

Informe del Trabajo Final

Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas



Ingeniería de software

1ASI0730 Aplicaciones Web

Sección: 4381

Profesor: Villafuerte Bazan, Oscar Ivan

Nombre del StartUp: TuChamba

Nombre del Producto: JobConnect

Nombre	Código
Chi Cruzatt, Kevin Jorge	U202313655
Paucar Meneses, Jeremy Alion	U202019449
Hallasi Saravia, Miguel Angel	U202312391
Oroncoy Almeyda, Alejandro Daniel	U202313397
Cossar Sanchez, Eduardo Jose	U202312109
Mostajo Orosco, Maria Fernanda	U202312874

Ciclo 2025-01

Registro de Versiones del Informe

Version	Fecha	Autor	Descripción de modificación
1ra	25/04/2025	Chi, Paucar, Hallasi, Oroncoy, Cossar, Mostajo	TB1: Se realizo los capítulos 1, 2, 3, 4 y el primer sprint del capítulo 5
2da	15/05/2025	Chi, Paucar, Hallasi, Oroncoy, Cossar, Mostajo	TP1: Se realizo el segundo sprint del capítulo 5 y las vistas de la aplicación a partir de sus bounded context con primevue

Project Report Collaboration Insights

URL del repositorio para el proyecto: <https://github.com/JobConnect-AW/tuchamba.pe>

TB1

Para el desarrollo del informe perteneciente a la entrega TB1, se dividió la implementación de secciones de la siguiente forma para cada integrante del equipo:

Integrantes	Tareas Asignadas
Kevin Chi	2.3.1 User Persona, 3.2 User Stories, 4.7.1 Class Diagram, Diagramas C4
Jeremy Paucar	2.3.2 User persona, 2.3.3 User Journey mapping, 2.3.4 Empathy mapping, 2.3.2 User matrix, 2.3.5. AS-IS Scenario Mapping, 4.8 Diagrama de base de datos
Miguel Hallasi	2.2 Entrevistas, 3.2 User Stories y Diagramas c4
Alejandro Oroncoy	2.2 Entrevistas, Capítulo V: Product Implementation, Validation & Deployment
Eduardo Cossar	Capítulo I: Introducción, 2.1 Competidores, 4.3 Landing Page UI Desing, 4.4 Web Applications UX/UI Design, 4.7.2 Class Dictionary
Maria Fernanda Mostajo	4.1 Style Guidelines, 4.2 Information Architecture, 4.3 Landing Page UI Desing, 4.4 Web Applications UX/UI Design

TP1

Para el desarrollo del informe perteneciente a la entrega TP1, se dividió la implementación de secciones de la siguiente forma para cada integrante del equipo:

Integrantes	Tareas Asignadas
Kevin Chi	Realizo las vistas de iniciar sesión, registrarse y recuperar contraseña
Jeremy Paucar	Realizo las vistas de buscar técnico para el cliente y el apartado del pago de los planes para el técnico
Miguel Hallasi	Realizo el inicio para el cliente y el trabajador, también hizo la vista buscar oferta

Integrantes	Tareas Asignadas
Alejandro Oroncoy	Realizo las vistas de todo el apartado de ofertas para el cliente y para el trabajador
Eduardo Cossar	Realizo la vista de comparar perfiles de tecnicos y las vistas de la configuracion y el perfil para el trabajador
Maria Fernanda Mostajo	Realizo la vista de configuracion y perfil para el cliente

Github Collaboration Insights

Github también presenta un timeline de las ramas principales y los procesos de merge a los que se han sometido. Todas las ramas se crearon tomando en cuenta el diseño de GitFlow para una buena organización cuando se usa un software de control de versiones.

Los integrantes son:

- Kevin Chi (Krillsom)
- Jeremy Paucar (asmip10)
- Miguel Hallasi (mhallasi)
- Alejandro Oroncoy (alejooroncoy)
- Eduardo Cossar (coleeeee-dev)
- Maria Fernanda Mostajo (Mafer-m30)

Se explican las ramas más prominentes:

main: Es representada por el color negro. Se trata de la rama principal del proyecto y se actualiza para cada entregable.

develop: Es representada por el color azul. Se trata de la rama principal para el proceso del desarrollo del proyecto.

feature/Nombre-del-integrante:

Contenido

1. [Capítulo I: Introducción](#)
 - 1.1. [Startup Profile](#)
 - 1.1.1. [Descripción de la Startup](#)
 - 1.1.2. [Perfiles de integrantes del equipo](#)
 - 1.2. [Solution Profile](#)
 - 1.2.1 [Antecedentes y problemática](#)
 - 1.2.2 [Lean UX Process](#)
 - 1.2.2.1. [Lean UX Problem Statements](#)
 - 1.2.2.2. [Lean UX Assumptions](#)
 - 1.2.2.3. [Lean UX Hypothesis Statements](#)
 - 1.2.2.4. [Lean UX Canvas](#)
 - 1.3. [Segmentos objetivo](#)

2. Capítulo II: Requirements Elicitation & Analysis

2.1. Competidores

2.1.1. Análisis competitivo

2.1.2. Estrategias y tácticas frente a competidores

2.2. Entrevistas

2.2.1. Diseño de entrevistas

2.2.2. Registro de entrevistas

2.2.3. Análisis de entrevistas

2.3. Needfinding

2.3.1. User Personas

2.3.2. User Task Matrix

2.3.3. User Journey Mapping

2.3.4. Empathy Mapping

2.3.5. As-is Scenario Mapping

2.4. Ubiquitous Language

3. Capítulo III: Requirements Specification

3.1. To-Be Scenario Mapping

3.2. User Stories

3.3. Impact Mapping

3.4. Product Backlog

4. Capítulo IV: Product Design

4.1. Style Guidelines

4.1.1. General Style Guidelines

4.1.2. Web Style Guidelines

4.2. Information Architecture

4.2.1. Organization Systems

4.2.2. Labeling Systems

4.2.3. SEO Tags and Meta Tags

4.2.4. Searching Systems

4.2.5. Navigation Systems

4.3. Landing Page UI Design

4.3.1. Landing Page Wireframe

4.3.2. Landing Page Mock-up

4.4. Web Applications UX/UI Design

4.4.1. Web Applications Wireframes

4.4.2. Web Applications Wireflow Diagrams

4.4.2. Web Applications Mock-ups

4.4.3. Web Applications User Flow Diagrams

4.5. Web Applications Prototyping

4.6. Domain-Driven Software Architecture

4.6.1. Software Architecture Context Diagram

4.6.2. Software Architecture Container Diagrams

4.6.3. Software Architecture Components Diagrams

4.7. Software Object-Oriented Design

4.7.1. Class Diagrams

- 4.7.2. Class Dictionary
- 4.8. Database Design
 - 4.8.1. Database Diagram
- 5. Capítulo V: Product Implementation, Validation & Deployment
 - 5.1. Software Configuration Management
 - 5.1.1. Software Development Environment Configuration
 - 5.1.2. Source Code Management
 - 5.1.3. Source Code Style Guide & Conventions
 - 5.1.4. Software Deployment Configuration
 - 5.2. Landing Page, Services & Applications Implementation
 - 5.2.1. Sprint 1
 - 5.2.1.1. Sprint Planning 1
 - 5.2.1.2. Aspect Leaders and Collaborators
 - 5.2.1.3. Sprint Backlog 1
 - 5.2.1.4. Development Evidence for Sprint Review
 - 5.2.1.5. Execution Evidence for Sprint Review
 - 5.2.1.6. Services Documentation Evidence for Sprint Review
 - 5.2.1.7. Software Deployment Evidence for Sprint Review
 - 5.2.1.8. Team Collaboration Insights during Sprint
 - 6. Conclusiones
 - 6.1 Conclusiones y recomendaciones
 - 7. Bibliografía
 - 8. Anexos

Student Outcomes

Student Outcome 3

Criterio específico	Acciones realizadas	Conclusiones
Comunica oralmente con efectividad a diferentes rangos de audiencia.	<p>TB1</p> <p>Alejandro Oroncoy: Durante el desarrollo del TB1, participé activamente en las reuniones grupales, donde compartí mis ideas y opiniones de forma oral. Además, colaboré en la redacción del documento, asegurándome de que todas las decisiones acordadas fueran plasmadas de manera clara y precisa.</p> <p>Kevin Chi: En el TB1, trabajé junto al</p>	<p>TB1</p> <p>Para la TB1, el equipo trabajó colaborativamente y se logró una participación activa de cada uno de los integrantes. Se realizaron reuniones grupales en la que cada miembro compartió sus ideas de manera oral o escrita y, a partir de ello, se logró una toma de decisiones en conjunto la cual benefició al equipo en la toma de decisiones y en la ejecución de tareas.</p> <p>TP1</p> <p>Durante TP1, el equipo demostró una comunicación oral clara y estructurada al exponer cada uno sus implementaciones,</p>

Criterio específico	Acciones realizadas	Conclusiones
	equipo expresando mis propuestas durante las reuniones y escuchando las opiniones de los demás. También contribuí a la elaboración escrita del informe, donde dejamos constancia de las decisiones tomadas de manera colaborativa.	facilitando el feedback inmediato y la coordinación efectiva para alinear el diseño y la funcionalidad del producto.
	<p>Miguel Hallasi: Mi aporte en el TB1 se basó en mantener una comunicación fluida con el equipo, participando de manera activa en cada reunión. Posteriormente, ayudé en la redacción del documento, organizando las ideas de forma ordenada para una mejor comprensión de los acuerdos alcanzados.</p>	
	<p>Eduardo Cossar: Para el TB1, intervine en las reuniones grupales proponiendo ideas y discutiendo alternativas con mis compañeros. Asimismo, participé en la redacción del documento final, reflejando correctamente el consenso logrado entre todos.</p>	
	<p>María Fernanda Mostajo: Durante la preparación del TB1, contribuí expresando mis puntos de vista y escuchando las sugerencias de los demás en las reuniones orales. También colaboré en la comunicación escrita, detallando de forma clara las decisiones que se tomaron en equipo.</p>	
	<p>Jeremy Pauccar: En el desarrollo del TB1, trabajé activamente en las reuniones, aportando ideas de forma oral y respetando las opiniones del grupo. Además, participé en la elaboración del documento escrito, asegurándome de que cada acuerdo estuviera debidamente registrado.</p>	

Criterio específico	Acciones realizadas	Conclusiones
	TP1	
	<p>Kevin Chi presentó en la reunión de equipo las vistas de "Iniciar sesión", "Registrarse" y "Recuperar contraseña", explicando el flujo de navegación y los mensajes de validación.</p> <p>Jeremy Paucar expuso la lógica y el diseño de la vista de "Buscar técnico" para el cliente y detalló el proceso de pago de los planes para el técnico.</p> <p>Miguel Hallasi describió ante el grupo el diseño de las pantallas de inicio para cliente y trabajador, así como la funcionalidad de "Buscar oferta".</p> <p>Alejandro Oroncoy explicó el comportamiento y la estructura de todas las vistas de ofertas, tanto para el cliente como para el trabajador.</p> <p>Eduardo Cossar mostró las pantallas de "Comparar perfiles de técnicos" y las vistas de configuración y perfil del trabajador, respondiendo preguntas sobre casos de uso.</p> <p>María Fernanda Mostajo presentó las vistas de configuración y perfil del cliente, aclarando estilos CSS y componentes reusables.</p>	
Comunica por escrito con efectividad a diferentes rangos de audiencia.	<p>TB1</p> <p>Alejandro Oroncoy: En el TB1, aporté en la redacción del documento, plasmando de manera clara las ideas que fueron acordadas en las reuniones.</p> <p>Kevin Chi: Durante el TB1, contribuí a la elaboración escrita del informe, explicando de forma precisa los acuerdos logrados en equipo.</p> <p>Miguel Hallasi: Mi participación en el TB1 incluyó el desarrollo de habilidades de comunicación escrita, dejando</p>	<p>TB1</p> <p>Para el TB1, el equipo comunicó las ideas tomadas en el documento de manera conjunta y equitativa, siendo todos parte y responsables del desarrollo del informe.</p> <p>TB1</p> <p>La comunicación escrita en TP1 fue efectiva: cada integrante produjo documentación clara y detallada de sus secciones, lo que aseguró la comprensión compartida de los requisitos y facilitó la continuidad del desarrollo por parte de todo el equipo.</p>

Criterio específico	Acciones realizadas	Conclusiones
	registradas las ideas consensuadas durante las reuniones.	
	Eduardo Cossar: En el desarrollo del TB1, colaboré en redactar el documento final, explicando adecuadamente las ideas discutidas en las sesiones de grupo.	
	María Fernanda Mostajo: Para el TB1, me enfoqué en la redacción de las ideas trabajadas en equipo, asegurando que estuvieran correctamente explicadas en el documento.	
	Jeremy Pauccar: En el TB1, participé en la redacción del documento, comunicando de manera efectiva los acuerdos logrados en nuestras reuniones de trabajo.	
TP1		
	Kevin Chi redactó la documentación técnica de las vistas de inicio de sesión, registro y recuperación de contraseña, incluyendo diagramas de flujo y validaciones.	
	Jeremy Paucar elaboró el manual de usuario para la búsqueda de técnicos y el proceso de pago, con capturas de pantalla anotadas.	
	Miguel Hallasi documentó los casos de uso y los requisitos funcionales de las pantallas de inicio cliente/trabajador y la búsqueda de ofertas.	
	Alejandro Oroncoy preparó un Informe de Diseño de Interfaz para las vistas de ofertas, detallando la interacción y los componentes reutilizados.	
	Eduardo Cossar escribió especificaciones para la funcionalidad de "Comparar perfiles" y las pantallas de configuración y perfil de trabajador, con	

Criterio específico	Acciones realizadas	Conclusiones
	<p>guías de estilo.</p> <p>María Fernanda Mostajo entregó un documento con las descripciones de las vistas de configuración y perfil del cliente, describiendo props y estados de los componentes.</p>	

Capítulo I: Introducción

1.1. Startup Profile

1.1.1. Descripción de la Startup

Somos JobConnect, una startup iniciada por estudiantes del quinto ciclo de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Nuestro objetivo es acercar a los trabajadores técnicos a los clientes mediante herramientas informáticas modernas, accesibles y confiables. A través de nuestra solución digital, buscamos facilitar la conexión directa entre ambos, potenciando la visibilidad, formalización y crecimiento de los profesionales independientes.

A través de nuestra plataforma, los trabajadores técnicos pueden crear un perfil profesional, promocionar sus habilidades, experiencias y sus tarifas a los clientes. De esta manera los clientes se mantienen informados, teniendo la capacidad de escoger entre un alta red de trabajadores.

Nuestra misión es desarrollar una plataforma accesible a los usuarios, que permita a los trabajadores técnicos mejorar su visibilidad y ampliar su base de clientes. De esta manera, logramos formalizar el contacto con los clientes y brindar una mayor seguridad al usuario en el proceso de contratación.

Nuestra visión es convertirnos en la plataforma principal de servicios técnicos en el Perú, promoviendo la seguridad al usuario mediante un servicio confiable y que mejoren la experiencia tanto del cliente como del trabajador

1.1.2. Perfiles de integrantes del equipo

Perfil	Foto
Jeremy Alión Paucar Meneses Mi nombre es Jeremy, Tengo 22 años. En la actualidad estoy estudiando la carrera de ingeniería de software en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Albergo conocimientos intermedios en algunos lenguajes de programación, tales como C++, JavaScript y Python. Me considero una persona responsable con disposición de apoyar al grupo, también me gustan mucho los retos y así mismo poder cumplirlos.	
Kevin Jorge Chi Cruzatt Mi nombre es Kevin Chi. Tengo 19 años y actualmente estoy cursando el 5° ciclo de ingeniería de software. Me considero una persona con capacidades de liderazgo y capaz de trabajar bajo presión.	

Perfil	Foto
Miguel Angel Hallasi Saravia Soy Miguel Hallasi, estudiante del quinto ciclo de la carrera de Ingeniería de Software. Me gusta el aprendizaje continuo y adquirir nuevas experiencias.	
Alejandro Daniel Oroncoy Almeyda Mi nombre es Alejandro Oroncoy. Tengo 19 años, soy estudiante de la carrera de ingeniería de software, estoy en 5to ciclo. Me considero una persona proactiva, autodidacta y orientada a objetivos.	
Eduardo Jose Cossar Sanchez Mi nombre es Eduardo Cossar. Soy estudiante de la carrera de Ingeniería de Software, tengo 19 años y actualmente estoy cursando el quinto ciclo en la UPC. Me considero una persona responsable y comprometida con un gran interés por la tecnología. Como integrante de este equipo, me comprometo a brindar todo mi apoyo y participación activa para afrontar los desafíos que se presenten y dar lo mejor de mí para lograr el éxito de este proyecto.	
Maria Fernanda Mostajo Orosco Mi nombre es Maria Fernanda Mostajo, estoy estudiando la carrera de Ingeniería de Software en la UPC, tengo conocimientos en los lenguajes de programación C++, Python, HTML, CSS, JavaScript y SQL. Además,uento con habilidades de trabajo en equipo, el cual me permitira realizar un buen trabajo y cumplir con los objetivos planteados en el tiempo establecido.	

1.2. Solution Profile

En esta sección, se presenta en detalle el perfil de la solución, respaldado por antecedentes sólidos y construido paso a paso siguiendo el proceso de Lean UX

1.2.1 Antecedentes y problemática

En el Perú, una gran cantidad de trabajadores técnicos ofrecen sus servicios de manera informal, sin una plataforma que los respalde ni que facilite su visibilidad profesional. Esto genera desconfianza entre los clientes, dificulta el crecimiento de estos profesionales y reduce las oportunidades de empleo de calidad. JobConnect surge como una solución digital que busca formalizar esta relación, conectando a técnicos con clientes de forma segura, eficiente y profesional.

What (Qué)

¿Cuál es el problema?

El problema principal es la falta de una plataforma especializada que conecte de forma efectiva a trabajadores técnicos independientes (electricistas, gasfiteros, carpinteros, etc.) con clientes que necesitan sus servicios. En la actualidad, muchos de estos profesionales dependen de métodos informales como recomendaciones boca a boca, redes sociales o grupos de WhatsApp, lo que limita su visibilidad, dificulta la generación de confianza y reduce sus oportunidades de crecimiento económico.

¿Cuál es la relación con la persona en cuestión?

JobConnect busca resolver este problema proporcionando una plataforma digital que conecte a técnicos verificados con clientes en busca de servicios confiables. A través de la digitalización del proceso de búsqueda, solicitud y pago, JobConnect no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también permite a los trabajadores técnicos formalizar sus servicios, aumentar su visibilidad y acceder a más oportunidades laborales. Según un informe del BID (2021), las plataformas digitales que promueven el empleo formal pueden incrementar hasta en 40% los ingresos de trabajadores independientes en América Latina.

Who (Quién)

¿Quiénes están involucrados?

Los principales involucrados son los trabajadores técnicos independientes (electricistas, gasfiteros, técnicos de aire acondicionado, etc.), y los clientes que requieren sus servicios para el hogar, oficinas o negocios. También se incluyen microempresas que contratan técnicos de manera eventual..

¿A quiénes le sucede el problema?

El problema afecta principalmente a los técnicos independientes, quienes no cuentan con medios eficientes para mostrar sus servicios ni herramientas para captar clientes nuevos. También afecta a los clientes, quienes se enfrentan a la incertidumbre de no encontrar técnicos de confianza de forma rápida y segura. Según el Ministerio de Trabajo (2022), casi un 60% de los trabajadores técnicos en el Perú no tienen presencia digital.

Where (Dónde)

¿En dónde ocurre el problema?

Este problema ocurre principalmente en zonas urbanas del Perú donde hay una alta demanda de servicios técnicos, pero los trabajadores aún gestionan sus actividades mediante medios informales como llamadas, mensajes de texto o publicaciones esporádicas en redes sociales, lo que genera inefficiencia y desconfianza.

¿En dónde nos enfocaremos?

Nos enfocaremos inicialmente en Lima, donde existe un alto volumen de clientes potenciales y trabajadores técnicos con acceso básico a tecnología móvil e internet. Estas zonas permiten una implementación escalable con impacto real y medible.

When (Cuándo)

¿Cuándo sucede el problema?

El problema se presenta cada vez que un cliente requiere un servicio técnico y no encuentra rápidamente a un proveedor confiable, o cuando el trabajador técnico pierde oportunidades por no tener un canal activo de contacto o visibilidad en línea.

¿Cuándo utiliza el cliente el producto?

El cliente utilizaría JobConnect al momento de necesitar un servicio técnico específico. La plataforma permitirá buscar por tipo de servicio, ubicación y disponibilidad. Del lado del técnico, el producto será utilizado tanto para gestionar sus citas como para visualizar reseñas, actualizar su disponibilidad y recibir pagos.

Why (Por qué)

¿Cuál es la causa del problema?

Las principales causas del problema incluyen la informalidad del sector técnico, la baja digitalización de los trabajadores independientes y la falta de plataformas especializadas que respondan a sus necesidades específicas. Si bien existen plataformas como Workana o Clic, estas no están orientadas a servicios presenciales ni al perfil técnico, lo que deja un vacío en el mercado. Además, muchos trabajadores técnicos carecen de conocimientos para usar plataformas complejas o poco localizadas.

How (Cómo)

¿En qué condiciones los clientes usan nuestro producto?

A través de una aplicación web o móvil ligera y fácil de usar, disponible en dispositivos con conexión a internet. JobConnect ofrecerá funcionalidades como búsqueda por cercanía, perfiles verificados, historial de servicios, sistema de pago seguro y soporte post-servicio. Para los técnicos, la interfaz permitirá recibir solicitudes, programar citas, subir evidencias de trabajos y recibir evaluaciones de clientes.

How much (Cuánto)

Estadísticas que sustentan la problemática.

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2023), más del 70% de los trabajadores técnicos en Perú operan de manera informal, sin acceso a herramientas digitales que les permitan organizar y formalizar sus servicios. Esta situación conlleva a una baja visibilidad, desconfianza por parte de los clientes y pérdida de oportunidades laborales.

De acuerdo al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2022), solo el 18% de los técnicos independientes en zonas urbanas usa plataformas digitales para la promoción o gestión de sus servicios. La gran mayoría depende de llamadas telefónicas, grupos de WhatsApp o recomendaciones informales para obtener trabajo.

Un estudio de la CAF (Banco de Desarrollo de América Latina, 2021), indica que la digitalización puede aumentar los ingresos de los trabajadores independientes hasta en un 40%, y mejorar la percepción de confiabilidad por parte de los clientes en un 60%.

1.2.2. Lean UX Process

El Lean UX es un enfoque de diseño centrado en la colaboración, la retroalimentación continua y la mejora iterativa. Se enfoca en construir productos útiles y funcionales desde etapas tempranas, validando constantemente las ideas con los usuarios reales. En el caso de JobConnect, este enfoque es esencial para crear una plataforma eficiente y confiable que conecte a trabajadores técnicos con clientes que necesitan servicios de calidad.

1.2.2.1. Lean UX Problem Statements

El estado actual del mercado de servicios técnicos en Perú se ha centrado principalmente en redes informales de recomendación, donde los trabajadores independientes carecen de visibilidad digital, credibilidad y acceso

a clientes de manera formal. Por su parte, los clientes enfrentan dificultades para verificar la calidad y confiabilidad del servicio, lo que genera desconfianza y pérdida de oportunidades.

Lo que los servicios existentes no logran abordar es la necesidad de una plataforma accesible y confiable que cierre la brecha entre trabajadores técnicos informales y clientes que buscan servicios verificados y seguros.

Nuestro servicio abordará esta brecha mediante la creación de una plataforma digital que permita a los trabajadores técnicos mostrar perfiles verificados, facilitar la comunicación transparente y contratar de forma segura mediante calificaciones y reseñas.

Nuestro enfoque inicial será los trabajadores técnicos independientes en zonas urbanas del Perú, así como clientes individuales que requieran servicios técnicos para el hogar o de uso personal.

Sabremos que hemos tenido éxito cuando veamos un aumento en la cantidad de trabajadores que crean perfiles verificados, un flujo constante de solicitudes de servicios a través de la plataforma y altos niveles de satisfacción reflejados en calificaciones positivas y uso recurrente.

¿Cómo podemos diseñar una plataforma accesible que permita a los trabajadores técnicos visibilizar sus habilidades y a los clientes encontrar y contratar profesionales de forma confiable y segura?

1.2.2.2. Lean UX Assumptions

JobConnect está diseñado para facilitar el contacto entre trabajadores técnicos e independientes y personas que necesitan servicios confiables en el hogar o el negocio. Asumimos que la plataforma debe ser intuitiva, permitir mostrar portafolios y valoraciones, y ofrecer filtros eficientes para encontrar al profesional adecuado.

a. Assumption Worksheet

¿Quién será nuestro usuario?

Trabajadores técnicos independientes (electricistas, gasfiteros, técnicos en refrigeración, etc.) y clientes residenciales o comerciales que requieren estos servicios.

¿Dónde encaja nuestro producto en su vida?

Para los técnicos, como herramienta para conseguir más clientes y mejorar su reputación profesional. Para los clientes, como solución práctica para contratar servicios de forma segura y rápida.

¿Qué problemas tiene nuestro producto y cómo se pueden resolver?

La informalidad del sector, la baja visibilidad de los trabajadores y la desconfianza del cliente. Esto se puede resolver brindando perfiles verificables, reseñas de otros clientes y un sistema de búsqueda simple pero eficaz.

¿Cómo y cuándo es usado nuestro producto?

La plataforma se usa mediante computadoras y celulares, en el momento en que un cliente necesita contratar un técnico o cuando un trabajador quiere mejorar su presencia digital.

¿Cómo debe verse nuestro producto y cómo debe comportarse?

Debe tener un diseño simple, visual y amigable. Fluido, con perfiles claros, filtros rápidos, sistema de valoraciones, y opción de contactar al profesional dentro de la app.

¿Qué características son importantes?

- Creación fácil de perfiles para técnicos.

- Sistema de calificaciones y comentarios.
- Filtros por ubicación, especialidad y precio.
- Seguridad en la verificación de identidad.
- Plataforma optimizada para móviles.
- Sistema de mensajes o contacto directo.

b. Business Outcomes

- JobConnect se posicionará como una plataforma confiable para contratar servicios técnicos.
- Aumentará el número de trabajadores técnicos formales registrados en el país.
- Reducirá la tasa de clientes insatisfechos al contar con perfiles verificados.
- Generará ingresos por comisiones y suscripciones premium para técnicos.
- Obtendrá buenas calificaciones en tiendas de apps por su facilidad y utilidad.

c. User Outcomes

- Los técnicos mejorarán su visibilidad y conseguirán más clientes.
- Los clientes se sentirán más seguros al contratar servicios verificados.
- Aumentará la confianza y satisfacción gracias al sistema de reseñas.
- Los usuarios encontrarán al profesional adecuado en menos tiempo.
- Se reducirá el número de incidentes o malas experiencias en contrataciones.

1.2.2.3. Lean UX Hypothesis Statements

Hipótesis 1:

Creemos que los trabajadores técnicos aumentarán su visibilidad y número de contrataciones al crear un perfil profesional en JobConnect.

Sabremos que estamos en lo correcto cuando, en los primeros 3 meses, al menos el 60% de los técnicos registrados reporten haber conseguido nuevos clientes a través de la plataforma.

Hipótesis 2:

Creemos que los clientes se sentirán más seguros al contratar técnicos con perfiles verificados y reseñas visibles.

Sabremos que estamos en lo correcto cuando el 70% de los usuarios encuestados manifiesten sentirse más confiados al contratar mediante JobConnect que por medios tradicionales.

Hipótesis 3:

Creemos que incluir un sistema de calificaciones y comentarios mejorará la calidad del servicio prestado por los técnicos.

Sabremos que estamos en lo correcto cuando las calificaciones promedio de los técnicos aumenten en un 20% en los primeros seis meses.

Hipótesis 4:

Creemos que permitir a los clientes filtrar técnicos por especialidad, ubicación y precio facilitará el proceso de búsqueda y contratación.

Sabremos que estamos en lo correcto cuando el tiempo promedio que toma contratar a un técnico se reduzca en un 40%.

Hipótesis 5:

Creemos que ofrecer una versión móvil optimizada de JobConnect aumentará la frecuencia de uso y retención.

Sabremos que estamos en lo correcto cuando el 80% de los usuarios activos utilicen la app desde el celular y la tasa de retención mensual supere el 50%.

1.2.2.4. Lean UX Canva

Lean UX Canvas

<p>Business Problem</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe una baja disponibilidad y dificultad para encontrar opciones seguras, confiables y accesibles de alquiler de bicicletas en Lima Metropolitana. Además, muchos dueños de bicicletas no tienen un canal eficiente para generar ingresos alquilando sus unidades. 	<p>Solution Ideas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma web y mobile para alquilar y ofrecer bicicletas. • Mapa interactivo con disponibilidad en tiempo real. • Sistema de perfiles, verificación de identidad y calificaciones. • Notificaciones y recompensas por uso recurrente y buen comportamiento. • Panel de gestión para arrendadores. 	<p>Business Outcomes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumento del número de alquileres realizados por mes. • Crecimiento en el número de arrendadores activos. • Alta retención de usuarios y arrendadores. • Posicionamiento de BikeShare como plataforma líder de alquiler de bicicletas en Lima.
<p>User & Customers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arrendatarios: Jóvenes y adultos de Lima Metropolitana que necesitan una bicicleta para transportarse, ejercitarse o pasear, y que buscan una opción rápida, segura y económica. • Arrendadores: Propietarios de bicicletas que desean alquilar sus unidades para generar ingresos adicionales sin complicaciones. 		<p>User Outcomes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los arrendatarios encuentran bicicletas fácilmente y disfrutan una experiencia segura. • Los arrendadores generan ingresos y gestionan sus unidades sin complicaciones. • Los usuarios se sienten motivados a usar la app gracias a las notificaciones y recompensas. • Ambos grupos confían en la plataforma por su sistema de calificaciones y verificación.
<p>Hypothesis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creemos que los trabajadores técnicos aumentarán su visibilidad y número de contrataciones al crear un perfil profesional en JobConnect. Sabremos que estamos en lo correcto cuando, en los primeros 3 meses, al menos el 60% de los técnicos registrados reporten haber conseguido nuevos clientes a través de la plataforma. • Creemos que los clientes se sentirán más seguros al contratar técnicos con perfiles verificados y reseñas visibles. Sabremos que estamos en lo correcto cuando el 70% de los usuarios encuestados manifiesten sentirse más confiados al contratar mediante JobConnect que por medios tradicionales. 	<p>What's the most important thing we need to learn first?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validar si los usuarios realmente encuentran valor en el uso de una plataforma digital para alquilar bicicletas y si estarán dispuestos a confiar en un servicio entre particulares. 	<p>What's the least amount of work we need to do to learn the next most important thing?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar un prototipo funcional de la app con las funciones básicas: • Registro de usuarios y bicicletas. • Mapa con disponibilidad simulada. • Proceso de reserva simple. • Encuestas o entrevistas posteriores para medir confianza, interés y facilidad de uso.

1.3. Segmento Objetivo

Trabajadores Técnicos Independientes

Aspectos demográficos:

- Sexo: Masculino y Femenino
- Edad: 20-55 años

Aspectos geográficos:

- Nacionalidad: Peruana
- Departamento: Lima

Aspectos psicográficos:

- Desean incrementar su visibilidad profesional y captar más clientes.
- Buscan oportunidades de formalizar su trabajo y generar confianza en sus servicios.
- Tienen interés en una plataforma digital sencilla que les permita promocionar sus habilidades.
- Están dispuestos a recibir retroalimentación mediante valoraciones para mejorar su reputación laboral.

Usuarios que requieren servicios técnicos

Aspectos demográficos:

- Sexo: Masculino y Femenino
- Edad: 25-60 años

Aspectos geográficos:

- Nacionalidad: Peruana
- Departamento: Lima Metropolitana

Aspectos psicográficos:

- Desean encontrar profesionales técnicos confiables y con buenas referencias.
- Buscan una plataforma práctica para comparar opciones por especialidad, precios y cercanía.
- Valoran la rapidez y facilidad al momento de contratar un servicio técnico.
- Quieren tener seguridad y confianza durante el proceso de contratación, evitando fraudes o estafas.

Capítulo II: Requirements Elicitation & Analysis

2.1. Competidores

Hemos identificado tres competidores clave en el mercado peruano que ofrecen soluciones para conectar a profesionales independientes con potenciales clientes:

- **Chambea**

Aplicación móvil peruana diseñada para conectar a emprendedores y trabajadores independientes con posibles clientes en diversas categorías, como tecnología, comida, mascotas, delivery, automóviles y finanzas.

- **Workana**

Plataforma en línea que opera en varios países de América Latina, incluyendo Perú, enfocada en conectar a freelancers con empresas que buscan profesionales para proyectos en áreas como programación, diseño, traducción, marketing y más.

- **Clic**

Hub digital que ofrece servicios profesionales en diversos rubros, como medicina, psicología, nutrición, fisioterapia, derecho y consultoría. A través de su aplicación, las personas pueden contactar a especialistas y coordinar servicios según sus necesidades.

Análisis Competitivo

¿Por qué

I llevar a cabo este análisis? Se llevó a cabo este análisis porque queremos ofrecer un mejor servicio a través de la recopilación de información de nuestros competidores.

JobConnect

Chambea

Workana

Clic

¿Por qué llevar a cabo este análisis?	Se llevó a cabo este análisis porque queremos ofrecer un mejor servicio a través de la recopilación de información de nuestros competidores.			
	JobConnect	Chambea	Workana	Clic
Perfil	Plataforma peruana que conecta trabajadores técnicos independientes con clientes	App móvil que conecta emprendedores y trabajadores independientes con clientes	Plataforma de freelancers para proyectos profesionales en LATAM	App que conecta profesionales de salud y consultoría con clientes
Ventaja competitiva	Formalización y crecimiento de técnicos	Diversidad en categorías y simplicidad	Alcance regional y sistema de reputación	Especialización en salud y profesiones específicas
Perfil de marketing	Clientes que requieren servicios técnicos y trabajadores independientes	Emprendedores, independiente y clientes generales	Empresas que requieren freelancers calificados	Personas que necesitan servicios profesionales específicos
Estrategias de marketing	Publicidad en redes sociales	Presencia en medios locales, redes sociales	SEO, anuncios pagos, recomendaciones	Promociones online
Perfil de producto	Directorio de técnicos, calificaciones - chat, pagos seguros	Directorio de emprendedores por categoría	Proyectos, perfiles, contrataciones y pagos	Agendamiento, perfiles profesionales, contacto directo
Precio & Costos	Modelo Freemium	Uso gratuito con modelos futuros de membresía	Comisión por proyecto y opciones premium	Tarifas por servicio profesional
Canales de Distribución	Web y app móvil	App móvil	Web	Web y app

Análisis FODA

	JobConnect	Chambea	Workana	Clic
Fortalezas	Enfoque en servicios técnicos, confianza, formalización	App local, variedad de rubros, sencillez	Escala internacional, reputación, variedad de profesionales	Especialización en profesiones clave, facilidad de uso

	JobConnect	Chambea	Workana	Clic
Debilidades	Aún en etapa inicial, menor alcance	Menor formalidad y validación de perfiles	Competencia alta, dificultad para destacar	Enfocado solo en rubros específicos
Oportunidades	Ampliar servicios, alianzas con gremios y empresas	Monetización a futuro, expansión a otros países	Mayor presencia en mercados emergentes	Ampliar rubros profesionales, integrar IA
Amenazas	Imitación del modelo, entrada de grandes plataformas	Saturación de mercado, apps similares	Nuevas plataformas, cambios en la demanda	Poca diferenciación en rubros nuevos

2.1.2. Estrategias y tácticas frente a competidores

Desarrollar estrategias y tácticas efectivas para enfrentar a nuestros competidores requiere de un enfoque centrado en nuestras fortalezas tecnológicas, la experiencia del usuario y el conocimiento profundo del mercado peruano. A continuación, se presentan estrategias clave para obtener una ventaja competitiva:

- Diferenciación mediante la formalización de trabajadores técnicos: JobConnect puede posicionarse como la plataforma que impulsa la formalización laboral, brindando perfiles verificados, procesos seguros y herramientas de gestión para trabajadores técnicos como electricistas, plomeros, gasfiteros y otros oficios.
- Enfoque en la calidad y confiabilidad del servicio: Implementar un sistema robusto de calificaciones, reseñas y verificación de identidad, generando confianza tanto en usuarios como en profesionales técnicos.
- Plataforma centrada en servicios técnicos presenciales y por zonas: A diferencia de otras plataformas más generales o remotas, JobConnect puede optimizar su algoritmo para conectar por proximidad geográfica, asegurando rapidez en la atención y ahorro en costos de desplazamiento.
- Educación y soporte a trabajadores independientes: Ofrecer contenido educativo, talleres gratuitos y herramientas de gestión (como control de ingresos o recordatorios de citas), que agreguen valor y fomenten el uso recurrente de la plataforma.

2.2. Entrevistas.

2.2.1 Diseño de entrevistas

Segmento 1: Trabajadores Técnicos Independientes

Preguntas generales:

- ¿Cuál es su edad y distrito?
- ¿Cuál es su ocupación principal y cuantos años de experiencia tiene en el rubro?

- ¿De que forma consigue clientes actualmente o que métodos utiliza (redes sociales, contactos, etc.)?
- ¿Ha tenido desconfianza por parte de los clientes? ¿Cómo los maneja?
- ¿Qué dispositivos usa frecuente para gestionar su trabajo?
- ¿Qué funcionalidades esperaría de una plataforma que lo conecte con clientes?
- Qué información le gustaría incluir a su perfil para generar confianza?

Preguntas complementarias:

- ¿Cómo describe su estilo de trabajo actualmente?
- ¿Prefiere recibir solicitudes de clientes por WhatsApp, llamadas o mensajes en un app?

Segmento 2: Usuarios que requieren servicios técnicos

Preguntas generales:

- ¿Cuál es su edad y distrito?
- ¿Cada cuánto requiere servicios técnicos?
- ¿Actualmente cómo suele encontrar técnicos (redes sociales, contactos, etc.)?
- ¿Ha tenido malas experiencias al contratar técnicos informales?
- ¿Qué datos considera al elegir un técnico (precio, reseñas, recomendaciones)?
- ¿Qué información le genera confianza para contratar a alguien?
- ¿Ha usado alguna app o plataforma para contratar servicios? ¿Cuál y por qué?

Preguntas complementarias:

- ¿Estaría dispuesto a pagar un precio más alto por un técnico verificado?
- ¿Prefiere comparar opciones antes de contratar o elegir rápidamente?

2.2.2 Registro de entrevistas

Link de la grabación: [Entrevistas JobConnect](#)

Segmento 1: Trabajadores Técnicos Independientes

- **Entrevista 1:**

Nombre: Godelino

Género: Masculino

Edad: 35 años

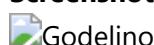
Distrito: La Victoria, Lima

Duración: 6:53

Inicio: 26:26

Fin: 33:19

Screenshot:



Resumen:

Godelino, un técnico de 35 años, con más de 10 años de experiencia en el rubro de comercio y técnico de sonido, menciona que actualmente trabaja como técnico de sonido y tiene un negocio de venta de equipos. Su forma de conseguir clientes es a través de contactos personales y redes sociales como

Marketplace. Al inicio tuvo algo de desconfianza por parte de los clientes, pero con el tiempo ha logrado generar confianza al mostrar su trabajo y tener buenas referencias. Usualmente utiliza su laptop y su celular para gestionar su trabajo. Considera importante incluir información sobre videos de trabajos previos y reseñas de clientes en su perfil para generar confianza. Prefiere recibir solicitudes por WhatsApp.

- **Entrevista 2:**

Nombre: Jorge Videla

Género: Masculino

Edad: 27 años

Distrito: Lima, Perú

Duración: 07:39

Inicio: 14:50

Fin: 22:29

Screenshot:



Resumen:

Jorge es un desarrollador web independiente con un año de experiencia.

Principalmente, consigue clientes a través de redes sociales, especialmente el Marketplace de Facebook.

En su último trabajo, enfrentó desconfianza de un cliente, lo que lo llevó a reunirse presencialmente para explicar el proyecto y generar mayor confianza, ofreciendo un precio más bajo.

Utiliza su laptop Asus para desarrollar los sitios web y su teléfono para la gestión del marketing y ventas.

En cuanto a las funcionalidades que esperaría de una plataforma que lo conecte con clientes, sugiere la opción de publicar solicitudes de manera privada.

Además, destacaría la posibilidad de adjuntar archivos o documentos como portafolios para mostrar su experiencia.

Su estilo de trabajo es flexible, controlando sus tiempos, ya que no está sujeto a un horario estricto.

Finalmente, prefiere recibir solicitudes de clientes a través de mensajes en una aplicación dedicada.

- **Entrevista 3:**

Nombre: Carlos Alberto Almeyda Romero

Género: Masculino

Edad: 47 años

Distrito: Santa

Duración: 09:27

Inicio: 05:22

Fin: 14:49

Screenshot:



Resumen:

Carlos, un técnico automotriz con 30 años de experiencia, trabaja de manera independiente después de haber sido parte de una empresa durante 20 años.

Consigue clientes a través de recomendaciones y redes sociales.

Aunque ha enfrentado casos de desconfianza de nuevos clientes, utiliza su experiencia para generar confianza explicando sus procesos de trabajo.

Carlos utiliza Excel para gestionar su trabajo y cotizaciones.

Cree que una plataforma que lo conecte con clientes podría ayudarle a expandir su alcance.

Entre las funcionalidades que espera de la plataforma, menciona la opción de pago seguro y la posibilidad de ofrecer diagnósticos mediante videos del trabajo realizado en los autos, lo que aumenta la transparencia con el cliente.

En cuanto a la información que debería incluir su perfil, destaca la importancia de mostrar su experiencia, los videos de trabajo realizados y las recomendaciones de otros clientes.

Prefiere recibir solicitudes de clientes principalmente por WhatsApp y llamadas, ya que la mayoría de sus clientes lo contactan por estos medios, especialmente en la fase inicial de su negocio independiente.

Él considera que la honestidad y la transparencia son clave para el éxito de su emprendimiento.

Segmento 2: Usuarios que requieren servicios técnicos

- **Entrevista 1:**

Nombre: Joseth Muñoz

Género: Masculino

Edad: 20 años

Distrito: La Victoria, Lima

Duración: 03:36

Inicio: 22:30

Fin: 26:06

Screenshot:



Resumen:

Joseth, un joven de 20 años que vive en Lima, comenta que cada año y medio necesita contratar a alguien para un servicio técnico.

Actualmente, su forma de encontrar técnicos es mediante contactos personales.

En una ocasión, tuvo una mala experiencia al contratar a un técnico para reparar su lavadora, ya que este hizo todo menos arreglarla: incluso retiró piezas que estaban en buen estado.

Joseth considera que datos como el precio y las reseñas le ayudarían a generar confianza al elegir un técnico.

Además, estaría dispuesto a pagar más por un técnico verificado, dependiendo de la gravedad del problema.

- **Entrevista 2:**

Nombre: Aide

Género: Femenino

Edad: 38 años

Distrito: Surco, Lima

Duración: 2:34

Inicio: 33:19

Fin: 35:53 A small thumbnail image of a person's face, likely a screenshot from a video call or profile picture.

Resumen:

Aide de 38 años del distrito de Surco que requiere servicios técnicos cada dos meses debido a problemas con su hogar.

Suele encontrar técnicos mediante páginas de Facebook o por recomendaciones.

En una ocasión, tuvo una mala experiencia con alguien informal que terminó cobrándole de más sin solucionar su problema.

Al contratar a un técnico, le interesan mucho las reseñas, estudios y un portafolio de trabajos previos, ya que le genera confianza alguien con experiencia en el rubro. Debido a sus malas experiencias, estaría dispuesto a pagar más por un técnico verificado.

- **Entrevista 3:**

Nombre: Carol Vega

Género: Femenino

Edad: 39 años

Distrito: El Agustino

Duración: 5:21

Inicio: 0:00

Fin: 5:21

Screenshot:



Resumen:

Carol, de 39 años, vive en el distrito de El Agustino y requiere servicios técnicos aproximadamente cada dos años.

Para encontrar técnicos, utiliza principalmente redes sociales, anuncios en la calle y recomendaciones de conocidos.

Aunque ha tenido malas experiencias en el pasado al contratar de manera informal, también ha tenido trabajos satisfactorios.

Considera más importantes las recomendaciones de otras personas y las reseñas de los técnicos en redes sociales, así como la presencia de una tarjeta de presentación como una señal de profesionalismo.

Aunque no ha utilizado plataformas específicas para contratar estos servicios, estaría dispuesta a pagar un precio más alto por un técnico verificado, dado que experiencias anteriores con precios bajos no siempre resultaron en trabajos de calidad.

Carol prefiere comparar opciones antes de tomar una decisión, aunque en ocasiones contrata rápidamente si la necesidad es urgente.

2.2.3 Análisis de Entrevistas

Segmento 1: Trabajadores Técnicos Independientes

Características Objetivas y Subjetivas

Característica	Porcentaje	Sustento en Entrevistas	Relación con Entrevistas
Género masculino	100%	Los 3 entrevistados son hombres	Entrevistas 1, 2, 3
Edad promedio	36 años	Rango de 27-47 años	Entrevistas 1 (35), 2 (27), 3 (47)

Característica	Porcentaje	Sustento en Entrevistas	Relación con Entrevistas
Uso de redes sociales	100%	Todos mencionaron Marketplace/Facebook	Godelino, Jorge, Carlos
Desconfianza inicial	66.7%	2/3 enfrentaron desconfianza de clientes	Jorge, Carlos
Preferencia por WhatsApp	66.7%	2/3 prefieren contacto inicial por este medio	Godelino, Carlos
Gestión digital básica	100%	Uso de celular (100%), laptop (33.3%), Excel (33.3%)	Todos

Hallazgos:

1. Visibilidad Digital

- 100% usa redes sociales pero de forma no especializada
- 100% requiere plataforma con portafolio visual (videos/trabajos previos)

2. Generación de Confianza

- 66.7% prioriza mostrar experiencia concreta (Carlos: "Videos del trabajo realizado")
- 100% valora sistema de reseñas verificadas

3. Gestión Operativa

- 33.3% usa herramientas profesionales (Excel)
- 66.7% prefiere integración con WhatsApp para comunicación

Segmento 2: Usuarios que requieren servicios técnicos

Características Objetivas y Subjetivas

Característica	Porcentaje	Sustento en Entrevistas	Relación con Entrevistas
Mala experiencia previa	100%	Los 3 entrevistados reportaron problemas con técnicos informales	Joseth, José, Carol
Frecuencia de contratación	33.3% mensual	Solo José Manuel contrata servicios mensualmente	José Manuel
Uso de redes sociales	100%	Todos mencionaron búsqueda mediante FB/Instagram	Joseth, José, Carol
Dispuestos a pagar más	100%	Los 3 pagarían extra por verificación	Todos

Característica	Porcentaje	Sustento en Entrevistas	Relación con Entrevistas
Comparación de opciones	66.7%	2/3 prefieren comparar antes de decidir	Joseth, Carol

Hallazgos:**1. Factores de Decisión**

- 100% prioriza reseñas y portafolios
- 66.7% valora recomendaciones personales (Joseth: "Confío en contactos conocidos")

2. Dolor Principal

- 100% sufrió pérdida económica por servicios deficientes
- 66.7% mencionó falta de transparencia en precios (Carol: "Cobros adicionales sin aviso")

3. Expectativas Tecnológicas

- 100% demanda perfiles con verificación oficial
- 66.7% espera sistema de calificación post-servicio

2.3. Needfinding.**2.3.1. User Personas.**

Segmento objetivo #1: Trabajadores independientes

PERSONA: Juan Carlos

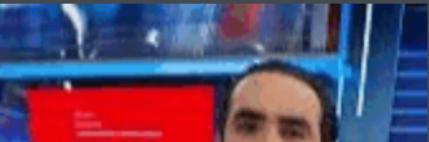
NAME	MARKET SIZE	TYPE
Juan Carlos	 20 %	Rational
	<p>Background</p> <p>Juan Carlos aprendió gasfitería de su padre cuando era adolescente y empezó ayudandolo a trabajar. Aunque tiene experiencia, le cuesta conseguir clientes y depende del boca a boca o recomendaciones para conseguir trabajo.</p>	
Demographic	<p>Responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> Buscar trabajos diariamente para generar ingresos. Comprar herramientas y materiales necesarios. Administrar sus horarios y finanzas personales. Mantener una buena reputación con sus clientes. 	
<input checked="" type="radio"/> Male 38 years  Lima, Peru Gasfitero	<p>Motivations</p> <ul style="list-style-type: none"> Aumentar su base de clientes sin depender solo del boca a boca. Conseguir trabajos más cerca de su zona. Tener ingresos estables para mantener a su familia. Mostrar sus trabajos anteriores como una especie de portafolio. 	
	<p>Frustrations</p> <ul style="list-style-type: none"> La informalidad del mercado: muchas veces no le pagan lo acordado. Dificultad para encontrar clientes nuevos. No tiene habilidades digitales para promocionarse. Competencia desleal de personas que cobran menos pero hacen mal trabajo. 	

UXPRESSIA

This persona was built in uxpressia.com

Segmento objetivo #2: Usuarios que requieren servicios técnicos

PERSONA: Jesús Lujan

NAME	TYPE	
Jesús Lujan	Rational	
	<p>Goals</p> <ul style="list-style-type: none"> Quiere resolver tareas del hogar de forma rápida y efectiva, sin tener que buscar en muchas partes o depender de recomendaciones informales. 	



- Quiere encontrar profesionales confiables que le generen seguridad al momento de dejarlos entrar a su casa.
- Quiere contratar un servicio con claridad en precios y condiciones, para evitar sorpresas o malentendidos.
- Quiere tener una plataforma donde pueda agendar y coordinar servicios fácilmente desde su web, para optimizar su tiempo.

Quote

"El éxito depende de la preparación previa, sin ella seguro que llega el fracaso"

-Confucio

Demographic

♂ Male 42 years
📍 Lima, Perú
Married
Administrador

Background

Jesús Luján es un profesional de 42 años que vive en Lima, en el distrito de Los Olivos. Trabaja como administrador de proyectos en una empresa constructora, lo que implica horarios exigentes y poco tiempo libre.

No es una persona muy tecnológica, pero sí valora las soluciones prácticas y eficientes. En general, prefiere evitar el desgaste de buscar recomendaciones por WhatsApp o redes sociales para arreglos en casa. Cuando necesita ayuda con temas como gasfitería, carpintería o reparaciones eléctricas, busca una solución que sea rápida, confiable y con respaldo.

Skills

Introvertido-Extrovertido



Emocional-Racional



Sedentario-Activo



Analítico-Creativo



Motivations

Quiere resolver problemas del hogar sin perder tiempo buscando opciones.

Busca profesionales puntuales, responsables y con buena reputación.

Desea sentir confianza y seguridad al contratar a alguien que entrará a su casa.

Le gusta tener el control del proceso: elegir, agendar y pagar todo desde el celular.

Valora una plataforma que le brinde respaldo en caso de reclamos o problemas

Frustrations

Odia tener que comparar entre muchas opciones poco claras.

Le frustra la informalidad y que los técnicos no cumplan lo acordado.

No tolera no saber quién llegará ni si tiene experiencia real.

Le molesta tener que coordinar por múltiples canales (llamadas, WhatsApp, etc.).

No le gusta sentir que está solo si algo sale mal con el servicio.

Le incomoda perder el contacto con un buen profesional que ya usó una vez

Brands and influencers



Technology



Browsers



Chrome Firefox

Channels

This persona was built in [uxpressia.com](#)

2.3.2. User Task Matrix.

Segmento objetivo #1: Juan Carlos (Gasfitero Independiente)

Tarea	Frecuencia	Importancia
Buscar nuevos clientes	Alta	Alta
Coordinar horarios con clientes	Alta	Alta
Negociar precios y condiciones	Media	Alta
Repartir volantes o buscar recomendaciones	Media	Media
Recordar fechas o compromisos laborales	Alta	Media
Pedir reseñas o recomendaciones a clientes	Baja	Alta
Usar redes sociales o apps para promoción	Muy baja	Media
Hacer el trabajo técnico (reparaciones, instalaciones)	Alta	Alta
Dar seguimiento a clientes anteriores	Baja	Media
Comprar materiales de ferretería	Media	Alta
Coordinar el precio del servicio por WhatsApp o teléfono	Alta	Alta
Transportarse entre un trabajo y otro	Alta	Media
Resolver problemas imprevistos en trabajos	Media	Alta
Llevar el control de pagos recibidos y pendientes	Media	Alta

Segmento objetivo #2: Jesus Lujan (Usuario dependiente)

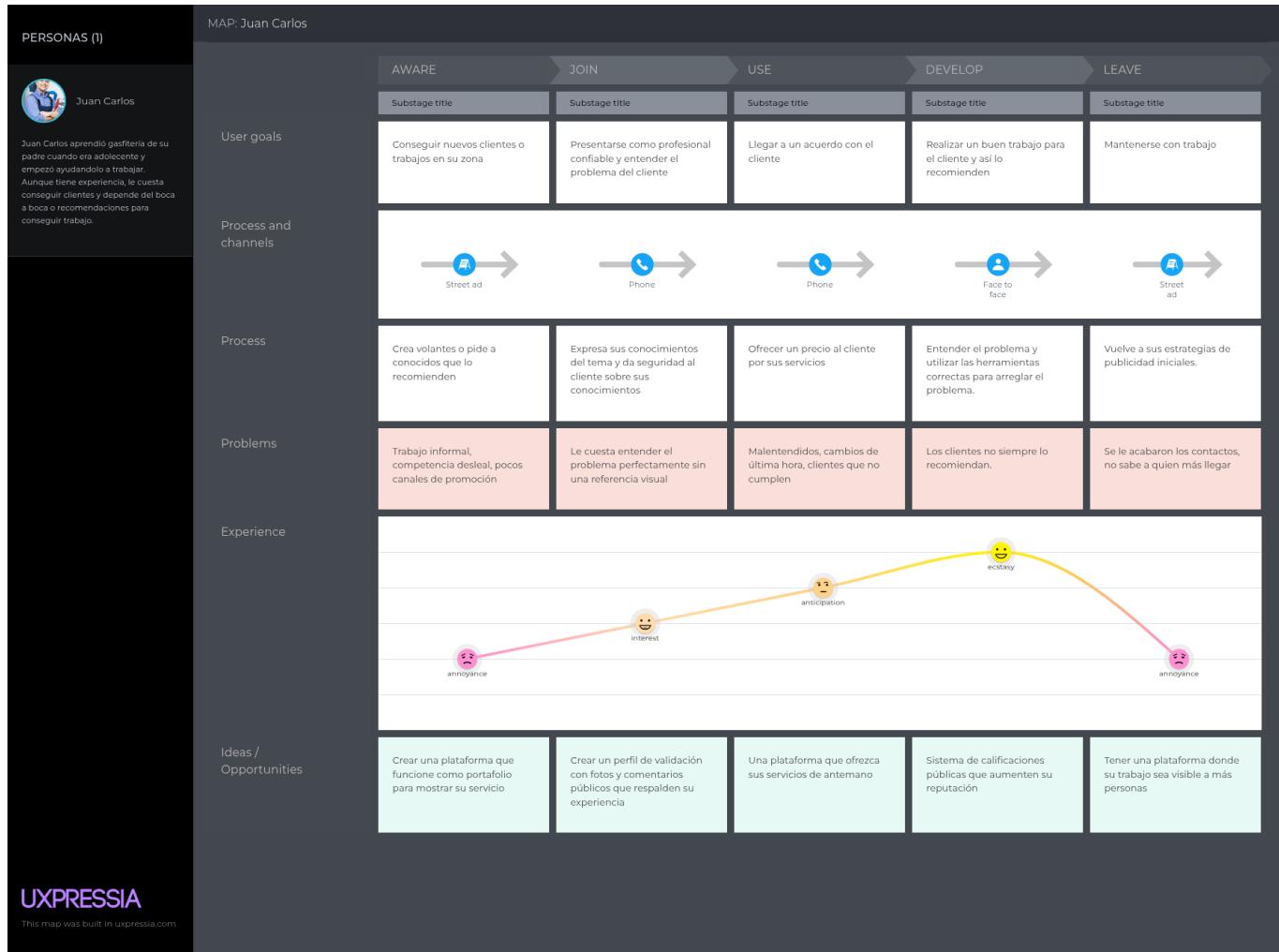
Tarea	Frecuencia	Importancia
Buscar profesionales para tareas del hogar o educación	Alta	Alta
Comparar precios, calificaciones y experiencia	Media	Alta
Contactar al proveedor de servicio	Media	Alta
Coordinar horarios o agendar servicios	Media	Alta

Tarea	Frecuencia	Importancia
Solicitar presupuesto o cotización	Media	Alta
Leer opiniones o referencias de otros usuarios	Baja	Media
Guardar perfiles o servicios favoritos	Baja	Media
Cancelar o reagendar un servicio	Baja	Media
Dejar una reseña luego del servicio	Baja	Alta
Compartir el contacto con amigos o familiares	Baja	Baja
Revisar si el servicio tiene garantías o soporte	Baja	Media
Hacer seguimiento al estado del servicio contratado	Baja	Media
Comparar diferentes tipos de servicios	Baja	Media
Evaluar si volvería a contratar al mismo proveedor	Media	Alta

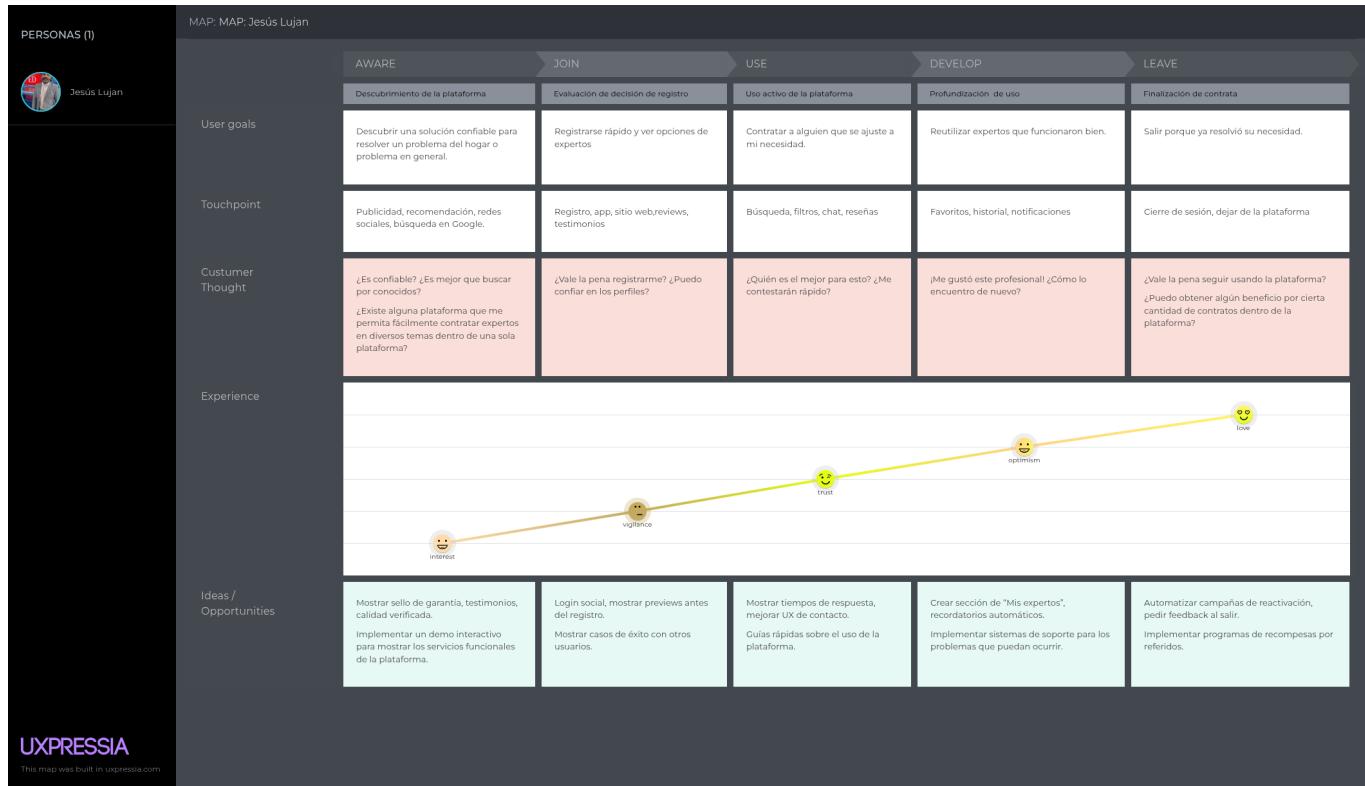
2.3.3. User Journey Mapping.

En esta sección, vamos a analizar el recorrido del uso de la plataforma con su correspondiente contrata de servicio. Desde el momento en el que un usuario se registra hasta lograr concretar realizar un servicio técnico, o en su caso contratar un servicio técnico, se puede observar que el usuario debe realizar una serie de acciones para poder lograrlo.

User Journey Mapping: Trabajadores independientes



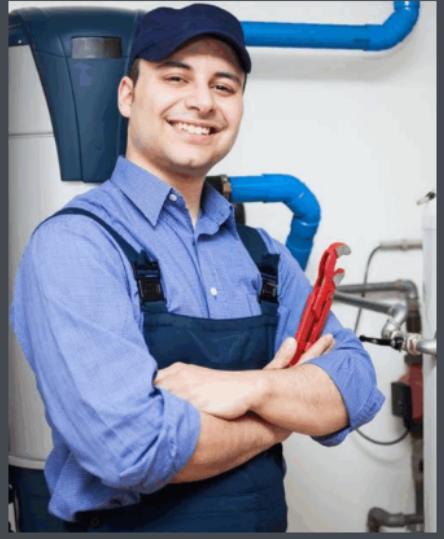
User Journey Mapping: Usuarios que requieren servicios técnicos

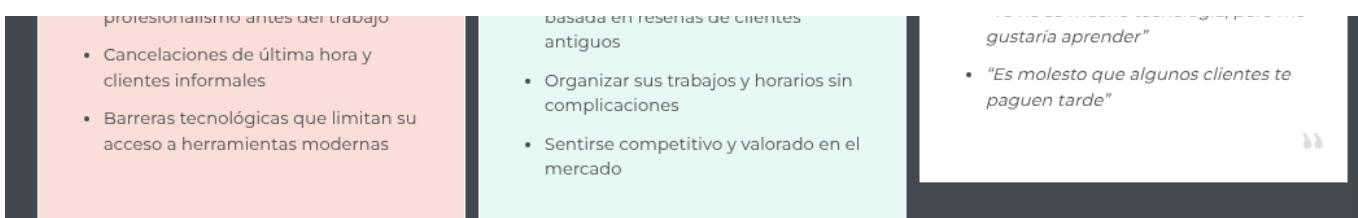


2.3.4. Empathy Mapping.

En esta sección se presenta el Empathy Mapping, una herramienta para crear un perfil detallado de los user personas y desarrollar una comprensión profunda de su perspectiva y experiencia. Para cada user persona, se incluyen cinco elementos clave: lo que el usuario ve, lo que el usuario escucha, lo que el usuario dice, lo que el usuario hace y lo que el usuario siente. Además, se incluyen los pains y gains identificados en base a las preguntas: ¿Qué le preocupa? Y ¿Qué puede ayudar a resolver sus problemas? ¿Qué puede convencerlo de que somos la alternativa correcta? ¿Qué dice? Los mapas de empatía se han desarrollado con la herramienta UXPressia.

Empathy Mapping: Trabajadores independientes

PERSONA: Juan Carlos		
1.WHO are we empathizing with?	7.What do they THINK and FEEL?	2.What do they need to DO?
<ul style="list-style-type: none"> Nombre: Juan Carlos Edad: 44 años Ocupación: Gasfitero independiente Contexto: Vive en una zona urbana de ingresos medios-bajos. Tiene familia y es el principal sustento del hogar. Trabaja sin intermediarios ni plataformas digitales. 	<p>“</p> <ul style="list-style-type: none"> Siente orgullo por su experiencia, pero también temor a quedarse atrás Está cansado de la inestabilidad y de depender de recomendaciones Quiere tener más control sobre su agenda y su reputación Le preocupa no poder competir si no se adapta <p>”</p>	<ul style="list-style-type: none"> Conseguir más clientes de forma constante y confiable Hacer visible su experiencia y confiabilidad Coordinar trabajos fácilmente sin depender del boca a boca Ser reconocido y recomendado por su trabajo Generar ingresos estables para mantener a su familia
6.What do they HEAR?		3.What do they SEE?
<ul style="list-style-type: none"> Escucha acerca de redes o apps para conseguir trabajos Que la gente ya no confía tanto en trabajadores que no tienen "perfil online" Esucha quejas de sus compañeros sobre "tener más visibilidad" Comentarios de clientes que tuvieron malas experiencias con otros técnicos 		<ul style="list-style-type: none"> Técnicos con menos experiencia que consiguen más trabajo por estar en redes sociales Competencia informal y poco profesional que cobra barato Poca visibilidad en ferreterías o entre contactos conocidos Personas que ya no buscan técnicos por volantes o recomendación, sino por internet Anuncios de servicios digitales que no entiende o no sabe usar
5.What do they DO?		
<ul style="list-style-type: none"> Reparte volantes o deja su contacto en ferreterías Usa WhatsApp y llamadas telefónicas para coordinar trabajos Trabaja de forma profesional, aunque sin garantía de continuidad Pide a sus clientes que lo recomiendan Maneja su agenda en papel o de memoria 		
PAINS	GAINS	4.What do they SAY?
<ul style="list-style-type: none"> Falta de visibilidad para obtener nuevos clientes Inseguridad económica por la falta de continuidad laboral Dificultad para demostrar profesionalismo ante los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Obtener un flujo constante de clientes Mostrar su experiencia para generar confianza Construir una reputación digital basada en opiniones de clientes 	<p>“</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>"Si me recomiendan, consigo trabajo"</i> <i>"Trabajo bien, pero nadie me conoce"</i> <i>"A veces me dejan esperando o me cancelan a último momento"</i> <i>"Yo no sé mucho tecnologías, pero me</i> <p>”</p>



UXPRESSIA

This persona was built in uexpressia.com

Empathy Mapping: Usuarios que requieren servicios técnicos

PERSONA: Empathy map

<p>1.WHO are we empathizing with?</p> <p>Estamos empatizando con Jesús Luján, un administrador de proyectos de 42 años, divorciado y padre de una hija de 10 años, que vive en Lima, Perú. Jesús trabaja largas horas y, debido a su ocupación, tiene poco tiempo para gestionar tareas del hogar.</p> <p>Él valora la eficiencia y la confiabilidad al contratar servicios y busca soluciones fáciles y rápidas que le ahorren tiempo. Jesús no quiere complicarse con demasiadas opciones ni lidiar con profesionales poco serios.</p>	<p>7.What do they THINK and FEEL?</p> <p>“</p> <ul style="list-style-type: none"> • Piensa que gestionar servicios del hogar debería ser mucho más fácil y eficiente, sin tantas complicaciones. Se siente frustrado por tener que perder tiempo buscando y coordinando tareas. • Siente que no tiene el control cuando no sabe quién va a llegar a su casa y si cumplirá con el trabajo acordado. • Piensa que la confianza es clave: siente que es importante contratar profesionales de calidad para asegurarse de que el trabajo se haga bien, especialmente porque está involucrado su hogar y su hija. • Siente que no tiene tiempo para estar buscando y comparando opciones interminables, y piensa que debería haber una mejor manera de hacer todo eso desde un solo lugar. • Piensa que el precio debe ser transparente y justo, y quiere sentir que está obteniendo valor por su dinero, pero también sabe que la calidad no puede sacrificarse. 	<p>2.What do they need to DO?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buscar y contratar profesionales confiables para tareas del hogar de manera rápida y eficiente. • Gestionar los servicios desde una sola plataforma: búsqueda, agendado, pago y seguimiento. • Comparar opciones de manera clara, con precios transparentes y opiniones verificadas. • Garantizar que el trabajo sea bien hecho la primera vez, evitando tener que hacer reclamos. • Tener acceso a un historial de los trabajos realizados, para poder reutilizar a los profesionales en el futuro. 	<p>3.What do they SEE?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ve plataformas que ofrecen múltiples opciones, pero a menudo son confusas o no brindan suficiente información para tomar decisiones. • Observa que hay muchas personas recomendando servicios de manera informal, pero con poca garantía de calidad o cumplimiento. • Ve publicidad o anuncios de servicios que prometen soluciones rápidas, pero se siente escéptico sobre la confiabilidad de estos anuncios.

5.What do they DO?

- Busca recomendaciones en grupos de WhatsApp, amigos o familiares cuando necesita un servicio.
- Compara precios y opciones en varias plataformas (si no tiene una referencia clara).
- Revisa perfiles, reseñas y recomendaciones de profesionales antes de decidir.
- Hace todo lo posible por delegar tareas del hogar, ya que su tiempo es limitado por el trabajo.
- Guarda los contactos de técnicos que le han funcionado bien para futuras ocasiones.

PAINS

- Perder tiempo buscando y comparando técnicos sin saber si son realmente confiables.
- Coordinar por múltiples canales informales (llamadas, mensajes, redes sociales).
- Recibir técnicos que llegan tarde, cambian condiciones o no hacen bien el trabajo.
- Sentirse inseguro al permitir la entrada de desconocidos a su hogar.
- Falta de respaldo o garantías cuando el servicio no cumple con lo esperado.

GAINS

- Encontrar rápidamente a un profesional verificado y bien calificado.
- Contratar todo desde una misma plataforma: búsqueda, agendado, pago y evaluación.
- Tener la tranquilidad de que el servicio será cumplido, seguro y de calidad.
- Recibir notificaciones o recordatorios útiles para tareas de mantenimiento del hogar.

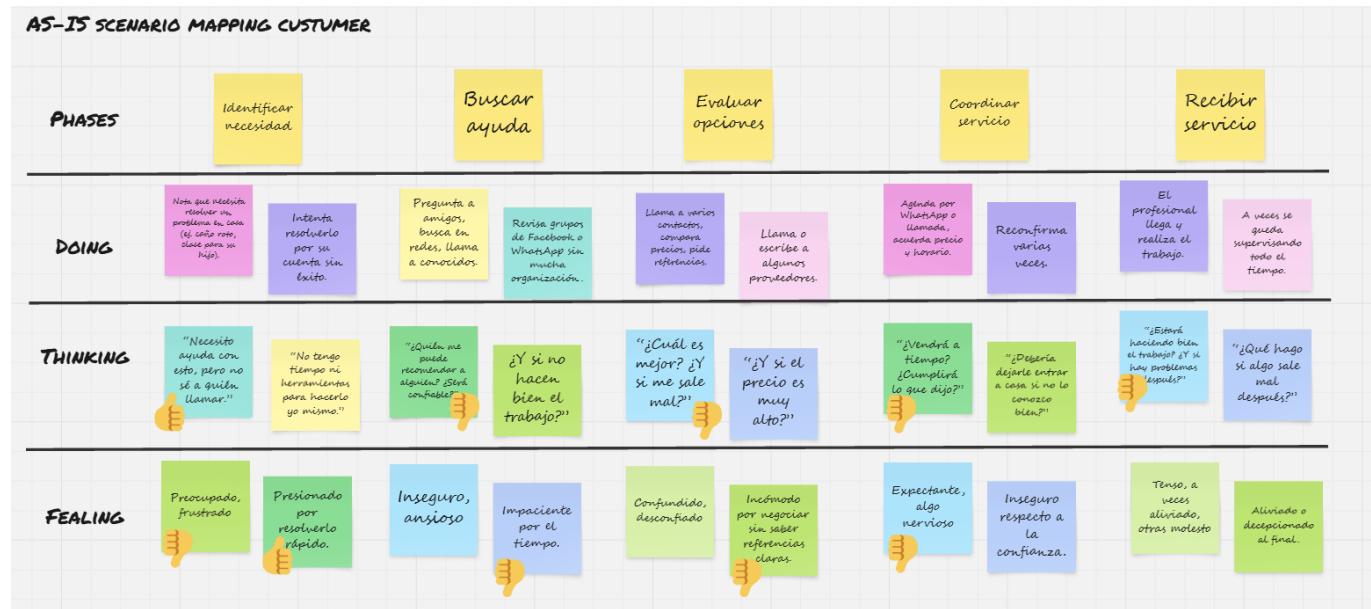
4.What do they SAY?

- "Solo quiero que alguien venga y resuelva el problema rápido, sin complicaciones."*
- "¿Por qué es tan difícil encontrar un buen profesional para el hogar? No tengo tiempo para buscar entre mil opciones."*
- "Necesito saber quién va a venir a mi casa y qué tan bueno es en su trabajo."*
- "Me molesta cuando no cumplen con lo acordado, ya sea en tiempo o calidad."*
- "Si el trabajo está bien hecho, quiero tener a esa persona para el futuro."*

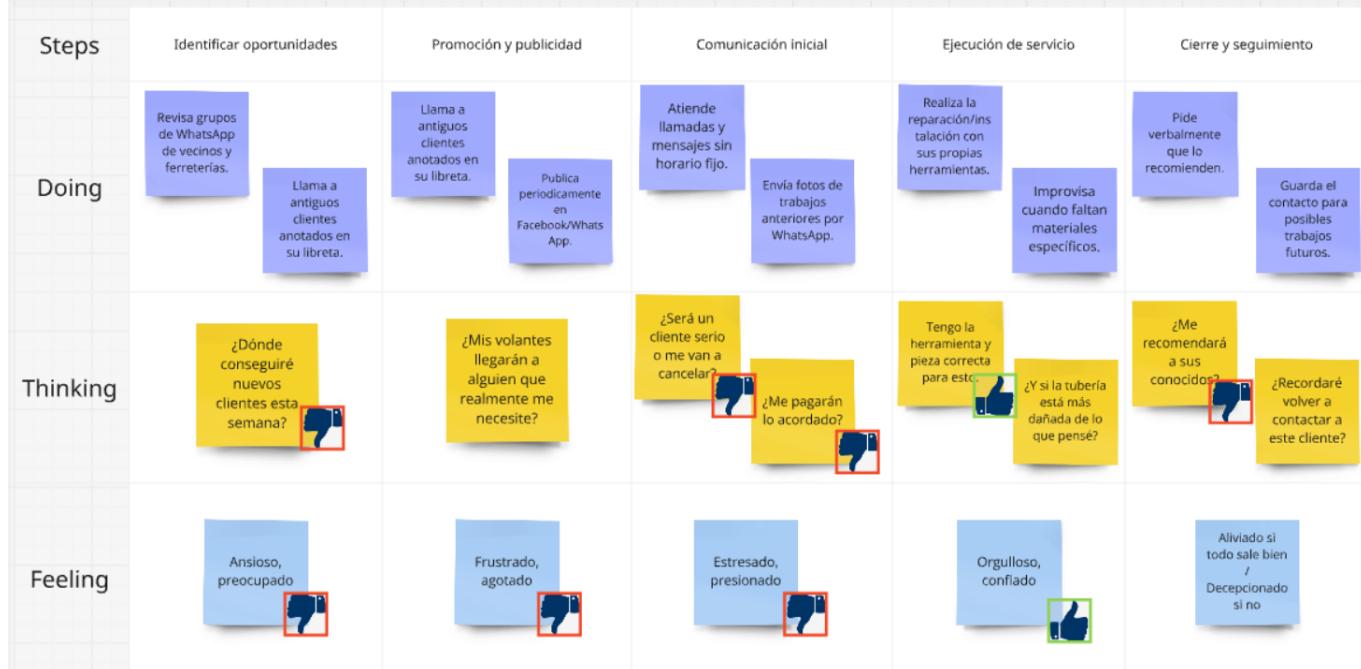
UXPRESSIA

This persona was built in upressoia.com

2.3.5. As-is Scenario Mapping.



Scenario Mapping



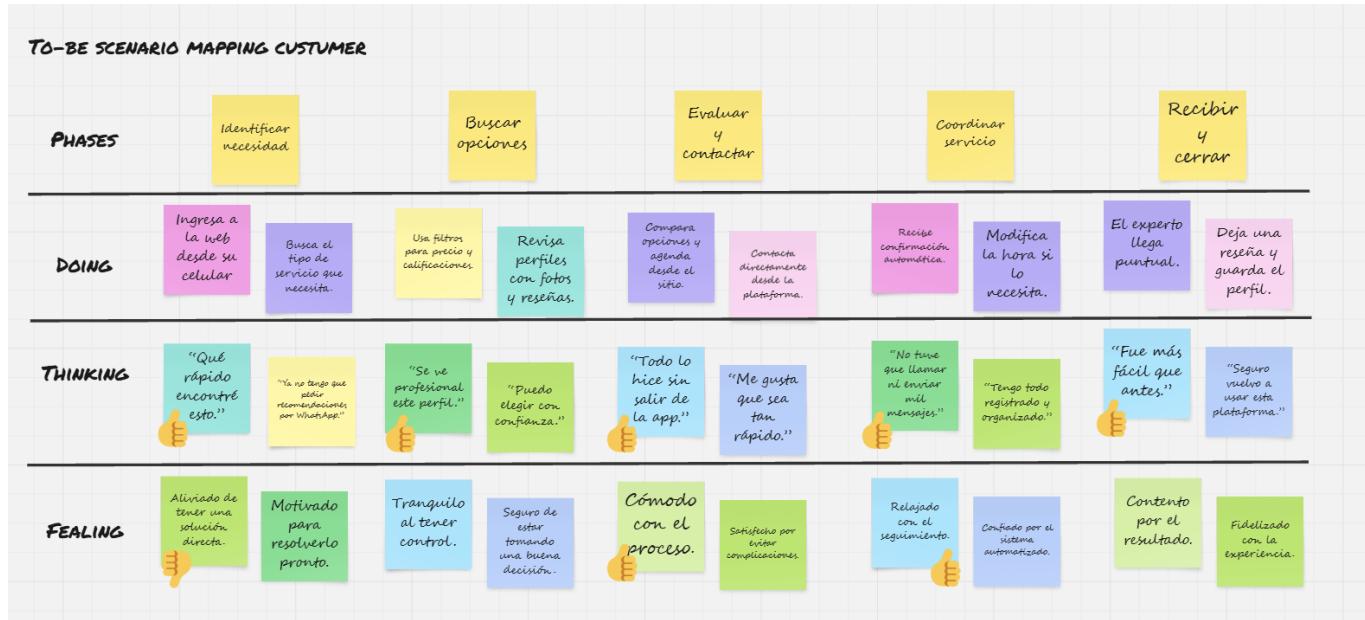
2.4. Ubiquitous Language.

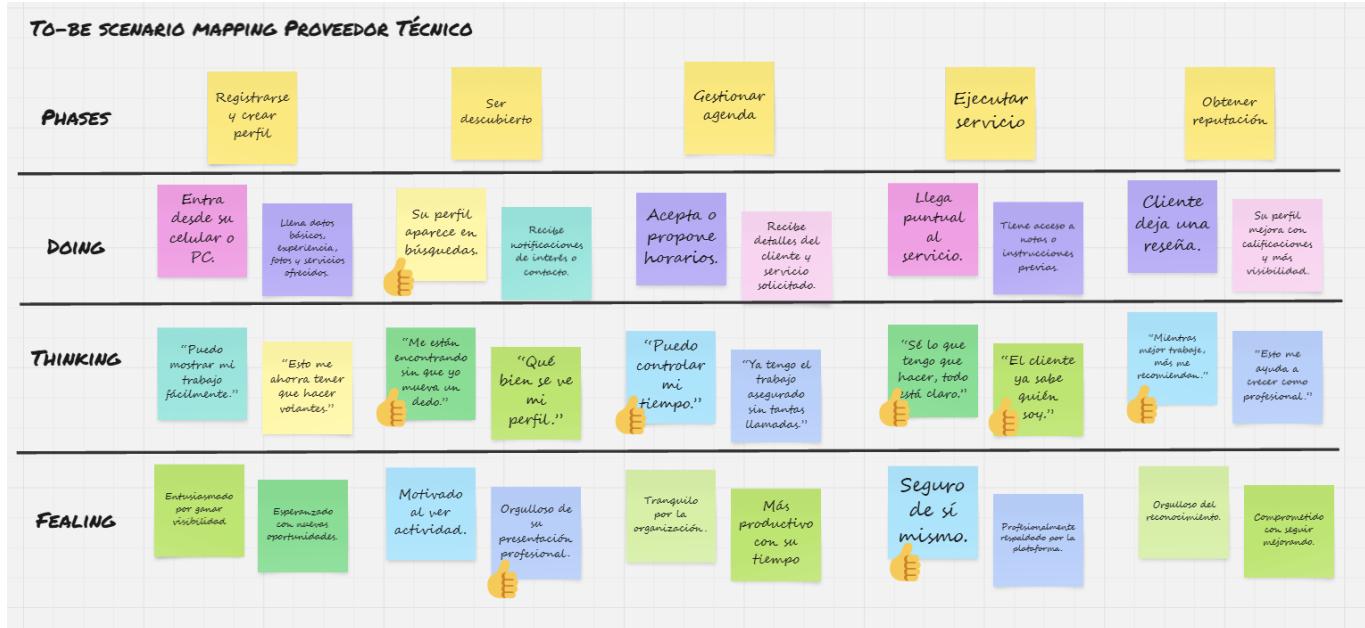
Término	Definición	Ejemplo de uso
User (Usuario)	Persona que interactúa con la plataforma. Puede ser Cliente o Trabajador .	"El Usuario inició sesión."
Client (Cliente)	Usuario que crea una Petición de Servicio describiendo el trabajo que necesita.	"El Cliente publicó una Petición de Servicio."
Worker (Trabajador)	Usuario que responde a una Petición de Servicio con una Propuesta .	"El Trabajador envió una Propuesta."
Profile (Perfil)	Página pública que muestra foto, experiencia, tarifas y reseñas de un Usuario.	"Abrió el Perfil del gasfitero."
Service Request (Petición de Servicio)	Petición inicial que hace un Cliente con descripción del problema y detalles.	"Petición: reparar fuga de caño en cocina."
Proposal (Propuesta)	Respuesta del Trabajador a una Petición con precio y plazo estimado.	"Propuesta: S/120 en 2 horas."
Confirmation (Confirmación)	Acción de aceptar una Propuesta, cerrando el acuerdo entre Cliente y Trabajador.	"El Cliente confirmó la Propuesta."
Internal Chat (Chat Interno)	Canal para negociar detalles de Petición y Propuesta sin salir de la app.	"Mandó un mensaje por el Chat Interno."
Notification (Notificación)	Alerta automática sobre nuevas Peticiones, Propuestas o Confirmaciones.	"Recibió notificación de nueva Propuesta."
Payment (Pago)	Transacción que realiza el Cliente al Trabajador tras la Confirmación.	"Completó el Pago en la app."

Término	Definición	Ejemplo de uso
Review (Reseña)	Comentario y estrellas que deja un Cliente al finalizar el servicio.	"Dejó una Reseña de 5 estrellas."
Rating (Calificación)	Promedio de todas las Reviews visible en el Perfil del Trabajador.	"Calificación promedio: 4.9."
Verification (Verificación)	Proceso para validar identidad/documentos del Trabajador; genera un sello de "verificado".	"Obtuvo la Verificación de su DNI."
Service History (Historial de Servicios)	Registro completo de todas las Peticiones, Propuestas, Confirmaciones y Pagos de un Usuario.	"Consultó su Historial de Servicios."

Capítulo III: Requirements Specification

3.1. To-Be Scenario Mapping.





3.2. User Stories.

3.2.3 User Stories

Epic/User Story ID	Título	Descripción	Criterios de Aceptación	Relacion con (Epic ID)
EP01	Creación de Cuenta y Autenticación	Como cliente o trabajador técnico, quiero registrarme e iniciar sesión de forma segura, para acceder a todas las funcionalidades de la plataforma según mi rol.		
EP02	Navegación y Experiencia de Usuario	Como cliente, quiero navegar fácilmente por categorías de servicios, para encontrar trabajadores técnicos cerca de mi ubicación. Como trabajador, quiero acceder a un panel intuitivo, para gestionar mis servicios y clientes.		

Epic/User Story ID	Título	Descripción	Criterios de Aceptación	Relacion con (Epic ID)
EP03	Gestión de Perfiles	<p>Como trabajador técnico, quiero completar mi perfil con mis habilidades, experiencia y tarifas, para atraer más clientes. Como cliente, quiero personalizar mis preferencias, para recibir recomendaciones relevantes.</p>		
EP04	Sistema de Confiabilidad	<p>Como cliente, quiero ver perfiles de trabajadores verificados y leer reseñas de otros usuarios, para contratar con confianza. Como trabajador, quiero mostrar mis certificaciones, para demostrar mi profesionalismo.</p>		
EP05	Búsqueda y Filtros	<p>Como cliente, quiero buscar trabajadores técnicos por especialidad, precio o calificación, para encontrar al profesional que mejor se adapte a mis necesidades.</p>		
EP06	Comparación de Perfiles	<p>Como cliente, quiero comparar hasta 3 perfiles de trabajadores técnicos en una misma pantalla, para tomar la mejor decisión basada en habilidades, costos y reseñas.</p>		
EP07	Gestión de Suscripciones	<p>Como trabajador técnico, quiero conocer los planes de suscripción disponibles (gratis/premium), para aumentar mi visibilidad y oportunidades de trabajo en la plataforma.</p>		

Epic/User Story ID	Título	Descripción	Criterios de Aceptación	Relacion con (Epic ID)
EP08	Comunicación y Contratación	<p>Como plataforma, quiero facilitar la comunicación directa entre clientes y trabajadores, así como un sistema seguro para propuestas y pagos, para formalizar acuerdos y proteger a ambas partes.</p>		
EP09	Landing Page y Contenido Informativo	<p>Como plataforma, quiero ofrecer una página de inicio con información esencial (testimonios, beneficios y funcionamiento), para captar nuevos usuarios y comunicar el valor de nuestros servicios.</p>		
US01	Inicio de sesión	<p>Como usuario, quiero iniciar sesión en la aplicación, para acceder a mi cuenta personal.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dado que el usuario ingrese credenciales válidas, entonces deberá poder acceder al sistema. 2. Dado que las credenciales sean incorrectas, el sistema deberá mostrar un mensaje de error. 	EP01
US02	Creación de cuenta	<p>Como nuevo usuario, quiero registrarme en la plataforma, para poder usar los servicios.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dado que el usuario complete todos los campos requeridos, el sistema deberá permitir la creación de cuenta. 2. Dado que falte un dato obligatorio, el sistema deberá informar el error. 	EP01
US03	Recuperar contraseña	<p>Como usuario, quiero recuperar mi contraseña, para poder acceder si la olvido.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dado que el usuario introduzca su correo, el sistema deberá enviar un enlace de recuperación. 2. Dado que el enlace sea usado, el sistema deberá permitir establecer una nueva contraseña. 	EP01

Epic/User Story ID	Título	Descripción	Criterios de Aceptación	Relacion con (Epic ID)
US04	Cambio de vista cliente/trabajador	Como usuario, quiero cambiar entre vista de cliente y trabajador, para usar la plataforma según mi rol.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dado que el usuario haga clic en el cambio de rol, la vista deberá actualizarse correctamente. 2. Dado que el rol cambie, las funcionalidades disponibles deberán adaptarse al nuevo rol. 	EP02
US05	Navegación en la interfaz: Cliente	Como cliente, quiero navegar por la interfaz fácilmente, para explorar y contratar trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dado que el cliente esté en su panel, deberá ver botones claros para buscar, comparar y contactar. 2. Dado que navegue entre secciones, el sistema deberá cargar el contenido sin errores. 	EP02
US06	Navegación interfaz trabajador	Como trabajador, quiero navegar fácilmente por mi panel, para gestionar mis servicios y clientes.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dado que el trabajador ha iniciado sesión, cuando acceda a su panel, entonces deberá poder ver su calendario, mensajes y configuración. 2. Dado que el trabajador navegue entre secciones, estas deben cargar correctamente. 	EP02
US07	Personalización de perfil técnico	Como trabajador, quiero personalizar mi perfil, para destacar mis habilidades y experiencia.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dado que el trabajador accede a su perfil, cuando edite sus datos, entonces deberá poder guardar la información con éxito. 2. Dado que haya completado su perfil, deberá visualizarse con formato profesional al público. 	EP03

Epic/User Story ID	Título	Descripción	Criterios de Aceptación	Relacion con (Epic ID)
US08	Personalización de perfil cliente	Como cliente, quiero personalizar mi perfil, para recibir mejores recomendaciones.	1. Dado que el cliente acceda a su perfil, cuando actualice sus preferencias, entonces el sistema deberá guardar los cambios. 2. Dado que el perfil esté completo, el sistema deberá usarlo para mejorar la experiencia de búsqueda.	EP03
US09	Configuración	Como usuario, quiero acceder a configuración de mi cuenta, para gestionar notificaciones, idioma, etc.	1. Dado que el usuario acceda a la configuración, podrá modificar sus preferencias y guardarlas. 2. Dado que se realicen cambios, estos deberán reflejarse inmediatamente en la interfaz correspondiente.	EP03
US10	Verificación del perfil del trabajador	Como cliente, quiero ver que un trabajador esté verificado, para confiar en contratarlo.	1. Dado que un trabajador haya verificado su identidad/documentos, el sistema deberá mostrar un sello de verificación. 2. Dado que un cliente vea un perfil verificado, deberá poder acceder al detalle del proceso.	EP04
US11	Sistema de reseñas y calificación	Como cliente, quiero dejar una reseña y calificación, para ayudar a otros usuarios a tomar decisiones.	1. Dado que el cliente haya contratado un servicio, podrá calificarlo una vez finalizado. 2. Dado que una reseña sea publicada, esta deberá ser visible en el perfil del trabajador.	EP04

Epic/User Story ID	Título	Descripción	Criterios de Aceptación	Relacion con (Epic ID)
US12	Denuncia de perfil	Como usuario, quiero denunciar un perfil sospechoso, para mantener la seguridad de la plataforma.	1. Dado que un usuario encuentre un perfil sospechoso, podrá usar un botón para reportarlo. 2. Dado que se envíe un reporte, el sistema deberá notificar a los moderadores para revisión.	EP04
US13	Búsqueda por lenguaje natural	Como cliente, quiero buscar trabajadores describiendo mi problema, para encontrar rápidamente a quien necesito.	1. Dado que el cliente escriba una descripción, el sistema deberá mostrar resultados relevantes. 2. Dado que el sistema interprete el texto, deberá resaltar palabras clave y perfiles coincidentes.	EP05
US14	Búsqueda por filtro	Como cliente, quiero filtrar trabajadores por ubicación, experiencia, etc., para encontrar el perfil ideal.	1. Dado que el cliente aplique filtros, los resultados deberán actualizarse dinámicamente. 2. Dado que se combinen múltiples filtros, el sistema deberá mantener los criterios activos.	EP05
US15	Recomendación de perfil	Como cliente, quiero recibir recomendaciones de trabajadores, para agilizar mi elección.	1. Dado que el cliente navegue regularmente, el sistema deberá sugerir trabajadores según su comportamiento. 2. Dado que haya historial de contrataciones, el sistema deberá usarlo para mejorar las recomendaciones.	EP05

Epic/User Story ID	Título	Descripción	Criterios de Aceptación	Relacion con (Epic ID)
US16	Comparación de perfiles	Como cliente, quiero comparar varios perfiles, para tomar una mejor decisión de contratación.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dado que el cliente seleccione varios perfiles, el sistema deberá mostrar una vista comparativa. 2. Dado que vea la comparación, podrá acceder a enlaces directos para contratar o contactar. 	EP06
US17	Visualización de reseñas en comparación	Como cliente, quiero ver las reseñas durante la comparación, para valorar mejor a los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dado que el cliente esté comparando perfiles, las reseñas deberán mostrarse de forma compacta y ordenada. 2. Dado que el cliente necesite más información, deberá poder expandir las reseñas desde la comparación. 	EP06
US18	Gestión de disponibilidad	Como trabajador, quiero actualizar mis horarios disponibles, para que los clientes sepan cuándo puedo atender.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dado que el trabajador edite su calendario, el sistema deberá reflejar los cambios en su perfil. 2. Dado que un cliente consulte un día ocupado, el sistema mostrará "No disponible". 	EP03
US19	Subir portafolio de trabajos	Como trabajador, quiero subir fotos de mis proyectos anteriores, para demostrar mi experiencia.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dado que el trabajador adjunte imágenes, el sistema deberá permitir previsualizarlas. 2. Dado que el portafolio supere 10 fotos, el sistema mostrará un mensaje de límite. 	EP03

Epic/User Story ID	Título	Descripción	Criterios de Aceptación	Relacion con (Epic ID)
US20	Respuesta a reseñas	Como trabajador, quiero responder a las reseñas de los clientes, para aclarar dudas o agradecer.	1. Dado que el trabajador acceda a una reseña, podrá escribir una respuesta pública. 2. Dado que envíe una respuesta, esta se mostrará bajo la reseña original.	EP04
US21	Búsqueda por geolocalización	Como cliente, quiero buscar trabajadores cerca de mi ubicación actual, para contratar servicios urgentes.	1. Dado que el cliente active la geolocalización, el sistema mostrará trabajadores en un radio de 5 km. 2. Dado que no haya resultados cercanos, el sistema sugerirá ampliar el radio.	EP05
US22	Exportar comparación	Como cliente, quiero exportar la comparación de perfiles en PDF, para compartirla con otras personas.	1. Dado que el cliente finalice la comparación, el sistema ofrecerá un botón de exportación. 2. Dado que se genere el PDF, este incluirá imágenes y datos clave de los perfiles.	EP06
US23	Chat personal	Como cliente, quiero comunicarme directamente con el trabajador técnico, para resolver dudas y coordinar detalles del servicio.	1. Dado que el cliente seleccione un trabajador, podrá iniciar un chat desde su perfil. 2. Dado que se envíe un mensaje, el sistema notificará al receptor en tiempo real.	EP08

Epic/User Story ID	Título	Descripción	Criterios de Aceptación	Relacion con (Epic ID)
US24	Crear y enviar propuestas	Como trabajador técnico, quiero enviar propuestas personalizadas a los clientes, para ofrecer soluciones y tarifas adaptadas a sus necesidades.	1. Dado que el cliente describa su problema, el trabajador podrá crear una propuesta con costo y plazo. 2. Dado que el cliente reciba la propuesta, podrá aceptarla, rechazarla o negociar cambios.	EP08
US25	Pago seguro dentro de la app	Como usuario, quiero realizar pagos dentro de la plataforma, para garantizar seguridad y respaldo en caso de inconvenientes.	1. Dado que el cliente confirme un servicio, el sistema redirigirá a un gateway de pago integrado. 2. Dado que el pago sea exitoso, el trabajador recibirá una notificación y el monto se retendrá hasta la confirmación del servicio.	EP08
US26	Gestión de habilidades técnicas	Como trabajador técnico, quiero mantener actualizada mi lista de habilidades y campo de especialización, para que los clientes conozcan mis competencias específicas.	1. Dado que el trabajador agregue una habilidad, esta se añadirá a su lista de habilidades. 2. Dado que seleccione un campo de especialización, este se mostrará destacado en su perfil.	EP03
US27	Gestión de recomendaciones externas	Como trabajador técnico, quiero poder agregar recomendaciones externas a mi perfil, para aumentar mi credibilidad profesional.	1. Dado que el trabajador añada una recomendación externa, esta se mostrará en una sección específica de su perfil. 2. Dado que tenga múltiples recomendaciones, se mostrarán ordenadas cronológicamente.	EP03

Epic/User Story ID	Título	Descripción	Criterios de Aceptación	Relacion con (Epic ID)
US28	Gestión de tarifa por hora	Como trabajador técnico, quiero establecer y actualizar mi tarifa por hora, para que los clientes conozcan mis costos antes de contactarme.	1. Dado que el trabajador establezca su tarifa, el sistema la mostrará en su moneda local. 2. Dado que actualice su tarifa, el cambio se reflejará en todas las búsquedas y comparaciones.	EP03
US29	Formulario de contacto	Como visitante, quiero enviar consultas a través de un formulario, para resolver dudas sobre la plataforma.	1. Dado que el visitante complete los campos obligatorios (nombre, correo, mensaje), el sistema enviará la consulta al equipo de soporte. 2. Dado que el formulario se envíe, el usuario recibirá un correo de confirmación.	EP09
US30	Sección de testimonios	Como visitante, quiero ver testimonios seleccionados por la plataforma, para confiar en los servicios ofrecidos.	1. Dado que el visitante acceda al landing page, verá al menos 4 testimonios con foto, nombre y servicio contratado. 2. Dado que haya más testimonios, el sistema mostrará un botón "Ver más" para cargar otros 4.	EP09
US31	Categorías de servicios	Como visitante, quiero explorar las categorías de servicios disponibles (ej: plomería, electricidad), para conocer el alcance de la plataforma.	1. Dado que el visitante navegue por la sección, verá hasta 6 categorías destacadas con iconos y descripciones breves. 2. Dado que el visitante quiera ver más, habrá un botón "Ver todos los servicios" que lo redirigirá al registro o búsqueda.	EP09

Epic/User Story ID	Título	Descripción	Criterios de Aceptación	Relacion con (Epic ID)
US32	Sección de beneficios	Como visitante, quiero conocer los beneficios de registrarme (seguridad, ahorro de tiempo, etc.), para decidir unirme a la plataforma.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dado que el visitante revise la sección, verá 3 beneficios para clientes y 3 para trabajadores, con iconos y textos claros. 2. Dado que un beneficio incluya un enlace (ej: "Comenzar Ahora"), este funcionará correctamente. 	EP09
US33	Sección "Cómo funciona"	Como visitante, quiero entender los pasos para usar la plataforma, tanto como cliente como trabajador, para saber cómo empezar.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dado que el visitante acceda a la sección, verá dos flujos: Para trabajadores (crear perfil, promocionar servicios, conectar con clientes) y Para clientes (buscar, comparar, contratar). 2. Dado que el visitante esté interesado, habrá un botón "Comenzar ahora" que lo redirigirá al registro. 	EP09
US34	Cambiar idioma del landing	Como visitante del segmento objetivo "Trabajador/Cliente", quiero cambiar el idioma del landing a español o inglés, para entender mejor los beneficios de la plataforma.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dado que el visitante acceda al landing, verá un selector de idioma (ES/EN). 2. Dado que seleccione un idioma, el contenido estático se actualizará. 	EP09

Epic/User Story ID	Título	Descripción	Criterios de Aceptación	Relacion con (Epic ID)
US35	Contenido traducido	Como visitante del segmento objetivo "Trabajador/Cliente", quiero ver todo el contenido del landing en mi idioma preferido, para evaluar claramente el valor de la plataforma.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dado que el idioma se cambie, los textos clave (beneficios, testimonios, contacto) estarán traducidos. 2. Dado que el idioma sea inglés, los elementos de navegación (menús, botones) también estarán traducidos. 3. Dado que se cargue el landing, los testimonios se mostrarán en el idioma seleccionado. 	EP09

3.2.4 Technical Stories

ID	Título	Descripción	Criterios de Aceptación	Epic Relacionado
TS01	Integración con pasarela de pagos	Como developer, quiero integrar Stripe para procesar pagos seguros de suscripciones y servicios.	<p>Escenario 1: Pago exitoso Given un usuario elige un plan, When ingresa datos válidos, Then el sistema confirma el pago y actualiza su estado.</p> <p>Escenario 2: Tarjeta rechazada Given datos inválidos, When intenta pagar, Then el sistema muestra error detallado.</p>	EP07, EP08
TS02	Implementar autenticación JWT	Como developer, quiero usar JWT para gestionar sesiones seguras y autorización de roles (cliente/trabajador).	<p>Escenario 1: Login exitoso Given credenciales válidas, When el usuario inicia sesión, Then recibe un token JWT.</p> <p>Escenario 2: Token inválido Given un token expirado, When accede a recursos, Then el sistema deniega el acceso.</p>	EP01, EP02

ID	Título	Descripción	Criterios de Aceptación	Epic Relacionado
TS03	Encriptación de datos sensibles	Como developer, quiero encriptar contraseñas y datos financieros usando bcrypt y AES-256, para cumplir con estándares de seguridad.	<p>Escenario 1: Registro seguro Given un nuevo usuario, When se registra, Then su contraseña se almacena hasheada.</p> <p>Escenario 2: Filtro de datos Given una brecha de seguridad, Then los datos sensibles están ilegibles.</p>	EP01, EP04
TS04	Validación de formularios multi-nivel	Como developer, quiero validar campos en frontend (JavaScript) y backend (C#), para prevenir inyecciones SQL.	<p>Escenario 1: Correo inválido Given un usuario ingresa "user@", When envía el formulario, Then el sistema bloquea el envío.</p> <p>Escenario 2: Script malicioso Given un campo con "</p>	