

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE
INFORMACIÓN

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

“INCIDENCIA EN EL USO DE APLICACIONES MÓVILES Y
SU REPERCUCIÓN EN EL DISTRITO DE BELÉN - 2022”

PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

AUTOR : BACH. VILCATOMA RODRIGUEZ, ELVIS AUSBERTO
ASESOR : DR. LEÓN VARGAS, FRANK ROMEL



San Juan Bautista – Loreto – Maynas –Perú

2022

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Dedicatoria

El presente trabajo de suficiencia profesional va dirigido a mis padres y familiares cercanos quienes siempre creyeron posible cumplir este reto propuesto.

De igual forma, a mis padres agradecerles por la formación que me dieron y el gran esfuerzo que tomaron para que yo pueda lograr este gran paso y llegar a ser quien soy hoy en día.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Agradecimiento

Agradezco el apoyo realizado por mis profesores que me guiaron en todo el transcurso de mi carrera y también a quienes me dieron orientación en todo momento para poder cumplir con los objetivos y documentación del trabajo de suficiencia profesional.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Constancia de Antiplagio



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

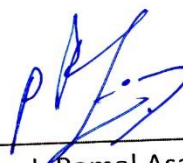
El Trabajo de Suficiencia Profesional titulado:

**“INCIDENCIA EN EL USO DE APLICACIONES MÓVILES Y SU REPERCUCIÓN EN
LA POBLACIÓN, DISTRITO DE BELÉN - 2022”**

De los alumnos: **VILCATOMA RODRIGUEZ ELVIS AUSBERTO**, de la Facultad de Ciencias e Ingeniería, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **2% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 07 de Junio del 2022.



Dr. César J. Ramal Asayag
Presidente del Comité de Ética – UCP

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

Con Resolución Decanal N°649-2022-UCP-FCEI del 30 de junio del 2022, la FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP designa como Jurado Evaluador de la sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional a los señores:

- | | |
|---|------------|
| • Ing. Carmen Patricia Cerdeña del Aguila, Dra. | Presidente |
| • Ing. Jimmy Max Ramirez Villacorta, Mgr. | Miembro |
| • Ing. Angel Alberto Marthans Ruiz, Mgr. | Miembro |

Como Asesor: al **Dr. Frank Romel Leon Vargas**

En la ciudad de Iquitos, siendo las 10:00 am del día miércoles 20 de julio del 2022, a través de la plataforma ZOOM supervisado en línea por el Secretario Académico del Programa Académico de Ingeniería de Sistemas de Información de la Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Científica del Perú., se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa del Trabajo de Suficiencia Profesional: **“INCIDENCIA EN EL USO DE APLICACIONES MÓVILES Y SU REPERCUCIÓN EN EL DISTRITO DE BELÉN - 2022”**.

Presentado por el sustentante: **ELVIS AUSBERTO VILCATOMA RODRIGUEZ**

Como requisito para optar el título profesional de: **INGENIERO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas las que fueron: **ABSUELTAS**

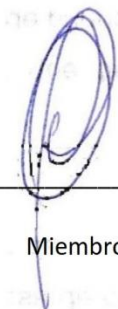
El Jurado después de la deliberación en privado llegó a la siguiente conclusión:

La sustentación es: **APROBADA POR MAYORIA**

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el acta.



Presidente



Miembro



Miembro

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANIA NACIONAL”

Firma de jurados y asesor

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN.....	1
OBJETIVO GENERAL.....	2
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	2
CAPÍTULO II.....	3
MARCO REFERENCIAL	3
ANTECEDENTES DE ESTUDIO	3
CAPITULO III.....	8
METODOLOGÍA.....	8
MATERIALES Y MÉTODOS.....	8
□ MATERIALES.....	8
□ ENFOQUE Y DISEÑO METODOLÓGICO.....	8
□ INSTRUMENTO	8
□ POBLACIÓN Y MUESTRA.....	9
□ PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	9
CAPITULO IV	10
RESULTADOS	10
CAPITULO V	20
DISCUSIÓN	20
CAPITULO VI	23
CONCLUSIONES.....	23
RECOMENDACIONES.....	24
ANEXOS	25
ANEXO 1: INSTRUMENTO DE ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA	25
ANEXO 2: LIBRO DE CÓDIGOS.....	28

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANIA NACIONAL”

Índice de gráficos

Gráfico 1	10
Gráfico 2	11
Gráfico 3	12
Gráfico 4	13
Gráfico 5	14
Gráfico 6	14
Gráfico 7	15
Gráfico 8	16
Gráfico 9	17
Gráfico 10	18
Gráfico 11	19

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Resumen

El uso indiscutible de las diversas aplicaciones móviles ha generado diversos cambios en la conducta del usuario. Este trabajo de sustentación presenta una investigación generada por medio de entrevistas en las cuales ha dado diversos resultados acordes a las opiniones alcanzadas, siendo un total de 100 encuestas con 16 preguntas por encuesta, de las cuales se llegó a obtener que en los entrevistados ha causado cambios en su vida cotidiana y de las cuales se ha ido adaptando. Ciertas incidencias han causado impacto y tuvo influencia en su entorno, vida social y cultural, de las cuales nos vimos obligados a incorporarnos a la era digital mediante el uso indiscutible de las apps móviles.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANIA NACIONAL”

Abstract

The indisputable use of the various mobile applications has generated various changes in user behavior. This support work presents an investigation generated through interviews in which it has given various results according to the opinions reached, with a total of 100 interviews with 16 questions by interview, from which it was obtained that in the interviewees it has caused changes in their daily lives and from which they have been adapting. Certain incidents have caused an impact and had an influence on their environment, social and cultural life, of which we were forced to join the digital age through the indisputable use of mobile applications.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El mundo va cambiando y a ese paso acelerado vamos de la mano con la tecnología ya que en la actualidad el uso masivo de ella en cierta forma nos hace más dependientes. Muchos lo hacen por la tendencia de estar en redes sociales, como también por negocios, otros por pasión a los videojuegos y por comunicación. La tecnología se está volviendo una herramienta indispensable en nuestra vida diaria, pero también el mal uso de ella es perjudicial.

Con la llegada del COVID-19 a nuestra región loreana muchas ciudades y el país tuvo que entrar a cuarentena, obligándonos a no salir de nuestras viviendas, los cuales redujo el contagio masivo en lugares de mayor concentración de personas como plazas, mercados, centros de estudios, lugares recreativos y muchísimos centros de atención, afectando a comercios grandes y pequeños y a la población en general.

“La pandemia del Coronavirus a afectado el cambió de comportamiento común del consumidor y que ya no será como antes y eso lo reflejan muchos autores” (Romero Campuzano, A., 2021, p.4).

Los compradores tienden a evitar contagiarse del virus, es así que las compras podrán ser realizadas de una manera rápida y a precios accesibles, siendo así una característica esencial del e-commerce. (Rodríguez Peña, V. y Gamboa Salinas, J, 2021, p. 191)

La situación de la COVID -19 nos ha dado una lección para el cuidado de nuestra salud y el mantenimiento de una buena higiene. Informa que en estos días hemos podido aprender cuánto tiene que durar el lavado de manos gracias a Gloria Gaynor o seguir la rutina de ejercicio que Sergio Ramos se aplica en estos días de confinamiento. TikTok es uno de los lugares favoritos en los que pasar el rato y el coronavirus se ha convertido en tendencia dentro de la red social (Refojos, M., 2020, párr. 1).

Caillaux, C. (2020) Indica que la población peruana se vió forzada a reclamar la mejora de conectividad en las casas para acceder a servicios de educación a distancia por las mañanas y a las aplicaciones de películas y juegos en línea por las noches. En los negocios autorizados para atender al público, la tecnología ha permitido monitorear los síntomas de la COVID-19, mediante termómetros digitales a distancia y cámaras termográficas (párr. 2).

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

El teletrabajo reaparece como alternativa principal de las empresas, de cara a la necesidad de un nuevo modelo laboral descentralizado, distribuido y digital. Ello implicó una separación física de las oficinas y sus empleados, adaptando nuevas tecnologías para mantener la continuidad del negocio, con la mejora en la experiencia para todos. Su adopción en el Perú no ha sido tan simple ni inmediata, incluso en grandes corporaciones (Caillaux, C., 2020, párr. 4).

Las clases recreativas, como karate o marinera, así como las clases esenciales de educación primaria, secundaria o superior, se volvieron una necesidad durante el confinamiento. En ese sentido, las tecnologías tuvieron un rol importante en modernizar y transformar los sistemas educacionales y, sobre todo, garantizar la continuidad en la educación, impulsando nuevas formas de aprender (Caillaux, C., 2020, párr. 12).

En este presente trabajo vamos a ver el comportamiento de una muestra poblacional del distrito de Belén para entender los cambios drásticos masivos al uso de aplicaciones móviles y así ayudarnos a entender cuanto hemos cambiado desde que se inició la pandemia y cómo repercutió forzosamente al uso masivo de la tecnología de las cuales hablaremos sobre todo del uso de dispositivos móviles que está en todos los ámbitos de la sociedad, obligándonos a tomar la tecnología como una herramienta indispensable.

En la sección III podrás ver la utilización de los métodos en las cuales se ha aplicado para la recolección de datos, como también la sección VI verás a las conclusiones que se llegó y que resultados se ha obtenido.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Evaluar la incidencia en el uso de aplicaciones móviles y su repercusión en los moradores del distrito de belén durante el primer trimestre del año 2022.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar qué actitudes presenta los usuarios al no usar los dispositivos móviles.
- Identificar cómo las aplicaciones móviles generan un impacto en los moradores de belén.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

Antecedentes de estudio

Según página la Vanguardia en su tema “El coronavirus dispara el tiempo que pasamos en las redes sociales” Según el último informe de App Annie, el tiempo diario dedicado a aplicaciones en dispositivos Android ha aumentado un 20%. Otro dato significativo es que el gasto de los consumidores en aplicaciones iOS y Android también ha aumentado, en concreto en un 15% y un 5% respectivamente. Estas cifras marcan un nuevo récord de gasto en apps en tan solo un trimestre, de 23.4 mil millones de dólares en todo el mundo. (<https://www.lavanguardia.com/motor/actualidad/20220410/8188491/recibe-400000-euros-error-compra-dos-bmw-carcel.html>).

Se explica que el informe de App Annie demuestra que Zoom es ahora la aplicación preferida por las empresas, especialmente en dispositivos iOS en 141 mercados, mientras que las descargas de Houseparty han crecido 735 veces durante la última semana de marzo.

(<https://www.lavanguardia.com/motor/actualidad/20220410/8188491/recibe-400000-euros-error-compra-dos-bmw-carcel.html>).

La expansión de las tecnologías de la comunicación ha avanzado a gran velocidad. La forma en que las personas interactúan con los demás y el cómo se ven a sí mismas, está ciertamente influenciada e impulsada por el mundo on-line. La propensión de la memoria selectiva facilita el hecho de adoptar nuevos hábitos de manera rápida y de olvidar la manera de realizar las cosas antes de esta nueva adopción (Cuba Alvarado, 2016, C., p. 14).

Mencionan también, que con las tablets y las aplicaciones el uso de la tecnología para el ocio está creciendo de una manera muy rápida no sólo para los jóvenes y adolescentes, sino también para los adultos. En realidad, la visión de ocio para los jóvenes de hoy en día es totalmente diferente a la visión de ocio por parte de los adultos, ya que para estos últimos significaba ver televisión con la familia; mientras que para los jóvenes el ocio es ver series en su dispositivo digital (Cuba Alvarado, C., 2016, p.15).

El uso de Internet se generalizó, junto con otros sistemas de comunicación en red, se empezaron a utilizar también las páginas Web (Juárez Robles, G., 2017, p. 23).

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

El consumidor a causa del Covid-19 se ha visto en la necesidad de adaptarse a la modalidad en línea de varias actividades, entre ellas, el adquirir productos a través de plataformas digitales. El aumento de las compras durante el último trimestre del año impone grandes desafíos para este canal de venta en lo que atraer y retener compradores se refiere, puesto que los consumidores perciben menos dinero y son más cautelosos y sensibles en su proceso de evaluación (Romero Campuzano, A., 2021, p. 4).

La Tecnología de Información y Comunicaciones también conocidas con las siglas TIC, TICS, son el conjunto de medios (radio, televisión y telefonía convencional) de comunicación y las aplicaciones de información que permiten la captura, producción, almacenamiento, tratamiento y presentación de informaciones en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética

(http://www.ecured.cu/index.php/Tecnolog%C3%ADas_de_la_informaci%C3%B3n_y_las_comunicaciones).

Los actuales niveles de aplicaciones informáticas han permitido desarrollar diferentes niveles de negocios en los cuales mejoran los enlaces entre clientes –proveedores, haciendo que las negociaciones de tipo B2B o B2C sean de manera más rápida y efectiva. Las comunicaciones combinadas con herramientas informáticas han permitido crear lazos de negociación, la cual permite desarrollar más interacción a menor costo (Trillo Rivera, 2018, p. 8).

Prada Núñez et al. (2020) Precisa que es de suma importancia conocer los usos de los dispositivos móviles, de forma que los estudiantes puedan tener beneficios de las redes sociales para su estudio y desarrollo personal (p. 261).

Los estudiantes universitarios son unos de los usuarios más importantes las redes sociales. El uso adecuado de las mismas tiene consecuencias académicas, sociales y de salud positivas para los estudiantes. Los bajos logros académicos pueden ser una de las consecuencias por el uso inadecuado de las redes sociales para los estudiantes (Prada Núñez et al., 2020, p. 262).

Debido al desarrollo de actividades asistidas con tecnología en los distintos niveles educativos, se han puesto en evidencia muchas debilidades en cuanto a la robustez del servicio de internet que se ofrece, al tiempo de las debilidades en cuanto a poder garantizar la seguridad y privacidad de la información que en redes sociales se

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

comparte. En este sentido la totalidad de los encuestados manifiesta ser consciente de los riesgos a los que se expone con el uso de las redes sociales, pero afirma que trata de evitar publicar información personal o susceptible que le pueda perjudicar a futuro, sin dejar de reconocer el impacto que ellas pueden tener en la actual situación que vivimos debido a la pandemia de la COVID-19 (Prada Nuñez et al., 2020, p. 264).

Las personas al estar adheridos a la tecnología llegan a ser un problema cuando el uso del celular se empieza a convertir en abuso, es decir el tiempo de utilización se vuelve cada vez mayor o empieza a interferir de alguna manera en su día a día, ya que este puede llevar a una dependencia o inclusive adicción. En este sentido, los autores afirman que existen dependencias relacionadas con la tecnología, los celulares con internet, las redes sociales, entre otras tendencias virtuales. En muchos casos; ciertas costumbres, distracciones o placeres, cuando se repiten más que nada por una especie de “obligación interna” y no por propio gusto; es decir, más por una necesidad que por elección, podrían constituir enfermedades reales. Estas conductas en aquellas personas que las desarrollan, lo que ocasionan es destruirlas, no solo a los usuarios, sino también a todos aquellos que los rodean. Asimismo, comentan que, durante los últimos años, las publicaciones médicas y las no tan rigurosamente científicas se han ido multiplicando, debido a que el uso del internet no para de crecer, alentado por los juegos con dinero, compras, subastas, pornografía, juegos de bolsa de valores, y así, entre otros. Por ende, el tiempo de conexión a internet aumenta cada vez modulando (y en muchos casos perjudicando) las actividades diarias que solían tener muchas personas hasta entonces. Estos hallazgos ocasionaron que se le tome mayor importancia al tema, generando que se elaboren nuevas técnicas para medir las mencionadas relaciones dependientes. En realidad, lo que podría conllevar a una dependencia es que la utilidad de dicha herramienta pase a ser una necesidad para el usuario y que los efectos negativos estén estrechamente relacionados con su uso. Es así, que algunos desarrollan una necesidad de tener conexión permanente con otras personas, lo cual es dable a través del celular y va mucho más allá de la necesidad o comodidad de estar en contacto con los demás (Cuba Alvarado, C., 2016, p. 16).

La página económica titulado “Influencers en tiempos de Covid-19” indica que algunas empresas sí están potenciando el uso de influencers relacionados a temas como salud y educación durante la cuarentena. El objetivo es impulsar el engagement de sus marcas, al mismo tiempo que recogen información para sus próximas campañas

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

publicitarias (<https://semanaeconomica.com/management/marketing/marcas-potencian-uso-de-influencers-de-nicho-en-cuarentena>).

Otro de los casos ocurridos gracias a la pandemia es el uso de Billeteras digitales: La masiva digitalización y la amplia conexión de usuarios al internet vienen consolidando el uso de las billeteras digitales, logrando que nuestros dispositivos móviles sean utilizados como herramienta principal de operaciones financieras. Podrás pagar sin contacto a través de tecnología QR con billeteras digitales como Fpay, asociando tu tarjeta de crédito/débito sin importar el banco y realizar transferencias gratuitas a los contactos de tu celular (Cortez, 2021, párr. 3).

En el Perú, durante el primer semestre del 2012, las ventas de Smartphones crecieron más del 120%. Se encontró también que, en el Perú, los usuarios se fijan mucho en la funcionalidad, las posibilidades de conexión del Smartphone, en el cumplimiento de lo prometido tecnológicamente por parte de las marcas y buscan tener una calidad superior en cuanto al funcionamiento. Los Smartphones se han convertido en una herramienta imprescindible no solo para los ejecutivos, sino en general para todos los profesionales (Cuba Alvarado, C., 2016, p. 22).

La preparación y gestión de las clases online es o fue un trabajo arduo de todas las autoridades ya que tuvieron que preparar e implementar medidas en tan solo días, semanas con la poca experiencia que se tuvo para enfrentarnos y una cantidad limitada de recursos. La inclusión de nuevos procesos o medidas que procuren salvar la brecha digital y el uso tecnológico, reorganizar varias veces calendarios académicos, generar condiciones para flexibilizar la docencia, reparar procesos de contenciones psicológicas, pedagógicas para los estudiantes (Palacios et al., 2020, p.767).

Según la consultora especializada App Annie, uno de los primeros hitos tras la aparición del covid-19 está relacionado con el incremento en las descargas y las horas dedicadas a las aplicaciones Android y IOS con foco en actividades vinculadas a la productividad y a la educación (Slotnisky, 2020, párr. 1).

Trillo Rivera (2018) indica que el estudio y desarrollo de la investigación se justifica socialmente porque permite identificar herramientas que crea oportunidades de mejora que brindan valor agregado y así puedan aportar soluciones más eficientes, usando la tecnología y la innovación teniendo objetivo secundario el beneficio de la población trabajadora respecto a políticas de trabajo y condiciones de la misma. La investigación se justifica en desarrollar empleos para profesionales en Ing. De sistemas, Industriales

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

y programadores del tipo Star Up, las cuales les permitan mantener una interacción siendo además que esta posición se ve beneficiada desde otros países donde se logra una comunicación de conocimiento y trabajo intelectual (p. 26).

Actualmente, no existe un registro real del mercado de plataformas de ayuda a los usuarios debido a que no existe un posicionamiento adecuados de los sistemas, sin embargo existe ciertos segmentos de público que han sido cubiertos por necesidades específicas tales como: Compras de comida, adquisición de taxi, compra de pasajes, pagos de tarjetas de créditos, entre otras, sin embargo, la administración con empresas de soluciones específicas la tiene el estado peruano con aplicaciones para ayuda a la población (Trillo Rivera, 2018, p. 42).

Según el artículo titulado “Comportamiento de los usuarios de aplicaciones móviles de las pequeñas y medianas empresas en la ciudad de Tacna”, indica que una vez que los clientes son captados, la aplicación permite fidelizarlos con múltiples estrategias como descuentos, cupones, ofertas exclusivas, entre otras opciones que buscan dar valor añadido a la experiencia de consumo del cliente a través de la App (Díaz Zelada, 2021, p.10).

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

CAPITULO III

METODOLOGÍA

Materiales y Métodos

- **Materiales**

Los materiales a usar para el desarrollo y obtención de la información de las preguntas planteadas fueron: Papel Bond para la impresión del documento para la entrevista (ANEXO 1), Laptop, Lapiceros, Folder Manila y Cámara (Celular) para la toma de fotos.

- **Enfoque y diseño metodológico**

Con base en lo mencionado, el desarrollo de esta investigación es del tipo transversal exploratorio, ya que, el objetivo es capturar datos y experiencias de las personas sobre la situación del uso masivo de las aplicaciones en este periodo. Partiendo de las experiencias y respuestas proporcionadas por los pobladores las cuales han indicado como han influido en el comportamiento el uso de las aplicaciones móviles, realizada durante el primer trimestre del presente año, permitiendo analizar la incidencia en el uso de las aplicaciones móviles en el distrito de belén desde las perspectivas del poblador.

Esta investigación se orienta al método con enfoque cuantitativo, porque así ayudará a indicar el uso que las personas hacen frente al uso de las apps, para lograr concluir como influyen en la sociedad. En este punto detallamos que la técnica a utilizar es la encuesta que integra preguntas de selección como también de respuesta libre, lo cual determinó de forma profunda lo que detalla el entrevistado con esta investigación.

Este estudio determinó cómo incidieron las aplicaciones digitales en los moradores de belén durante los a principios del año 2022 en el distrito de belén, Identificando las características del comportamiento del poblador, conociendo sus preferencias, el tiempo que les toma estar a menudo en el celular y a que más que todo orientan su uso.

- **Instrumento**

El instrumento a utilizar será el formato de cuestionario, la cual permitirá recolectar datos cuantitativos sobre la incidencia del uso de las aplicaciones móviles que repercute en los moradores del distrito de belén. Este formato redactado con preguntas permitirá dar resultados y conclusiones detalladas para las cuales se está

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

realizando este trabajo de sustentación de casos y me permitirá obtener los datos necesarios de la encuesta realizada.

- **Población y muestra**

La población está conformada por los moradores del distrito de belén.

Se tomó una muestra poblacional de 100 personas al azar en la zona de belén para realizarles las encuestas respondiendo un total de 16 preguntas por cada persona.

- **Procedimiento de Recolección de Datos**

El procedimiento de recolección de datos será de la siguiente forma:

- Búsqueda al azar de personas en la zona.
- Saludo e indicación del objetivo de la encuesta
- Consultarle el nombre del entrevistado
- Proceder al registro de los datos otorgados por el entrevistado como su nombre, edad, ocupación.
- El formulado de preguntas a la persona entrevistada.
- Anotación de sus respuestas en el formato ANEXO 1.
- Guardado de los formatos llenados para su posterior análisis.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

CAPITULO IV

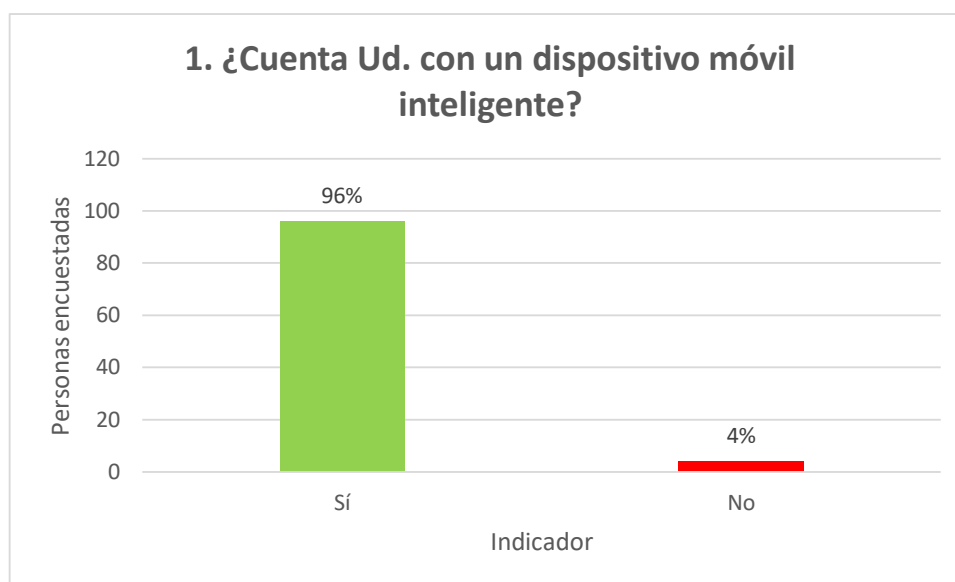
RESULTADOS

En esta parte, se presentan los resultados que se llegó a partir de las categorías que fueron elaboradas luego de realizar el análisis con toda la información que se ha recolectado en esta presente sustentación de casos.

Se puede ver los resultados que reflejan las respuestas de los objetivos planteados en esta investigación. Como primer objetivo, se necesitaba conocer cómo influye el uso de aplicativos móviles en las personas, de las cuales se han encontrado que para algunos las aplicaciones móviles son necesarios para temas de estudio y trabajo lo cual repercute en su desempeño, mientras que otros hacen uso a ciertas aplicaciones dedicando mucho tiempo utilizándolas, afectando al tiempo valioso que podrían estar haciendo a otras actividades.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos a partir de las categorías elaboradas con la cual se ha realizado el análisis con toda la información adquirida para esta presente investigación.

Gráfico 1

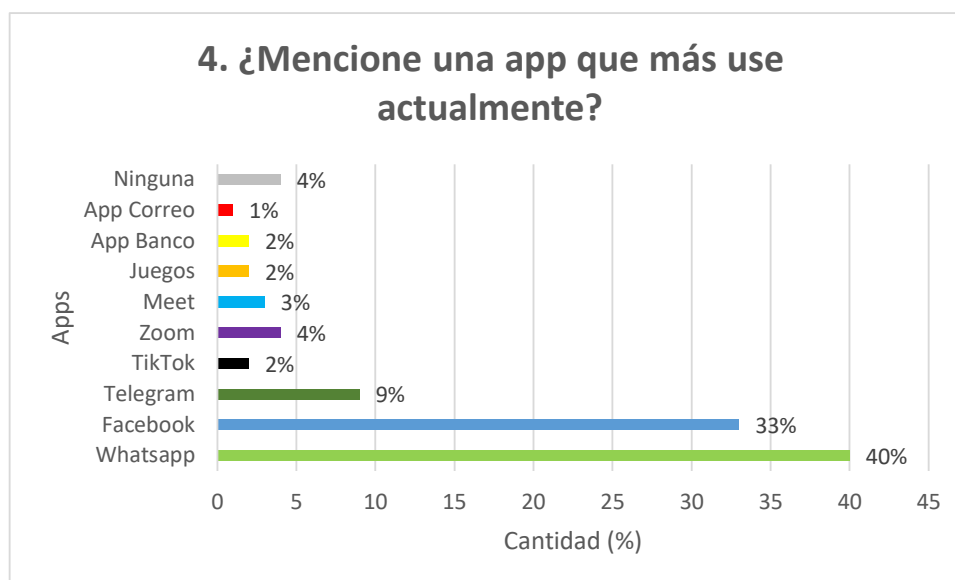


Elaborado por: Autor

De la muestra, el 96% de personas encuestadas indicaron que Sí cuentan con un dispositivo móvil inteligente, mientras que el 4% indicaron que No.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANIA NACIONAL”

Gráfico 2

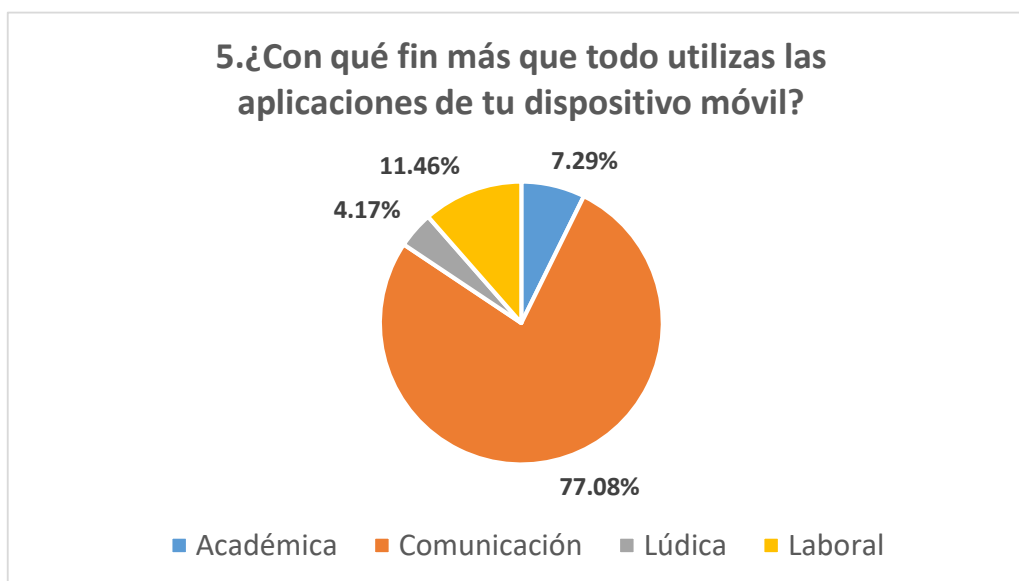


Elaborado por: Autor

De la muestra obtenida, el 40% de encuestados mencionaron que usan mayormente Whatsapp, el 33% mencionaron que usan Facebook, solo el 9% de encuestados mencionaron que utilizan la app telegram, el 4% de encuestados mencionaron que utilizan la app Zoom, el 4% de encuestados no cuentan con ninguna app, mientras que el 3% de encuestados mencionaron que utilizan Google Meet, El 2 % de encuestados indicaron que utilizan TikTok, Como también el 2% de encuestados mencionaron que utilizan mayormente apps de Bancos, el 2% indicaron que utilizan aplicativos de juegos, el 1% mencionó que utilizan el app de correo como aplicativo que más utiliza.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Gráfico 3

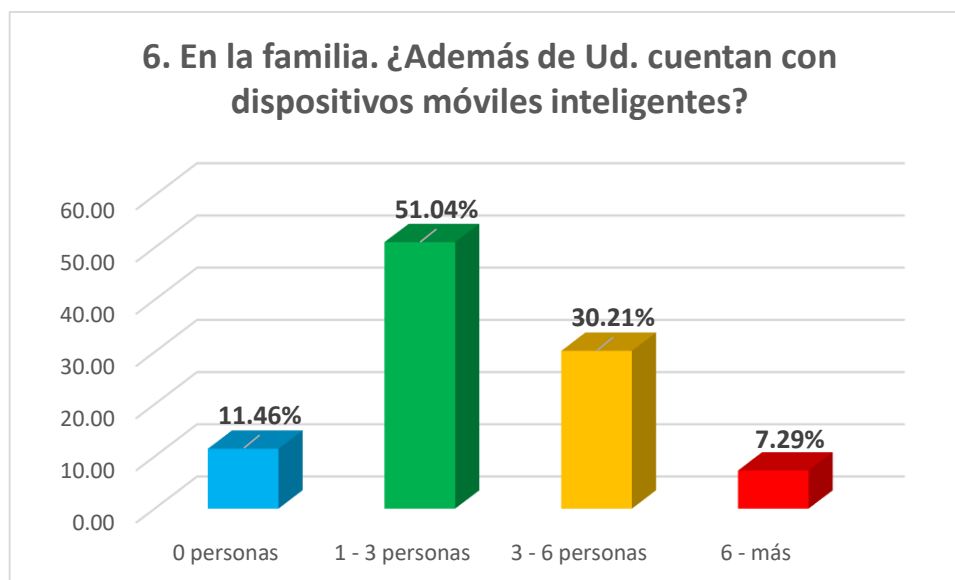


Elaborado por: Autor

Del total de muestra de 96 personas indicadas en el Gráfico 1 que cuentan con un dispositivo móvil inteligente, el 77.08% de encuestados que equivalen a 74 personas señalan que utilizan aplicaciones con el fin de comunicarse, el 11.46% de encuestados que equivalen a 11 personas indican que le dan utilidad Laboral, el 7.29% de encuestados que equivalen a 7 personas indicaron que utilizan las apps como utilidad académica, y solo el 4.17% de encuestados que equivale a 4 personas indicaron que le dan utilidad Lúdica.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Gráfico 4



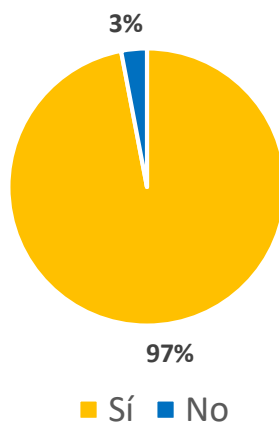
Elaborado por: Autor

Del total de muestra de 96 personas indicadas en el Gráfico 1 que cuentan con un dispositivo móvil inteligente, el 51.04% de encuestados indicaron que en la familia entre 1 – 3 personas tienen dispositivos móviles inteligentes, el 30.21% de encuestados indicaron que en la familia entre 3 – 6 personas cuentan con dispositivos móviles, el 11.46% de encuestados menciona que en la familia nadie más cuenta con un celular inteligente, y solo el 7.29% de encuestados indica que cuentan de 6 a más personas dentro de la familia que sí cuentan con dispositivos móviles inteligentes.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANIA NACIONAL”

Gráfico 5

7. En la reunión familiar. ¿Todos están al tanto de sus celulares en vez de tener una conversación?

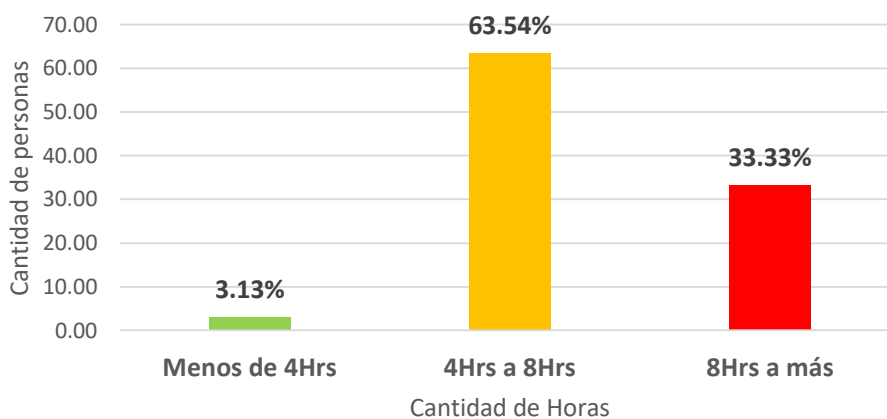


Elaborado por: Autor

Del total de muestra de 100 personas, el 97% de encuestados respondieron que Sí están más al tanto de los dispositivos móviles, mientras que solo el 3% de encuestados indicaron que No están al tanto de los celulares cuando están en reuniones familiares.

Gráfico 6

8. ¿Cuánto tiempo pasa Ud. al día usando las múltiples aplicaciones del celular?



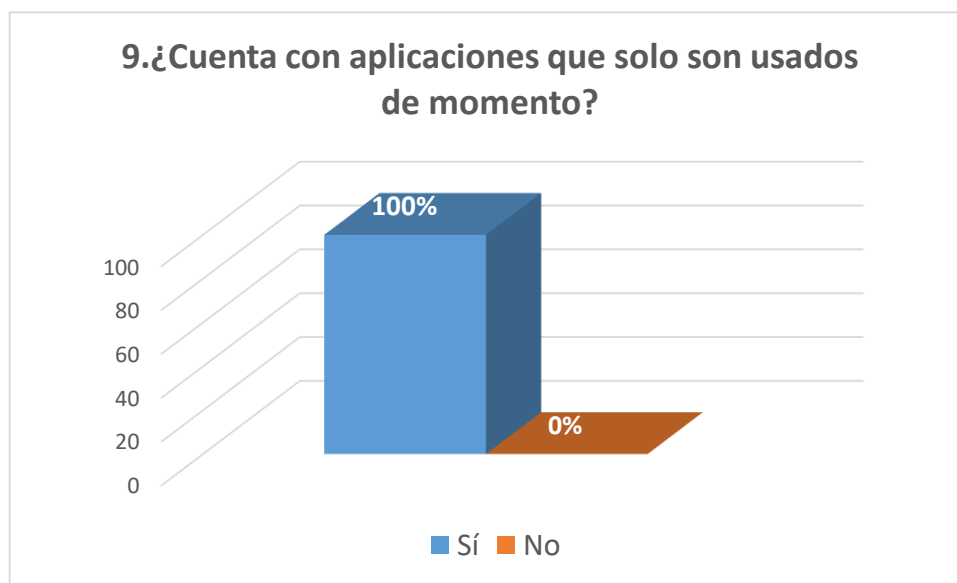
Elaborado por: Autor

Del total de muestra de 96 personas indicadas en el Gráfico 1 que cuentan con un dispositivo móvil inteligente, el 63.54% de encuestados que equivalen a 61 personas

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

indicaron que utilizan sus dispositivos móviles entre 4 – 8 hrs, mientras que el 33.33% de encuestados que equivale a 32 personas indicaron que lo utilizan entre 8hrs a más, y solo el 3.13% de encuestados que equivalen a 3 personas indicaron que lo utilizan menos de 4hrs al día.

Gráfico 7

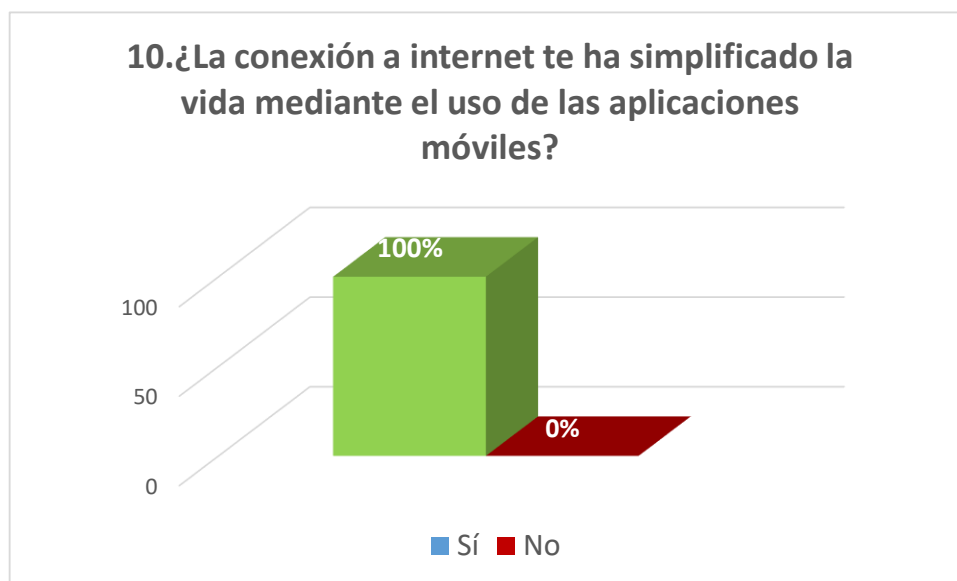


Elaborado por: Autor

Del total de muestra de 96 personas indicadas en el Gráfico 1 que cuentan con un dispositivo móvil inteligente, el 100% de encuestados respondieron que Sí cuentan con aplicativos que son usados de momento.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Gráfico 8

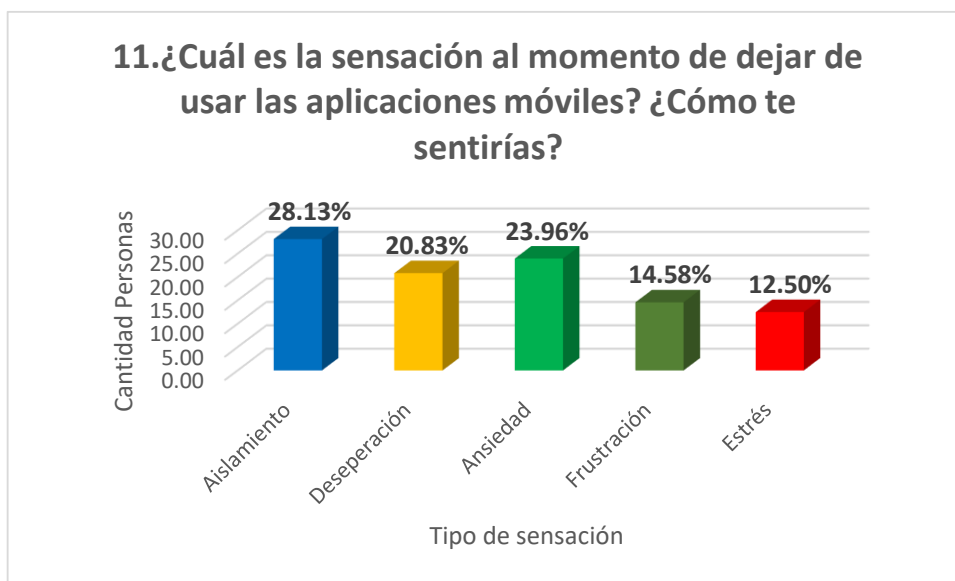


Elaborado por: Autor

Del total de muestra de 96 personas indicadas en el Gráfico 1 que cuentan con un dispositivo móvil inteligente, el 100% de encuestados respondieron que la conexión a internet Sí ha simplificado sus vidas.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Gráfico 9

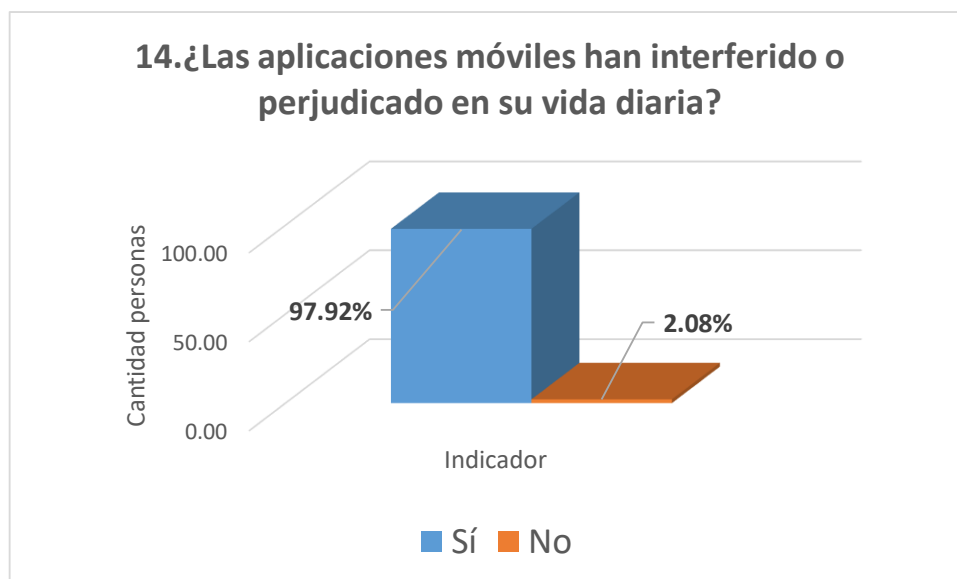


Elaborado por: Autor

Del total de muestra de 96 personas indicadas en el Gráfico 1 que cuentan con un dispositivo móvil inteligente, el 28.13% que equivale a 27 personas encuestadas indicaron que se sienten aislados, mientras que el 23.96% que equivale a 23 personas encuestadas indicaron que sienten un grado de ansiedad, el 20.83% de encuestadas que equivale a 20 personas indicaron que sienten desesperación, el 14.58% que equivale a 14 encuestados indicaron que sienten frustración, y el 12.50% que equivale a 12 encuestados indicaron que les ocasiona estrés.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Gráfico 10



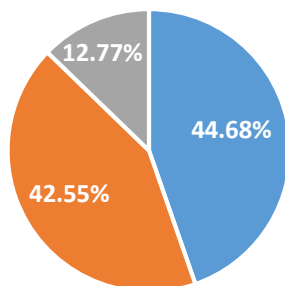
Elaborado por: Autor

Del total de muestra de 96 personas indicadas en el Gráfico 1 que cuentan con un dispositivo móvil inteligente, el 97.92% de encuestados que equivale a 94 personas indicaron que las aplicaciones si han interferido o perjudicado en sus vidas, mientras solo el 2.08% de encuestados que equivale a 2 personas indicaron que no ha interferido o perjudicado en su vida diaria.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Gráfico 11

15.¿En qué ámbito te perjudicó dichas aplicaciones?



■ Académica ■ Laboral ■ Personal

Elaborado por: Autor

Del total de muestra de 94 personas indicadas en el Gráfico 10 que las apps han interferido o perjudicado en su vida diaria, el 44.68% de encuestados que equivale a 42 personas indican que las apps móviles han perjudicado en el ámbito académico, el 42.55% de encuestados que equivale a 40 personas indican que las apps móviles han perjudicado en el ámbito laboral, y solo el 12.77% de encuestados que equivale a 12 personas indicaron que les perjudicó en el ámbito personal.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

CAPITULO V

DISCUSIÓN

Se obtuvo en el gráfico N°1 que, del total de 100 personas encuestadas, 96 de ellas si cuentan con un dispositivo móvil inteligente, lo cual demuestra que gran parte de la población está sumida al uso indispensable de los celulares.

En la categoría Utilidad se ha verificado mediante el gráfico N° 2, que muchas personas tienden a usar aplicaciones de WhatsApp y Facebook como aplicaciones principales y de mayor utilidad ya que han permitido la comunicación por estos medios y siguiendo de paso también la app Telegram, ya que en su mayoría de usuarios indicaron su uso por ser más estable.

También se ha verificado que las personas encuestadas tienden a usar las aplicaciones de videoconferencias, y mensajería, ya que el trabajo y el estudio permitieron su masivo uso como herramientas indispensables. Muchos aportan que Zoom es una aplicación buenísima para los cursos, mientras que otros afirman que la aplicación de google Meet es mejor y más estable.

Herramientas como las aplicaciones bancarias han ayudado a muchos negocios a surgir y no perder clientes potenciales, aprovechando las diferentes plataformas que ofrece los bancos para poder mover de manera rápida y fácil el dinero.

Como toda app tiene buenas reseñas, también cuentan con malas, ya que, a pesar de facilitarnos, también nos ha puesto en desventaja ya que muchos han experimentado fallas al usar la aplicación de YAPE, como también TUNKI. Muchos tuvieron que llamar en muchas ocasiones a los bancos para que solucionen su caso por no llegarles el dinero y otros que al enviar ya se les había descontado de su cuenta, pero aun no le llegaba al destinatario.

El gráfico N°3 demuestra que la mayoría de personas utiliza sus dispositivos móviles para comunicarse, en términos generales todos los usuarios mencionaron que si es muy útil las aplicaciones que usan y que dichas herramientas han ayudado a mejorar sus vidas y facilitado sus labores optimizando los recursos. La pandemia provocó una reacción al uso de aplicaciones como Facebook, WhatsApp como medios de comunicación masivo y ha sido muy útil durante la cuarentena que se vivió desde el año 2020.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

El gráfico N°4 demostró que 1 a 3 personas cuentan con dispositivos móviles dentro de la familia, determinando un caso claro de que cada vez más nos estamos adentrando al uso indispensable de los celulares.

En cuanto al gráfico N° 5 vinculada a la categoría Dependencia en donde casi el 100% de entrevistados están más atentos a los celulares que a la familia causando cierto grado de apego al dispositivo móvil, lo que está causando y forzando a una desconexión del mundo real y generando en su mayoría distracciones que desencadenan problemas como la falta de comunicación verbal. Al igual que el gráfico N° 6, lo cual ha demostrado una cantidad casi excesiva que dedicamos al estar con un dispositivo móvil y que la mayoría de los encuestados respondieron que lo usaron entre 4 – 8 hrs, siendo los mismos usuarios que también indicaron que en promedio máximo que podrían estar sin su dispositivo móvil serían unos 2 o 3 días. Siendo así que, pese a que los usuarios refieren no poder ser capaces de permanecer mucho tiempo sin su celular por formar parte crucial de sus vidas, a la vez se sienten abrumados por la cantidad de información y estímulos que brota del dispositivo, los cuales no les permite desligarse en tiempos de ocio o de relajo (Cuba Alvarado, C., 2016, p. 55).

Siguiendo con la categoría Dependencia el gráfico N° 7 demostró que el 100% de entrevistados han indicado que, si cuentan con aplicaciones que solo son usados de momento, ya que muchos mencionaron que los motivos fueron variados entre los que usaron ciertos aplicativos para el estudio, como también para el ocio.

En el gráfico N°8 demuestra que todas las personas entrevistadas tienen dependencia al servicio de internet y que cierta forma requiere de esta para el uso de las aplicaciones móviles. Los usuarios argumentan que la dependencia se basa en la rapidez de la conexión ya que gracias a esta pueden interactuar de forma más fluida con el contenido de las apps adecuando de manera significativa la interacción con la información, con los amigos o familia, con la variedad de contenido que podemos tener a la mano mediante las aplicaciones.

Ahora en cuanto al gráfico N°9 que da respuesta a qué sensación es la que les ocasiona al dejar de usar sus dispositivos móviles, se ha observado que los entrevistados indicaron que tienen 5 tipos de sensación de las cuales el aislamiento es la que más han sentido y como indica (Cuba Alvarado, C., 2016, p. 61), los usuarios que presentaron sentimiento de “soledad”, es decir, se sienten aislados respecto al entorno social, hace referencia a que el usuario, por simple hecho de no poder enviar

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

mensajes, hablados o escritos, con amigos o familiares se sienten solos, ya que no pueden conectarse con nadie en todo momento como quizá antes lo hacía. Ha diferencia de Cuba Alvarado, he obtenido un mínimo porcentaje de los entrevistados con casos de estrés y que los motivos fueron trabajos por entregar y búsqueda incansable de información por medio de internet, y el constante apego a aplicativos de mensajería y áreas académicas para el desarrollo y entrega de las tareas otorgadas por los docentes causando malestares fuertes como el cansancio visual y mental, lo cual está muy arraigado a la dependencia forzada. También otros indicaron que sintieron ansiedad ocasionando ciertos indicadores como el morderse las uñas, o estar siempre pensando en su celular sintiéndose atraídos, Sea cual sea el caso, lo que se puede rescatar es que existe una respuesta emocional y/o racional por parte del usuario al separarse de su Smartphone.

En cuanto a la categoría interferencia de una forma general las aplicaciones móviles han perjudicado de forma directa al usuario ya que han mostrado ciertos patrones de conducta donde indicaron que pasaron por malos entendidos mediante el uso de apps de mensajería causando problemas en su entorno social – familiar, como también la generación de ciertas distracciones al momento de estar en el trabajo o en clases académicas. El gráfico N° 10 indicó que casi el 100% de los encuestados han demostrado que las aplicaciones móviles si han interferido en muchos momentos de sus vidas. El gráfico N°11 afirma que casi la mitad de los entrevistados tuvieron interferencia en el periodo académico ya que genera desconcentración, afectando en el ámbito académico de forma considerable.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

CAPITULO VI

CONCLUSIONES

- Los aplicativos móviles en términos generales no afectan de forma directa al usuario, pero como forma negativa si influye en el tiempo al que lo dedicamos ocupando de 4 a 8 horas al día, tomando gran parte de nuestro tiempo y espacio al que lo dedicamos en donde deberíamos realizar otras actividades, como a otros aduciendo al vicio por medio de diferentes aplicativos de juegos o estando en constante conexión a las redes sociales y apps de videos para distraernos con sus múltiples contenidos y esto implica ser perjudicial cuando se está en constante actividad escolar o laboral.
- La pandemia incidió en el aumento al uso de los dispositivos móviles y las aplicaciones de comunicación como las redes sociales, apps de mensajería, apps de juegos, apps para el estudio y apps para el entorno laboral, lo cual han alterado dichos cambios de rutina, ocasionando beneficios de conexión en tiempo real con otras personas y facilitando también la obtención de información. También incidió en el comportamiento mostrando mayor grado de aislamiento en el usuario por el simple hecho de no contar con un celular a la mano y una décima parte de los entrevistados que denotaron estrés tanto por estar conectados, como también al no estarlo.
- Las aplicaciones móviles generan un impacto tanto positivo como negativo, por una fuerte necesidad de los usuarios para estar conectados en donde esta se sienta comunicado, desquitando su aburrimiento.
- Los usuarios se dan cuenta que el uso de aplicaciones móviles para realizar compras, pedidos, pagos, y múltiples servicios son beneficiosos ya que les permite realizar sus operaciones rápidamente.
- El pensar que un dispositivo no cubriera sus necesidades o estaría alejado del mismo, ocasionó sentimientos negativos y desagradables en el usuario perjudicando fuertemente en el ámbito académico y laboral.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

RECOMENDACIONES

- Dejar nuestro dispositivo móvil en silencio en momentos de estudio o trabajo, lo cual ayudará mucho a tener una mejor atención y concentración en lo que hacemos.
- Tener una mayor interacción con el entorno físico, ya que eso nos ayuda a tener una mejor relación y un mejor manejo con el ambiente y la sociedad.
- Los usuarios tienen que promover la comunicación verbal y a la escucha, mientras otros hablan para evitar en cierta forma los malos entendidos que en muchas ocasiones se presentan al textear.
- Ser más responsables en el modo que utilizamos los aplicativos móviles, ya que su uso excesivo genera muchos cambios y comportamientos negativos en el usuario.
- Complementar esta investigación a profundidad para obtener resultados más específicos ya que el uso de los aplicativos móviles para los diferentes aspectos o características son amplias.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

ANEXOS

Nombre del encuestado:.....

Edad:

Ocupación:.....

Anexo 1: Instrumento de entrevista Semi-estructurada

1. ¿Cuenta Ud. con un dispositivo móvil inteligente? Si selecciona “No”, pase solo a la pregunta 7.
 - a. Sí
 - b. No
2. Cuéntame un poco. ¿Qué entiendes por aplicación móvil?
.....
.....
.....
3. ¿Qué piensas sobre el uso que das a las aplicaciones? ¿Crees que son útiles?
.....
.....
.....
4. ¿Mencione una app que más use actualmente?
.....
5. ¿Con qué fin más que todo utilizas las aplicaciones de tu dispositivo móvil? Seleccione uno y fundamente
 - a. Académica
 - b. Comunicación
 - c. Lúdica
 - d. Laboral
.....
.....
.....
6. En la familia. ¿Además de Ud. cuentan con dispositivos móviles inteligentes?
 - a. 0 personas
 - b. 1 – 3 personas
 - c. 3 – 6 personas
 - d. 6 – más personas

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

7. En la reunión familiar. ¿Todos están al tanto de sus celulares en vez de tener una conversación?

- a. Sí
- b. No

8. ¿Cuánto tiempo pasa Ud. al día usando las múltiples aplicaciones del celular? ¿Por qué?

- a. Menos de 4Hrs.
- b. 4Hrs a 8Hrs.
- c. 8Hrs a más.

Fundamente: -----

9. ¿Cuenta con aplicaciones que solo son usados de momento? Seleccione y fundamente.

- a. Si
- b. No

10. ¿La conexión a internet te ha simplificado la vida mediante el uso de las aplicaciones móviles? Seleccione y fundamente.

- a. Si
- b. No

11. ¿Cuál es la sensación al momento de dejar de usar las aplicaciones móviles? ¿Cómo te sentirías? Seleccione y fundamente.

- a. Aislamiento
- b. Desesperación
- c. Ansiedad
- d. Frustración

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

e. Estrés

12. ¿Crees que las redes sociales te permiten comunicarte mejor a diferencia de hacerlo en persona?

13. ¿Cómo que clases de cosas prefieres decir a través del Smartphone, en vez de decirlos en persona?

14. ¿Las aplicaciones móviles han interferido o perjudicado en su vida diaria?

- a. Sí
- b. No

15. ¿En qué ámbito te perjudico dichas aplicaciones? Seleccione y fundamente

- a. Académica
- b. Laboral
- c. Personal

16. Para finalizar, a tu experiencia ¿cómo ha cambiado tu vida el estar utilizando las aplicaciones móviles.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Anexo 2: Libro de Códigos

LIBRO DE CÓDIGOS

CATEGORIA 1: UTILIDAD

SUBCATEGORÍA 1.1	Académica
SUBCATEGORÍA 1.2	Comunicación
SUBCATEGORÍA 1.3	Lúdica
SUBCATEGORÍA 1.4	Laboral

CATEGORÍA 2: DEPENDENCIA

SUBCATEGORÍA 2.1	Tiempo
SUBCATEGORÍA 2.2	Momento
SUBCATEGORÍA 2.3	Rapidez de conexión

CATEGORIA 3: SENSACIÓN AL DEJAR DE USAR LAS APLICACIONES

MÓVILES

SUBCATEGORÍA 3.1	Aislamiento
SUBCATEGORÍA 3.2	Desesperación
SUBCATEGORÍA 3.3	Ansiedad
SUBCATEGORÍA 3.3	Frustración
SUBCATEGORÍA 3.4	Estrés

CATEGORIA 4: INTERFERENCIA

SUBCATEGORÍA 4.1	Académica
SUBCATEGORÍA 4.2	Laboral
SUBCATEGORIA 4.3	Personal

Nota: Adaptado del *Uso de los celulares con internet y rendimiento académico de estudiantes universitarios*, (p. 86), por C. Cuba, 2016, Lima: Perú.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Caillaux, C. (2020). ¿Cuánto ha transformado la tecnología nuestras vidas durante la pandemia? *ESAN BUSSINESS*. Recuperado a partir de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/cuanto-ha-transformado-la-tecnologia-nuestras-vidas-durante-la-pandemia>
- Cortez, S. (2021). 5 aplicaciones móviles más usadas por millenials en el Perú. Recuperado a partir de <https://agenciaorbita.org/2021/10/12/5-aplicaciones-moviles-mas-usadas-por-millenials-en-el-peru/>
- Cuba Alvarado, C. P. (2016). *Uso de los celulares con internet y rendimiento académico de estudiantes universitarios* (Tesis de Licenciatura), Universidad de Lima, Lima.
- Díaz Zelada, Y. F. (2021). Comportamiento de los usuarios de aplicaciones móviles de las pequeñas y medianas empresas en la ciudad de Tacna. *Neumann Business Review*, 7(1), 99-114.
- Juárez Robles, G. A. (2017). *El uso de dispositivos móviles y su influencia en la comunicación familiar* (Tesis de Licenciatura), Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Palacios-Dueñas, A. E., Macías-Macías, K. M., Loor-Peña, J. M., y Ortega-Macías, W. R. (2020). Impact of technology in the educational environment of Ecuador against the covid pandemic 19. *Polo del conocimiento*, 5(10), 20.
- Prada Núñez, R., Hernández Suarez, C. A., y Maldonado Estévez, E. A. (2020). Diagnóstico del potencial de las redes sociales como recurso didáctico en el proceso de enseñanza en época de aislamiento social. *Espacios*, 41(42), 260-268.
- Refojos, M. (2020). TikTok, la vía de escape de millones de personas durante la cuarentena. *elperiodico*. Recuperado abril 12, 2022, a partir de

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

<https://www.elperiodico.com/es/activos/innovadores/20200328/tiktok-la-via-de-escape-de-millones-de-personas-durante-la-cuarentena-7908651>

Rodríguez Peña, V., y Gamboa Salinas, J. (2021). COVID 19 factor de cambio en la conducta del consumidor. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(3), 188-200.

Romero Campuzano, A. V. (2021). Aplicaciones digitales de delivery: Incidencia en el consumo de comidas rápidas durante el primer semestre del año 2020 en Guayaquil, 36.

Slotnisky, D. (2020). El impacto de la pandemia en el uso de las aplicaciones móviles. Recuperado abril 12, 2022, a partir de <https://www.digitalhouse.com/blog/el-impacto-de-la-pandemia-en-el-uso-de-las-aplicaciones-moviles/>

Trillo Rivera, G. (2018). Plan de Negocios para la Implementación de un Aplicativo de Servicios Domésticos para Amas de Casa en Lima Metropolitana.