



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

**PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE RECURSOS  
HUMANOS**

**PROYECTO DE INNOVACIÓN EMPRESARIAL  
“JAPPYPOKET”**

**Proyecto de innovación para optar al Grado Académico de Bachiller en Planificación  
Estratégica de Recursos Humanos**

**STELLA BELÉN CHÁVEZ AGAPITO  
(0009-0005-8459-9253)**

**ADRIANA DEL ROCÍO ZAVALA JACINTO  
(0000-0002-7500-444X)**

**Lima - Perú  
2024**

# Índice General

<b>Resumen Ejecutivo</b> .....	6
<b>Introducción</b> .....	7
<b>Capítulo I:Identificación del Problema u Oportunidad</b> .....	9
<b>Selección del Problema o Necesidad a Resolver</b> .....	9
Matriz de Selección de Problemáticas .....	10
Árbol De Problemas .....	16
Matriz de Selección de Soluciones .....	21
Matriz de Selección de Ubicación .....	24
<b>Descripción del Cliente</b> .....	26
<b>Matriz de Selección de Mercado Objetivo</b> .....	27
Segmentos De Clientes: .....	<b>31</b>
1.Jóvenes estudiantes de 5to año de secundaria .....	32
2.Jóvenes estudiantes de Institutos/Universidades .....	33
<b>Validación del Problema</b> .....	37
<b>Matriz De Supuestos</b> .....	37
<b>Arquetipo De Clientes</b> .....	40
<b>Capítulo II:Diseño del Producto o Servicio Innovador</b> .....	43
<b>Aplicación de la Metodología Design Thinking</b> .....	43
<b>a)Etapa 1: Empatizar</b> .....	43
<b>B) Etapa 2: Definir</b> .....	47
1.Matriz usuario: .....	47
2. Parafraseo: .....	48
<b>C) Etapa 3: Idear</b> .....	49
<b>D) Etapa 4: Prototipar</b> .....	52
<b>E) Etapa 5: Evaluación</b> .....	56
<b>Características del Producto o Servicio Innovador Validado</b> .....	60
<b>Encuestas y Actualización de Información</b> .....	60
1. Malla Receptora de Información: .....	60
2. Lienzo Propuesta de Valor: .....	61
3.Modelo de Negocio Canvas: .....	<b>61</b>
<b>Capítulo III:Elaboración del Modelo de Negocio</b> .....	63
<b>Definición de la Propuesta de Valor del Negocio</b> .....	63

Lienzo De Propuesta De Valor.....	63
<b>Elaboración del Modelo de Negocio.....</b>	<b>64</b>
Matriz Receptora de Información .....	64
Descripción del Prototipo de Lanzamiento .....	65
<b>Capítulo IV:Validación del Modelo de Negocio.....</b>	<b>68</b>
<b>Aplicación de la Metodología Lean Startup.....</b>	<b>68</b>
<b>Descripción del Modelo de Negocio Validado .....</b>	<b>68</b>
<b>Capítulo V:Análisis de Rentabilidad .....</b>	<b>70</b>
<b>Estimación de costos, clasificación de costos en fijos y variables. Determinación del punto de equilibrio.....</b>	<b>70</b>
<b>Punto de equilibrio.....</b>	<b>71</b>
<b>Flujo de caja proyectado .....</b>	<b>72</b>
<b>Evaluación Económica y Financiera: Cálculo de VAN y TIR .....</b>	<b>75</b>
<b>Conclusiones.....</b>	<b>77</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>85</b>
<b>Referencias Bibliográficas .....</b>	<b>86</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>88</b>

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> Información recopilada del Diario Gestión.....	13
<b>Figura 2:</b> Infografía sobre casos de Bullying – Diario La República .....	14
<b>Figura 3:</b> Infografía sobre inclusión y educación financiera en el Perú - REDES .....	14
<b>Figura 4:</b> Se muestra el primer Árbol de Problemas de acuerdo al análisis realizado .....	<b>¡Error!</b>
<b>Marcador no definido.</b>	
<b>Figura 5:</b> Arquetipo de un joven estudiante de 5to año de secundaria. ....	40
<b>Figura 6:</b> Arquetipo del potencial cliente Jóvenes estudiantes de institutos y/o universidades .....	41
<b>Figura 7:</b> Speedboard de acuerdo a las entrevistas realizadas previamente. ....	43
<b>Figura 8:</b> Mapa de Empatía de acuerdo a las entrevistas realizadas. ....	46
<b>Figura 9:</b> Mapa Mental con funciones del aplicativo. ....	53
<b>Figura 10:</b> Landing page de JappyPoket .....	54
<b>Figura 11:</b> Storyboard con perspectiva del cliente .....	54
<b>Figura 12:</b> Storyboard desde la perspectiva de la empresa. ....	55
<b>Figura 13:</b> Modelo de Negocios Canvas. ....	56
<b>Figura 14:</b> Edad de las personas encuestadas.....	57
<b>Figura 15:</b> Distritos de residencia de personas encuestadas .....	57
<b>Figura 16:</b> Pregunta sobre apariencia del Landing Page .....	58
<b>Figura 17:</b> Pregunta sobre motivación ante el Landing Page .....	58
<b>Figura 18:</b> Pregunta sobre información en el Landing Page.....	59
<b>Figura 19:</b> Satisfacción con el Landing Page .....	59
<b>Figura 20:</b> Malla Receptora de Información actualizada.....	60
<b>Figura 21:</b> Actualización de Lienzo de Propuesta de Valor .....	61
<b>Figura 22:</b> Modelo de Negocios Canvas Actualizado .....	61
<b>Figura 23:</b> Lienzo de Propuesta de Valor JappyPoket final.....	63
<b>Figura 24:</b> Malla Receptora de Información Inicial. ....	64
<b>Figura 25:</b> Algunas imágenes del prototipo de JappyPoket.....	65
<b>Figura 26:</b> Nueva Malla Receptora de Información .....	69

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1:</b> Se muestra el cuadro identificando el impacto de los diversos problemas escogidos.....	10
<b>Tabla 2:</b> Matriz de posibles soluciones al problema planteado .....	23
<b>Tabla 3:</b> Matriz de selección de Ubicación .....	25
<b>Tabla 4:</b> Matriz de Selección de Mercado Objetivo .....	28
<b>Tabla 5:</b> Segmento de Cliente 1 .....	33
<b>Tabla 6:</b> Segmento de Cliente 2 .....	35
<b>Tabla 7:</b> APEIM 2023- Data ENAHO 2022.....	35
<b>Tabla 8:</b> Matriz de Supuestos Cliente 1 .....	39
<b>Tabla 9:</b> Matriz de Supuestos Cliente 2.....	39
<b>Tabla 10:</b> Matriz Usuario .....	48
<b>Tabla 11:</b> Matriz de posibles soluciones .....	52
<b>Tabla 12:</b> Cuadro Resumen de la Inversión Inicial JappyPoket .....	70
<b>Tabla 13:</b> Punto de Equilibrio .....	72
<b>Tabla 14:</b> Ventas proyectadas .....	72
<b>Tabla 15:</b> Otras fuentes de ingreso.....	73
<b>Tabla 16:</b> Costos fijos y variables .....	73
<b>Tabla 17:</b> Flujo Efectivo Neto.....	74
<b>Tabla 18:</b> Flujo Operativo Total.....	74
<b>Tabla 19:</b> VAN JappyPoket .....	75
<b>Tabla 20:</b> TIR de JappyPoket.....	76

## **Resumen Ejecutivo**

Debido a la falta de información sobre temas financieros y planes de ahorro entre los jóvenes estudiantes en el país, se propone desarrollar una solución integral para abordar esta problemática. Luego de una detallada investigación previa y el análisis de múltiples propuestas mediante matrices de evaluación, se determinó la necesidad de crear y desarrollar un aplicativo que ofrezca diversas funciones y asesorías sobre educación financiera. El aplicativo Jappy Poket está orientado principalmente a jóvenes estudiantes de institutos y universidades, con el objetivo de proporcionarles herramientas y conocimientos prácticos para mejorar su gestión financiera personal. Es un aplicativo diseñado para abordar esta problemática mediante funcionalidades clave como seguimiento de gastos, asesorías financieras por medio de inteligencia artificial, notificaciones de pagos, entre otras opciones. Estas herramientas están desarrolladas para ser accesibles y comprensibles, utilizando métodos educativos innovadores como el aprendizaje gamificado, algo relevante para poder captar el interés y mantener el enfoque de los jóvenes estudiantes. Gracias al uso del Design Thinking y con el apoyo de diversas herramientas, se pudo conocer las necesidades y opiniones ante los primeros diseños de JappyPoket y, con ello, ir adecuándolo para mayor atracción del público objetivo. Luego de ello, se procedió a establecer los costos fijos y variables, lo que demostró la rentabilidad del proyecto con un alto potencial de crecimiento. La meta de este proyecto es continuar su expansión después de los primeros tres años, captando nuevos clientes y consolidándose en el mercado. En resumen, el presente proyecto no solo promete ser rentable desde su inicio, sino que también está estratégicamente posicionado para un crecimiento sostenido. Con un enfoque en la expansión continua y la captación de nuevos clientes, se está preparado para mantener una presencia sólida y competitiva en el mercado a largo plazo.