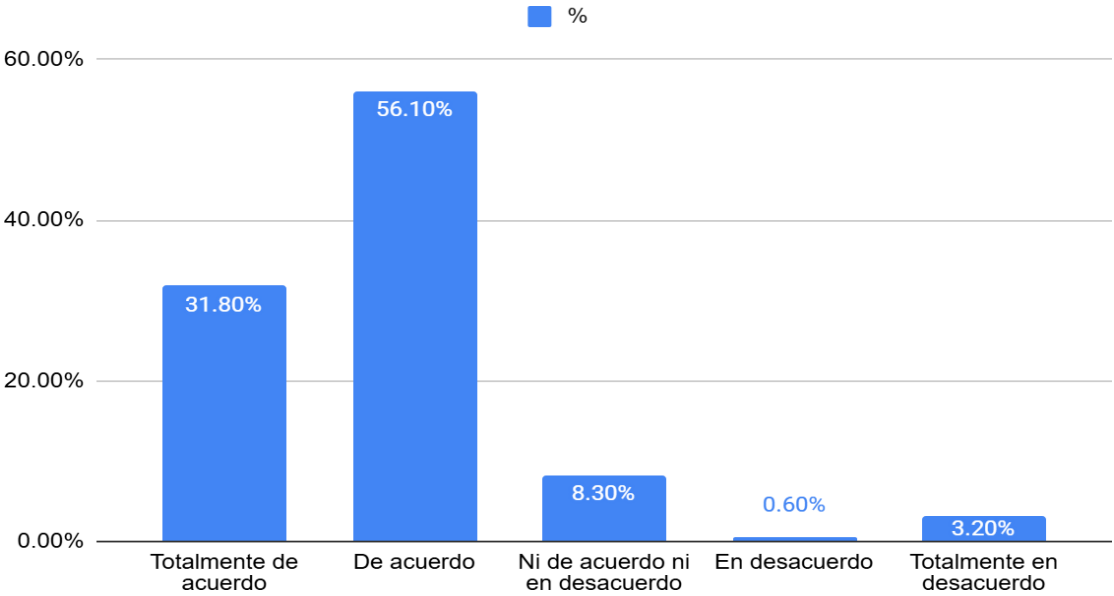
¿Me acostumbraría fácilmente al uso de una aplicación para contactar servicios generales?

Niveles de medición	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	50	31.8
De acuerdo	88	56.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	8.3
En desacuerdo	1	0.6
Totalmente en desacuerdo	4	3.2
Total	156	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 22

Facilidad de adaptación al uso de una aplicación para contactar servicios generales



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados muestran una percepción favorable respecto

a la facilidad de adaptación al uso de una aplicación para contactar servicios generales. En ese sentido, el 56.1% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y el 31.8% totalmente de acuerdo con la afirmación planteada, representando en conjunto el 87.9% de las respuestas. Asimismo, el 8.3% mantuvo una posición neutral, mientras que únicamente el 3.8% expresó desacuerdo o total desacuerdo. En términos generales, estos resultados evidencian que la mayoría de los participantes considera que podría adaptarse fácilmente al uso de una herramienta digital para la contratación de servicios generales, lo que constituye un indicador favorable para la adopción y aceptación de la aplicación AYUDAPE.

Pregunta 23: ¿Confiaría en el uso de una aplicación móvil para solicitar servicios?

Tabla 29

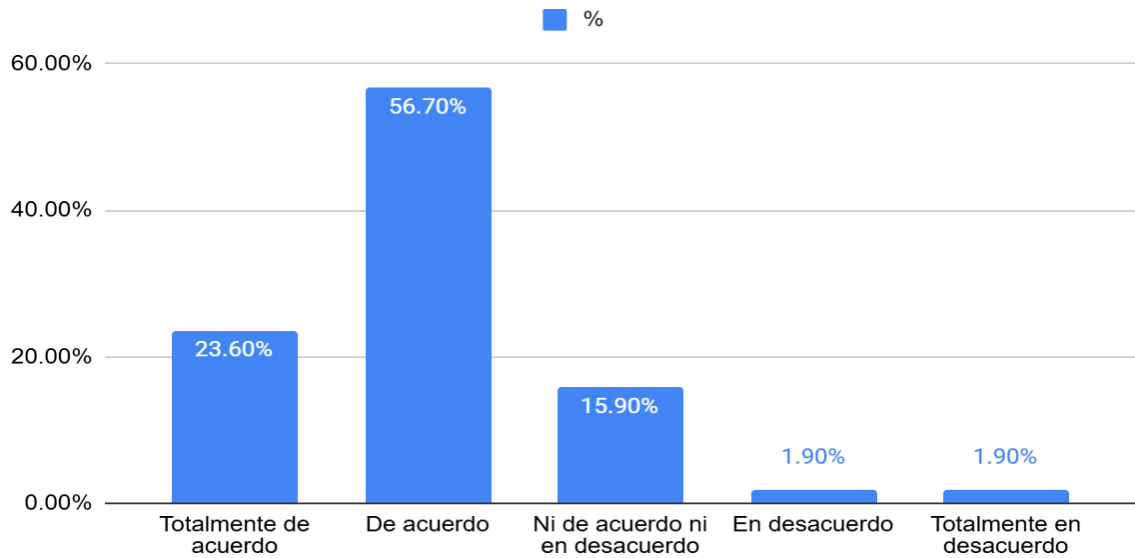
¿Confiaría en el uso de una aplicación móvil para solicitar servicios?

Niveles de medición	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	37	23.6
De acuerdo	89	56.7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	15.9
En desacuerdo	3	1.9
Totalmente en desacuerdo	2	1.9
Total	156	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 23

Confianza en el uso de una aplicación móvil para solicitar servicios



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados evidencian una percepción favorable respecto a la confianza en el uso de una aplicación móvil para solicitar servicios. En ese sentido, el 56.7% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y el 23.6% totalmente de acuerdo con esta afirmación, representando en conjunto el 80.3% de las respuestas. Asimismo, el 15.9% mantuvo una posición neutral, mientras que únicamente el 3.8% expresó desacuerdo o total desacuerdo. En términos generales, estos resultados sugieren que la mayoría de los participantes confiaría en una aplicación móvil para gestionar la solicitud de servicios generales, lo que constituye un factor favorable para la aceptación de AYUDAPE. No obstante, el porcentaje de respuestas neutrales indica que la confianza del usuario podría fortalecerse mediante mecanismos como sistemas de calificación, validación de proveedores y medidas de seguridad dentro de la plataforma.

Dimensión 3. Viabilidad económica

Pregunta 24: ¿Estaría dispuesto a pagar por una aplicación que facilite el contacto con servicios generales?

Tabla 30

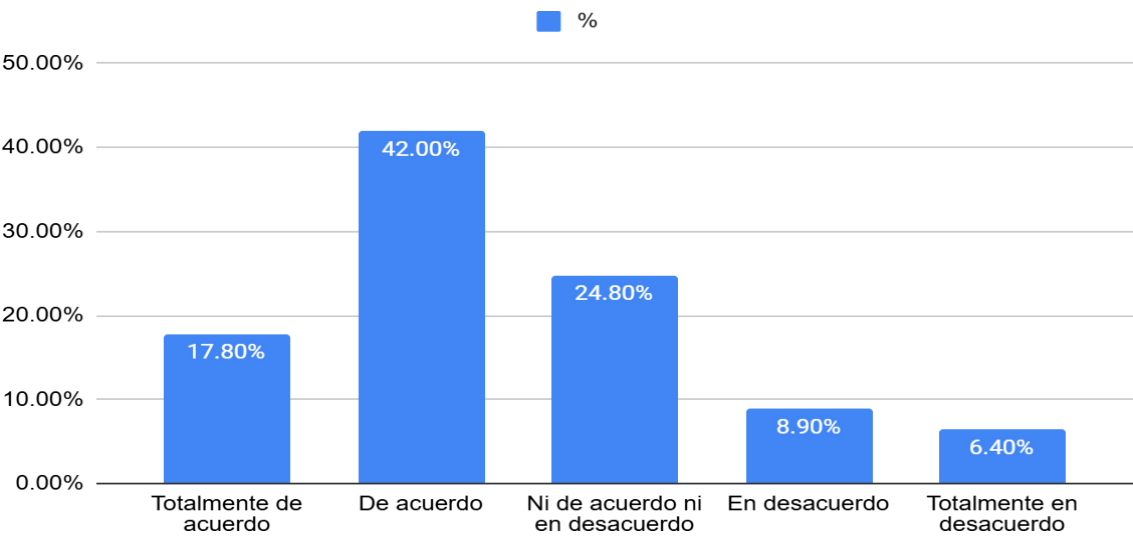
Disposición a pagar por una aplicación para contactar servicios generales

Niveles de medición	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	28	17.9
De acuerdo	66	42
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	24.8
En desacuerdo	14	8.9
Totalmente en desacuerdo	9	6.4
Total	156	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 24

Disposición a pagar por una aplicación para contactar servicios generales



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados muestran una percepción favorable respecto a la disposición de pago por una aplicación que facilite el contacto con servicios generales. En ese sentido, el 42.0% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y el 17.8% totalmente de acuerdo con esta posibilidad, representando en conjunto el 59.8% de las respuestas. Asimismo, el 24.8% mantuvo una posición neutral, mientras que el 15.3% expresó desacuerdo o total desacuerdo. En términos generales, los resultados evidencian que existe una mayoría dispuesta a considerar el pago por una herramienta que facilite la búsqueda y contratación de servicios generales; sin embargo, el incremento de respuestas neutrales y desfavorables en comparación con las preguntas anteriores sugiere que el factor económico podría influir en la decisión de adopción. Esto indica la importancia de evaluar modelos de monetización accesibles que permitan generar valor para los usuarios sin convertirse en una barrera para el uso de la aplicación AYUDAPE.

Pregunta 25: ¿Considero importante que la aplicación tenga un bajo costo o sea gratuita?

Tabla 31

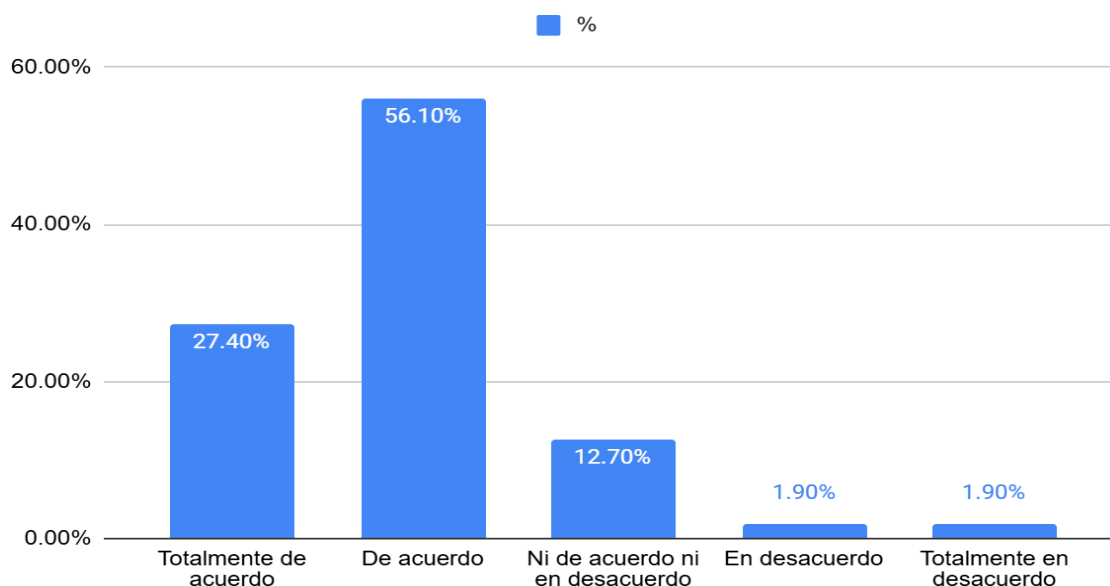
Importancia de que la aplicación tenga un bajo costo o sea gratuita

Niveles de medición	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	43	27.4
De acuerdo	88	56.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	12.7
En desacuerdo	3	1.9
Totalmente en desacuerdo	2	1.9
Total	156	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 25

Importancia de que la aplicación tenga un bajo costo o sea gratuita



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados muestran que el costo de la aplicación constituye un aspecto relevante para los potenciales usuarios. En ese sentido, el 56.1% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y el 27.4% totalmente de acuerdo con que la aplicación debería tener un bajo costo o ser gratuita, representando en conjunto el 83.5% de las respuestas. Asimismo, el 12.7% mantuvo una posición neutral, mientras que solo el 3.8% expresó desacuerdo o total desacuerdo. En términos generales, estos resultados evidencian que los usuarios valoran el acceso a soluciones digitales económicamente accesibles, lo que sugiere que el precio podría influir significativamente en la adopción de la aplicación. Por ello, resulta recomendable considerar estrategias de monetización que no representen una barrera para los usuarios y que favorezcan una mayor aceptación de AYUDAPE en el mercado objetivo.

Pregunta 26: ¿Esperaría que los beneficios de la aplicación justifiquen cualquier costo asociado?

Tabla 32

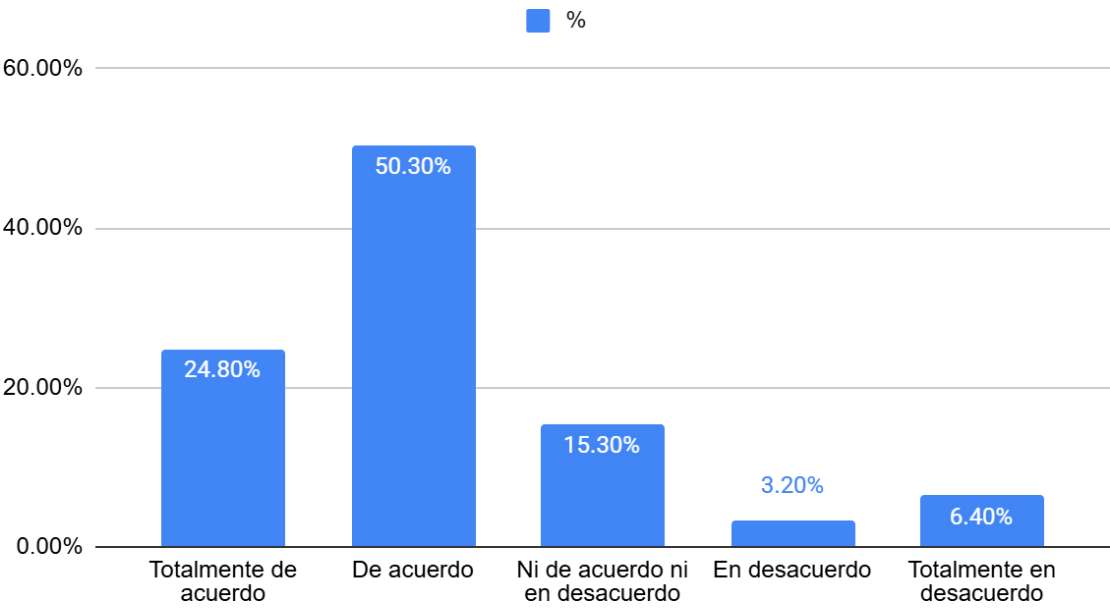
Expectativa de que los beneficios justifiquen el costo de la aplicación

Niveles de medición	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	39	24.8
De acuerdo	79	50.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	15.3
En desacuerdo	4	3.2
Totalmente en desacuerdo	4	6.4
Total	156	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 26

Expectativa de que los beneficios justifiquen el costo de la aplicación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados muestran que los encuestados valoran la relación entre los beneficios ofrecidos y el costo asociado a una aplicación para servicios generales. En ese sentido, el 50.3% manifestó estar de acuerdo y el 24.8% totalmente de acuerdo con que los beneficios de la aplicación deberían justificar cualquier costo asociado, representando en conjunto el 75.1% de las respuestas. Asimismo, el 15.3% mantuvo una posición neutral, mientras que el 9.6% expresó desacuerdo o total desacuerdo. En términos generales, estos resultados evidencian que los potenciales usuarios están dispuestos a asumir un costo siempre que perciban beneficios claros y un valor agregado que respalde dicha inversión. Esto sugiere que la propuesta de valor de AYUDAPE deberá enfocarse en ofrecer funcionalidades que generen confianza, ahorro de tiempo y facilidad de acceso a servicios para que el costo sea percibido como razonable y justificado.

Pregunta 27: ¿Creería que una aplicación de este tipo me podría ayudar a solucionar más rápido un problema en mi hogar?

Tabla 33

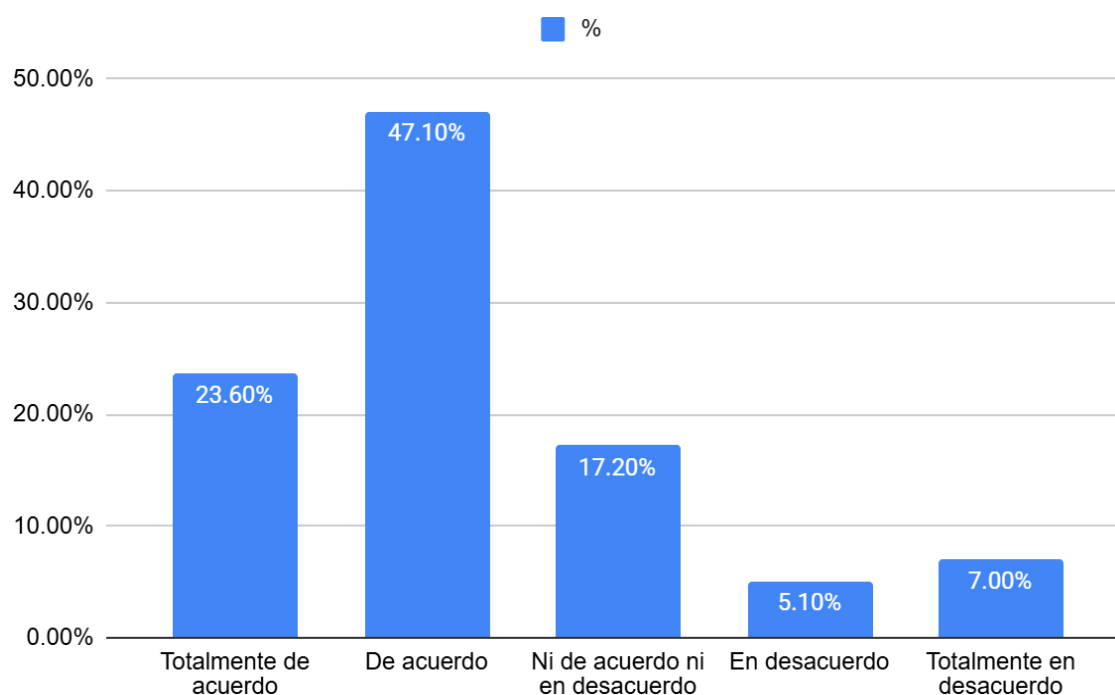
Percepción de rapidez para solucionar problemas del hogar mediante una aplicación

Niveles de medición	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	37	23.6
De acuerdo	74	47.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	17.2
En desacuerdo	8	5.1
Totalmente en desacuerdo	10	7
Total	156	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 27

Percepción de rapidez para solucionar problemas del hogar mediante una aplicación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados muestran una percepción favorable respecto a la capacidad de una aplicación para agilizar la solución de problemas en el hogar. En ese sentido, el 47.1% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y el 23.6% totalmente de acuerdo con que una aplicación de este tipo podría ayudarlos a resolver más rápidamente inconvenientes domésticos, representando en conjunto el 70.7% de las respuestas. Asimismo, el 17.2% mantuvo una posición neutral, mientras que el 12.1% expresó desacuerdo o total desacuerdo.

V. SUSTENTO DEL MERCADO

5.1. Alcance esperado del mercado

La presente investigación propone la implementación de la aplicación móvil AYUDAPE, una plataforma digital orientada a facilitar la contratación de servicios de mantenimiento del hogar, tales como electricidad, gasfitería, carpintería, pintura y reparaciones generales, mediante la conexión entre usuarios y técnicos previamente registrados y verificados. La propuesta tiene un alcance inicialmente local, ya que se implementará en el distrito de San Isidro, donde se identificó la problemática relacionada con la dificultad para acceder a prestadores de servicios confiables y donde se realizó el estudio de mercado.

Se espera que la implementación de AYUDAPE contribuya a optimizar la contratación de servicios de mantenimiento del hogar, facilitando el proceso de búsqueda y selección de técnicos especializados en electricidad, gasfitería, carpintería, pintura y reparaciones generales. Asimismo, se prevé reducir los tiempos de respuesta, incrementar la seguridad y confianza de los usuarios mediante la verificación de los prestadores de servicios, promover la formalización de los trabajadores independientes y mejorar la experiencia de contratación a través de una plataforma tecnológica accesible, eficiente y confiable.

Si la propuesta demuestra resultados favorables en su etapa inicial, podrá expandirse progresivamente a otros distritos como Miraflores, San Borja, Santiago de Surco y La Molina, cuyos mercados presentan características similares. Posteriormente, la plataforma podrá extender su cobertura a otras ciudades del país y a largo plazo, adaptarse para su implementación en otros mercados internacionales que presenten necesidades semejantes en la contratación segura y eficiente de servicios de mantenimiento para el hogar.

5.2. Descripción del mercado objetivo real o potencial del producto o servicio de forma de comercialización innovadora

La descripción del mercado objetivo de la aplicación móvil AYUDAPE comprende las características del entorno competitivo y del grupo de usuarios que potencialmente utilizarán la plataforma para contratar servicios de mantenimiento del hogar. En ese sentido, se analizan dos aspectos fundamentales: el contexto de mercado y los clientes potenciales. La descripción del mercado objetivo de la aplicación móvil AYUDAPE comprende las características del entorno competitivo y del grupo de usuarios que potencialmente utilizarán la plataforma para contratar servicios de mantenimiento del hogar. En ese sentido, se analizan dos aspectos fundamentales: el contexto de mercado y los clientes potenciales.

Tabla 34

Contexto de mercado

Elemento	Descripción
Competencia	Principales empresas y plataformas que ofrecen servicios similares.
Proveedores	Técnicos especializados y proveedores tecnológicos que respaldan la operación de la aplicación.
Canales	Medios utilizados para ofrecer el servicio (principalmente digitales).
Publicidad	Estrategias y medios de promoción para captar usuarios y prestadores de servicios.

Fuente: Elaboración propia.

La tabla presenta el contexto de mercado en el que se desarrollará la aplicación móvil AYUDAPE. Se observa la presencia de competidores que ofrecen servicios similares mediante plataformas digitales y redes sociales; sin embargo, la propuesta busca diferenciarse mediante un sistema de verificación de técnicos, calificaciones de usuarios, mayor seguridad en la contratación y una experiencia digital más confiable.

Asimismo, se identifican los principales proveedores tecnológicos y de servicios, además de los canales de comercialización y las estrategias de promoción que permitirán posicionar la aplicación dentro del mercado objetivo.

Tabla 35

Clientes potenciales

Elemento	Descripción
Género	Hombres y mujeres.
Edad	Entre 25 y 45 años.
Ubicación geográfica	Principalmente niveles socioeconómicos A y B.
Preferencias	Contratar servicios de mantenimiento del hogar de forma rápida, segura y confiable mediante una aplicación móvil.
Posesión de bienes	Viviendas, departamentos u oficinas; teléfonos inteligentes (Android o iOS) con acceso a internet.
Otros	Personas familiarizadas con el uso de aplicaciones móviles y medios de pago digitales, que valoran la seguridad, la calidad del servicio y las recomendaciones de otros usuarios.

Fuente: Elaboración propia

La tabla identifica las principales características de los clientes potenciales de AYUDAPE. El mercado está conformado por personas económicamente activas que utilizan dispositivos móviles y requieren contratar servicios de mantenimiento para sus viviendas u oficinas. Asimismo, se trata de usuarios familiarizados con herramientas digitales, que priorizan la seguridad, la rapidez y la confiabilidad durante el proceso de contratación, aspectos que constituyen la propuesta de valor de la aplicación móvil.

5.3. Descripción de la propuesta de innovación o del modelo de negocio

AYUDAPE propone un modelo de negocio basado en una plataforma digital de intermediación que conecta usuarios que requieren servicios de mantenimiento con técnicos previamente registrados y verificados.

La innovación radica en centralizar en una sola aplicación el proceso de búsqueda, selección y contratación de proveedores, incorporando herramientas de geolocalización, perfiles verificados, sistemas de calificación, comentarios de usuarios y filtros de búsqueda especializados.

El modelo de negocio genera valor para los usuarios al ofrecer mayor seguridad, rapidez y facilidad en la contratación de servicios. Asimismo, genera valor para los proveedores al ampliar sus oportunidades de captar clientes y mejorar su posicionamiento profesional.

La sostenibilidad económica de la propuesta se fundamenta en tres fuentes principales de ingresos:

- Comisiones por cada servicio concretado mediante la plataforma.
- Suscripciones premium para proveedores que deseen mayor visibilidad.
- Espacios publicitarios para empresas vinculadas al sector de mantenimiento y mejoramiento del hogar.

De esta manera, AYUDAPE se posiciona como una solución innovadora que contribuye a reducir la informalidad en el sector de servicios de mantenimiento y mejora la experiencia de contratación mediante el uso de tecnología digital.

5.3.1 Diagnóstico situacional

Según los resultados obtenidos en la investigación titulada "Medición de viabilidad de la app AYUDA PE en la adquisición de servicios de mantenimiento en el distrito de San Isidro, Lima 2026", se presenta el análisis FODA de la adquisición de servicios de mantenimiento en el distrito de San Isidro durante el año 2026.

A continuación, se detallan las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas identificadas en el entorno estudiado, considerando las características

del mercado, los hábitos de contratación de los usuarios y las condiciones del sector de servicios de mantenimiento.

Tabla 36

Análisis FODA de la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE

Análisis	Descriptor
Fortalezas	Alta disponibilidad de proveedores de servicios de mantenimiento en el distrito de San Isidro.
	Población con elevado acceso a internet y dispositivos móviles.
	Usuarios con capacidad adquisitiva para contratar servicios especializados.
	Creciente familiaridad con herramientas digitales para la contratación de servicios.
Oportunidades	Incremento de la digitalización de servicios en el Perú.
	Crecimiento del uso de aplicaciones móviles para actividades cotidianas.
	Mayor demanda de servicios de mantenimiento para viviendas y oficinas.
	Tendencia hacia la contratación rápida y remota de servicios.
Debilidades	Dificultad para verificar la calidad y confiabilidad de algunos proveedores.
	Escasa centralización de la oferta de servicios de mantenimiento.
	Falta de información estandarizada sobre precios y experiencia de los técnicos.

	• Dependencia de recomendaciones informales para contratar servicios.
Amenazas	• Presencia de competencia informal en el sector de mantenimiento. • Riesgo de incumplimiento o mala calidad en los servicios contratados. • Riesgo de comentarios negativos que afecten la reputación de la plataforma. • Desconfianza de algunos usuarios hacia contrataciones realizadas por medios digitales. • Incremento de la competencia entre proveedores y plataformas digitales.

Fuente: Elaboración propia

5.3.2 Propuesta de valor

La propuesta de valor de AYUDAPE consiste en ofrecer una plataforma móvil que facilite la búsqueda, selección y contratación de servicios de mantenimiento para el hogar de manera rápida, confiable y accesible. A través de la aplicación, los usuarios podrán acceder a información centralizada sobre técnicos especializados, consultar calificaciones y opiniones de otros clientes, así como coordinar la prestación del servicio desde un solo lugar. De esta manera, la plataforma brinda mayor seguridad y confianza durante el proceso de contratación, reduciendo el tiempo y el esfuerzo que normalmente implica encontrar un proveedor adecuado.

La propuesta busca solucionar la dificultad que enfrentan muchas personas al momento de contratar servicios de mantenimiento, ya que actualmente suelen recurrir a recomendaciones informales de familiares o amigos, publicaciones en redes sociales o búsquedas en internet, donde la información disponible es limitada y

no siempre permite verificar la experiencia o confiabilidad del técnico. Esta situación genera incertidumbre sobre la calidad del servicio, incrementa el riesgo de una contratación inadecuada y dificulta la toma de decisiones.

En ese contexto, AYUDAPE satisface la necesidad de los usuarios de contar con un medio digital seguro y confiable para contratar servicios de mantenimiento, ofreciendo mayor transparencia y facilidad en el proceso de selección. Asimismo, la aplicación genera beneficios para los técnicos afiliados, quienes podrán incrementar su visibilidad, acceder a una mayor cantidad de clientes potenciales y fortalecer su presencia en el mercado. De esta manera, la propuesta crea valor tanto para la demanda como para la oferta, promoviendo una relación más eficiente entre ambas partes.

5.3.3 Fuentes de ingresos

Los futuros clientes estarán dispuestos a pagar por los servicios contratados a través de AYUDAPE porque la plataforma les permitirá acceder a técnicos de mantenimiento de manera más rápida, confiable y organizada. El valor no se encuentra únicamente en el servicio técnico en sí, sino en la posibilidad de contratarlo mediante un entorno digital que brinde mayor información, reduzca la incertidumbre y facilite la coordinación entre el usuario y el proveedor. Por ello, AYUDAPE podrá generar ingresos principalmente mediante una comisión por cada servicio concretado dentro de la aplicación.

Actualmente, los usuarios pagan por servicios de mantenimiento cuando necesitan solucionar problemas específicos en el hogar, como reparaciones eléctricas, gasfitería, pintura, carpintería, mantenimiento de equipos u otros trabajos similares. Estos pagos suelen realizarse directamente al técnico contratado, generalmente después de finalizado el servicio, sin que exista una plataforma intermediaria que organice el proceso de búsqueda, selección, contratación y pago.

En cuanto a la forma de pago actual, muchas personas continúan utilizando efectivo, transferencias bancarias o aplicaciones de pago digital, dependiendo del acuerdo establecido con el proveedor del servicio. Sin embargo, este proceso puede resultar informal y poco estandarizado, ya que cada técnico maneja sus propias condiciones, precios y medios de pago.

Con la implementación de AYUDAPE, se espera que los usuarios prefieran realizar pagos digitales integrados en la aplicación, como tarjetas de débito o crédito, transferencias bancarias o billeteras electrónicas, debido a que estos medios permitirían una experiencia más práctica, segura y trazable. A partir de estas transacciones, la plataforma obtendría una comisión por cada servicio realizado. Asimismo, AYUDAPE podría incorporar planes de suscripción para técnicos que deseen mayor visibilidad dentro de la aplicación y, en una etapa posterior, espacios publicitarios dirigidos a empresas relacionadas con mantenimiento, ferretería, construcción o mejoramiento del hogar.

5.3.4 Canales de distribución

Los clientes potenciales de AYUDAPE prefieren ser contactados mediante canales digitales, ya que el público objetivo identificado durante la investigación utiliza con frecuencia dispositivos móviles, redes sociales e internet para buscar información y contratar distintos servicios. En ese sentido, la aplicación móvil será el principal canal de interacción, permitiendo a los usuarios buscar, seleccionar y contratar técnicos de mantenimiento de manera rápida y segura. Como complemento, la página web de la empresa brindará información sobre la plataforma y facilitará el registro de nuevos usuarios y proveedores.

Las redes sociales, principalmente Facebook, Instagram y TikTok, serán utilizadas para desarrollar campañas de publicidad digital segmentadas geográficamente al distrito de San Isidro y zonas aledañas, con el propósito de incrementar el reconocimiento de la marca, captar nuevos usuarios y atraer

proveedores interesados en ofrecer sus servicios a través de la plataforma. Este canal permitirá llegar de forma más precisa al público objetivo mediante estrategias de segmentación por ubicación e intereses.

Asimismo, el correo electrónico (mailing) será empleado como un canal de comunicación complementario para enviar confirmaciones de registro, recordatorios de citas programadas, notificaciones relacionadas con los servicios contratados, promociones y novedades de la plataforma. De esta manera, se busca mantener una comunicación constante con los usuarios y fortalecer su experiencia dentro de AYUDAPE.

Entre los canales propuestos, la aplicación móvil constituye el medio más eficiente para la prestación del servicio, mientras que las redes sociales representan el canal de menor costo para la captación de nuevos usuarios debido a su amplio alcance y a la posibilidad de desarrollar campañas publicitarias segmentadas con una inversión relativamente reducida. En consecuencia, el proceso de distribución de AYUDAPE se realizará de manera directa a través de canales electrónicos, integrando la aplicación móvil, la página web, las redes sociales y el correo electrónico como los principales medios de contacto y comunicación con los clientes.

5.3.5 Estrategia de penetración en el mercado

La estrategia de penetración de AYUDAPE se desarrollará inicialmente en el distrito de San Isidro, debido a que constituye el ámbito de estudio de la presente investigación y presenta condiciones favorables para la adopción de una plataforma digital orientada a la contratación de servicios de mantenimiento. La captación de usuarios se realizará mediante campañas de marketing digital que destaquen la seguridad, rapidez y confiabilidad de la aplicación, complementadas con promociones de lanzamiento, descuentos para las primeras contrataciones y programas de recomendación entre usuarios, con el propósito de incentivar el uso inicial de la plataforma.

La publicidad será principalmente virtual, utilizando redes sociales como Facebook, Instagram y TikTok, así como anuncios segmentados por ubicación geográfica y características del público objetivo.

Este tipo de publicidad permitirá optimizar la inversión y llegar de manera más eficiente a personas que requieran servicios de mantenimiento para el hogar.

AYUDAPE no comercializará sus servicios a través de intermediarios, ya que la plataforma permitirá la interacción directa entre los usuarios y los técnicos afiliados. Este modelo facilita la comunicación, mejora la experiencia del cliente y permite mantener un mayor control sobre la calidad del servicio ofrecido.

Como parte de la estrategia de crecimiento, se buscará establecer alianzas con empresas vinculadas al sector de mantenimiento, ferreterías, tiendas de mejoramiento del hogar y proveedores de insumos, con el objetivo de fortalecer la presencia de la plataforma y generar beneficios para los usuarios mediante promociones y servicios complementarios. Asimismo, en una etapa posterior podrán establecerse convenios con administraciones de edificios residenciales y condominios ubicados en San Isidro para facilitar la difusión de la aplicación entre sus residentes.

En el corto plazo, la estrategia estará orientada a dar a conocer la plataforma y captar una base inicial de usuarios y técnicos afiliados. En el mediano plazo, se buscará consolidar la confianza de los clientes mediante un sistema de calificaciones, programas de fidelización y mejoras continuas en la experiencia de uso. Finalmente, en el largo plazo, se proyecta ampliar progresivamente la cobertura de AYUDAPE hacia otros distritos de San Isidro, manteniendo el modelo de negocio validado inicialmente en San Isidro.

5.3.6 Actividades productivas propias y externas

Para ofrecer la propuesta de valor de AYUDAPE será necesario desarrollar

actividades orientadas a garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma y brindar una experiencia confiable tanto para los usuarios como para los técnicos afiliados. Entre las principales actividades propias se encuentran la administración de la aplicación, la gestión de usuarios y proveedores, la selección y verificación de los técnicos que deseen incorporarse a la plataforma, la supervisión de la calidad del servicio, la atención al cliente y el análisis de la información generada por la interacción entre los usuarios y los proveedores, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y optimizar el funcionamiento de la aplicación.

Con el fin de dar a conocer el servicio y captar nuevos usuarios, se desarrollarán campañas de marketing digital a través de redes sociales, publicidad segmentada y posicionamiento en medios digitales. Asimismo, se implementarán estrategias promocionales durante la etapa de lanzamiento, como descuentos para las primeras contrataciones y programas de recomendación entre usuarios, con el objetivo de facilitar la adopción inicial de la plataforma y fortalecer el reconocimiento de la marca.

Para mantener una adecuada relación con los clientes, AYUDAPE contará con un servicio de atención al usuario que permita resolver consultas, gestionar reclamos y brindar soporte durante el proceso de contratación. De igual manera, se utilizarán herramientas de comunicación como el correo electrónico y las notificaciones dentro de la aplicación para informar sobre el estado de los servicios, promociones, actualizaciones y recordatorios, fortaleciendo así la fidelización y la confianza de los usuarios.

Las actividades orientadas a la generación de ingresos estarán relacionadas principalmente con la gestión de los servicios contratados a través de la plataforma, permitiendo el cobro de una comisión por cada servicio concretado. Adicionalmente, se administrarán los planes de suscripción dirigidos a técnicos que deseen acceder a beneficios adicionales, como una mayor visibilidad dentro de la aplicación, y, en una etapa posterior, la comercialización de espacios publicitarios para empresas

vinculadas con el sector de mantenimiento y mejoramiento del hogar.

Por otro lado, las actividades productivas externas comprenderán la prestación de los servicios de mantenimiento, los cuales serán ejecutados por técnicos independientes afiliados a la plataforma, así como determinados servicios especializados relacionados con el desarrollo y mantenimiento del software, el alojamiento de servidores y el procesamiento seguro de pagos electrónicos. Esta estructura permitirá que AYUDAPE concentre sus esfuerzos en la gestión de la plataforma y en la mejora continua de la experiencia del usuario, mientras aprovecha la experiencia técnica de terceros para garantizar una operación eficiente y escalable.

5.3.7 Alianzas

¿Quiénes serán nuestros proveedores más importantes?

El proveedor más importante incluirá a profesionales especializados en servicios de mantenimiento y soporte tecnológico, para el manejo de plataforma digital APP (AYUDAPE), esenciales para el alojamiento, procesamiento de datos y soporte en línea de la infraestructura informática de la aplicación.

Asimismo, debido a la alta exigencia de los usuarios reflejada en el estudio, donde de la muestra considera indispensable mitigar la desconfianza a través del respaldo técnico, se integrarán como proveedores a las profesionales y técnicos que realizarán los servicios en domicilio, se implementará los filtros de organismos de verificación de identidad y validación de antecedentes como bases de datos de antecedentes penales, judiciales y policiales, para garantizar la seguridad dentro de sus domicilios.

Finalmente, los propios técnicos y proveedores de mantenimiento y oficios del hogar de San Isidro, actuarán como el proveedor clave de la oferta de servicios

dentro de la viabilidad de la plataforma AYUDAPE.

¿Quiénes nos ayudarán en nuestras actividades más importantes para el servicio de mantenimiento?

Para nuestros servicios que ofrecemos en el APP AYUDA PE, contaremos con el apoyo de especialistas en investigación de mercados digitales y gestión empresarial, quienes facilitarán el diseño de las estrategias de penetración comercial orientadas específicamente al segmento de adultos jóvenes de 25 a 45 años el cual es nuestro mercado objetivo real.

Adicionalmente, para potenciar la viabilidad cultural y vencer la resistencia inicial al uso de medios digitales en este rubro donde un porcentaje considerable califica como "Malo" su nivel de disposición actual en los canales tradicionales, nos apoyaremos en alianzas con canales de recomendación e intermediarios de confianza como redes sociales y motores de búsqueda web, optimizando la interacción y construyendo la credibilidad y seguridad que el consumidor de San Isidro exige para la contratación del servicio de mantenimiento en su hogar.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

6.1.1. Conclusiones generales

Se concluye que la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE resulta viable para la contratación de servicios de mantenimiento en el distrito de San Isidro durante el año 2026. Los resultados obtenidos evidencian una alta aceptación por parte de los potenciales usuarios, así como una percepción favorable respecto a su viabilidad social, cultural y económica. Asimismo, se identificó compatibilidad con los hábitos digitales de los encuestados y una disposición positiva hacia el uso de una plataforma que facilite la búsqueda y contratación de técnicos de confianza, lo que respalda el cumplimiento del objetivo general de la investigación.

6.1.2. Conclusiones específicas

Conclusión específica 1. Se concluye que la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE resulta socialmente viable para la contratación de servicios de mantenimiento en el distrito de San Isidro durante el año 2026, debido a que los resultados evidencian una alta aceptación por parte de los potenciales usuarios, quienes reconocen la necesidad de contar con una plataforma que facilite la búsqueda y contratación de técnicos de manera rápida, segura y confiable. Estos resultados reflejan que la propuesta responde a una necesidad existente dentro del mercado objetivo.

Conclusión específica 2. Se concluye que la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE resulta culturalmente viable para la contratación de servicios de mantenimiento en el distrito de San Isidro durante el año 2026, debido a que los potenciales usuarios muestran una percepción favorable hacia el uso de herramientas digitales para la contratación de este tipo de servicios. Asimismo, los

resultados evidencian que la utilización de una aplicación móvil es compatible con sus hábitos tecnológicos actuales, favoreciendo la aceptación de la propuesta.

Conclusión específica 3. Se concluye que la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE resulta económicamente viable para la contratación de servicios de mantenimiento en el distrito de San Isidro durante el año 2026, debido a que los resultados muestran una disposición favorable de los potenciales usuarios hacia una plataforma que centraliza la contratación de servicios de mantenimiento y ofrezca beneficios relacionados con la rapidez, seguridad y facilidad del proceso. Asimismo, la valoración positiva de estos atributos respalda el potencial de aceptación de la propuesta dentro del mercado objetivo.

6.2. Recomendaciones

6.2.1. Recomendación general

Se recomienda desarrollar un prototipo funcional de la aplicación móvil AYUDAPE e implementar una prueba piloto en el distrito de San Isidro, con el propósito de validar en un entorno real las funcionalidades propuestas y recopilar retroalimentación de los usuarios antes de su implementación definitiva. Asimismo, se recomienda establecer alianzas estratégicas con proveedores de servicios de mantenimiento para fortalecer la oferta inicial de la plataforma y favorecer su adopción en el mercado objetivo.

6.2.2. Recomendaciones específicas

Recomendación específica 1. Se recomienda orientar las estrategias de comunicación inicial de la plataforma destacando su facilidad de uso, accesibilidad e integración con los hábitos digitales de los usuarios del distrito de San Isidro. Asimismo, se sugiere diseñar una interfaz intuitiva y de navegación sencilla que facilite la adopción de la aplicación y reduzca las posibles barreras de uso.

Recomendación específica 2. Se recomienda implementar un sistema de verificación de los técnicos de mantenimiento que incluya la validación de identidad, antecedentes cuando corresponda, certificaciones técnicas y un sistema de calificaciones por parte de los usuarios. Estas acciones contribuirán a fortalecer la confianza en la plataforma y responderán a una de las principales necesidades identificadas durante la investigación.

Recomendación específica 3. Se recomienda desarrollar un modelo de monetización sostenible que minimice el impacto económico para el usuario durante la etapa inicial de implementación, considerando alternativas como un modelo freemium o el cobro de comisiones a los proveedores de servicios. De esta manera, se favorecerá la adopción de la plataforma, manteniendo la percepción de valor identificada en la investigación respecto a los beneficios de rapidez, seguridad y facilidad en la contratación de servicios.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Advances in Computers. (2023). *Mobile application development and trends*.

Academic Press. <https://www.sciencedirect.com/bookseries/advances-in-computers>

Alcócer López, C., & Barbosa Valladares, M. (2013). *Plan de negocios para una empresa de servicios complementarios de limpieza, mantenimiento corporativo y asistencia al hogar en la ciudad de Quito* (Tesis de licenciatura, Universidad de las Américas). <http://dspace.udla.edu.ec/>

Alfaro Chuquisengo, J., Jiménez León, G., & Meza Barrenechea, M. (2018).

Plan de negocio para una aplicación móvil que ofrece servicios de limpieza de hogar en Lima Moderna para el periodo 2018–2022 (Trabajo de investigación, Universidad San Ignacio de Loyola). <http://repositorio.usil.edu.pe/>

Alfaro Jiménez, R., et al. (2017). *Plan de negocio para la creación de una empresa que ofrece una aplicación (APP) para contactar servicios de mantenimiento del hogar* (Trabajo de investigación, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/>

Alvear Yáñez, D. (2023). *Desarrollo de aplicación móvil multiplataforma para la gestión de contratación y petición de servicios generales* (Trabajo de titulación, Escuela Politécnica Nacional). <http://repositorio.epn.edu.ec/>

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13*(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>

Flanagan, M. (2013). *Plan de negocio: Empresa de servicio para el mantenimiento integral del hogar* (Trabajo final, Universidad Católica de Córdoba). <http://pa.bibdigital.ucc.edu.ar/>

Grupo de Diarios de América. (2020). *El perfil del consumidor digital post-pandemia en Latinoamérica*. <https://qda.com/>

International Business Machines. (2026). *What is digital transformation? Insights on mobile technology and strategy*.

<https://www.ibm.com/topics/digital-transformation>

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Dirección de marketing* (15.^a ed.). Pearson.

Labrador, O., et al. (2020). Estrategias de adaptación digital ante entornos de crisis y prioridades de consumo. *Revista de Microservicios y Canales Digitales, 12*(2), 45–61.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Sistemas de información gerencial* (16.^a ed.). Pearson.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2018). *Marketing de servicios: Personal, tecnología y estrategia* (8.^a ed.). WorldScientific.

<https://www.worldscientific.com/worldscibooks/10.1142/y0018>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2026). *Directrices sobre el ecosistema y gobernanza de las plataformas digitales*. <https://www.unesco.org/es>

Ortiz, J. (2016). *Preferencias del consumidor en la adopción de aplicativos móviles de servicios frente a canales tradicionales* (Tesis de grado, Universidad de Guayaquil). <http://repositorio.ug.edu.ec/>

Pontificia Universidad Católica de Chile. (2026). *Estudio global sobre cultura digital, interactividad y valores tecnológicos*. Observatorio de Medios UC. <https://www.uc.cl/>

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press. <https://www.simonandschuster.com/books/Diffusion-of-Innovations-5th-Edition/Everett-M-Rogers/9780743222099>

Sánchez Galán, J. (2016). *Definición de servicio y dinámicas del beneficio intangible*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>

Tejada Castañeda, L. (2018). *Aplicativo móvil en el proceso de selección y contratación de servicios generales en el distrito de San Martín de Porres, Lima, Perú. 2017* (Tesis de licenciatura, Universidad Privada Telesup). <http://repositorio.telesup.edu.pe/>

The State of Mobile. (2022). *Global mobile application economy and trends report*.

Data.ai. <https://www.data.ai/en/go/state-of-mobile-2022/>

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2019). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

VIII. ANEXOS

8.1. Reporte de impacto y resultados

Tipo de documento: Trabajo de investigación

Título del Trabajo de Investigación o Tesis

Viabilidad de la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE para fomentar la contratación de servicios de mantenimiento en el distrito de San Isidro, 2026.

Integrantes:

1. Bermudez Espinoza, Oyuki Jackeline
2. Guevara Pacheco, Gisella Aída
3. Ponce de Leon Ymaña, Jose Ignacio
4. Suárez Torres, Jimmy Franklin

Asesor: Quijano Aranibar, Ivan Ernesto

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.

Consideramos que el principal impacto de esta investigación es el desarrollo de una propuesta que busca mejorar la forma en que las personas contratan servicios de mantenimiento para el hogar. Desde el punto de vista social, promueve una contratación más segura y confiable; desde el punto de vista tecnológico, fomenta el uso de plataformas digitales para resolver una necesidad cotidiana; y desde el punto de vista económico, plantea una oportunidad de negocio que también puede beneficiar a los técnicos afiliados al facilitar su acceso a nuevos clientes.

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.

El principal resultado fue determinar que la propuesta de implementación de AYUDAPE es viable en el distrito de San Isidro. A partir de las encuestas realizadas, identificamos una aceptación favorable por parte de los potenciales usuarios y comprobamos que la propuesta es social, cultural y económicamente viable. Estos resultados respaldan el desarrollo futuro de la plataforma.

8.2. Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Adquisición de servicios de mantenimiento	Enfoque: Cuantitativo	Población:
¿Es viable la propuesta de la aplicación móvil AyudaPe para la adquisición de servicios de mantenimiento en San Isidro durante el año 2026?	Analizar la viabilidad de la aplicación móvil AYUDA PE para la adquisición de servicios de mantenimiento en el distrito de San Isidro durante el año 2026.	La presente investigación no plantea hipótesis debido a que es de nivel descriptivo, cuyo propósito es medir y caracterizar la propuesta de la aplicación móvil AYUDAPE en el contexto de estudio, sin establecer relaciones de causalidad entre variables.	Dimensiones: D1: Mecanismos de búsqueda de servicios D2: Criterios de elección de proveedores D3: Intención de uso de plataformas digitales	Tipo de investigación: Aplicada. Diseño de investigación: No experimental de corte transversal	Adultos de ambos sexos cuyas edades oscilan entre 25 y 45 años (156 personas encuestadas)
Problemas específicos	Objetivos específicos				Muestra:
¿Cómo se manifiesta la viabilidad social de la aplicación móvil AYUDA PE en la adquisición de servicios de mantenimiento en el distrito de San Isidro durante el año 2026?	Analizar la viabilidad social de la aplicación móvil AYUDA PE en la adquisición de servicios de mantenimiento en el distrito de San Isidro durante el año 2026.		Variable 2: Viabilidad de la propuesta del aplicativo móvil AYUDA PE Dimensiones: D1: Viabilidad social (aceptación del usuario) D2: Viabilidad cultural (compatibilidad con hábitos de consumo) D3: Viabilidad económica (disposición de pago del usuario)	Niveles de investigación: -Descriptivo	- No probabilística por conveniencia.
¿Cómo se presenta la viabilidad cultural de la aplicación móvil AYUDA PE en la adquisición de servicios de mantenimiento en el distrito de San Isidro durante el año 2026?	Examinar la viabilidad cultural de la aplicación móvil AYUDA PE en la adquisición de servicios de mantenimiento en el distrito de San Isidro durante el año 2026.				
¿Cuál es el nivel de viabilidad económica de la aplicación móvil AYUDA PE en la adquisición de servicios de mantenimiento en el distrito de San Isidro durante el año 2026?	Evaluar la viabilidad económica de la aplicación móvil AYUDA PE en la adquisición de servicios de mantenimiento en el distrito de San Isidro durante el año 2026.				

Fuente: Elaboración propia

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	PREGUNTAS	ESCALA DE MEDICIÓN	I	ESCALA				
									1	2	3	4	5
Adquisición de servicios de mantenimiento en el distrito de San Isidro	Es el proceso mediante el cual los usuarios buscan, evalúan y contratan servicios de mantenimiento para el hogar, considerando aspectos como la confianza, la calidad del servicio, el precio y la disponibilidad del proveedor.	Es el grado en que la propuesta de implementación de la aplicación móvil AYUDAPE puede desarrollarse y mantenerse de manera factible, considerando dimensiones sociales, culturales y económicas.	Mecanismos de búsqueda de servicios	Canales de búsqueda (recomendaciones, redes, internet)	1	Cuando necesito buscar un servicio de mantenimiento lo hago por recomendaciones de familiares o amigos							
					2	Utilizo redes sociales para encontrar técnicos o servicios generales (Facebook, IG)							
					3	Cuando necesito de servicios generales suelo buscar en internet (Google, páginas web)							
			Facilidad para encontrar servicios		4	Encuentro rápidamente opciones de técnicos disponibles							
					5	Actualmente cuento con contactos de confianza a los cuales recurro cuando necesito un servicio							
			Criterios de elección de proveedores	Tiempo invertido en la búsqueda	6	Tardó mucho tiempo en encontrar un técnico cuando necesito un servicio							
					7	El proceso de búsqueda de servicios me resulta lento							

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	PREGUNTAS	ESCALA DE MEDICIÓN	I	ESCALA				
									1	2	3	4	5
				Precio del servicio	8	El precio es un factor decisivo al elegir un servicio de mantenimiento							
					9	Compara precios entre varios proveedores antes de contratar							
				Disponibilidad y rapidez de atención	10	La rapidez de respuesta influye en mi decisión de contratación							
					11	La disponibilidad inmediata es importante cuando contrato un servicio							
					12	Uso aplicaciones con frecuencia en mi vida diaria							
			Intención de uso de plataformas digitales	Uso habitual de apps	13	Me siento cómodo(a) usando aplicaciones móviles							
					14	Utilizo aplicaciones móviles para resolver necesidades cotidianas							
				Intención de usar apps para contratación de servicios	15	Usaría una aplicación móvil para contratar servicios de mantenimiento							

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	PREGUNTAS	ESCALA DE MEDICIÓN	I	ESCALA				
									1	2	3	4	5
					16	Si la usara, consideraría necesario que la app de servicios generales ofrezca perfiles verificados de los técnicos							
Viabilidad de la propuesta del aplicativo móvil AYUDAPE	Esta variable fue medida mediante un cuestionario aplicado a residentes del distrito de San Isidro, considerando las dimensiones de búsqueda del servicio, criterios de selección del proveedor y disposición al uso de plataformas digitales. Las respuestas fueron recogidas mediante una escala de Likert de cinco puntos.	Esta variable fue evaluada mediante un cuestionario estructurado, considerando las dimensiones de viabilidad social, cultural y económica. La información fue obtenida mediante una escala de Likert de cinco puntos aplicada a la muestra seleccionada.	Viabilidad social (aceptación del usuario)	Necesidad social del servicio percibida	17	Consideraría útil que exista una aplicación para contratar servicios generales							
					18	Mostraría interés en utilizar una aplicación que centralice servicios generales							
					19	Una aplicación de este tipo facilitaría mi búsqueda de servicios generales en San Isidro							
					20	Sí usaría una aplicación móvil para contactar servicios generales si estuviera disponible en San Isidro							
			Viabilidad cultural (compatibilidad con hábitos de consumo)	Interés potencial de uso	21	Considero que una aplicación de contacto con servicios generales podría mejorar la forma en que actualmente accede a estos servicios							
					22	Me acostumbraría fácilmente al uso de una aplicación para contactar servicios generales							
					23	Confiaría en el uso de un aplicativo móvil para solicitar servicios							

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUA L	DEFINICIÓN OPERACIONA L	DIMENSIONE S	INDICADORE S	ÍTEMS	PREGUNTAS	ESCALA DE MEDICIÓN	I	ESCALA				
									1	2	3	4	5
			Viabilidad económica (disposición de pago del usuario)	Disposición de pago	24	Estaría dispuesto a pagar por una aplicación que facilite el contacto con servicios generales.							
					25	Considero importante que la aplicación tenga un bajo costo o sea gratuita.							
				Capacidad económica y de función percibida	26	Esperaría que los beneficios de la aplicación justifiquen cualquier costo asociado.							
					27	Creería que una aplicación de este tipo me podría ayudar a solucionar más rápido un problema en mi hogar							

8.3. Instrumentos de recolección de datos

1. Cuando necesito buscar un servicio de mantenimiento lo hago a través de recomendaciones (familiares o amigos)

Totalmente

en

desacuerdo

En

desacuerdo

Ni de acuerdo ni

en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

2. Utilizo redes sociales para encontrar técnicos o servicios generales (Facebook, IG)

Totalmente

en

desacuerdo

En

desacuerdo

Ni de acuerdo ni

en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

3. Cuando necesito de servicios generales suelo buscar en internet (Google, páginas web)

Totalmente

en

desacuerdo

En

desacuerdo

Ni de acuerdo ni

en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

4. Encuentro rápidamente opciones de
técnicos disponibles Totalmente en
desacuerdo
En desacuerdo
Ni de acuerdo ni
en desacuerdo
De acuerdo
Totalmente de acuerdo

5. Actualmente cuento con contactos de confianza a los cuales recurro cuando necesito un servicio

Totalmente

en

desacuerdo

En

desacuerdo

Ni de acuerdo ni

en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

6. ¿Tardo mucho tiempo en encontrar un técnico cuando necesito un servicio? Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni

en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

7. El proceso de búsqueda de servicios me resulta lento Totalmente en

desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni

en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

8. El precio es un factor decisivo al elegir un servicio de mantenimiento Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni

en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

9. ¿Comparo precios entre varios proveedores antes de contratar un servicio? Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni

en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

10. La rapidez de respuesta influye en mi decisión
de contratación Totalmente en desacuerdo
En desacuerdo
Ni de acuerdo ni
en desacuerdo
De acuerdo
Totalmente de acuerdo

11. La disponibilidad inmediata es importante cuando
contrato un servicio Totalmente en desacuerdo
En desacuerdo
Ni de acuerdo ni
en desacuerdo
De acuerdo
Totalmente de acuerdo

12. Uso aplicaciones con frecuencia
en mi vida diaria Totalmente en
desacuerdo
En desacuerdo
Ni de acuerdo ni
en desacuerdo
De acuerdo
Totalmente de acuerdo

13. Me siento cómodo(a) usando
aplicaciones móviles Totalmente en
desacuerdo
En desacuerdo
Ni de acuerdo ni
en desacuerdo
De acuerdo
Totalmente de acuerdo

14. Utilizo aplicaciones móviles para resolver
necesidades cotidianas Totalmente en desacuerdo
En desacuerdo

Ni de acuerdo ni

en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

15. Usaría una aplicación móvil para contratar servicios de mantenimiento Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni

en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

16. Si la usara, considerarías necesario que la app de servicios generales ofrezca perfiles verificados de los técnicos

Totalmente

en

desacuerdo

En

desacuerdo

Ni de acuerdo ni

en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

17. Consideraría útil que exista una aplicación para contratar servicios generales Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni

en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

18. Mostraría interés en utilizar una aplicación que centralice servicios generales Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni

en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

19. Una aplicación de este tipo facilitaría mi búsqueda de

servicios generales en San Isidro

Totalmente

en

desacuerdo

En

desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De
acuer
do
Totalm
ente
de
acuerd
o

20. Si usaría una aplicación móvil para contactar servicios
generales si estuviera disponible en San Isidro

Totalmente
en
desacuerdo

En
desacuerdo

Ni de acuerdo ni
en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

21. Considero que una aplicación de contacto con servicios
generales podría mejorar la forma en que actualmente
accede a estos servicios.

Totalmente
en
desacuerdo

En
desacuerdo

Ni de acuerdo ni
en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

22. Me acostumbraría fácilmente al uso de una aplicación para
contactar servicios generales

Totalmente

en
desacuerdo
En
desacuerdo
Ni de acuerdo ni
en desacuerdo
De acuerdo
Totalmente de acuerdo

23. Confiaría en el uso de un aplicativo móvil para
solicitar servicios Totalmente en desacuerdo
En desacuerdo
Ni de acuerdo ni
en desacuerdo
De acuerdo
Totalmente de acuerdo

24. Estaría dispuesto a pagar por una aplicación que facilite el contacto con servicios generales

Totalmente

en

desacuerdo

En

desacuerdo

Ni de acuerdo ni

en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

25. Considero importante que la aplicación tenga un bajo costo o sea gratuita Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni

en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

26. Esperaría que los beneficios de la aplicación justifiquen cualquier costo asociado

Totalmente

en

desacuerdo

En

desacuerdo

Ni de acuerdo ni

en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

27. Creería que una aplicación de este tipo me podría ayudar a solucionar más rápido un problema en mi hogar

Totalmente

en

desacuerdo

En
desacuerdo
Ni de acuerdo ni
en desacuerdo
De acuerdo
Totalmente de acuerdo

8.4. Validación de expertos



FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución	Instrumento	Autor(es)
Mg. Ivan Ernesto Quijano Aranibar	Docente en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Docente e Investigador RENACYT en el Instituto San Ignacio de Loyola.	Cuestionario	OYUKI JACKELINE BERMUDEZ ESPINOZA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios	Indicadores	Deficiente 0- 20%	Regular 21- 40%	Buena 41- 60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81- 100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado			X		
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables			X		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología			X		
4. Organización	Existe una 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	Basado en aspectos teórico científicos			X		
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las 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		

III. OPINION DE APLICACIÓN

- ☒ Aplicable
- ☐ Aplicable después de corregir
- ☐ No aplicable

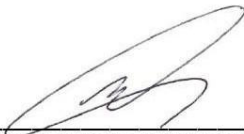
IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

51% BUENO

V. DATOS DEL EXPERTO

DNI	ORCID	COD. INVESTIGADOR RENACYT	Celular
45144294	https://orcid.org/0000-0003-2264-1186	P0130610	+51 956 202 509

Lugar y fecha: Lima, 22 de mayo de 2026.


 QUIJANO ARANIBAR IVAN ERNESTO
 DNI: 45144294