

**ESCUELA SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO
TOULOUSE LAUTREC**



**LA FALTA DE EMPLEO EN LOS TRABAJADORES INDEPENDIENTES DE
SERVICIOS GENERALES A RAÍZ DEL COVID-19**

TRIN

Proyecto de innovación para obtener el grado de Bachiller en
Dirección y Diseño Publicitario

AUTORES:

Danitza Nicole Ibañez Villanueva
(ORCID: 0000-0002-2856-7805)

Diego André Canaval Díaz
(ORCID: 0000-0003-4347-4065)

Lima – Perú

2021

Resumen

El proyecto de innovación TRIN se plantea en el contexto del área estratégica de desarrollo prioritario de competitividad y diversificación industrial y la actividad económica de comercio y busca resolver la falta de empleo en los trabajadores independientes de servicios generales a raíz del Covid-19, teniendo como población beneficiaria los trabajadores de servicios generales y los usuarios con incidencias en el hogar.

Se aplicó la metodología de resolución creativa de problemas con herramientas de Design Thinking para tomar como centro al usuario y Lean Startup para impulsar la implementación de los resultados, estas herramientas contemplan la colaboración y el pensamiento visual, como la técnica persona para plantear arquetipos y validar usuarios, mapa de actores para reconocer el contexto y mercado, mapa de trayectoria, para delinear la mecánica de la propuesta, canvas de propuesta de valor, para consolidar el concepto innovador, canvas de modelo de negocio que permita observar la sostenibilidad de la propuesta, entre otras, que son presentadas en detalle en el documento a continuación.

La solución innovadora presentada en forma de propuesta de valor consiste en mejorar el proceso de contratación de los servicios técnicos, que muchas más personas puedan contactar a los trabajadores independientes directamente, además de acelerar los procesos de contacto y obtengan acreditaciones de una buena labor realizada. Para el cliente, brindar soluciones eficaces, como asesorías virtuales, tips y consejos seguros para que los clientes que tengan problemas de averías pequeñas puedan resolverlos sin tener que pedirle a un trabajador entre a su hogar. Y en el caso de reparaciones más complejas, brindarles la garantía de un servicio confiable y certificado de una forma rápida.

Para la experimentación se diseñaron prototipos en las redes sociales facebook e instagram, un landing page y mock ups del App como puntos de contacto para tener las primeras interacciones con los usuarios de forma digital y física. Durante el experimento se pudo validar que los usuarios técnicos están abiertos a aprender nuevas formas digitales de promocionar su trabajo y están dispuestos a formar parte de una red de contactos. Por parte de los clientes, se observó que la mayoría de los usuarios prefieren contratar a un técnico a través de una plataforma con respaldo y con precios más justos.

Se concluye que la solución propuesta TRIN cumple en facilitar la conexión entre los técnicos y los clientes finales. Se recomienda seguir validando el servicio de captación técnicos, pulir el flujo de contratación del servicio.