



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

**PROGRAMA DE ESTUDIOS EN ADMINISTRACIÓN DE  
NEGOCIOS**

**APLICACIÓN DE SISTEMA PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD  
GLOBAL DE LOS ASESORES EN LA COMPAÑÍA CFP INTERNATIONAL**

**Proyecto de innovación para optar el Grado Académico de Bachiller en Administración  
de Negocios**

**ALBERT EINSTEIN AYALA GARCIA  
(0009-0003-2923-4038)**

**ROCÍO MILAGROS VILLAFUERTE ALVA  
(0009-0002-7197-098X)**

**Lima – Perú**

**2024**

**Dedicatoria**

*Agradecemos a nuestras familias que siempre nos dieron su máximo apoyo y motivación en este camino, ellos son el mayor motivo para seguir adelante y cumplir nuestras metas y anhelos. Todo es posible si tienes determinación.*

## Índice General

Resumen Ejecutivo .....	7
Introducción .....	8
<b>CAPÍTULO I : Identificación del Problema u Oportunidad.....</b>	<b>10</b>
Selección del Problema o Necesidad Para Resolver .....	10
Validación del Problema.....	16
Descripción del Cliente .....	23
Arquetipo de cliente .....	23
<b>CAPITULO II : Diseño del producto o servicio innovador .....</b>	<b>26</b>
Aplicación de la metodología Design Thinking .....	26
Características del producto o servicio innovador validado.....	31
<b>CAPITULO III : Elaboración del Modelo de Negocio .....</b>	<b>45</b>
Definición de la propuesta de valor del negocio .....	45
Elaboración de Lienzo de Modelo de Negocio: .....	47
Descripción del prototipo de lanzamiento:.....	48
<b>CAPÍTULO IV : Validación del modelo de negocio .....</b>	<b>51</b>
Aplicación de la metodología Startup. ....	51
Descripción del modelo de negocio validado.....	56
<b>CAPITULO V : Análisis de la rentabilidad .....</b>	<b>63</b>
Determinación de las necesidades de inversión .....	65
Determinación de Inversión y Financiamiento: .....	68
Determinación de las necesidades de inversión: .....	76

Evaluación económica y financiera.....	78
<b>Conclusiones .....</b>	<b>75</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>77</b>
<b>Referencias Bibliográficas.....</b>	<b>78</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>84</b>

## Índice de tablas

Tabla 1	<i>Clasificación de problemas</i> .....	13
Tabla 2	<i>Cuadro cliente – problema – hipótesis</i> .....	16
Tabla 3	<i>Fichas de Aprendizaje y Exploración</i> .....	19
Tabla 4	<i>Observación en un día de vida</i> .....	21
Tabla 5	<i>Focus group de seis asesores</i> .....	28
Tabla 6	<i>¿Qué, cómo y por qué?</i> .....	29
Tabla 7	<i>Cuadro usuario – necesidad - insights</i> .....	34
Tabla 8	<i>E-mail – asesores</i> .....	50
Tabla 9	<i>Indicadores</i> .....	52
Tabla 10	<i>Ficha de Aprendizaje</i> .....	55
Tabla 11	<i>Indicadores</i> .....	60
Tabla 12	<i>Pronóstico de Venta</i> .....	67
Tabla 13	<i>Usuarios finales y costos</i> .....	70
Tabla 14	<i>Inversión y costos operativos</i> .....	71
Tabla 15	<i>Inversión y costos operativos con mas personas operativas</i> .....	75
Tabla 16	<i>Pronóstico de Venta con mas personal</i> .....	76
Tabla 17	<i>Pronóstico de venta con outsourcing</i> .....	83
Tabla 18	<i>Pronóstico de Venta con implementación de Power Bi</i> .....	80
Tabla 19	<i>Flujo de caja</i> .....	81

## Índice de figuras

Figura 1	<i>Árbol de problemas</i> .....	14
Figura 2	<i>Matriz de Priorización</i> .....	22
Figura 3	<i>Arquetipo de cliente</i> .....	25
Figura 4	<i>Speed boat</i> .....	27
Figura 5	<i>Reunión con asesores</i> .....	30
Figura 6	<i>Actualización de Árbol de Problemas</i> .....	31
Figura 7	<i>Actualización de arquetipo de cliente</i> .....	32
Figura 8	<i>Mapa de Empatía</i> .....	33
Figura 9	<i>Lluvia de Ideas</i> .....	36
Figura 10	<i>6 sombreros para Pensar</i> .....	37
Figura 11	<i>Storyboard</i> .....	38
Figura 12	<i>Malla receptora</i> .....	40
Figura 13	<i>QR</i> .....	42
Figura 14	<i>Mockup</i> .....	43
Figura 15	<i>Malla receptora actualizada</i> .....	44
Figura 16	<i>Propuesta de valor</i> .....	46
Figura 17	<i>Modelo canva</i> .....	47
Figura 18	<i>Malla Receptora actualizada</i> .....	53
Figura 19	<i>Modelo Canva Actualizado</i> .....	56
Figura 20	<i>Programa Power BI</i> .....	59

## Resumen Ejecutivo

La presente investigación se enfoca en implementar una mejora a través de un sistema innovador que permita mejorar el liderazgo ejecutivo, gestión y la toma de decisiones en el área de producción de CFP International. La empresa tiene actividades desde 1999 y está dedicada a la asesoría financiera internacional, con aseguradoras reconocidas a nivel mundial, que brindan protección de Vida, Salud e Inversiones a clientes de América Latina. La necesidad surge por la falta de organización y cuellos de botella en el área de producción, que no permite a los asesores financieros y agentes a tener, a tiempo o con regularidad su data de clientes, obstruyendo así el panorama de sus ventas para métricas de gestión y proyecciones anuales. Lo que buscamos es brindar una solución a través de la implementación interna de un sistema, que permitirá a los asesores visualizar un reporte organizado, con información relevante de data de clientes, verificación de los productos comercializados, ventas del año en general y múltiples combinaciones de acuerdo con su necesidad, estos datos son importantes para su gestión y les permitirá evaluar a sus jerarquías inmediatas, la gestión anual. Esta solución de gestión en el área de producción implica la implementación de dicho sistema – Power BI-, realizando reportes gerenciales detallados, logrando una mejora en la organización interna, cada gerente comercial podrá contar con un mejor detalle de la gestión, métricas y efectividad de sus equipos en el año. Con el uso de la herramienta se ha detectado una mejora en productividad de los equipos y por ende de la empresa. El impacto en costos es positivo, pues con una inversión mínima se está obteniendo una considerable mejora en productividad y gestión. Con una buena implementación es factible se implemente a otras áreas como Tesorería y Finanzas, de esta manera se podría llegar a más público objetivo de la organización.