



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

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

**PROYECTO DE INNOVACIÓN PARA MEJORAR LA ATRACCIÓN
Y FIDELIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN PYMES**

**Proyecto de innovación para optar por el Grado Académico Bachiller en
Planificación de Procesos Estratégicos de Recursos Humanos**

**JIMENA XIOMARA PALACIN ROMERO
(0000-0002-2373-8011)**

Lima – Perú

2024

Dedicatoria

Con gratitud, presento esta tesis que se centra en las pequeñas y medianas empresas (pymes) que, con su valentía, contribuyen al desarrollo económico del país. Este trabajo busca ser una herramienta valiosa para aquellas pymes que buscan mejorar sus prácticas en recursos humanos, atrayendo y fidelizando a colaboradores talentosos. Agradezco a la profesora y mentora Tammy Quijandria Ramirez, compañeros de estudio y a mi familia por su apoyo incondicional. Este logro es también suyo.

Índice General

Resumen Ejecutivo.....	7
Introducción	8
Capítulo I.....	9
Identificación del Problema u Oportunidad	9
Selección de problema o necesidad a resolver	9
Árbol de problema.....	14
Validación del Problema	17
<i>Presentación de la hipótesis cliente problema</i>	17
Descripción del Cliente	18
<i>Segmento de clientes</i>	19
Matriz de supuesto	21
Arquetipo de cliente	22
Capítulo II.....	24
Diseño del Producto o Servicio Innovador	24
Aplicación de la Metodología Design Thinking	24
<i>Definición del design thinking:</i>	24
Fases de design thinking	25
<i>Etapa 1: Empatizar</i>	25
<i>Etapa 2: Definir</i>	28
<i>Etapa 3: Idear</i>	30
<i>Etapa 4: Prototipar</i>	34
<i>Etapa 5: Evaluación</i>	37
Capítulo III.....	48
Elaboración del Modelo de Negocio.....	48
Definición de la Propuesta de Valor del Negocio.	48
Modelo de negocio	49
Elevador Pitch	50
Capítulo IV	52
Validación del Modelo de Negocio	52
Aplicación de la Metodología Lean Startup.....	52
Punto de equilibrio y necesidades de inversión	54
Costos fijos mensuales	54
Costos Variables.....	56

Punto de Equilibrio.....	57
Paquetes de consultoría	59
Van y TIR.....	61
Conclusiones	65
Recomendaciones	67
Referencias Bibliográficas.....	68
Anexos	70

Índice de Tablas

Tabla 1. Opciones de problemas	9
Tabla 2. Segmento de cliente de Gerentes de Pymes.....	19
Tabla 3. Segmento de cliente de Personal de recursos humanos.....	20
Tabla 4. Matriz de supuesto del Gerente de Pymes	21
Tabla 5. Matriz de supuesto del personal de recursos humanos	21
Tabla 6. Matriz de ideas.....	33
Tabla 7. Indicadores clave de KPI.....	53
Tabla 8. Costos fijos	54
Tabla 9. Costos Variables	56
Tabla 10. Punto de Equilibrio	57
Tabla 11. Paquetes de Consultoría.....	59
Tabla 12. Datos anuales de cantidad de consultorías estimadas	61
Tabla 13. Datos de costos fijos y variables anuales.....	61
Tabla 14. VAN.....	63
Tabla 15. TIR.....	63

Índice de Figuras

Figura 1. Árbol de Problemas	15
Figura 2. Arquetipo de Gerente de Pyme.....	22
Figura 3. Arquetipo de Personal de Recursos humanos	23
Figura 4. Las 5 etapas del Design Thinking	25
Figura 5. Mapa de Empatía.....	26
Figura 6. Árbol de problema actualizado.....	29
Figura 7. Lluvia de Ideas	30
Figura 8. Storyboard	35
Figura 9. Lienzo Canvas	36
Figura 10. Lienzo de propuesta de valor.....	37
Figura 11. Resultados de la primera pregunta	38
Figura 12. Sobre el nivel de satisfacción con el diseño del landing page.....	39
Figura 13. Sobre la satisfacción con el contenido de landing page	40
Figura 14. Sobre la motivación para contratar nuestros servicios	40
Figura 15. Sobre el interés en el landing page	41
Figura 16. Sobre la predisposición a conocer más sobre nuestros servicios	42
Figura 17. Malla receptora de información.....	43
Figura 18. Landing page	44
Figura 19. Malla receptora de información Actualizada	45
Figura 20. Lienzo de propuesta de valor Actualizada.....	46
Figura 21. Modelo de negocio canvas actualizado	47
Figura 22. Punto de Equilibrio.....	58

Resumen Ejecutivo

Las PYMES, motores del crecimiento económico y la innovación del país, enfrentan un desafío crucial a la hora de atraer y fidelizar talento humano en un mercado laboral competitivo. La limitación de recursos que este tipo de empresas poseen, comparada con los recursos que tienen las grandes empresas, las pone definitivamente en desventaja. Existen varios factores como la remuneración, las oportunidades de crecimiento, el ambiente laboral y la visibilidad de la empresa que son determinantes para que los talentos opten por quedarse a seguir creciendo en la empresa. Muchas veces se debe a la poca capacidad para atraer y retener talento que a lo largo trae consecuencias negativas como; la baja productividad, competitividad reducida e incluso baja productividad. Sin embargo, las pequeñas y medianas empresas no están condenadas, es por ello la importancia de implementar estrategias inteligentes y adaptables para que puedan convertirse en imanes de talento. Implementando las estrategias adecuadas, las pymes pueden convertirse en victoriosas, impulsando el crecimiento económico, la innovación y contribuyendo a un futuro más próspero para todos.