



**ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA  
PRIVADA “ZEGEL IPAE”**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS EN GESTIÓN DE RECURSOS  
HUMANOS**

**PROYECTO DE INNOVACIÓN: DESARROLLO DE UN APLICATIVO  
“INTEGRATE” PARA LA GESTION DEL RECURSO HUMANO EN  
EMPRESAS INMOBILIARIAS**

**Proyecto de Innovación Empresarial para optar el Grado Académico de Bachiller en  
Gestión de Recursos Humanos**

**PAMELA GÉNESIS GARCÍA MARTÍNEZ**

**ANA ABIGAIL CARRERA CANALES**

**Ica – Perú  
2023**

## RESUMEN EJECUTIVO

La tecnología se ha convertido en un elemento fundamental en el ámbito empresarial. En un mundo tan activo y globalizado, las empresas deben ser rápidas y eficientes con todos sus recursos, la tecnología ha llegado para resolver los problemas y eliminar las barreras de las organizaciones a través de sistemas innovadores y que son adaptables a las necesidades de cada una, incluyendo la gestión del talento humano.

El presente proyecto tiene como objetivo desarrollar un sistema de gestión del personal en empresas del rubro inmobiliario con el fin de crear una herramienta integral donde las empresas puedan gestionar todos los procesos de recurso humano y a su vez, potenciar y comprometer al talento humano de la organización. Es por ello que, las empresas en vías de crecimiento deben luchar cada día por ir de la mano con los avances tecnológicos y adaptarse a ellos, con el fin de acelerar sus procesos y por supuesto, mantener competitividad en el mercado.

Con el fin de determinar si nuestro proyecto es rentable y si debemos destinar recursos para su ejecución, llevamos a cabo un análisis del resultado probable a fin de tratar de asegurar si se tomará una decisión correcta con respecto a los beneficios esperados en referencia a los costos a realizar, en donde determinamos en primera instancia el VAN del proyecto, el cual nos ayuda a calcular la deseabilidad del proyecto en torno a una proyección, teniendo como resultados un VAN de 426.3. Por otra parte, calculamos la tasa de interna de rendimiento o TIR, la cual nos permite tener en cuenta el retorno de la inversión, para garantizar o no una rentabilidad, en la cual obtuvimos un TIR del 11.4%, lo cual nos garantiza un proyecto que traerá beneficios.

Por lo tanto, la creación de nuestra aplicación en primera instancia nos beneficiará, en torno a la rentabilidad del mismo, y por otra parte, va a ayudar a los usuarios (colaboradores) a

reducir los tiempos de atención que antes se tenía, optimizando los procesos de gestión humana, permitiendo a los empleados tener una mayor satisfacción laboral.

## INDICE GENERAL

|  | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| <b>CAPÍTULO 1: Identificación del Problema u Oportunidad</b> | <b>05</b>   |
| Selección del problema o necesidad a resolver                | 05          |
| Problema 1   | 05          |
| Problema 2   | 07          |
| Problema 3   | 09          |
| Matriz de Criterio   | 11          |
| Árbol del Problema   | 13          |
| Validación del Problema                                      | 14          |
| Descripción del Cliente                                      | 20          |
| <b>CAPÍTULO 2: Diseño del Producto o Servicio Innovador</b>  | <b>21</b>   |
| Aplicación de la Metodología Design Thinking                 | 21          |
| Priorización   | 21          |
| Involucrarse   | 22          |
| Observar   | 27          |
| Sumergir   | 29          |
| Características del producto o servicio innovador validado   | 29          |
| Malla Receptora de Información                               | 39          |
| <b>CAPÍTULO 3: Lienzo del Modelo de Negocio</b>              | <b>41</b>   |
| Producto mínimo viable                                       | 42          |
| Landing Page   | 43          |
| Nombre de la Aplicación                                      | 43          |
| Eslogan  | 43          |
| Objetivo   | 43          |
| Logotipo de la Aplicación                                    | 43          |
| Fan Page   | 44          |
| Publicaciones  | 44          |
| Medios de Publicidad   | 46          |
| Formularios de Google  | 46          |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>CAPÍTULO 4: Aplicación de la Metodología Lean Startup</b> | <b>47</b> |
| Revisión de indicadores: Instagram                           | 47        |
| Revisión de indicadores: Facebook                            | 47        |
| Revisión de indicadores: LinkedIn                            | 47        |
| Revisión de indicadores: Tiktok                              | 47        |
| Malla Receptora de Información                               | 49        |
| Ficha de Aprendizaje generadas por le Pitch MVP              | 49        |
| <b>CAPÍTULO 5: Análisis de Rentabilidad</b>                  | <b>52</b> |
| Determinación del punto de equilibrio                        | 52        |
| Necesidades de Inversión                                     | 53        |
| VAN del Proyecto   | 55        |
| TIR del Proyecto   | 55        |
| Precio de Venta  | 57        |
| CONCLUSIONES   | 58        |
| RECOMENDACIONES  | 59        |
| BIBLIOGRAFIA   | 61        |
| ANEXOS   | 62        |

# CAPÍTULO 1

## Identificación del Problema u Oportunidad

### Selección del problema o necesidad a resolver

Durante muchos años hemos escuchado a personas de nuestro entorno quejarse por los procesos de gestión de personal, quejarse del clima laboral, y del mal plan de endomarketing que tienen las organizaciones donde laboran. Así mismo nosotras, bajo nuestra experiencia laboral, hemos experimentado ciertas deficiencias, habiendo laborado en organizaciones que para obtener una boleta podría durar meses en poder conseguirla, ya que el envío era físico, o poder gestionar una solicitud de vacaciones pasaba por una serie de aprobaciones, así como fechas que solo la empresa permitía asignar a los colaboradores, sin opción a cambiarlas.

En base a lo mencionado, durante el presente proyecto de innovación empresarial, atravesamos por una serie de ideas basadas en nuestra experiencia laboral en el día a día, problemas elaborados a nivel cualitativo que queríamos abordar, que son resultado del trabajo en el rubro de recursos humanos, siendo entre los muchos, los más destacados para la investigación, los siguientes:

### **Problema 1: Mala gestión del plan de Endomarketing como fuente de bajo compromiso organizacional en los colaboradores.**

- Fuente 1: (Hellriegel, D., Jackson, S. E., & Jr., J.W. S., 2021) afirman que:  
Las organizaciones que aprenden desarrollan estrategias de marketing interno, conocido como endomarketing, para poder empatar las interacciones necesarias para alcanzar sus metas. La atención al colaborador y a su experiencia dentro de la organización permite que las organizaciones que aprenden accedan a formas de talento que en ocasiones se subutilizan por cuestiones estructurales. (p.368)

Fuente 2: (O.C., F., & Michael, H., 2017) afirman que:

La práctica del marketing interno proviene de las industrias de servicios, donde se usó por primera vez como un medio para hacer que todos los empleados estuvieran conscientes de la necesidad de buscar la satisfacción del cliente. El término marketing interno se refiere al uso de un enfoque de marketing similar para motivar, coordinar e integrar a los empleados hacia la implementación de la estrategia de marketing de la empresa. (p.268)

- Fuente 3: (O.C., F., & Michael, H., 2017) afirman que:

Los objetivos del marketing interno son: 1) ayudar a todos los empleados para que comprendan y acepten sus roles en la implementación de la estrategia, 2) contar con empleados motivados y orientados hacia el cliente, y 3) entregar satisfacción al cliente externo. Tenga en cuenta que el marketing interno reconoce que la satisfacción del cliente externo depende de las acciones de los clientes internos: sus empleados. (p. 268)

- Fuente 4: (O.C., F., & Michael, H., 2017) afirman que:

Con el fin de implementar exitosamente una estrategia funcional, la organización debe depender del compromiso y el conocimiento de sus empleados, su mercado objetivo interno. Después de todo, los empleados tienen la responsabilidad de realizar las actividades que implementarán la estrategia. Por esta razón, las organizaciones con frecuencia realizan actividades internas de marketing diseñadas para obtener el compromiso del empleado y la motivación para implementar planes funcionales. (p.36)

- Fuente 5: (O.C., F., & Michael, H., 2017) afirman que:

Otros problemas estructurales que deben considerarse son la orientación general de la empresa hacia el cliente (o la falta de ella), los problemas relacionados con la motivación y el compromiso del empleado hacia la organización (particularmente entre los empleados sindicalizados) y el énfasis relativo en la planificación a largo plazo en comparación con la planificación a corto plazo. (p.60)

□

**Resumen:** El realizar un mal manejo del Endomarketing dentro de las organizaciones conlleva a tener colaboradores poco motivados, o con constantes renunciaciones por no sentirse valorados por su empresa, es importante poder llevar un buen manejo empezando desde el líder de la organización que fomente, impulse que todas las áreas trabajen en conjunto y así el cliente interno sea priorizado, ya que son los pilares para que las organizaciones crezcan, produzcan, cumplan los objetivos y sean más rentables. Dentro del endomarketing también se busca la fidelización de sus colaboradores para con ello reducir la rotación del personal, es importante valorar el capital humano.

## **Problema 2: Bajo uso de la tecnología como fuente de desorganización dentro de la empresa y colaboradores.**

- Fuente 1: (Herrera, F. Z., 1999) afirma que:

El desarrollo tecnológico de una organización aporta herramientas para optimar los procesos de producción o de gestión, los cuales pueden ser adquiridos o desarrollados por cualquier empresa o institución. De esta manera, múltiples competidores suelen utilizar la misma tecnología, pero la diferencia es el modo como las personas la utilizan y la inscriben dentro de sus prácticas. (p.65)

- Fuente 2: (Herrera, F. Z., 1999) afirma que:

En la medida en la que las organizaciones muestran su capacidad de evolucionar y tecnificarse, incrementan de manera significativa sus beneficios para toda la comunidad relacionada con ella. Lejos de eliminar las fuentes de trabajo y fomentar el desempleo, las nuevas tecnologías aplicadas al mundo laboral desplazan a las personas hacia otro tipo de trabajos, o bien, permiten un mayor crecimiento de las organizaciones incrementando así las fuentes de empleo. (p.503)

Fuente 3: (Ricky, G., Jean, P., & Stanley, G., 2016) afirman que:

En la actualidad, la tecnología también representa un factor importante del entorno para las empresas. La tecnología son los métodos que se utilizan para desarrollar productos, lo cual incluye los bienes físicos y los servicios intangibles. El cambio tecnológico se ha convertido en un impulso importante de otras formas de cambio organizacional. (p.61)

- Fuente 4: (Ricky, G., Jean, P., & Stanley, G., 2016) afirman que:

Debido a la rapidez de los nuevos desarrollos, mantener una posición de liderazgo basada en la tecnología es cada vez más difícil. Otro desafío consiste en satisfacer las demandas constantes para reducir el tiempo de ciclo (el tiempo que tarda una empresa para llevar a cabo alguna actividad o función que se repite desde el principio hasta el final). (p.64)

- Fuente 5: (Ricky, G., Jean, P., & Stanley, G., 2016) afirman que:

La tecnología se refiere a los métodos que se utilizan para desarrollar productos, incluyendo tanto los bienes físicos como los servicios intangibles. El cambio tecnológico se ha convertido en el principal impulsor de otras formas de cambio organizacional. También tiene efectos generalizados en las conductas de las personas que integran una organización. (p.77)

**Resumen:** La tecnología hoy en día es importante para las organizaciones ya que se utiliza para cualquier tipo de rubro, a través de ella podemos obtener beneficios así como llevar una administración adecuada, ordenada de las áreas, pero que sucede cuando muchas empresas no quieren innovar o invertir en ella, esto genera que no puedan cumplir los objetivos planteados, así como tener un mal manejo administrativo con los colaboradores, por ejemplo el contar con un app para el registro de asistencias podría ser un beneficio para el área de recursos humanos.

Nos sirve de mucho el uso de la tecnología ya que es una herramienta que puede lograrse optimizar y mejorar los procesos de producción, organización, ventas, cobranzas, capacitaciones, etc.

□

### **Problema 3: Síndrome de Burnout como fuente de baja satisfacción laboral en los colaboradores**

- Fuente 1: Sánchez E. (2017) afirma que:  
El exceso de trabajo genera una decreciente en la productividad de la persona, haciendo que la organización presente pérdidas. Los trabajadores agotados tienen bajo rendimiento y por ende llegan a tener complicaciones de salud con el pasar del tiempo. (p.21)
- Fuente 2: Bosqued M. (2008) sostiene que:  
El Síndrome de burnout es la respuesta al estrés crónico generado a nivel laboral, donde la percepción del individuo es negativa, no solo al trabajo sino también a las personas con las que interactúa, más aún cuando se mantiene un contacto directo con los usuarios externos. (p.187)
- Fuente 3: Portero & Vaquero (2015) afirma que:  
Las consecuencias derivadas del síndrome de burnout incluyen agotamiento mental y físico, ausentismo laboral, falta de motivación, disminución del rendimiento y desempeño laboral, también afecta a los objetivos de la institución de salud como la satisfacción laboral y la calidad de atención médica. (p. 544)
- Fuente 4: Bosqued M. (2008) afirma que:  
La persona que padece del síndrome de Burnout no lo palpa de manera inmediata, al contrario, el Síndrome se instaura de manera lenta y paulatina, motivo por el cual los cambios no se pueden percibir a simple vista. El individuo siente diferencias, pero no sabe lo que realmente está pasando o que motivo genera dicha sensación y en momentos solo piensa que el cansancio o el agotamiento es pasajero y que una simple actividad de esparcimiento liberará esa sensación. (p.193)

Fuente 5: Boada y Ficapal (2012) señalan que:

Las organizaciones, las empresas y las instituciones deben realizar “políticas estratégicas de recursos humanos” que disminuyan este factor negativo para los colaboradores con el fin de erradicar este riesgo psicosocial que es el estrés crónico. (p.107)

**Resumen:** El capital humano dentro de las organizaciones son de mucha importancia, por lo cual su motivación, satisfacción dentro de la empresa debe estar dentro de los puntos principales. El síndrome de burnout se ha visto de forma más recurrente a raíz de la pandemia del covid 19 por los trabajos remotos, causando acumulación de estrés en muchos trabajadores que se encontraban con otra forma de laborar, en algunos casos se generó mayor sobrecarga laboral, horarios de trabajos extendidos, problemas ergonómicos, con todo esto afectando su salud física y mental. Las organizaciones tienen la obligación dentro de su área de recursos humanos de fomentar la salud mental a través de charlas constantes para con ello poder reducir el desgaste emocional que puede conllevar el realizar tareas laborales que sobrecarguen a sus miembros de la organización.

Con el fin de medir y delimitar el problema a elegir, vamos a desarrollar nuestra matriz de clasificación, en la que incluiremos las barreras que se pueden presentar en el desarrollo del proyecto de innovación. Tal como en 1999 lo define Wunram et al.:

Una barrera es todo aquello relacionado con aspectos humanos, tecnológicos y organizacionales que dificulta, y en numerosos casos, impide la gestión intra- e intercolaborativa del conocimiento. (p.265)

En el proyecto de innovación la presente definición es desarrollada a un nivel de estudio, por ello podemos concluir que la delimitación de barrera es todo aquello relacionado con aspectos humanos, organizacionales, tecnológicos que obstaculizan la gestión del conocimiento.

□

Debido a la gran cuantía de barreras existentes en un proceso colaborativo de gestión del conocimiento, éstas se han organizado en cuatro bloques, siendo estos:

1. INTERÉS: La motivación del equipo innovador.
2. FACTIBILIDAD: La posibilidad de que el equipo innovador pueda resolverlo.
3. IMPACTO: El impacto que pueda generar en el equipo, los clientes o la sociedad.
4. TIEMPO: las circunstancias sociales lo permiten.

### MATRIZ DE CRITERIO

*Tabla I: Puntaje bruto*

| <b>CRITERIO</b>     | <b>PESO (%)</b> | <b>Problema 1</b> | <b>Problema 2</b> | <b>Problema 3</b> |
|---------------------|-----------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| <i>Interés</i>      | 35%             | 4                 | 5                 | 3                 |
| <i>Factibilidad</i> | 25%             | 3                 | 3                 | 2                 |
| <i>Impacto</i>      | 30%             | 4                 | 5                 | 4                 |
| <i>Tiempo</i>       | 10%             | 5                 | 4                 | 5                 |
| <b>TOTAL</b>        | 100%            | 16                | 17                | 14                |

Fuente: Elaboración propia *Tabla*

*II: Puntaje neto*

| <b>CRITERIO</b>     | <b>PESO (%)</b> | <b>Problema 1</b> | <b>Problema 2</b> | <b>Problema 3</b> |
|---------------------|-----------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| <i>Interés</i>      | 35%             | 1.2               | 1.5               | 0.9               |
| <i>Factibilidad</i> | 25%             | 0.9               | 0.9               | 0.6               |
| <i>Impacto</i>      | 30%             | 1.2               | 1.5               | 1.2               |
| <i>Tiempo</i>       | 10%             | 0.5               | 0.4               | 0.5               |
| <b>TOTAL</b>        | 100%            | 3.8               | <b>4.3</b>        | 3.2               |

Fuente: Elaboración propia

Después de evaluar los problemas presentados con anterioridad, se llegó a la conclusión de elegir como problema principal para el proyecto de innovación el bajo uso de la tecnología como fuente de desorganización dentro de la empresa y colaboradores.

En este sentido, podemos recabar información, indispensable para la elaboración del proyecto, de fuente en varios autores tal como en 2003 lo afirma Jiménez:

La teoría tecnológica sirve para tener una referencia de lo que puede llegar a lograrse mediante la aplicación de diferentes modelos administrativos, pero no es lo único al momento de hablar de aplicación correcta de la gestión tecnológica. La adopción de tecnologías y el mejoramiento tecnológico se plasman internamente mediante la ejecución de procedimientos innovadores, para luego ser transferidos directamente al contexto interno y externo a la organización. (p.54)

Las organizaciones están obligadas a convivir en ambientes competitivos regidos por el nivel de productividad obtenido por cada una, convirtiendo este factor en uno de los criterios que cada organización debe tomar en cuenta para encaminar sus propósitos. En el 2003, Jiménez indica que la tecnología “tiene un soporte adecuado que hace que la administración de la organización sea eficaz y acorde con los propósitos impuestos” (p.11)

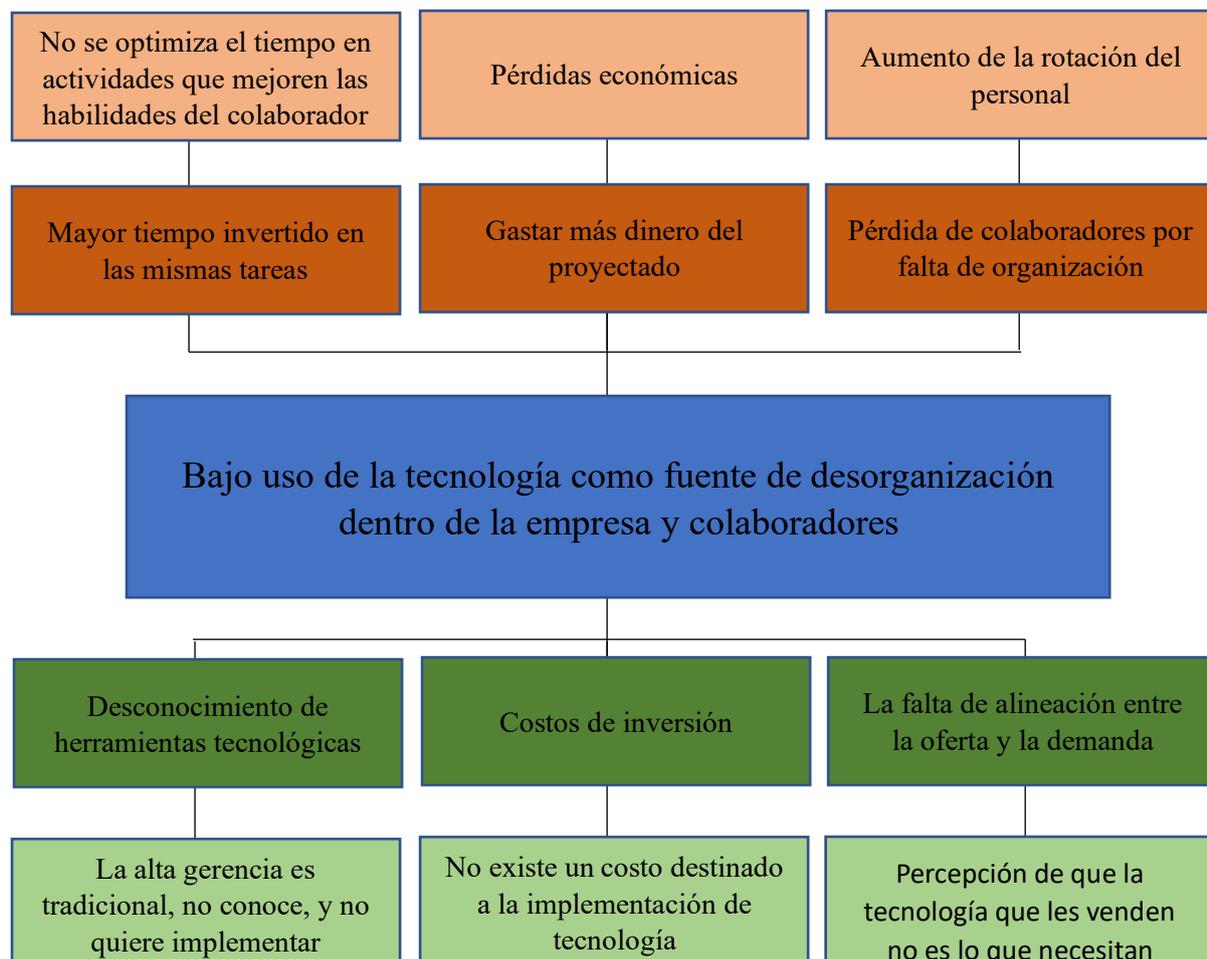
A lo largo de los años, hemos podido percibir los avances tecnológicos que se han dado que, para las organizaciones, son potentes fuerzas del cambio que, si no las llegan a entender o a aplicar, garantizan la pérdida de eficacia organizacional. Ya que, a comparación de otras empresas que, si utilizan la tecnología como herramienta de gestión, realizan sus actividades en un plazo más corto y mejor organizado, lo que pone en peligro la supervivencia de la organización en el mercado. Michael Porter (1999) afirma que:

Las tecnologías de la información van más allá de lo que es el ordenador, incluyen también los aparatos de reconocimiento de datos, (lector óptico), tecnologías de la comunicación (TV, radio, Internet) y la automatización de la producción (robot). (p.82).

Es decir, encierra la aplicación de tecnología en todo el proceso de la organización, desde la generación de un producto innovador, la sistematización de la contabilidad, hasta la gestión del personal humano.

Dadas las condiciones que se anteceden, el presente proyecto de innovación asume como objetivo central el proporcionar herramientas tecnológicas a la organización, para la mejor ejecución de las funciones propias de recursos humanos. Por ello se plantea el siguiente esquema, donde se detalla el problema a tratar y las consecuencias que genera dicho problema.

### ARBOL DEL PROBLEMA



Como se puede apreciar, el uso de las tecnologías en cualquier fase de la actividad de una organización, permiten la reducción de costos, así como la agilización del tiempo. Michael Porter (1999) argumenta que “la tecnología conduce a disminuir el tiempo y los costos de obtención, tratamiento y transmisión de la información en todas las actividades” (p. 81–89), a su vez analiza cómo obtener una ventaja competitiva por medio de la tecnología.

### Validación del Problema

Se considera muy importante que cualquier proceso de investigación se encuentre estrechamente relacionado con el mundo real de aplicación de su sector (Eco, 2000, p.106). Se corre el riesgo que la investigación avance por un sendero que diverja con el seguido por la realidad práctica, dificultando posteriormente la aplicación de los resultados y conclusiones obtenidas de la investigación. Por ello es necesario conocer y considerar las inquietudes, opiniones y tendencias de los profesionales del sector sobre el cual se desarrolla el trabajo (González y Padilla, 1999, p.35). Para el presente proyecto de investigación, la forma escogida para conectar la visión más teórica procedente de la investigación con la práctica del día a día en el área de recursos humanos, ha sido a través de una validación de resultados.

Hasta el momento consideramos que el problema inicia en el área de recursos humanos, ya que la falta de herramientas digitales trae como consecuencia diversas dificultades:

| CLIENTE  | SUFRE POR | PROBLEMA   | POR TANTO | SUPUESTO   |
|--|-----------|--|-----------|--|
| Las áreas de Recursos Humanos de las empresas de producción o ventas, en la ciudad de Ica. |           | Alta desorganización en el área de recursos humanos por falta de herramientas digitales. |           | Debido a la falta de tecnología el personal invierte más tiempo para las mismas tareas.  |
|  |           |  |           | Interfiere con el correcto funcionamiento y desempeño de demás áreas.                    |
|  |           |  |           | Genera alta rotación del personal del área al ser difícil lograr llegar a los objetivos. |

Para corroborar que estos supuestos son ciertos, realizamos un proceso de investigación exploratoria:

| <b>FICHA I: PRUEBA DE EXPLORACIÓN</b> |   |
|---------------------------------------|---|
| <b>Entrevistado(a)</b>                | 5 especialistas en RRHH.  |
| <b>Pregunta</b>                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A raíz de la pandemia se necesitó implementar la tecnología, ¿consideras que es importante que el Área de RRHH tenga una estrategia de Transformación digital?</li> <li>2. ¿Crees que hay importancia en tu empresa en implementar herramientas digitales para la gestión del personal?</li> <li>3. ¿Cuáles serían las desventajas de no contar con herramientas digitales para la gestión del personal?</li> </ol> |
| <b>Prueba</b>                         | Entrevista a 5 especialistas en RRHH que trabajen o hayan trabajado en el área de Recursos humanos o áreas relacionadas.  |
| <b>Métricas</b>                       | Mencionar razones por las cuales son importantes el uso de las Herramientas digitales   |

| <b>FICHA DE PRUEBA DE EXPLORACIÓN</b> |   |
|---------------------------------------|---|
| <b>Entrevistado(a)</b>                | Rosa Rodas<br>Asistente de Recursos Humanos Bodegas Don Luis  |
| <b>Pregunta</b>                       | <p><b>1. A raíz de la pandemia se necesitó implementar la tecnología, ¿consideras que es importante que el Área de RRHH tenga una estrategia de Transformación digital?</b></p> <p>Si lo considero, porque el área debe adaptarse a cómo evoluciona la sociedad, en este caso los colaboradores en general utilizan nuevas aplicaciones relacionadas a facilitar varios aspectos de su vida.</p> <p><b>2. ¿Crees que hay importancia en tu empresa en implementar herramientas digitales para la gestión del personal?</b></p> <p>Si, porque buscamos sistemas que mejoren el diagnóstico frecuente de cómo se encuentra actualmente la empresa, respecto a sus colaboradores</p> <p><b>3. ¿Cuáles serían las desventajas de no contar con herramientas digitales para la gestión del personal?</b></p> <p>Generará retraso en sus procesos, ya que no avanzará en tecnología</p> |

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>Prueba</b>   | Entrevista a especialista en Recursos Humanos en rubro Vitivinícola         |
| <b>Métricas</b> | Razones por las cuales son importantes el uso de las Herramientas digitales |

### FICHA DE PRUEBA DE EXPLORACIÓN

|                        |   |
|------------------------|---|
| <b>Entrevistado(a)</b> | Carlos Santiesteban<br>Área Comercial Pacifico Seguros  |
| <b>Pregunta</b>        | <p><b>1. A raíz de la pandemia se necesitó implementar la tecnología, ¿consideras que es importante que el Área de RRHH tenga una estrategia de Transformación digital?</b></p> <p>Si es importante, porque la transformación digital forma parte de una parte fundamental para poder realizar tareas más rápidas, por ejemplo, si se implementa trabajo remoto para algunos colaboradores aporta a que puedan realizar estas labores desde donde estén sin necesidad de conectarse a una PC o laptop dentro de la empresa.</p> <p><b>2. ¿Crees que hay importancia en tu empresa en implementar herramientas digitales para la gestión del personal?</b></p> <p>Dentro mi organización utilizamos diversas herramientas digitales por ejemplo web para descargar boletas, descuentos corporativos, charlas con especialistas como psicólogos a través de teams, para ayudar a los colaboradores sobre la salud mental.</p> <p><b>3. ¿Cuáles serían las desventajas de no contar con herramientas digitales para la gestión del personal?</b></p> <p>Las desventajas sería el no poder llevar un control organizacional, por lo cual generará retraso en los procesos, ya que a través de estas herramientas facilita el manejo del área de recursos humanos sobre el personal.</p> |
| <b>Prueba</b>          | Entrevista a colaborador de empresa de seguros, el cuál tiene permanente contacto con el área de Recursos Humanos de la empresa.  |
| <b>Métricas</b>        | Razones por las cuales son importantes el uso de las Herramientas digitales   |

### FICHA DE PRUEBA DE EXPLORACIÓN

|                        |   |
|------------------------|---|
| <b>Entrevistado(a)</b> | Paola Uribe<br>Área de RRHH Agrokasa  |
| <b>Pregunta</b>        | <p><b>1. A raíz de la pandemia se necesitó implementar la tecnología, ¿consideras que es importante que el Área de RRHH tenga una estrategia de Transformación digital?</b></p> <p>Considero que sí, ya que en el caso de otra pandemia estemos más preparados en el tema de la información hacia el personal.</p> <p><b>2. ¿Crees qué hay importancia en tu empresa en implementar herramientas digitales para la gestión del personal?</b></p> <p>En este caso ya está implementado la digitalización informativa.</p> <p><b>3. ¿Cuáles serían las desventajas de no contar con herramientas digitales para la gestión del personal?</b></p> <p>Una desventaja sería la falta de información que se le estaría brindando al personal.</p> |
| <b>Prueba</b>          | Entrevista a especialista en RRHH que trabaja en empresa Agrícola   |
| <b>Métricas</b>        | Razones por las cuales son importantes el uso de las Herramientas digitales   |

#### FICHA DE PRUEBA DE EXPLORACIÓN

|                        |  |
|------------------------|--|
| <b>Entrevistado(a)</b> | Jonathan Trejo<br>Área de RRHH, Grupo Inmobiliario Altitud   |
| <b>Pregunta</b>        | <p><b>1. A raíz de la pandemia se necesitó implementar la tecnología, ¿consideras que es importante que el Área de RRHH tenga una estrategia de Transformación digital?</b></p> <p>Sí, porque a través de la digitalización podemos agilizar procesos para hacer más eficiente nuestra actividad</p> <p><b>2. ¿Crees qué hay importancia en tu empresa en implementar herramientas digitales para la gestión del personal?</b></p> <p>Dentro de mi organización no está muy implementado las herramientas digitales, normalmente para las comunicaciones se usa el correo corporativo, para los tareas tenemos que ir a cada punto para descargar la asistencia, para las boletas los hacemos desde Excel con una base, pero manual.</p> |

|                 |  |
|-----------------|--|
|                 | <p><b>3. ¿Cuáles serían las desventajas de no contar con herramientas digitales para la gestión del personal?</b></p> <p>La desventaja mayor considero que es una falta de control, no puedes tener toda la información a la mano de manera rápida</p> |
| <b>Prueba</b>   | Entrevista a especialista en RRHH que trabaja en el rubro Inmobiliario   |
| <b>Métricas</b> | Razones por las cuales son importantes el uso de las Herramientas digitales  |

| <b>FICHA DE PRUEBA DE EXPLORACIÓN</b> |   |
|---------------------------------------|---|
| <b>Entrevistado(a)</b>                | Marvin Montoya<br>Área de RRHH, Safco Nazca   |
| <b>Pregunta</b>                       | <p><b>1. A raíz de la pandemia se necesitó implementar la tecnología, ¿consideras que es importante que el Área de RRHH tenga una estrategia de Transformación digital?</b></p> <p>Yo creo que sí, ya que las herramientas digitales nos permiten realizar las tareas de manera más rápida.</p> <p><b>2. ¿Crees qué hay importancia en tu empresa en implementar herramientas digitales para la gestión del personal?</b></p> <p>Se han implementado, pero no a gran escala, como para unificar toda la información. Pero sería de gran ayuda para el área tener un acceso donde pueda tener la información y brindarla a los colaboradores.</p> <p><b>3. ¿Cuáles serían las desventajas de no contar con herramientas digitales para la gestión del personal?</b></p> <p>Yo creo que sin herramientas digitales aún se puede manejar, pero toma más tiempo poder hacerlo, inviertes tiempo que podrías usar para otras actividades del área.</p> |
| <b>Prueba</b>                         | Entrevista a especialista en RRHH que trabaja en el rubro agroexportador  |
| <b>Métricas</b>                       | Razones por las cuales son importantes el uso de las Herramientas digitales   |

Asimismo, realizamos un proceso de investigación exploratoria:

## FICHA DE APRENDIZAJE DE EXPLORACIÓN

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>Entrevistados</b>           | Rayza Donayre Atungar (24.10.2022)<br>Alexandra Palomino Arce (24.10.2022)<br>María Elena Bendezú Espinoza (25.10.2022)<br>Renato Díaz Espino (25.10.2022)<br>María Fernanda Barrios Espino (25.10.2022)  |
| <b>Pregunta</b>                | <ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿Cuál es la principal razón por la que existe una desorganización en la gestión del personal en las empresas?</li><li>2. ¿Consideras que si existieran herramientas digitales que ayuden con la gestión del personal el tiempo empleado en la tarea sería menor? Fundamente su respuesta</li></ol>   |
| <b>Observación</b>             | Luego de un proceso de entrevista, hemos encontrado que las razones de la desorganización en torno a la gestión del personal se deben a que las empresas con gran número de colaboradores no cuentan con la información a la mano en tiempo real. Si bien la pandemia ayudó a las empresas a implementar nuevos mecanismos de comunicación y maneras de realizar la gestión del personal, en todas las empresas no está desarrollado a un nivel óptimo. |
| <b>Aprendizajes e Insights</b> | Poder implementar una herramienta que permita, de manera óptima la gestión del personal, donde exista un canal de comunicación más cercano, reduciendo el tiempo de realización de ciertas tareas y generando así menor rotación en el área.  |
| <b>Decisiones y acciones</b>   | Por lo tanto, consideramos que es viable ofrecer un sistema digital (página web), que permita conectar a los colaboradores en tiempo real con el área de recursos humanos, de tal forma que permita una mejor gestión del personal, donde exista mayor fluidez en la comunicación, un mejor control y organización en la empresa.   |

### Conclusiones

Luego de este proceso de exploración concluimos que efectivamente las dificultades que se generan en la gestión del personal en el área de recursos humanos, se debe a la falta de organización y control dentro de la organización.

Asimismo, consideramos que en la empresa debe haber una mejor implementación de las herramientas digitales, que permitan el control adecuado de personal, lo que favorecerá la gestión del personal y ayudará a reducir la rotación del personal en el área.

## DESCRIPCIÓN DEL CLIENTE

En base a todo lo expuesto hasta el momento, consideramos que un arquetipo ideal de cliente es el que plasmamos a continuación:

| <b>DATOS</b>  |  |
|---|--|
| Tipo de negocio   | EMPRESA DE CONSTRUCCION  |
| Rubro   | Inmobiliario   |
| Tiempo en el mercado  | Se creó en el 2009 (13 años)   |
| <b>METAS Y VALORES</b>  | <b>RETOS Y DOLORES</b>   |
| <p>El cliente requiere brindarles a sus colaboradores un sistema donde puedan tener al alcance de sus manos el acceso a marcar sus asistencias, gestionar vacaciones, descargar sus boletas digitales, cupones de descuentos corporativos, revisión de beneficios que brinda la empresa. Con ello se reducirán reclamos a sus jefes directos, así como al área de recursos humanos.</p> | <p>Los asistentes de recursos humanos reciben de forma semanal reclamos de colaboradores que piden la generación de sus boletas de varios meses, ya que para generarlas tienen que emitirlas de forma física lo que lleva a veces meses para solucionarlo. Así mismo actualmente no tienen un sistema conectado para marcar asistencias y con ello poder llevar un control del ingreso de los trabajadores a las oficinas, esto ocasiona que ocurran descuentos en algunos colaboradores que luego piden la justificación, lo que lleva a un retraso en el pago de la planilla y el reintegro.</p> |
| <b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>   | <b>OBJECIONES</b>  |
| <p>Debido a los descuentos erróneos al personal, el tener que hacer un proyectado de los días laborados al cierre de mes, se observó en el personal y el área de recursos humanos, molestias respecto al tema, debido a que casi todo el control del personal es manual, y al no estar en un mismo punto todos, se complica el poder tener la información a tiempo real.</p>            | <p>Para la empresa Altitud el no haber contado con un sistema donde pueda tener estos beneficios y manejo de solicitudes por una app es debido a que tienen pensado que esto tiene un precio muy elevado, y al estar invirtiendo en proyectos inmobiliarios dejaban de lado las incomodidades que podían tener los colaboradores sobre sus temas administrativos.</p>  |

## CAPÍTULO 2 Diseño del Producto o Servicio Innovador

### 2.1 Aplicación de la Metodología Design Thinking

Luego del proceso de análisis del problema, y de identificar que efectivamente existe un grupo de clientes que sufre y adolece con él, será indispensable enfocarnos en desarrollar una solución innovadora. Es por esta razón que es necesario realizar un proceso de investigación exploratoria para empatizar con los clientes, y lo realizaremos utilizando diferentes técnicas:

#### **PRIORIZACIÓN:**

Speed Boat:

**PROYECTO: Desarrollo de un aplicativo móvil “Integrate” para la Gestión del Recurso Humano en empresas inmobiliarias.**

#### **MOTORES**

Brindarle rapidez de accesos a sus beneficios a los colaboradores, tenerlo al alcance de sus manos en un solo clic.

Reducir los reclamos sobre la emisión de las boletas fuera de fechas, evitar que tanto el colaborador como el área de RRHH pasen momentos tensos por esta situación.

Motivar a nuestro personal a usar herramientas digitales, lo mismo que aportará a que la empresa se enfoque en la digitalización para el crecimiento organizacional.

Obtener un control del manejo de asistencia, lo que ayudará al área de RRHH a minimizar descuentos a los colaboradores por tardanzas, por lo que beneficiará al personal en tener un sueldo completo.

#### **INVOLUCRARSE:**

Focus Group:

#### **ANCLAS**

Mayor inversión económica sobre las nuevas herramientas digitales.

Trabas de la gerencia sobre la aprobación a la inversión de la nueva app.

Bajo uso de la app sobre el personal, por no adaptarse, o no saber utilizar el aplicativo.

No encontrar a un ingeniero de sistema que encaje dentro de nuestras peticiones, diseño, acorde a nuestro presupuesto.

Falta de apoyo por parte del comité en general por priorizar en otros proyectos referente al rubro inmobiliario y no del personal.

Intentando conocer mejor que es lo que piensan y sienten los clientes frente a este problema, y para comprender mejor hacia donde debemos apuntar nuestros esfuerzos, recogimos la siguiente información:

| <b>ENTREVISTA A 6 PROFESIONALES DEL RUBRO</b>  |  |      |                       |
|--|--|------|-----------------------|
| Edades:  | Entre 25 a 45 años                                 | Sexo | 4 mujeres / 2 hombres |
| Profesión:   | Administradores, Contadora, Psicólogos.            |      |                       |
| Puestos:   | Jefa de RRHH, Asistentes de RRHH, Analista de RRHH |      |                       |
| <b>INTRODUCCIÓN</b>  |  |      |                       |
| <p>Iniciamos la reunión saludando a las personas que se habían conectado y agradeciéndoles por su tiempo. <i>“Buenas noches con todos, en primer lugar, queremos agradecerles por su tiempo y disposición para estar presentes el día de hoy. Mi nombre es Abigail Carrera y junto con mi compañera Pamela García, somos estudiantes del último ciclo de Recursos Humanos, y para nuestro proyecto final necesitamos su apoyo el día de hoy. Hoy haremos un focus group, en donde se presentará una pregunta y podrán interactuar libremente acerca de ella. Esperamos su sinceridad y reiteramos el agradecimiento por su apoyo”.</i></p>   |  |      |                       |
| <b>Consulta 1: ¿Consideras que las empresas deberían invertir en nuevas herramientas digitales?</b>  |  |      |                       |
| <p>Esta fue el enunciado que abrió nuestra ronda de preguntas en el focus group, en donde pudimos rescatar que todos los profesionales del rubro que fueron invitados concuerdan que las herramientas digitales son importantes en una empresa, que no solo permiten realizar más rápido los procesos, sino que, ante las nuevas generaciones, se hacen más reconocidos. <i>“Que una empresa tenga una página Web, tenga Facebook o una página de Instagram hace que la empresa sea más conocida”</i>, dijo uno.</p> <p>Por otro lado, mencionaron también hay que tener en cuenta que muchas empresas no apuestan por la digitalización de sus procesos, uno por la inversión, y segundo por el desconocimiento. <i>“Las herramientas digitales permiten a las compañías obtener información de alto valor. Por tanto, deben considerarse como una inversión, no como un gasto”</i>, destaca uno.</p> |  |      |                       |

*“Aquellas personas que quieren empezar a digitalizar sus empresas se encuentran con una barrera que va más allá del coste, que es la falta de conocimiento”, refiere otro.*

Por otra parte, concuerdan en que cada empresa cuenta con sus propios programas informáticos específicos para sus necesidades “básicas”, que consideran son para todas las organizaciones, como por ejemplo en el área contable, pero que deberían implementar otras que nos ayuden en la gestión del recurso humano e involucren áreas como la comunicación, el almacenamiento, el análisis de datos y la gestión.

Por otra parte, este es un punto de discusión, ya que el implementar herramientas digitales no es gratis, y genera un costo, que fue lo que algunos mencionaron, pero como hay otra pregunta referente a ello, no ahondaron mucho en el tema, por ahora.

**Consulta 2: ¿Para Ud. es importante saber qué beneficios, descuentos corporativos le brinda su organización?**

En base a esta pregunta, la mayoría de los especialistas concuerda en que no conoce todos los beneficios que la empresa ofrece, o si se los mencionan se olvidan porque no los tienen a la mano. *“Particularmente yo me suelo olvidar, es decir, si hay una charla gratuita o una conferencia que nos ofrece la organización, al no tenerlo presente en todo momento se me llega a olvidar y me acuerdo cuando llegan las fotos de los que asistieron”* menciona una.

*“Sería bueno tener un espacio en la oficina o en la computadora que te muestre todos los beneficios que tienes al estar en la empresa, y si en algún momento necesito algo, sabré que están ahí y puedo buscar”*, menciona otro.

Por otra parte, también hubo expertos que refieren no contar con beneficios y/o descuentos. *“En el caso de mi empresa, desde que yo he pertenecido, no se han ofrecido beneficios o descuentos en comida o gimnasios, es algo que se ha querido implementar, pero no se ha llegado a concretar. Pero considero que sería más factible para los colaboradores si tuvieran un lugar donde poder encontrar este tipo de beneficios, a su vez crearía una buena imagen a la empresa para los nuevos postulantes que se presenten y de esta forma también se les puede fidelizar”*, menciona uno.

Gracias a ello podemos concluir que los expertos están de acuerdo y creen necesario para la fidelización de los empleados este tipo de beneficios que la empresa debe brindar, así como que sería más factible tenerlos a la mano en todo momento para utilizarlos cuando crean conveniente poder hacerlo.

**Consulta 3: ¿Consideras que es importante que la empresa le emita sus boletas todos los meses?**

Esta tercera pregunta tenía como fin, para nosotras, poder conocer si es imprescindible o no para las empresas poder digitalizar el proceso de entrega de boletas, o si como lo están realizando actualmente es adecuado.

*"Creo que esto es indiscutible, porque no brindar las boletas a los colaboradores es considerada como una infracción ante Sunafil, si bien es leve, pero deja una mala imagen a la empresa, y en cuanto un colaborador ya no laboré, puede dar malas referencias",* menciona uno.

*"Si bien es cierto lo que mencionan, en el caso de mi empresa, se demoran en brindarnos la planilla, por lo que nos demoramos en realizar las boletas, y para entregarlas aún más. Si bien algunos tienen correo corporativo, todo el personal de campo no lo tiene, y no están en la misma sede, por lo que hay que ir y demoramos en entregar todas",* menciona otro.

Los expertos hacen referencia y concuerdan en que las boletas si o si se tienen que entregar, para que también exista una transparencia en cuanto al pago que perciben, pero hay casos en los que se genera demora al momento de entregar, porque no hay una forma fácil y rápida de poder hacerlo.

*"Tiene razón, no todos cuentan con correo corporativo, y que vengan o ir se hace muy tedioso para todos, si hubiera una forma de que todos puedan descargar sus boletas sin inconvenientes y que no le cueste a la empresa mucho dinero, sería una buena inversión",* menciona otro.

*"La entrega de boletas es complicada, dependiendo de en que trabajo te encuentres. Si es una empresa pequeña donde tienes acceso a todos los empleados será sencillo, pero si es una empresa grande o con distintas sedes se hace más complicado la entrega, podrás llegar al 80%, pero es complicado poder entregar a todos",* menciona otro.

Concluimos que los expertos rescatan que, si la entrega fuera digitalizada, y con posibilidad de que cualquiera pueda ingresar desde su celular, sería mucho más beneficioso para recursos humanos y para los colaboradores, ya que les permite tener la información más rápida y a la mano, sin tener que acercarse a las oficinas para poder solicitarla.

**Consulta 4: ¿Le incomodaría o generaría malestar si le realizarán descuentos por tardanzas o por faltas por no tener un sistema para verificar su asistencia y hora de ingreso en tiempo real?**

Respecto a esta interrogante, todos los candidatos refieren que, si existiese incomodidad, ya que es un porcentaje menos de su salario el que está involucrado, y no por una falta que cometan ellos, sino por un problema con el registro de asistencia, o por no tenerlo a la mano.

*“En mi empresa hasta ahora no he tenido mayor problema con la asistencia de los colaboradores, ya que es una misma sede y entrada para todos, pero sería más factible que un sistema te arroje la asistencia de una manera que te permita realizar las planillas de forma más rápida, que te contabilice las asistencias, tardanzas y faltas de cada colaborador”,* menciona una.

*“Creo que, a todos o bueno en mi empresa, nos serviría un sistema así, porque como se envía la planilla de pago antes de fin de mes, tener un control en tiempo real sería de mucha ayuda para no encontremos ningún inconveniente, y sería bueno que hubiera una herramienta donde se pueda adjuntar, en caso suceda, los descansos médicos y tenerlos a la mano con fecha en un calendario, de manera que nos sirva al momento de realizar las planillas de pago”,* menciona otro.

Los expertos concuerdan con que, en cualquier empresa, ya sea pequeña o grande, o donde trabajes, si alguien te llega a descontar no por un error tuyo, sino por un error de la empresa o de los malos equipos que se tiene para la comunicación y control de asistencia te sentirías incómodo, y dejaría una mala impresión si sucede al inicio de tu vínculo laboral.

**Consulta 5: Teniendo esto en mente ¿Consideras que es necesario aplicar herramientas digitales para la gestión del recurso humano en una empresa? ¿Vale la pena realizar ese gasto?**

Esta pregunta tiene como fin cerrar nuestra ronda de preguntas y hacer un consolidado de todas las interrogantes y a lo que queremos llegar con nuestro proyecto, conocer si es viable para las empresas y necesario el poder digitalizar ciertos procesos que se dan en el área de recursos humanos, para un mejor control de los sistemas y una mayor comodidad de los colaboradores de la misma.

*“Considero que, si es una herramienta digital que le va a servir a la empresa a mejorar un área que estaba deficiente, si, fuese bueno invertir. Pero también considero que si la empresa viene trabajando bien como está, y nos piden no realizar gastos innecesarios, se podría plantear costearlo en otro momento”*, menciona una.

*“Yo considero que hay momentos en que para una empresa ya se vuelve necesario implementar nuevas herramientas digitales, y no irnos quedando en lo tradicional, porque esto ayuda a mejorar los procesos y a realizarlos de manera más rápida”*, menciona otro.

La gran mayoría concuerda con que es necesario la implementación de herramientas digitales en las empresas, pero en ocasiones refieren que el problema es el gasto y la aprobación para su implementación.

*“Yo estoy de acuerdo con la implementación de este tipo de herramientas, porque ayudarían a mejorar ciertas deficiencias, pero el problema en mi caso es saber si la empresa estará de acuerdo con costear algo que yo puedo hacer. Primero se tiene que cambiar la mentalidad de los grandes directivos para así poder realizar este tipo de cambios”*, menciona otra.

Podemos concluir que los expertos consideran que las herramientas digitales son una buena alternativa para agilizar procesos, pero que depende del coste de inversión y la necesidad y urgencia de cada una de ellas.

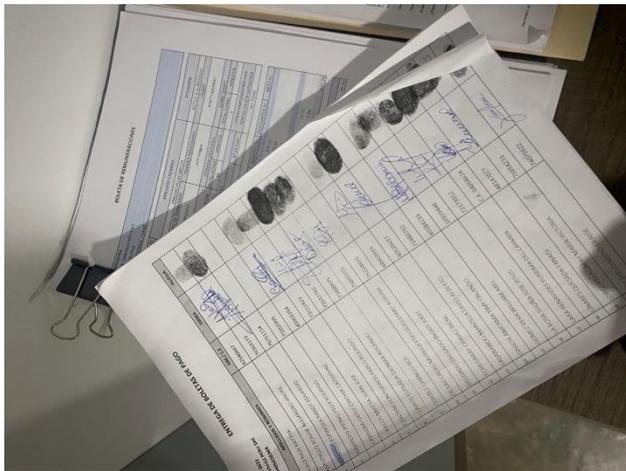
**OBSERVAR:**

¿Qué, cómo y por qué?



|                                      |                                |                                    |
|--------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|
| <b>¿QUÉ?</b><br>Observación concreta | <b>¿CÓMO?</b><br>Entendimiento | <b>¿POR QUÉ?</b><br>Interpretación |
|--------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>Uno de los huelleros de la empresa no funciona, por otra parte, al personal obrero no le reconoce la huella.</p> | <p>A los trabajadores de campo se les proporcionó una contraseña para marcar su ingreso y salida, pero esta situación impacta en la organización, ya que no sabemos si entre ellos se pasan sus claves para marcar la asistencia por el otro.</p> <p>Por otro lado, en el sector donde el huellero no funciona, los trabajadores sienten incomodidad, ya que la forma de marcar es más complicada, con el uso de DNI y contraseña, y demanda mayor tiempo que antes, y a su vez, se preguntan porque no mandan a arreglar o cambiar el actual ya que no les cómodo.</p> | <p>Al no querer llegar, o marcar tarde su hora de ingreso a sus labores, ya sea por tráfico, porque se quedaron dormidos o por algún asunto familiar, los colaboradores pueden optar por dar su clave a otro para que marque por él/ella.</p> <p>Por otro lado, generó incomodidad al inició, el hecho que el huello no funcione, porque era un cambio para ellos, pasar de poner la huella a tener que poner la huella a tener que digitar números y seguir pasos se hace más complicado, en especial para el personal que es mayor o se olvida rápidamente.</p> |
|---|---|---|



|  |  |  |
|--|--|--|
| <p><b>¿QUÉ?</b><br/>Observación concreta</p> | <p><b>¿CÓMO?</b><br/>Entendimiento</p> | <p><b>¿POR QUÉ?</b><br/>Interpretación</p> |
|--|--|--|

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>Tanto las boletas de pago, como las boletas de autorización de permiso y de vacaciones se tienen que entregar en físico.</p> | <p>En primer lugar, las boletas de pago, al no tener un sistema donde se realicen y entreguen las boletas de pago, se tiene que realizar manualmente y entregar en físico a todos los colaboradores, generando demoras en la entrega de las mismas.</p> <p>Y, en segundo lugar, todo personal que quiere permiso por alguna emergencia o motivo personal, y los que van a salir de vacaciones tienen que realizar su boleta en físico, haciendo entrega de esta al personal de RRHH cuando este vaya a sacar los reportes de asistencia, habiendo en ocasiones fallas en la comunicación, y poniendo faltas en los tareos, cuando no corresponde.</p> | <p>Consideramos que, para la empresa, si esta herramienta digital que agiliza los procesos genera mucho coste, no la van a adquirir. Esto genera incomodidad para los colaboradores, ya que en reiteradas ocasiones el área de recursos humanos recibe quejas respecto a estos puntos, ya que consideran que hacer todo en físico demora más tiempo y es algo engorroso-</p> |
|---|---|--|

## SUMERGIRSE:

Vivenciar:

Luego del proceso de investigación exploratoria y recoger los pensamientos y sentimientos de los clientes, podemos llegar a la conclusión siguiente:

|                     |   |
|---------------------|---|
| <p><b>ANTES</b></p> | <p>La empresa cuenta con el uso de huelleros que le permiten verificar la asistencia, pero no en tiempo real. Cabe mencionar que uno de ellos esta malogrado, por lo que se está haciendo de manera manual. Por otro lado, las boletas de pago y permisos únicamente se están entregando de manera física. En cuanto a las encuestas, al no haber una plataforma de la empresa, y que todos los colaboradores no cuentan con correo corporativo, se realizan de manera física lo que demanda mayor tiempo en su empleo.</p> |
|---------------------|---|

|                |   |
|----------------|---|
| <b>DURANTE</b> | Los colaboradores se adaptan a la forma de trabajar de la empresa, aunque no estén de acuerdo en ciertos aspectos.  |
| <b>DESPUES</b> | Gracias a todo ello, existe incomodidad por parte de los colaboradores, al no poder agilizar ciertos procesos que demandan más tiempo que si se realizaran. |

## 2.2 Características del producto o servicio innovador validado

Posterior a profundizar en el cliente al que queremos llegar, en sus necesidades, pensamientos y sentimientos frente al problema, pasaremos al proceso de prototipado, que nos ayudará a tener una idea de cómo se brindaría el producto o servicio, que nos ayudará a recoger información importante, ya que experimentarán como sería en cierta manera el producto final.

Como nos menciona Manera (2013):

El prototipo es, de manera general, un modelo preliminar del producto que se está diseñando; en tal virtud, este prototipo puede comprender la representación del objeto, la demostración o la simulación de la funcionalidad del producto (p. 20).

Por tal motivo, nuestro equipo de trabajo optó por la realización de un prototipo, para evaluar si nuestra idea inicial es la adecuada, la cual nos permitió recopilar la información de nuestros clientes acerca de nuestro proyecto, el cual detallaremos a continuación:

¿Quiénes somos? Servicios Indicadores Beneficios



# ¡BIENVENIDO

**JOSÉ GOMÉZ FRIAS!**

Aquí podrás encontrar toda la información de la empresa que necesitas, así como tu red de contactos con los demás colaboradores, para una relación más estrecha entre todos.

[EMPECEMOS](#) [LEER MÁS](#)



¿Quiénes somos? Servicios Indicadores Beneficios



# ¡BIENVENID

**JOSÉ GOMÉZ FRIAS!**

Aquí podrás encontrar toda la información la empresa que necesitas, así como tu red contactos con los demás colaboradores, para una relación más estrecha entre todos.

CONTROL DE ASISTENCIA

BOLETAS DE PAGOS

SOLICITUD DE PERMISO

SOLICITUD DE VACACIONES

[EMPECEMOS](#) [LEER MÁS](#)



¿Quiénes somos? Servicios Indicadores Beneficios



# CONTROL DE ASISTENCIA

Hola José, marca tu asistencia de forma rápida y sencilla.

**25**  
DÍA

**07**  
HORA

**43**  
MINUTOS

[ESCAÑEA QR](#) [PRESENTAR RECLAMO](#)





Para poder validar que nuestro producto mínimo viable, realizamos entrevistas a personas del área, para que nos den su opinión del mismo y evaluar así en que podemos mejorar. En nuestro caso el problema que nos encontrábamos era que desarrollarlo era caro y tampoco sabíamos si iba a conseguir los resultados esperados que justificasen sus costes. Creamos únicamente la interfaz donde los usuarios tenían que introducir una serie de datos acompañados de su correo para obtener el resultado y el consolidado de la información que se tendría que hacer automáticamente se hacía manualmente. Así podremos conseguir el coste y tiempo de desarrollo bajísimo ver si los usuarios estaban interesados y además coger ideas para la posterior implementación.

**ENTREVISTA N°1**

|            |                           |      |        |
|------------|---------------------------|------|--------|
| Nombre:    | Marvin Montoya            | Sexo | Hombre |
| Profesión: | Administración            |      |        |
| Puestos:   | Área de RRHH, Safco Nazca |      |        |

**INTRODUCCIÓN**

Iniciamos la reunión saludando a la persona que se había conectado y agradeciéndole por su tiempo. *“Buenas noches Sr.(a), en primer lugar, queremos agradecerle por su tiempo y disposición para estar presentes el día de hoy. Mi nombre es Abigail Carrera y junto con mi compañera Pamela García, somos estudiantes del último ciclo de Recursos Humanos, y para nuestro proyecto final necesitamos su apoyo el día de hoy. Hoy haremos una entrevista para mostrarle nuestro prototipo del servicio que queremos ofrecerle a las empresas del sector inmobiliario en la ciudad de Ica. Esperamos su sinceridad y reiteramos el agradecimiento por su apoyo”.*

**Consulta 1: ¿Qué medios utiliza para conocer los beneficios que Ud. cuenta dentro de su organización?**

Dentro de mi organización los beneficios no lo tengo muy presentes, ya que generalmente nos envían correos cada cierto trimestre mencionándolo, pero por las labores que realizo no suelo abrir dicho correo, cuando requiero alguna información me comunico con el área de RRHH para que me detalle los datos que solicito.

De igual forma en empresas anteriores en las que he laborado, no tenemos un lugar en donde nos enseñen los beneficios con los que cuenta mi organización, es algo poco frecuente.

**Consulta 2: ¿Qué tanto conoce los beneficios de usar herramientas digitales para la gestión de personal en su organización?**

Sé que dentro de la organización utilizan herramientas digitales como Facebook, Instagram, Tik tok, con el objetivo de hacer conocer la marca a los clientes externos, pero no lo manejan para el cliente interno, es uno de los puntos negativos que tiene la organización donde laboro. Lo único con lo que cuenta mi área es únicamente con Whats App, en donde si ocurre alguna emergencia o comunicado podemos verlo por ahí de manera instantánea, para enviarlo por correo posteriormente, pero aparte de ello, no existe.

**Consulta 3: Por lo mencionado, queremos presentarle el diseño de nuestra app a través de un prototipo, agradeceremos su absoluta sinceridad sobre ella.**

Está bien, me interesa poder conocer más al detalle su servicio ya que me parece interesante que puedan unir toda la gestión del personal mediante una misma plataforma.

**Consulta 4: ¿Qué opinión tiene acerca de la propuesta que le estamos presentando?  
¿Tiene algunas observaciones que realizarnos?**

Me agrada lo que he visto, es una app que servirá mucho para poder agilizar y reducir los tiempos para los procesos administrativos de la gestión del personal, ya que son pocas empresas que cuentan con aplicativos tan innovadores, como observación sería importante poder colocar dentro de los filtros las categorías detalladas para así hacer la búsqueda más sencilla de lo que podemos encontrar en el aplicativo.

**Consulta 5: Después de haber observado nuestro prototipo ¿Te interesaría adquirirlo?, ¿Lo recomendarías a otras empresas para que lo implementen?**

Me agradaría que mi empresa adquiriera el App, ya que esto servirá mucho en llevar a otro nivel los procesos, ayudará a que los trabajadores sepan los beneficios que tienen para utilizar, así como un control de sus asistencias. Sí lo recomendaría como una herramienta innovadora para las demás empresas no solo del sector inmobiliario sino de todos los rubros.

## ENTREVISTA N°2

Nombre:

Rosa Rodas

Sexo

Mujer

|            |  |
|------------|--|
| Profesión: | Psicóloga                                      |
| Puestos:   | Asistente de Recursos Humanos Bodegas Don Luis |

### INTRODUCCIÓN

Iniciamos la reunión saludando a la persona que se había conectado y agradeciéndole por su tiempo. *“Buenas noches Sr.(a), en primer lugar, queremos agradecerle por su tiempo y disposición para estar presentes el día de hoy. Mi nombre es Abigail Carrera y junto con mi compañera Pamela García, somos estudiantes del último ciclo de Recursos Humanos, y para nuestro proyecto final necesitamos su apoyo el día de hoy. Hoy haremos una entrevista para mostrarle nuestro prototipo del servicio que queremos ofrecerle a las empresas del sector inmobiliario en la ciudad de Ica. Esperamos su sinceridad y reiteramos el agradecimiento por su apoyo”*.

#### **Consulta 1: ¿Qué medios utiliza para conocer los beneficios que Ud. cuenta dentro de su organización?**

En mi empresa me envían los beneficios a través del correo corporativo, lo realizan cada semestre, pero generalmente no hay variación siempre son los mismos, no se encuentran muchos datos que en realidad pueda utilizar.

#### **Consulta 2: ¿Qué tanto conoce los beneficios de usar herramientas digitales para la gestión de personal en su organización?**

Las herramientas digitales que utilizan en mi empresa son las redes sociales como Facebook y Instagram, pero son utilizadas para mostrar los productos que vendemos y algunos eventos corporativos que realizamos, no se muestra mayor detalle sobre beneficios corporativos, generalmente solo lo detallan por correo.

#### **Consulta 3: Por lo mencionado, queremos presentarle el diseño de nuestra app a través de un prototipo, agradeceremos su absoluta sinceridad sobre ella.**

Me interesa poder conocerlo, es algo diferente que no tengo mucho conocimiento sobre ello.

#### **Consulta 4: ¿Qué opinión tiene acerca de la propuesta que le estamos presentando? ¿Tiene algunas observaciones que realizarnos?**

En mi opinión es una propuesta innovadora, en lo particular no he visto un aplicativo que pueda utilizarse en las empresas para prestar servicios como marcación de asistencia, o saber más al detalle que empresas tienen convenios con mi empresa, lo que si me gustaría mencionar es que no suelo utilizar muchos aplicativos por lo cual sería conveniente que el app sea de fácil manejo para que de esta forma personas que sean poco tecnológicas puedan manejarlo sin complicaciones.

**Consulta 5: Después de haber observado nuestro prototipo ¿Te interesaría adquirirlo?, ¿Lo recomendarías a otras empresas para que lo implementen?**

Si me interesaría adquirirlo como organización, cuando se empiece a producir el app lo compartiré con mis amigos y compañeros de trabajo.

**ENTREVISTA N°3**

|            |                                 |      |        |
|------------|---------------------------------|------|--------|
| Nombre:    | Carlos Santisteban              | Sexo | Hombre |
| Profesión: | Administración                  |      |        |
| Puestos:   | Área Comercial Pacifico Seguros |      |        |

**INTRODUCCIÓN**

Iniciamos la reunión saludando a la persona que se había conectado y agradeciéndole por su tiempo. *“Buenas noches Sr.(a), en primer lugar, queremos agradecerle por su tiempo y disposición para estar presentes el día de hoy. Mi nombre es Abigail Carrera y junto con mi compañera Pamela García, somos estudiantes del último ciclo de Recursos Humanos, y para nuestro proyecto final necesitamos su apoyo el día de hoy. Hoy haremos una entrevista para mostrarle nuestro prototipo del servicio. Esperamos su sinceridad y reiteramos el agradecimiento por su apoyo”.*

**Consulta 1: ¿Qué medios utiliza para conocer los beneficios que Ud. cuenta dentro de su organización?**

Dentro de mi organización contamos con una página web donde podemos revisar los beneficios corporativos, así como descuentos con otras empresas.

**Consulta 2: ¿Qué tanto conoce los beneficios de usar herramientas digitales para la gestión de personal en su organización?**

Dentro de la página web que mencione anteriormente puedo revisar los descuentos con tiendas, instituciones educativas, etc., contamos con otra página web que es exclusiva para gestionar nuestras solicitudes de vacaciones.

**Consulta 3: Por lo mencionado, queremos presentarle el diseño de nuestra app a través de un prototipo, agradeceremos su absoluta sinceridad sobre ella.**

De acuerdo, me gustaría conocerlo.

**Consulta 4: ¿Qué opinión tiene acerca de la propuesta que le estamos presentando?  
¿Tiene algunas observaciones que realizarnos?**

Es una app innovadora, tiene mucho de los servicios que utilizamos en mi organización por las páginas web. Como sugerencia sería importante colocar un asistente virtual para cualquier consulta que tengan las personas que usemos la app.

**Consulta 5: Después de haber observado nuestro prototipo ¿Te interesaría adquirirlo?, ¿Lo recomendarías a otras empresas para que lo implementen?**

Es algo diferente a lo que se usa en mi organización ya que si lo recomendaría, por lo cual solo con un sistema se puede obtener toda la información y no tener que estar ingresando por diferentes páginas, se reduciría los tiempos sobre el manejo de asistencias, así como las cuponerías de descuentos, información de los beneficios que muchas veces no sabemos con qué otras organizaciones trabajamos.

**ENTREVISTA N°4**

|            |                               |      |        |
|------------|-------------------------------|------|--------|
| Nombre:    | Renato Díaz Espino            | Sexo | Hombre |
| Profesión: | Gestión de Recursos Humanos   |      |        |
| Puestos:   | Área de ventas empresa Retail |      |        |

**INTRODUCCIÓN**

Iniciamos la reunión saludando a la persona que se había conectado y agradeciéndole por su tiempo. *“Buenas noches Sr.(a), en primer lugar, queremos agradecerle por su tiempo y disposición para estar presentes el día de hoy. Mi nombre es Abigail Carrera y junto con mi compañera Pamela García, somos estudiantes del último ciclo de Recursos Humanos, y para nuestro proyecto final necesitamos su apoyo el día de hoy. Hoy haremos una entrevista para mostrarle nuestro prototipo del servicio que queremos ofrecerle a las empresas del sector inmobiliario en la ciudad de Ica. Esperamos su sinceridad y reiteramos el agradecimiento por su apoyo”*.

**Consulta 1: ¿Qué medios utiliza para conocer los beneficios que Ud. cuenta dentro de su organización?**

En la empresa donde laboro usamos una página web donde podemos ver la revisión de los beneficios que la empresa nos otorga.

**Consulta 2: ¿Qué tanto conoce los beneficios de usar herramientas digitales para la gestión de personal en su organización?**

El uso de las herramientas digitales está siendo utilizado en mi organización ya que a raíz de la pandemia ha sido implementada en muchos procesos.

**Consulta 3: Por lo mencionado, queremos presentarle el diseño de nuestra app a través de un prototipo, agradeceremos su absoluta sinceridad sobre ella.**

De acuerdo, me gustaría conocerlo.

**Consulta 4: ¿Qué opinión tiene acerca de la propuesta que le estamos presentando?  
¿Tiene algunas observaciones que realizarnos?**

Es un aplicativo que permitirá acortar tiempos en los procesos para la gestión de personal, como sugerencia sería bueno tener un acceso fácil a la app, como ingresar solo logueandote con el correo institucional, así facilitaría el acceso rápido.

**Consulta 5: Después de haber observado nuestro prototipo ¿Te interesaría adquirirlo?, ¿Lo recomendarías a otras empresas para que lo implementen?**

Si sería una herramienta muy útil para muchas empresas, impulsando así a que la gestión del personal esté mejor organizado, teniendo al alcance de la mano los servicios.

#### ENTREVISTA N°5

|            |  |      |       |
|------------|--|------|-------|
| Nombre:    | Marielena Bendezú                                      | Sexo | Mujer |
| Profesión: | Gestión de Recursos Humanos                            |      |       |
| Puestos:   | Estudiante de bachiller de Gestión de Recursos Humanos |      |       |

#### INTRODUCCIÓN

Iniciamos la reunión saludando a la persona que se había conectado y agradeciéndole por su tiempo. *“Buenas noches Sr.(a), en primer lugar, queremos agradecerle por su tiempo y disposición para estar presentes el día de hoy. Mi nombre es Abigail Carrera y junto con mi compañera Pamela García, somos estudiantes del último ciclo de Recursos Humanos, y para nuestro proyecto final necesitamos su apoyo el día de hoy. Hoy haremos una entrevista para mostrarle nuestro prototipo del servicio. Esperamos su sinceridad y reiteramos el agradecimiento por su apoyo”.*

#### Consulta 1: ¿Qué medios utiliza para conocer los beneficios que Ud. cuenta dentro de su organización?

En las organizaciones donde he laborado nos mencionaban los beneficios al ingresar a la empresa, dentro de la primera capacitación que nos brindaban, en adelante no he tenido más información.

#### Consulta 2: ¿Qué tanto conoce los beneficios de usar herramientas digitales para la gestión de personal en su organización?

Donde he laborado no he tenido mucho conocimiento que las empresas utilizarán herramientas digitales para saber sobre los beneficios, solo utilizábamos la marcación de nuestras asistencias con nuestra huella digital, de esa forma controlaban el ingreso y salida.

#### Consulta 3: Por lo mencionado, queremos presentarle el diseño de nuestra app a través de un prototipo, agradeceremos su absoluta sinceridad sobre ella.

Está bien, me interesa conocer más sobre la app.

#### Consulta 4: ¿Qué opinión tiene acerca de la propuesta que le estamos presentando? ¿Tiene algunas observaciones que realizarnos?

Es algo innovador para poder implementarlo en muchas empresas de diferentes rubros, podremos implementar un sistema que se puede agilizar procesos, tener a los colaboradores informados sobre lo que la empresa les ofrece. Como sugerencia sería importante darles capacitaciones a los colaboradores sobre el manejo de la app, así como mandar correos informativos para que se impulse a que puedan utilizar la herramienta digital.

**Consulta 5: Después de haber observado nuestro prototipo ¿Te interesaría adquirirlo?, ¿Lo recomendarías a otras empresas para que lo implementen?**

Si lo recomendaría, ya que hoy en día seguir innovando es parte importante para las organizaciones, ayuda a que los colaboradores se sientan motivados en trabajar en empresas con avances tecnológicos, la digitalización ayuda a reducir tiempos de atención como es obtener boletas en tiempos más rápidos, ingreso de vacaciones con aprobaciones rápidas.

Posterior a las cinco entrevistas realizadas a profesionales que laboran en el área de recursos humanos o conocedores del rubro, en donde se presentó el primer bosquejo de nuestro producto mínimo viable, procedimos a realizar mejoras, de tal manera que lo esquematizamos siguiendo las sugerencias obtenidas con anterioridad, y procedimos a presentar nuestro proyecto innovador a otras tres personas más.

| <b>Segundo Bosquejo de nuestro PMV</b>         |  |
|--|--|
| <b>Sephora Llanos<br/>(Asistente de RRHH)</b>  | Refiere que le agrada que en la aplicación se encuentre toda la información que manejan en recursos humanos, ya que no tiene que estar buscando en diferentes carpetas o archivos todo lo necesario para poder realizar al actividades del día a día.  |
| <b>María Elena Bendezú (Asistente de RRHH)</b> | Refiere que le llamo la atención la aplicación, ya que en su trabajo no cuentan con una igual. También le surgieron algunas dudas respecto a la información, como: “¿El aplicativo es funcional en todas las plataformas?, y ¿la información que recaban solo tiene acceso la empresa o también los desarrolladores? Ya que es información confidencial y ninguna empresa quisiera que se filtre”. |

|   |   |
|---|---|
| <b>Renato Díaz (Ex Asistente de RRHH)</b> | Indica que le gustó mucho la función de control de asistencia, ya que tuvo problemas con ello en su anterior centro de labores. A su vez, la función de poder descargar toda tu información, como las boletas de remuneraciones, le parece atractiva, ya que no tienes que recogerla en físico, o buscar cada correo que te enviaron por cada una de ellas, sino que las puedes tener todas a la mano. Una herramienta muy útil para el área. |
|---|---|

Después de haber recopilado la información obtenida mediante las encuestas, y entrevistas mostrando el prototipo al público, ahora es tiempo de poder analizar los resultados obtenidos, comparándolos en base al criterio de éxito que se había establecido en un inicio. Para analizar la información obtenida, utilizaremos la última técnica del Design Thinking, la cual es denominada “Malla receptora de información”.

### **MALLA RECEPTORA DE INFORMACIÓN**

Es un método que nos ayuda y facilita la recopilación de la información en tiempo real, al momento de presentar el prototipo a los posibles clientes. Podemos utilizar esta metodología para recibir un feedback por parte de los posibles usuarios y en base a las respuestas obtenidas, discutir con el equipo y evaluar que se podría mejorar o implementar al prototipo inicial.

A continuación, la información recogida en la retroalimentación:

| ASPECTOS POSITIVOS   | CRÍTICAS COSNTRUCTIVAS   |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiene toda la información que se requiere a la mano.</li> <li>• Cubre la necesidad de la empresa y los colaboradores,</li> <li>• Se presenta en una interfaz fácil y sencilla de utilizar.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cierta dificultad al ingresar por primera vez, ya que pide correo y contraseña, las cuales no todos la tienen a la mano.</li> <li>• Que los colores se adapten a los de la empresa que lo va a utilizar.</li> </ul> |
| DUDAS E INCONVENIENTES   | NUEVAS IDEAS O SUGERENCIAS   |

|   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿El proyecto llamará la atención de los colaboradores de las empresas?</li> <li>• ¿Es funcional en MacBook o tabletas?</li> <li>• ¿La tasa de pagos es alta?</li> <li>• ¿La información personal recabada se quedará podrá ser accedida por los fabricantes o irá a un banco de datos solo de la empresa?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agregar un chat para que todos los colaboradores se puedan comunicar.</li> <li>• Añadir entretenimiento (Videos y música).</li> <li>• Agregar un avatar para cada colaborador.</li> <li>• Añadir una opción de cambio de aspecto del entorno que los fondos puedan ser diferentes.</li> </ul> |
|---|--|

### **CAPITULO 3 LIENZO DEL MODELO DE NEGOCIOS**

En los últimos años, el concepto de modelo de negocio está pisando fuerte en el mundo académico y en el de la gestión empresarial. Según Osterwalder, Morris y Magretta, (2005):

"Un modelo de negocio es una herramienta conceptual que contiene un conjunto de elementos y sus relaciones y permite expresar la lógica de negocio de una empresa específica. Es una descripción del valor que una empresa ofrece a uno o varios segmentos

de clientes y de la arquitectura de la empresa y su red de socios para la creación, comercialización y entrega de ese valor y el capital relacionado, para generar flujos de ingresos rentables y sostenibles”.

Un modelo de negocio sirve para identificar, evaluar y explicar cómo la empresa va a ganar dinero y tener éxito en la comercialización de su producto o servicio. El uso de esta herramienta aporta los siguientes beneficios a las empresas y startups que la utilizan:

- Mantener mejores conversaciones sobre estrategia.
- Tener un lenguaje común de comunicación.
- Mejora el brainstorming acerca del modelo de negocio.
- Extraer resultados estructurados y prácticos para implementar.
- Mejorar la colaboración entre las diferentes unidades del negocio.
- Comprender cómo colaborar con otros stakeholders.

A continuación, presentaremos el Canvas del modelo de negocio que presentamos:

## LIENZO DEL MODELO DE NEGOCIOS

|  |  |   |   |  |
|--|--|---|---|--|
| <p><b>SOCIOS CLAVE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Compañías constructoras, inmobiliarias.</li> <li>✓ Industrias en general.</li> <li>✓ Diseñadores gráficos.</li> <li>✓ Comunidades de Social media.</li> <li>✓ Proveedores de los servicios que le brinden a la empresa.</li> </ul> | <p><b>ACTIVIDADES CLAVE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestiones administrativas de la empresa.</li> <li>✓ Generación de aplicativo digital para el manejo de gestión de personal.</li> <li>✓ Endomarketing.</li> <li>✓ Búsqueda y captación de clientes.</li> </ul> | <p><b>PROPUESTA DE VALOR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reducción de reclamos por parte de los colaboradores.</li> <li>✓ Uso fácil de manejar la App.</li> <li>✓ Descargas de boletas en 24 horas después de emitidas.</li> <li>✓ Marcación de asistencia, se refleja de inmediato en el sistema de RRHH de la empresa.</li> <li>✓ Adquisición de nuevos proveedores para los descuentos corporativos.</li> </ul> | <p><b>RELACIÓN CON CLIENTES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asesorar al cliente para la elección del diseño de la App.</li> <li>✓ Nuevos productos y servicios.</li> <li>✓ Comunicación frecuente, revisión semanal de las observaciones.</li> <li>✓ Buscar descuentos.</li> </ul> | <p><b>SEGMENTO DE CLIENTES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Empresas del sector inmobiliario y constructoras.</li> <li>✓ Gestores de recursos humanos.</li> <li>✓ Empresas Pymes, Mypes, y empresas de régimen general.</li> </ul> |
|  | <p><b>RECURSOS CLAVE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Laptops.</li> <li>✓ Software para creación de apps.</li> <li>✓ Gestión de recursos humanos de la empresa.</li> <li>✓ Plataforma tecnológica para mantenimiento.</li> <li>✓ Plataforma digital.</li> </ul>        |   | <p><b>CANALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Redes sociales</li> <li>✓ Página web</li> <li>✓ Contactos corporativos</li> </ul>  |  |

### **ESTRUCTURA DE COSTOS**

- ✓ Adquisición de materia prima (software)
- ✓ Suministros tecnológicos
- ✓ Costo de diseño
- ✓ Gastos operativos (internet, electricidad, celular)

### **FUENTES DE INGRESO**

- ✓ Pago de las empresas por la elaboración de la app
- ✓ Reconocimiento
- ✓ El posicionamiento de la app para generar ingresos en el menor tiempo posible

## LANDING PAGE

Otra forma de validar nuestro producto mínimo viable es a través de la creación de un landing page donde mostramos nuestra propuesta de valor, para así poder ver si los usuarios estarían dispuestos a adquirir nuestro producto.

### □ Nombre de la Aplicación: Integrate

- **Eslogan:** Personas gestionando personas.
- **Objetivo:** Desarrollar un sistema de Gestión del personal en empresas del rubro inmobiliario.
- **Logotipo de la aplicación:**



- **Fan page:**

integrate.peru Seguir ▼ ⋮

9 publicaciones 11 seguidores 2 seguidos

**Integrate**  
Somos un software integral de gestión de personas 🧑 con el objetivo de crear lugares de trabajo más felices 😊  
[forms.gle/NLFUKGYsK9tWxUQT7](https://forms.gle/NLFUKGYsK9tWxUQT7)

• **Publicaciones:**

Instagram



- Medios de publicidad:

## Redes Sociales:

- Instagram
- Facebook
- LinkedIn
- Tiktok

## Correo corporativo:

- [Integrate.pe@gmail.com](mailto:Integrate.pe@gmail.com) Número de contactos:

- Abigail Carrera Canales: 968022846  Pamela García Martínez: 968425128

- **Formulario de Google:**

The image shows a Google Form interface. At the top, there are navigation tabs: 'Preguntas', 'Respuestas' (with a count of 27), and 'Configuración'. Below the tabs is a header banner with the text 'Personas Gestionando Personas' in a script font and 'INTEGRATE GESTIONANDO' in a bold sans-serif font. The banner also includes contact information: 'PERÚ', '998 092 446', 'INTEGRATE.PE', and 'GMAIL.COM'. The main content of the form is a white box with the title 'Integrate' and the following text: '¡Hola! Te saluda el equipo de Integrate.', 'Somos un software integral de gestión de personas, con el objetivo de crear lugares de trabajo más felices 😊.', 'Agradecemos puedas apoyarnos respondiendo las siguientes preguntas acerca de tu experiencia con la plataforma.', and '¡Muchas gracias!'. Below the text is a question: 'Del 1 al 10, ¿Cuánto te gusta la plataforma web?'. To the right of the question is a dropdown menu labeled 'Escala lineal'. At the bottom left of the form, there are dropdown menus for 'De 1' and 'a 10'. On the right side of the form, there is a vertical toolbar with icons for adding, deleting, and other actions.

## CAPITULO 4

### Aplicación de la Metodología Lean Startup

### Revisión de indicadores: Instagram

| Fecha    | Interacción |       |          | Retención | Observación   |
|----------|-------------|-------|----------|-----------|---|
|          | Redes       | Email | WhatsApp |           |   |
| 07-12-22 | 2           | 0     | 0        | 2         |   |
| 07-12-22 | 3           | 0     | 0        | 2         |   |
| 08-12-22 | 6           | 1     | 1        | 5         | Hubo mayor interacción del público al anunciar lo que ofrece la plataforma. |
| 09-12-22 | 3           | 0     | 1        | 3         |   |
| 10-12-22 | 1           | 0     | 0        | 2         |   |
| 11-12-22 | 4           | 1     | 1        | 5         |   |
| 12-12-22 | 4           | 1     | 0        | 4         | El LP denota descarga gratis del prototipo.                                 |
| 13-12-22 | 3           | 0     | 1        | 3         |   |
| 14-12-22 | 1           | 0     | 0        | 1         |   |

### Revisión de indicadores: Facebook

| Fecha    | Interacción |       |          | Retención | Observación   |
|----------|-------------|-------|----------|-----------|---|
|          | Redes       | Email | WhatsApp |           |   |
| 07-12-22 | 2           | 0     | 0        | 1         |   |
| 07-12-22 | 2           | 0     | 0        | 1         |   |
| 08-12-22 | 4           | 1     | 1        | 4         | Hubo mayor interacción del público al anunciar lo que ofrece la plataforma. |
| 09-12-22 | 2           | 0     | 1        | 2         |   |
| 10-12-22 | 1           | 0     | 0        | 0         |   |
| 11-12-22 | 3           | 1     | 1        | 4         |   |
| 12-12-22 | 2           | 0     | 0        | 2         |   |
| 13-12-22 | 3           | 0     | 0        | 2         |   |
| 14-12-22 | 1           | 0     | 0        | 1         |   |

### Revisión de indicadores: LinkedIn

| Fecha | Interacción |       |          | Retención | Observación |
|-------|-------------|-------|----------|-----------|-------------|
|       | Redes       | Email | WhatsApp |           |             |

|          |   |   |   |   |   |
|----------|---|---|---|---|---|
| 07-12-22 | 1 | 0 | 0 | 1 |   |
| 07-12-22 | 2 | 0 | 0 | 1 |   |
| 08-12-22 | 4 | 0 | 3 | 3 | Hubo mayor interacción del público al anunciar lo que ofrece la plataforma. |
| 09-12-22 | 1 | 0 | 1 | 1 |   |
| 10-12-22 | 1 | 0 | 0 | 1 |   |
| 11-12-22 | 1 | 0 | 1 | 2 |   |
| 12-12-22 | 5 | 1 | 1 | 3 |   |
| 13-12-22 | 2 | 0 | 1 | 3 | El LP denota descarga gratis del prototipo.                                 |
| 14-12-22 | 1 | 0 | 0 | 1 |   |

### Revisión de indicadores: Tiktok

| Fecha    | Interacción |       |          | Retención | Observación   |
|----------|-------------|-------|----------|-----------|---|
|          | Redes       | Email | WhatsApp |           |   |
| 07-12-22 | 8           | 0     | 2        | 6         | Hubo mayor interacción del público al anunciar la aplicación por primera vez. |
| 07-12-22 | 5           | 0     | 0        | 2         |   |
| 08-12-22 | 6           | 0     | 1        | 5         | Hubo interacción del público al anunciar lo que ofrece la plataforma.         |
| 09-12-22 | 4           | 0     | 1        | 2         |   |
| 10-12-22 | 5           | 0     | 0        | 3         |   |
| 11-12-22 | 6           | 1     | 1        | 4         |   |
| 12-12-22 | 6           | 0     | 0        | 4         | El LP denota descarga gratis del prototipo.                                   |
| 13-12-22 | 8           | 0     | 0        | 5         | El LP denota descarga gratis del prototipo.                                   |
| 14-12-22 | 2           | 0     | 0        | 2         |   |

### Malla Receptora de Información:

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Elementos positivos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encontrar toda la información en una misma plataforma.</li> <li>• Poder acceder a los beneficios de forma más rápida.</li> <li>• Funciones fáciles de utilizar.</li> <li>• Es una página novedosa.</li> </ul> | <p><b>Elementos para mejorar o eliminar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agregar información relevante de cada empresa contratante.</li> <li>• Agregar videos acerca de la empresa y desarrollo sostenible.</li> </ul> |
| <p><b>Dudas que se generaron</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Es fácil de utilizar?</li> <li>• ¿Realmente ayuda a la gestión del personal?</li> </ul>   | <p><b>Sugerencias</b></p> <p><input type="checkbox"/> Agregar opción de diferentes idiomas.</p>  |

### Ficha de Aprendizaje generadas por le Pitch MVP

Las fichas de aprendizaje permiten aclarar conceptos claves para la investigación y planteamiento del PMV, así mismo nos facilita la comprensión sobre el interés y viabilidad de nuestro proyecto, lo que nos permitirá proponer mejoras al mismo.

| <b>LANDING PAGE: PÁGINA DE FACEBOOK</b>   |                                |
|---|--------------------------------|
| Responsables  | Ana Abigail Carrera Canales    |
| <b>HIPÓTESIS</b>  |                                |
| Las empresas dentro de la industria Inmobiliaria en Ica, estarían dispuestas a utilizar una plataforma integral para la gestión de su recurso humano.   |                                |
| <b>OBSERVACIÓN</b>  |                                |
| Se valida la hipótesis planteada con anterioridad, mediante la revisión de indicadores en el Landing Page, debido al aumentó en el porcentaje de interacciones, suscripciones y descarga gratuita del prototipo.  |                                |
| <b>APRENDIZAJE Y CONCLUSIONES</b>   |                                |
| Aprendimos que nuestra plataforma está generando un gran impacto positivo en el público, el cual desea que haya un crecimiento en las herramientas que encontremos en la plataforma, ya que de esta manera estamos contribuyendo a la gestión del recurso humano de la empresa. |                                |
| <b>DECISIONES Y ACCIONES</b>  |                                |
| Brindar mayor cantidad de herramientas que ayuden a gestionar el recurso humano en las organizaciones y continuar compartiendo novedades a través de nuestras redes sociales.   |                                |
| <b>LANDING PAGE: PÁGINA DE INSTAGRAM</b>  |                                |
| Responsables  | Pamela Génesis García Martínez |
| <b>HIPÓTESIS</b>  |                                |

Las empresas dentro de la industria Inmobiliaria en Ica, estarían dispuestas a utilizar una plataforma integral para la gestión de su recurso humano.

#### **OBSERVACIÓN**

Se valida la hipótesis planteada con anterioridad, mediante la revisión de indicadores en el Landing Page, debido al aumento en el porcentaje de visitas a nuestra encuesta de satisfacción por la descarga del prototipo gratuito de nuestra plataforma.

#### **APRENDIZAJE Y CONCLUSIONES**

Se evidenció un interés por el público de conocer más acerca de los beneficios que trae nuestra plataforma para las organizaciones, a su vez, se logró obtener información vital y comentarios que nos servirán para mejorar nuestra calidad de servicio.

#### **DECISIONES Y ACCIONES**

Seguir brindando información sobre los beneficios que brinda la plataforma en torno a la gestión del recurso humano, compartiendo datos específicos de interés de nuestro público objetivo. Por lo que se realizarán más publicaciones brindando información de calidad para que nuestro público pueda seguir informándose y se familiarice con nuestra plataforma.

#### **LANDING PAGE: PÁGINA DE LINKEDIN**

|              |                             |
|--------------|-----------------------------|
| Responsables | Ana Abigail Carrera Canales |
|--------------|-----------------------------|

#### **HIPÓTESIS**

Las empresas dentro de la industria Inmobiliaria en Ica, estarían dispuestas a utilizar una plataforma integral para la gestión de su recurso humano.

#### **OBSERVACIÓN**

Se valida la hipótesis planteada con anterioridad, mediante la revisión de indicadores en el Landing Page, debido al aumento en el porcentaje de interacciones, suscripciones y descarga gratuita del prototipo.

#### **APRENDIZAJE Y CONCLUSIONES**

Aprendimos que nuestra plataforma está generando un gran impacto positivo en el público, el cual desea que haya un crecimiento en las herramientas que encontremos en la plataforma, ya que de esta manera estamos contribuyendo a la gestión del recurso humano de la empresa.

#### **DECISIONES Y ACCIONES**

Brindar mayor cantidad de herramientas que ayuden a gestionar el recurso humano en las organizaciones y continuar compartiendo novedades a través de nuestras redes sociales.

#### **LANDING PAGE: PÁGINA DE TIKTOK**

|              |                                |
|--------------|--------------------------------|
| Responsables | Pamela Génesis García Martínez |
|--------------|--------------------------------|

#### **HIPÓTESIS**

Las empresas dentro de la industria Inmobiliaria en Ica, estarían dispuestas a utilizar una plataforma integral para la gestión de su recurso humano.

#### **OBSERVACIÓN**

Se valida la hipótesis planteada con anterioridad, mediante la revisión de indicadores en el Landing Page, debido al aumento en el porcentaje de interacciones, suscripciones y descarga gratuita del prototipo.

#### **APRENDIZAJE Y CONCLUSIONES**

Se evidenció un interés por el público de conocer más acerca de los beneficios que trae nuestra plataforma para las organizaciones, a su vez, se logró obtener información vital y comentarios que nos servirán para mejorar nuestra calidad de servicio.

#### **DECISIONES Y ACCIONES**

Seguir brindando información sobre los beneficios que brinda la plataforma en torno a la gestión del recurso humano, compartiendo datos específicos de interés de nuestro público objetivo. Por lo que se realizarán más publicaciones brindando información de calidad para que nuestro público pueda seguir informándose y se familiarice con nuestra plataforma.

## CAPÍTULO 5 Análisis de Rentabilidad

### 5.1 Determinación del punto de equilibrio

El punto de equilibrio según Weston y Brigham (1994) es una técnica de carácter analítico que es utilizado con el propósito de observar la relación que existe entre: costos fijos, costos variables, volumen de ventas y utilidades. (p. 415) **Información Requerida:**

| Costos Fijos Mensuales |             |
|------------------------|-------------|
| Descripción            | Importe     |
| Alquiler de oficina    | S/ 450.00   |
| Diseñador y técnico    | S/ 3,000.00 |
| Impuestos              | S/ 100.00   |
| Licencias de software  | S/ 1,100.00 |
| Plataforma IOS/Android | S/ 490.00   |
| Total CF:              | S/ 5,140.00 |

| Costos Variables x unidad |           |
|---------------------------|-----------|
| Descripción               | Importe   |
| Servicio de Agua          | S/ 80.00  |
| Servicio de Luz           | S/ 160.00 |
| Servicio de Internet      | S/ 150.00 |
| Mantenimiento de la app   | S/ 95.00  |
| Total CVxUnidad:          | S/ 485.00 |

$$Q_e = \frac{\text{Costo Fijo}}{(\text{Precio unitario} - \text{CV unitario})}$$

$$Q_e = \frac{5,140}{(3,180 - 485)}$$

$$Q_e = \frac{4,125}{2,695}$$

$$Q_e = 1.53$$

Beneficio Deseado: S/ 15,000.00

Cantidad para alcanzar el beneficio deseado

7.47

Ingreso para alcanzar el beneficio deseado

23764

Comprobación:

S/ 8,764.45

**Tabla 3.** Ventas para alcanzar punto de Equilibrio

| Datos para el gráfico | PERDIDA P.E. |        | UTILIDAD |       |
|-----------------------|--------------|--------|----------|-------|
| Q Ventas              | 0            | 1      | 2        | 3     |
| \$ Ventas             | 0            | 3,033  | 6,065    | 9,098 |
| Costo Variable        | 0            | 463    | 925      | 1,388 |
| Costo Fijo            | 5,140        | 5,140  | 5,140    | 5,140 |
| Costo Total           | 5,140        | 5,603  | 6,065    | 6,528 |
| Beneficio             | -5,140       | -2,570 | 0        | 2,570 |

Para alcanzar el punto de equilibrio debes vender 1.907 unidades mes

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 1.** Punto de Equilibrio



Fuente: Elaboración Propia

## 5.2 Necesidades de Inversión

Peumans (1967), señala que “la inversión es todo aquel desembolso de recursos financieros que se realizan con el objetivo de adquirir bienes durables o instrumentos de producción que la empresa utilizará durante varios años para cumplir su objetivo”.

De esta manera el análisis de la necesidad de inversión, intenta simular la realidad del proceso de inversión, con el objetivo de evaluar los resultados. Es decir, se lleva a cabo una sistematización de una serie de datos cuantitativos que se deben tomar en cuenta, y así verificar en relación a la viabilidad de emprender el proyecto o no.

Otro punto a resaltar, es que el análisis de la necesidad de inversión, al intentar simular la realidad futura, debe trabajarse con estimaciones tanto de los costos fijos, como de los costos variables a utilizar, por lo que los resultados, dependerá del acierto de dichas previsiones. Por ello, podemos decir que la capacidad de poder prever los costos de inversión es un factor clave para la toma de decisiones.

| <b>Costos de arranque:</b>               |                    |
|--|--------------------|
| Alquiler de oficina                      | S/ 450.00          |
| Insumos (Laptop, material de escritorio) | S/ 2,700.00        |
| Diseñador Web y técnico                  | S/ 3,000.00        |
| Impuestos y tributos                     | S/ 100.00          |
| Licencia de Software                     | S/ 1100.00         |
| Plataforma IOS/Android                   | S/ 490.00          |
| Servicio de Agua                         | S/ 80.00           |
| Servicio de Luz                          | S/ 160.00          |
| Servicio de Internet                     | S/ 150.00          |
| Mantenimiento de la Plataforma           | S/ 75.00           |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>S/ 8,305.00</b> |

Debido a que nuestro proyecto de investigación implica costos y beneficios, vemos por conveniente llevar a cabo una proyección del flujo de caja, lo cual nos permitirá determinar si conviene o no destinar recursos para su ejecución. Por ello, es importante llevar a cabo un análisis del resultado probable a fin de tratar de asegurar si se tomará una decisión correcta con respecto a los beneficios esperados en referencia a los costos a realizar.

| <b>Proyección de Flujo de Caja</b> |                     |                         |
|------------------------------------|---------------------|-------------------------|
| <b>INVERSIÓN INICIAL</b>           | <b>COSTOS FIJOS</b> | <b>COSTOS VARIABLES</b> |
| S/ 8,305.00                        | S/ 5,140.00         | S/ 485.00               |

### **5.3 VAN del Proyecto**

Otro aspecto importante para determinar si nuestro proyecto es rentable, es a través del VAN o Valor Actual Neto. Según Mascareñas (1998) “es el criterio más acorde al objetivo general de todo directivo, puesto que indica exactamente cuánto aumentará de valor una empresa si se

realiza el proyecto”. También nos sirve para poder determinar si el precio que estamos ofreciendo está por encima o debajo de lo que podríamos ganar en caso de venderlo. Según el autor Rocabert (2007) “el VAN mide la deseabilidad de un proyecto en términos absolutos, calcula la cantidad total en que ha aumentado el capital como consecuencia del proyecto”.

$$VAN = -4500 + \frac{2500}{(1 + 0.05)^1} + \frac{2800}{(1 + 0.05)^2}$$

$$VAN = -10460 + \frac{2500}{1.05} + \frac{2800}{1.10}$$

$$VAN = -10460 + 2380.9 + 2545.4$$

$$VAN = -4500 + 4926.3$$

$$VAN = 426.3$$

#### 5.4 TIR del Proyecto

Para que podamos invertir en el proyecto en mención, debemos tener en cuenta una tasa de retorno de inversión que nos garantice que nuestro proyecto tenga una buena rentabilidad. Por lo tanto, utilizaremos el TIR para saber si debemos o no invertir en nuestro proyecto. Van Horne y Wachowicz (2010) explican que:

La tasa interna de rendimiento o de retorno, se refiere a la tasa de descuento que iguala el valor presente de los flujos de efectivo netos futuros de un proyecto de inversión con el flujo de salida inicial del proyecto. Estos métodos toman en cuenta tanto la magnitud en el proyecto como el tiempo de los flujos de efectivo esperados en cada periodo de la vida de un proyecto. (p. 324)

El criterio de aceptación que se usa en general con el método de tasa interna de rendimiento es comparar la tasa interna de rendimiento con la tasa de rendimiento requerida, conocida como la tasa de rendimiento mínimo aceptable. Si la tasa interna de rendimiento excede la tasa requerida, el proyecto se acepta; de lo contrario, el mismo se rechaza de manera automática.

$$VAN = -4500 + \frac{2500}{(1+i)^1} + \frac{2800}{(1+i)^2}$$

$$x = \frac{-b \pm \sqrt{b^2 - 4ac}}{2a}$$

$$0 = -4500 + \frac{2500}{(1+TIR)^1} + \frac{2800}{(1+TIR)^2}$$

$$(1+TIR) = X$$

$$0 = -4500 + (1+TIR)^2 + 2500(1+TIR) + 2800$$

$$x_1 = \frac{-2500 + \sqrt{(2500)^2 - 4(-4500)(2800)}}{2(-4500)}$$

$$x_1 = \frac{-2500 + 7526.61}{-9000}$$

$$x_1 = -0.5585$$

$$x_2 = \frac{-2500 - \sqrt{(2500)^2 - 4(-4500)(2800)}}{2(-4500)}$$

$$x_2 = \frac{-2500 - 7526.61}{-9000}$$

$$x_2 = 1.114$$

$$(1+TIR) = 1.114$$

$$TIR = 1.114 - 1$$

$$TIR = 0.114$$

$$TIR = 11.4\%$$

## 5.5 PRECIO DE VENTA

Contamos con precios escalonados por número de trabajadores, con el cuál las empresas podrán acceder a nuestra aplicación, estos precios son flexibles, permite que el colaborador tenga la opción de acceder a servicios al alcance de sus manos.

*Precio especial clientes Pymes*

| <b>N° de Colaboradores</b> | <b>Precio mensual</b> |
|----------------------------|-----------------------|
| 01-50                      | S/90.00               |
| 50-150                     | S/360.00              |
| 150 hasta 250              | S/530.00              |

*Precios empresas en general*

| <b>N° de Colaboradores</b> | <b>Precio mensual</b> |
|----------------------------|-----------------------|
| 01-50                      | S/280.00              |
| 50-150                     | S/701.00              |
| 150-300                    | S/1,183.00            |
| 300-500                    | S/1,826.00            |
| 500 a más                  | S/3,187.00            |

## **CONCLUSIONES**

Finalizado el proyecto, podemos concluir que se han cumplido con los objetivos planteados ya que se ha elaborado una aplicación que contiene toda la información de la gestión de recursos humanos, como es el caso de descargas de boletas de pago, gestión de vacaciones, licencias, ingreso de descanso médico, registro de asistencias, entre otros. Con el desarrollo del proyecto,

se ha adquirido nuevos conocimientos que resultan importantes para la vida profesional de los colaboradores de las organizaciones que vayan a utilizar la app.

Antes del uso de la app, el registro de los datos personales de los colaboradores, sus cargos eran ingresados en plantillas de Excel o Word, los cuales eran muchas veces perdidos o borrados, lo que causaba que no se mantengan los registros actualizados en la data de la empresa. Actualmente mediante el proyecto desarrollado se podrá mantener un registro de información confiable, actualizado, rápido y seguro.

El desarrollo del proyecto ha sido basado en la utilización de la información anterior que la empresa tenía, conservándose la información más importante y relevante y migrándola a nuestro aplicativo. Así mismo se creó una carpeta en One Drive de la empresa con la información anterior para con ello mantener registros actuales e históricos para no perder la información más importante para el área de recursos humanos.

La creación de nuestra aplicación va ayudar a los usuarios (colaboradores) a reducir los tiempos de atención que antes se tenía, por ejemplo en la entregas de boletas, obteniendo este requerimiento ahora en una semana después de efectuado el pago de planillas en un solo click de descarga, también permitirá llevar un mejor registro de la información y así disminuir el tiempo que se utilizaba anteriormente en registros manuales para poder utilizarlo ahora en mejoras de los procesos de la organización.

## RECOMENDACIONES

- 1- Recomendamos que el registro de antiguos, nuevos empleados, así como cargos, departamentos y demás información sea ingresado por la nueva aplicación, para poder almacenar de forma ordenada y segura toda la data que sea necesaria para el uso de la app.
- 2- Con nuestro aplicativo queremos brindarles a nuestros clientes un servicio de fácil uso, con el cual todos los miembros de la empresa puedan acceder y gestionar sus requerimientos en corto tiempo y con pasos simples, por lo mencionado brindaremos videos tutoriales sobre el uso de la app con el paso a paso, el cual podrán visualizarlo desde YouTube, así como también agregaremos un manual de uso para descargar desde la app.  
  
Contaremos con nuestros asesores en línea para poder resolver sus dudas sobre el aplicativo, así como el área de servicio al cliente para que puedan contactarse con nosotros, de esta forma queremos fidelizar a nuestros clientes con un servicio rápido y de calidad, a disposición de ellos sin demoras en la atención, ya que hoy en día el mundo digital está hecho para reducir tiempos en trámites y requerimientos que antes nos llevaba mayor tiempo en gestionarlos.
- 3- Recomendamos que cada empresa que adquiera la aplicación se gestionen capacitaciones para los colaboradores para explicarles las herramientas de uso, beneficios y facilidades que brinda la app.
- 4- Recomendamos que la aplicación se mantenga actualizada de forma constante, con los cambios y novedades que pueda tener la organización, de esta forma estaremos contando con un software confiable.
- 5- Recomendamos que cada empresa que adquiera la aplicación cuente con un

administrador de seguridad tecnológica para la custodia de la información, se debe otorgar dicho rol administrativo a personal adecuado y confiable para poder cuidar de la información registrada.

- 6- Recomendamos que se realicen respaldos por periodos de tiempo de la data de información de la empresa para evitar que la misma se pueda perder en alguna situación catastrófica como hackers, riesgos políticos, entre otros.
- 7- Recomendamos efectuar encuestas de satisfacción para las empresas y usuarios de forma mensual, para con ello poder llevar un feedback de nuestra aplicación, así con ello podremos realizar mejoras.

## BIBLIOGRAFÍA

- Gitman, L. J. (2013). Principios de administración financiera (Edición 12th). Pearson HispanoAmerica Contenido. <https://bookshelf.vitalsource.com/books/9786073209830>
- Scott, S., George, B., & Shad, M. (2017). Administración de Recursos Humanos (Edición 17th). Cengage Learning Editores SA de CV. <https://bookshelf.vitalsource.com/books/9786075265315>
- Herrera, F. Z. (2013). Psicología organizacional (Edición 2nd). Pearson HispanoAmerica Contenido. <https://bookshelf.vitalsource.com/books/9786073238410>
- Kotler, P. (2017). Fundamentos de Marketing (Edición 13th). Pearson HispanoAmerica Contenido. <https://bookshelf.vitalsource.com/books/9786073238465>
- Sánchez, E. (2017). “7 graves efectos del exceso de trabajo”. La mente es maravillosa. <https://lamenteesmaravillosa.com/7-graves-efectos-del-exceso-trabajo/>.
- Bosqued, M. (2008). Quemados: El síndrome de Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo? Editorial: Ediciones Paidós. ISBN 10: 8449321476

## ANEXO N° 1

### GUIA DE ENTREVISTA

| ETAPAS / OBJETIVO  | DESCRIPCION   |
|--|---|
| <b>Bienvenida:</b>   | Buenas noches. Gracias por permitirnos tener unos minutos de su tiempo, y por ser parte de la creación de nuestro prototipo. Somos Pamela García y quien les habla Abigail Carrera estudiantes del último ciclo del instituto Zegel Ipaé.   |
| <b>Hacer sentir cómodo y en confianza a los participantes.</b>       |   |
| <b>Introducción:</b>   | La presente reunión tiene como objetivo conocer su punto de vista como conocedores del área de Recursos Humanos, por lo que procederemos a realizar algunas preguntas abiertas, relacionadas al manejo de los procesos de recursos humanos en sus empresas y al uso de herramientas digitales en las mismas.  |
| <b>Le comentaremos cual será la metodología.</b>                     |   |
| <b>Desarrollo de preguntas:<br/>Se realizarán preguntas abiertas</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Consideras que las empresas deberían invertir en nuevas herramientas digitales?</li> <li>2. ¿Para Ud. es importante saber qué beneficios, descuentos corporativos le brinda su organización?</li> <li>3. ¿Consideras que es importante que la empresa le emita sus boletas todos los meses?</li> <li>4. ¿Le incomodaría o generaría malestar si le realizarán descuentos por tardanzas o por faltas por no tener un sistema para verificar su asistencia y hora de ingreso en tiempo real?</li> <li>5. Teniendo esto en mente ¿Consideras que es necesario aplicar digitales para la gestión del recurso humano en una empresa? ¿Vale la pena realizar ese gasto?</li> </ol> |
| <b>Parte final:<br/>Agradecimiento y cierre</b>                      | Queremos agradecer la participación de cada uno de ustedes, por tomarse el tiempo de estar aquí hoy con nosotras y por todos sus comentarios, los cuales nos ayudan en la elaboración de nuestro trabajo de investigación. Buenas noches.   |

## ANEXO N° 2 GUIA DE ENTREVISTA - PRESENTACIÓN PROTOTIPADO

| ETAPAS / OBJETIVO  | DESCRIPCION  |
|--|--|
| <b>Bienvenida:</b>   | Buenas noches. Gracias por permitirnos tener unos minutos de su tiempo, y por ser parte de la creación de nuestro prototipo. Somos Pamela García y quien les habla Abigail Carrera estudiantes del último ciclo del instituto Zegel Ipaé.  |
| <b>Hacer sentir cómodo y en confianza a los participantes.</b>       |  |
| <b>Introducción:</b>   | La presente reunión tiene como objetivo conocer su punto de vista como conocedores del área de Recursos Humanos, por lo que procederemos a realizar algunas preguntas abiertas. Nos gustaría saber si el producto/servicio que tenemos en mente realmente ayuda de manera eficaz. ¿Te parece que te enseñemos cómo tenemos pensado hacerlo y nos explicas si realmente esto es útil para ti?   |
| <b>Le comentaremos cual será la metodología.</b>                     |  |
| <b>Desarrollo de preguntas:<br/>Se realizarán preguntas abiertas</b> | <p>6. ¿Qué medios utiliza para conocer los beneficios que Ud. cuenta dentro de su organización?</p> <p>7. ¿Qué tanto conoce los beneficios de usar herramientas digitales para la gestión de personal en su organización?</p> <p>8. Por lo mencionado, queremos presentarle el diseño de nuestra app a través de un prototipo, agradeceremos su absoluta sinceridad sobre ella.</p> <p>9. ¿Qué opinión tiene acerca de la propuesta que le estamos presentando? ¿Tiene algunas observaciones que realizarnos?</p> <p>10. Después de haber observado nuestro prototipo ¿Te interesaría adquirirlo?, ¿Lo recomendarías a otras empresas para que lo implementen?</p> |
| <b>Parte final:<br/>Agradecimiento y cierre</b>                      | Queremos agradecer la participación de cada uno de ustedes, por tomarse el tiempo de estar aquí hoy con nosotras y por todos sus comentarios, los cuales nos ayudan en la elaboración de nuestro trabajo de investigación. Buenas noches.  |

**ANEXO N°3 FICHA DE  
APRENDIZAJE**

**Persona entrevistada:**

**Para ser respondido por:** E - evaluadores; D - desarrolladores; U - Usuarios ()

**Descripción corta:** Evaluación del rendimiento de la herramienta prototipada

**Objetivo:** En este escenario, el objetivo es examinar si el App cumple con los requisitos clave.

| <b>FUNCIONALIDAD</b>                              | <b>RESULTADOS</b>   | <b>APROBADO</b>  |
|---|---|------------------|
| <b>Registrarse o crear una cuenta de usuario.</b> | Al crear una cuenta, el usuario obtiene acceso a un gabinete personal donde se representan todas las actividades del usuario.   | S/N              |
| <b>Acceso a los servicios</b>                     | Las aplicaciones disponibles se muestran en la cuenta del usuario.  | S/N              |
| <b>Uso de la aplicación deseada</b>               | Desde su cuenta personal, los usuarios pueden marcar su asistencia, descargar los cupones de descuentos a través de códigos QR, así como visualizar los beneficios corporativos, entre ellas descargas de boletas, solicitud de vacaciones, constancias de sus seguros obligatorios de ley. | S/N              |
| <b>Interpreta y visualiza los resultados</b>      | Se da una interpretación de los resultados. Solo es visible por el usuario propietario en su gabinete personal  | S/N              |
| <b>Enviar mensajes de error</b>                   | Se muestran mensajes que informan sobre varios tipos de fallas  | S/N              |
| <b>USABILIDAD</b>                                 | <b>PREGUNTAS</b>  | <b>RESPUESTA</b> |
| <b>Presentación de información</b>                | ¿La información mostrada es clara y comprensible?   | S/N              |
| <b>Guía de usuario</b>                            | ¿La información específica se muestra rápidamente cuando el usuario lo requiere?  | S/N              |
| <b>Diálogos del menú</b>                          | ¿Los diálogos del menú son distintivos y descriptivos?  | S/N              |
| <b>Diálogos de comando</b>                        | ¿Las asignaciones de teclas son funcionales y lógicas para las tareas relacionadas?   | S/N              |
| <b>EFICIENCIA</b>                                 | <b>PREGUNTAS</b>  | <b>RESPUESTA</b> |
|   | ¿El nuevo sistema es más eficiente comparado con el proceso antiguo / tradicional?  | S/N              |