



UNIVERSIDAD
DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

**Propuesta de solución frente al bajo nivel de educación
financiera en becarios del programa Beca 18 a través de la
metodología design thinking**

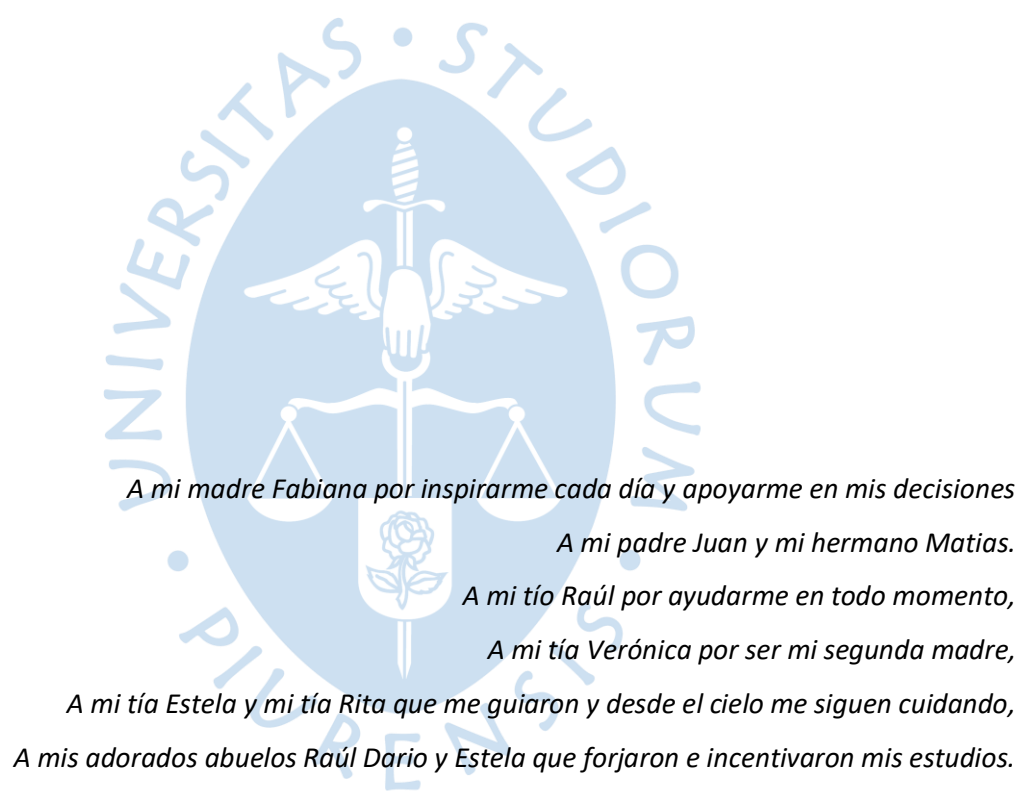
Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de
Economista

Raissa Maria Vivar Cangahuala

**Revisor(es):
Mgtr. Harry Omar Patrón Torres**

Lima, febrero de 2021







Resumen

En el presente trabajo, se busca aumentar el nivel de educación financiera en los becarios del Programa Beca 18. Según la prueba PISA del año 2015, el Perú ocupa la penúltima ubicación en educación financiera y la del 2018 reveló que sólo 1 de cada 10 estudiantes peruanos declara tener una cuenta bancaria, tarjeta de crédito o débito. Estas cifras también reflejan la situación de los becarios del Programa Beca 18.

Se empleó la metodología design thinking que permite encontrar soluciones innovadoras a un problema en específico enfocadas en los beneficiarios del Programa “Beca 18” administrado por PRONABEC. Con esta metodología se identificó alternativas de solución que logren aumentar el nivel de educación financiera de los becarios. En primer lugar, se desarrolló el árbol de problemas para identificar las causas y efectos del problema planteado, luego se realizó una encuesta a diez becarios y el mapa de empatía del usuario; posteriormente se analizaron las alternativas de solución y se seleccionó la idea más viable para su posterior ejecución mediante un prototipo interactivo, y finalmente se realizó la validación del mismo.

A partir de la evaluación de las alternativas, se seleccionó la propuesta de creación de la app “Finanzas 123” y las redes sociales asociadas a esta, que contienen material de educación financiera, del sistema financiero peruano y juegos interactivos. Sería necesaria la participación del PRONABEC, la SBS y de socios estratégicos para lograr un impacto de gran significancia. La app “Finanzas 123” y las redes sociales asociadas a esta, tienen el objetivo de aumentar el nivel de educación financiera en los becarios, facilitar su inserción laboral al estar más preparados en conocimientos financieros, tomar decisiones estratégicas en cuanto a sus ahorros e inversiones, y conocer del sistema financiero peruano.



Tabla de Contenidos

Introducción	09
Capítulo 1. Informe de Experiencia Profesional	11
1.1. Experiencia Profesional en CRAC RAIZ S.A.A	11
1.1.1. Descripción de la empresa	11
1.1.1.1. Misión y Visión	11
1.1.1.2. Organización	11
1.1.2. Funciones desempeñadas en el cargo	12
1.1.3. Aportes de Formación Académica	13
1.2. Experiencia Profesional en H & W INVERSIONES SAC	15
1.2.1. Descripción de la empresa	15
1.2.2. Funciones desempeñadas en el cargo	15
1.2.3. Aportes de Formación Académica	16
Capítulo 2. Trabajo del módulo de Economía de la Empresa	17
2.1. Definición y contexto del problema	17
2.2. Público objetivo	19
2.3. Experiencia de empatía	20
2.4. Propuesta de alternativas	22
2.5. Análisis y selección de alternativas	24
2.6. Diseño de la solución	25
2.6.1 Contenido de la app “Finanzas 123” y de redes sociales asociadas	26
2.6.2 Estructura de app “Finanzas 123”	30
2.6.3 Socios estratégicos y Alianzas	31
2.6.4. Estrategia de comunicación de la app “Finanzas 123” a los becarios	31
2.7. Validación de Resultados	32
Conclusiones	35
Referencias	37
Apéndices	39
Apéndice 1: Árbol de Problema	39
Apéndice 2: Mapa de empatía	39
Apéndice 3: Interfaz del prototipo de app “Finanzas 123”	40
Apéndice 4: Interfaz del Whatsapp “Finanzas 123”	54
Apéndice 5: Interfaz del Facebook “Finanzas 123”	55
Apéndice 6: Pestaña de la app “Finanzas 123” en la plataforma SIBEC	56
Apéndice 7: Interfaz de las redes sociales asociado a la app “Finanzas 123”	57
Apéndice 8: Mapa de Actores	58
Anexos	59
Anexo 1: Organigrama General de CRAC RAIZ SAA	59
Anexo 2: Certificado de Trabajo de CRAC RAIZ SAA	60
Anexo 3: Certificado de Trabajo de H & W INVERSIONES SAC	61



Introducción

El Programa Beca 18 es una beca subvencionada, financiada con cargo al presupuesto institucional del Ministerio de Educación, que otorga la Oficina de Becas Pregrado del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC) a los beneficiarios, para el acceso, permanencia de estudios a nivel universitario y superior tecnológico, hasta su culminación, tanto en el país como en el extranjero (Ley N° 29837, 2012)

Según la Memoria Anual del PRONABEC 2018 (PRONABEC, 2020), desde la convocatoria del año 2012 al 2019, se han inscrito 176,748 jóvenes que cuentan con un alto rendimiento académico y que provienen de hogares en condición de pobreza o pobreza extrema. Asimismo en la convocatoria del 2019 se alcanzó la mayor cantidad de inscritos con 52,993 jóvenes de los cuales el 61% eran mujeres y el 70% era estudiante, lo cual representa un incremento en 326 %, con respecto al año anterior, en la población que rindió el Examen Nacional de Preselección.

Si bien el programa promueva el acceso, permanencia, y culminación en educación superior de los beneficiarios; las cifras en el nivel de educación financiera de los becarios no revelan lo mismo. Según la prueba PISA del año 2015, el Perú ocupa la penúltima ubicación en educación financiera (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE] , 2015) y según la prueba del 2018 señala que los estudiantes de escuelas estatales obtienen 71 puntos menos en la prueba de educación financiera comparado con sus pares en escuelas no estatales y solo 1 de cada 10 estudiantes declara tener una cuenta bancaria o tarjeta de pago, ubicando al país por debajo del promedio del total de países (Oficina de medición de la calidad de aprendizajes [UMC] ,2020)

Con esta problemática, y mediante la metodología design thinking, que permite encontrar soluciones innovadoras a un problema en específico, se identificó distintas alternativas de solución que logren aumentar el nivel de educación financiera de los becarios del Programa “Beca 18”. De esta forma se seleccionó la propuesta más viable: la creación de la app “Finanzas 123” y las redes sociales asociadas a esta, que contenga material sobre educación financiera, del sistema financiero peruano y juegos interactivos con el usuario.

Al validar los resultados y obtener el feedback de becarios entrevistados, se encontró que estos estarían dispuestos a descargar y utilizar la app con regularidad al considerarla importante para su vida universitaria, relevante para su futuro laboral e inserción financiera al aumentar sus conocimientos del sistema bancario peruano y conceptos financieros.

Este trabajo se divide en dos capítulos. En el primero se presenta el informe de experiencia profesional del autor y en el segundo capítulo se identifican las causas y efectos del problema planteado y el perfil del usuario; se analizan y evalúan las diferentes alternativas de solución y finalmente, se selecciona la mejor solución con la creación de la app “Finanzas 123” y redes sociales.



Capítulo 1

Informe de Experiencia profesional

1.1. Experiencia Profesional en Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A.

1.1.1. Descripción de la Empresa

Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A. (en adelante CRAC RAIZ) es un institución micro financiera supervisada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) que inició operaciones en el año 1999 bajo la denominación de Entidad de Desarrollo para la Pequeña y Microempresa Raíz S.A. (en adelante Edpyme Raíz S.A.), la cual mantuvo hasta el mes de mayo del 2016, fecha en la cual la SBS mediante Resolución SBS N° 3006-2016 autorizó la fusión por absorción de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Chavín S.A.A. con la Edpyme Raíz S.A.

De esta forma se constituyó CRAC RAIZ, institución micro financiera dedicada a brindar servicios crediticios y de ahorros al sistema micro financiero, principalmente a las pequeñas y micro empresas de los diversos sectores económicos del Perú. En cuanto a su posición competitiva, CRAC RAIZ ocupa el primer puesto del sector según el número total de colocaciones y depósitos; tuvo una participación de 50.3% en colocaciones, mientras que en captaciones tuvo el 43.7%. Al 31 de Diciembre del 2019, su principal accionista es Solaris Finance S.A.C., representando el 94.16% del accionariado. (Pacif Credit Rating, 2020)

A agosto del año 2020, tenía presencia en 44 agencias y 694 empleados distribuidos en 13 departamentos y 1 provincia constitucional a nivel nacional, cuya oficina principal está situada en Calle Los Cisnes 222, en el Distrito de San Isidro, Provincia de Lima (SBS, 2020).

1.1.1.1. Misión, Visión y Valores. Es importante señalar los elementos que identifican a la empresa, por tanto se presenta la visión, misión y valores de la entidad financiera. Su misión es acompañar el desarrollo de los emprendimientos de los clientes proporcionando servicios y productos financieros oportunos y adecuados a las necesidades, mientras que su visión es contribuir al desarrollo de las familias y personas emprendedoras del Perú, facilitando los servicios y productos financieros que demanden (CRAC RAIZ ,2020).

1.1.1.2. Organización. De acuerdo con el organigrama general de CRAC RAIZ, tal como se muestra en el Anexo 1, está presidida por el Directorio y esta a su vez por el Presidente de Directorio; cuenta con 9 Comités que reportan a la Presidencia y 3 comités que reportan a la Gerencia General.

Asimismo cuenta con Departamento de Riesgo, que reporta la Presidencia y los Departamentos de Finanzas y Captaciones, de Crédito Minorista Regional, de Negocios Mayorista, de Negocios Inmobiliarios, de Banca Negocios, de Operaciones, de Tecnologías de Información, y de Gestión del Talento y Administración, que reportan a la Gerencia General y Gerencia General Adjunta.

1.1.2. Funciones desempeñadas en el cargo

En esta sección se detallará la experiencia profesional del autor en la institución financiera en mención y los logros alcanzados en el cargo de Asistente de Presidencia del Directorio desde el mes de mayo del año 2018 al mes de enero del año 2020, tal como consta en el Anexo 2 donde se muestra el Certificado de Trabajo.

En línea con la organización, de todos los puestos, el órgano representativo más importante y con mayor responsabilidad es la Presidencia del Directorio que a su vez ejerce el cargo de Director y Gerente General de su Principal Accionista, Solaris Finance S.A.C.

En el año de ingreso a la empresa fusionada, esta se encontraba en el proceso de integración por tanto las principales funciones consistieron en asistir en las actividades administrativas de la Presidencia del Directorio, coordinar, analizar el desempeño y efectuar seguimiento a las unidades que reportan a la Presidencia del Directorio al enviar diferentes informes semanales de los avances en sus áreas respectivas, preparar la información que requería la Presidencia del Directorio para la atención de los requerimientos de Auditoría Interna, Auditoría Externa, SBS y el Banco Central de Reserva, llevar la agenda de citas y/o sesiones del Presidente del Directorio, coordinar su programación y comunicarle oportunamente la realización de las mismas.

Es así que uno de los aportes realizados, dado que la empresa permitía e incentivaba sugerencias para la mejora de procesos en la institución, fue el mejorar el sistema de registro de documentación de los informes mensuales de las distintas unidades que reportaban directamente a la Presidencia, de esta forma se propuso una forma más rápida de anexar y archivar los mismos en el sistema con el fin de disminuir el tiempo realizando esta actividad y ser más proactivos para realizar funciones más analíticas.

Después de los primeros cuatro meses, la Presidencia del Directorio, que a su vez era el jefe directo, decidió agregar funciones más analíticas a parte de las funciones administrativas ya desempeñadas al observar la pro actividad y la responsabilidad en la labor realizada. Así uno de los primeros proyectos fue la elaboración de una plantilla contable que calculaba el costo por unidad de negocio de forma desagregada de una de las empresas vinculadas a la CRAC, esto se realizó por uno de los requerimientos que solicitaba la entidad reguladora.

Otra de las responsabilidades a desarrollar fue ayudar en la planificación y elaboración de unos de la propuesta de lineamientos estratégicos dentro del proyecto micro financiero de su principal

accionista que debía de estar alineado con los objetivos de la CRAC, este proyecto fue demandante porque duró aproximadamente tres meses y un reto a nivel personal porque integraba varios aspectos financieros, estratégicos, regulatorios y en aspectos legales a tomar en consideración; así como un plazo de entrega específico para el envío del requerimiento y diversas reuniones con la Presidencia del Directorio.

Dado que la institución era supervisada por la SBS, una de las funciones principales fue revisar y analizar los informes que recibía la Presidencia del Directorio por parte de Auditoría Interna, Auditoría Externa, SBS y del Banco Central de Reserva e informar a la Presidencia del Directorio sobre los aspectos más relevantes; con esta responsabilidad se tornó necesario elaborar presentaciones que agrupaban los aspectos más importantes y tener conocimientos del sistema del mercado financiero con mayor profundidad.

Del mismo modo, los comités y las unidades que reportaban directamente a la Presidencia del Directorio emitían informes y actas, por tanto otra de las funciones diarias era la revisión y análisis de los documentos de la Gerencia de Riesgos, el Oficial de Cumplimiento Normativo y el Oficial de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo; es así que era necesario comprender los términos, conceptos e indicadores de cada área para poder realizar presentaciones e informar a la Presidencia de los temas relevantes.

Por otro lado y debido al puesto en que se laboró, la interacción continua con las diferentes áreas y unidades de la empresa se volvió indispensable para dar seguimiento a los requerimientos de otras unidades como de Riesgo Operacional y Riesgo de Crédito porque la Presidencia del Directorio era a su vez Presidente del Comité de Riesgos y al tener el cargo de Asistente de Presidente de Directorio, el envío de información y requerimientos al analizar las actas significó estar en constante comunicación.

Además otra de las funciones era participar de proyectos y/o actividades que lidere la Presidencia del Directorio y elaborar la información que resulte necesaria para la gestión de los proyectos en los que participe el mismo.

Por último, la función de analizar y revisar los estados financieros, auditados y consolidados de empresas vinculadas y posibles empresas con las cuales se pretendía realizar una operación, así como la elaboración de presentaciones con los indicadores y ratios financieros más importantes con un resumen ejecutivo de las empresas, principales acontecimientos ocurridos y de sus principales accionistas.

1.1.3. Aportes de Formación Académica

En esta sección se detallará cómo la formación académica impartida por la Universidad de Piura en la Carrera de Economía ha contribuido para el correcto desempeño durante la etapa en que se laboró en la institución.

Dado que una de las funciones principales era asistir a reuniones que la Presidencia del Directorio determinaba, como la posible compra y venta de empresas o algún negocio posiblemente rentable, uno de los cursos que se tomó en consideración y práctica fue “Juegos y Contratos” porque considera la interacción entre agentes tomadores de decisiones en situaciones de negociación y con información incompleta por las partes.

Asimismo en el trabajo realizado en la institución financiera se pudo aplicar el curso de “Ética de Negocios” al permitir reflexionar acerca de la conducta humana en el mundo de los negocios ya que existía un continuo relacionamiento y reuniones con diferentes miembros de las diversas áreas de la empresa, al analizar y comprender los valores, virtudes del entorno empresarial.

Al tener que revisar y analizar las propuestas de diferentes proyectos era necesario tener conocimiento en los conceptos e interpretación de variables financieras, es así que el curso de “Fundamentos de Finanzas Corporativas” fue de gran ayuda para conocer los conceptos del valor de dinero en el tiempo, el presupuesto de capital, las decisiones de incertidumbre, la estructura de capital, y ponerlos en práctica al analizar diferentes estados financieros auditados de empresas con las que se pretendía generar una relación empresarial.

Al ser una empresa regulada por la SBS, era necesario conocer términos legales y jurídicos que hacían partes de los Oficios, Resoluciones y demás documentos enviados por la entidad en mención; es así que el curso “Contabilidad para economistas” se puso en práctica al tener que analizar la interpretación de información económica y financiera contenida en los Estados Financieros de la CRAC y su relación con aspectos tributarios-laborales de la regulación de la banca peruana.

De esta forma, y dado que la entidad es parte de una fusión por absorción, el curso “Políticas de Competencia y Regulación” permitió adquirir el conocimiento teórico de esta política, los beneficios como parte de la posición competitiva y el funcionamiento con los demás competidores del mercado.

Asimismo los cursos de estadística e informática, específicamente “Informática para Economista” proporcionó al alumno las herramientas informáticas necesarias para tipo de análisis de datos que fueron aplicadas en las presentaciones realizadas que debían incluir tablas estadísticas, gráficos e histogramas para la visualización de la data relevante, y el curso “Contabilidad para economistas” ayudó a obtener el conocimiento del proceso contable para así analizar e interpretar la información económica y financiera contenida en los Estados Financieros básicos, comprendiendo la importancia de los mismos, su relación con aspectos tributarios-laborales y el conocimiento de los conceptos y dinámica de los elementos de costos.

Por último, la exigencia impartida por la Universidad de Piura desde el primer ciclo ayudó a poder tener un sentido de responsabilidad, productividad y pro actividad en el trabajo al ser capaz de organizar las diferentes funciones inherentes al puesto, concretar relaciones con el personal de la

empresa, brindar sugerencias y puntos de vistas analíticos en los proyectos encargados y administrar de forma correcta el tiempo para todas las labores a desempeñar.

1.2. Experiencia Profesional en H & W Inversiones

1.2.1. Descripción de la Empresa

H & W Inversiones SAC es una empresa peruana dedicada a actividades inmobiliarias y de inversión que inició operaciones en el año 2004. La oficina principal está situada en el Distrito de San Isidro, Provincia de Lima.

La empresa se centra en tres principales funciones; la primera de ellas es desarrollar proyectos inmobiliarios principalmente en negocios inmobiliarios en la sierra del Perú, la segunda se enfoca en brindar en servicios de consultoría y asesorías en temas relacionados a inmobiliarias, brindando propuestas y soluciones eficientes adecuadas a las necesidades y requerimientos del cliente. Por último la tercera actividad se centra en brindar asesorías y consultoría en gestión empresarial analizando propuestas de inversión, herramientas de gestión, estrategias de actuación y valoración de activos.

El Gerente General de la compañía es un reconocido ex ministro, economista, escritor e inventor peruano.

1.2.2. Funciones desempeñadas en el cargo

En esta sección se detallará la experiencia profesional del autor en la empresa en mención y los logros alcanzados en el cargo de Asistente de Estudios Económicos desde el mes de Febrero del año 2020 al mes de Setiembre del año 2020, es decir un periodo de siete meses por lo que el trabajo fue enfocado en proyectos específicos de corto plazo; tal como consta en el Anexo 3 donde se muestra el Certificado de Trabajo.

En primer lugar, se detalla que en el año 2017, el autor trabajo de forma directa con el Gerente General de la empresa como practicante pre profesional, es así que en el año 2020 se decidió continuar con su performance en otro puesto por el buen desempeño realizado, adecuada redacción en reportes e informes, sentido de responsabilidad, análisis de información y orden en las presentaciones que realizó.

El autor trabaja en el área de asesorías y consultoría en gestión empresarial, por tanto una de las funciones principales era la elaboración de informes de análisis y reportes semanales en proyectos de inversión inmobiliaria a partir de los perfiles del nuevo consumidor inmobiliario y las tendencias actuales dada la coyuntura de la pandemia. El desarrollo de estas era revisadas por el jefe directo, que en este caso era el Gerente General de la compañía.

Otra de las funciones realizadas fue la recopilación, análisis y organización de variables financieras extraídos de la Superintendencia del Mercado de Valores, Instituto Nacional de Estadística e Informática, SBS y de diferentes bases de datos para la elaboración de indicadores y presentaciones

que expliquen el comportamiento del sector inmobiliario en regiones de los proyectos específicos, como el nuevo perfil del consumidor peruano en cuanto a la compra y venta de inmuebles. Asimismo el realizar el seguimiento mensual a las variables e indicadores financieros y elaborar presentaciones con los requerimientos exigidos para exponer de forma mensual al jefe en las reuniones virtuales en donde se recibió retroalimentación con el fin de modificar o agregar alguna información relevante. Asimismo la elaboración de tablas, cuadros y gráficos para las presentaciones antes mencionadas usando Excel, el programa estadístico SPSS, Excel y el servicio de análisis Power BI.

Cabe destacar, que el periodo en el cual se desempeñaron las funciones existían las restricciones de distanciamiento social causado por el Covid-19; por tanto el trabajo fue remoto y con reuniones virtuales donde se exponía los informes, presentaciones y proyectos. Si bien representó una mudanza en la forma de trabajo realizada anteriormente, la continua comunicación, responsabilidad y manejo del tiempo, hizo viable la labor ejecutada.

Dado que era necesario estar informada de los acontecimientos y noticias en temas económicos, una función diaria indispensable era leer y analizar la coyuntura del Perú y de la región para plasmarlo en los informes y relacionarlos con los indicadores de los proyectos.

1.2.3. Aportes de Formación Académica

En esta sección se detallará como la formación académica impartida por la Universidad de Piura en la Carrera de Economía ha contribuido para el correcto desempeño durante la etapa en que se laboró en la empresa.

El curso “Informática para Economista” proporcionó las herramientas informáticas necesarias para el análisis, interpretación, funcionamiento y limpieza de base de datos, las cuales formaron parte de la realización de tablas, gráficos y cuadros estadísticos de las presentaciones.

En la elaboración de informes de gestión empresarial resulta necesario e imprescindible conocer conceptos, interpretación, variables e indicadores financieros; de esta forma el curso “Fundamentos de Finanzas Corporativas” se puso en práctica al analizar y revisar los indicadores en el perfil y revisar datos macroeconómicos. El curso “Valoración de Empresas” introdujo los criterios para la adecuada comprensión del funcionamiento del mercado de capitales, lo cual se puso en funcionamiento al analizar las rentabilidades y riesgos de los proyectos.

Durante los meses de desempeño laboral y al trabajar con un economista y escritor de amplia experiencia, se adquirieron nuevas habilidades como es la mejora en redacción, incremento en el nivel de productividad y el hábito de investigar y leer temas financieros y económicos de forma diaria.

Por último, la nueva forma de trabajo virtual significó una comunicación constante a través de diferentes medios cuya enseñanza formó parte del curso de “Dirección de la organización”. Asimismo la responsabilidad al tener que trabajar de forma remota, es una caracteriza inculcada desde los comienzos de la etapa de pre-grado gracias a la exigencia de la Universidad de Piura.

Capítulo 2

Trabajo del módulo de Economía de la Empresa

2.1. Definición y Contexto del Problema

El Programa Beca 18 es una beca subvencionada, financiada con cargo al presupuesto institucional del Ministerio de Educación, que otorga la Oficina de Becas Pregrado del PRONABEC a los beneficiarios, para el acceso, permanencia de estudios a nivel universitario y superior tecnológico, hasta su culminación, tanto en el país como en el extranjero (Ley N° 29837, 2012).

Para la convocatoria 2019, se diseñó una herramienta de orientación vocacional y de información de oferta educativa que buscaba ayudar a los preseleccionados del ENP a elegir una carrera de manera más informada. Con ello, se espera que, quienes finalmente sean becarios, estudien carreras que vayan acorde a sus preferencias y aptitudes, promoviendo así una mayor graduación, pero a la vez, carreras de mayor retorno y en IES de mayor calidad educativa, lo cual a su vez permitirá fomentar su empleabilidad futura y una mayor percepción de salarios, con lo cual tendrán ellos y sus familias una mayor probabilidad de superar su situación de pobreza (PRONABEC, 2020).

Así en el 2019 se alcanzó la mayor cantidad de inscritos con 52,993 jóvenes de los cuales el 61% eran mujeres y el 70% era estudiante, lo cual representó un incremento en 326 %, con respecto al año anterior. A pesar de esta nueva iniciativa, el nivel de educación financiera en los jóvenes peruanos que sirve como herramienta para la inserción laboral y la adecuada gestión de sus gastos e ingresos, es bajo en comparación a otros países.

Según los resultados de competencia financiera de la evaluación PISA del año 2015 (OCDE ,2015), los estudiantes peruanos obtuvieron puntajes por debajo del promedio de los 10 países y economías de la OCDE que fueron evaluados en educación financiera ocupando el puesto 14 entre los 15 países y economías participantes con un rendimiento medio de 403 puntos. Asimismo si se diferencia por nivel socioeconómico, aquellos que se pertenecían al más alto nivel socioeconómico tuvieron 117 puntos más en educación financiera en comparación a los estudiantes que se encontraban en el nivel socioeconómico más bajo (OCDE ,2015).

De los países iberoamericanos, más del 20% de los estudiantes de Brasil (53%), Perú (48%), España (25%) y Chile (38%) no alcanzaron el nivel 2 de rendimiento básico, aquel que puede considerarse como nivel de referencia básico de competencia en educación financiera que se requiere para participar en la sociedad, comparado con un promedio del 22% entre los países y economías de la OCDE (OCDE ,2015).

Según la Encuesta de Capacidades Financieras Perú 2019 desarrollado por la CAF realizada a 1205 hombres y mujeres mayores de 18 años de todos los niveles socioeconómicos, residentes en las

zonas urbanas y rurales del Perú, reveló que sólo el 47% de los encuestados ahorran comparado con los resultados del 2013 donde 54% señalaba que lo hacía.

Ante este panorama, la educación financiera es esencial para el desarrollo de habilidades y conocimientos de los estudiantes. “La educación financiera consiste en transmitir conocimiento y desarrollar habilidades orientados a lograr un cambio de comportamiento de los agentes económicos, de forma que administren mejor sus recursos financieros” (Gómez-Soto, 2009, p.2). “Estos conocimientos constituyen una herramienta indispensable para las personas en edad productiva, debido a que les permite administrar mejor sus inversiones, así como sus ahorros para el retiro” (Raccanello, K. y Herrera, E., 2014, p.122).

Otros autores afirman:

El desconocimiento y miedo a ahorrar en instituciones bancarias no facilita la bancarización e inserción financiera, de esta forma, la educación financiera aparece en escena como un instrumento que podría contribuir a construir y/o restablecer la confianza en el sistema financiero; facilitar el proceso de bancarización a través de la difusión de los nuevos productos financieros y canales ofrecidos por las IMF; mitigar el riesgo de sobreendeudamiento; y proporcionar información valiosa para que los clientes conozcan sus obligaciones y defiendan sus derechos como consumidores financieros. (Gómez-Soto, 2009, p.2)

En ese sentido, empresas públicas y privadas han decidido desarrollar y fomentar proyectos y políticas como el Plan Nacional de Educación Financiera (PLANEF) con la SBS y el MINEDU, cuyo objetivo es mejorar la implementación de educación financiera en el Perú donde su Estrategia Nacional de Inclusión Financiera en el Perú 2015-2021 (ENIF) reconoce a la educación financiera como una herramienta eficaz para que la población pueda tomar decisiones responsables respecto del uso de productos y servicios financieros (MINEDU y SBS, 2017).

Otra de las iniciativas, impulsada por la SBS, es el Programa “Finanzas para Ti”, como parte de los esfuerzos para dotar a los jóvenes, adultos y adultos mayores de conocimientos y capacidades financieras, establecer hábitos financieros, y entender como sus decisiones financieras a su calidad de vida presente, futura y el de su entorno familiar. A la fecha ha capacitado a más de 100,000 personas a nivel nacional. La entidad reguladora también ha desarrollado la app “Ahorro” desarrollado por la SBS que permite establecer metas de ahorro que el usuario proponga y calcular la cantidad necesaria para alcanzar dicha meta.

En razón a lo antes expuesto, se plantea el Árbol de problema en el Apéndice 1 de acuerdo al problema identificado, en el cual se hace un recuento de todas las causas y efectos. Asimismo en el presente trabajo y mediante la metodología design thinking, se analizará y evaluará alternativas de solución que logren aumentar el nivel de educación financiera del público de los becarios del Programa

“Beca 18”, seleccionando la propuesta más viable y la creación de la app “Finanzas 123” y la redes sociales asociadas a esta.

2.2. Público Objetivo

En esta sección se definirá el público objetivo para tratar de encontrar la solución más innovadora. El público objetivo al que está dirigido son todos los beneficiarios del Programa Beca 18, por tanto se decidió recopilar las experiencias de este público en específico. Para este fin se realizó entrevistas a diez becarios del Programa de Beca 18 con las siguientes características:

- Edad: Beneficiarios del Programa Beca 18 entre los 17 y 25 años.
- Sexo: 7 hombres beneficiarios del Programa Beca 18 y 3 mujeres beneficiarias del Programa Beca 18.
- Procedencia: Todos los entrevistados provienen de una provincia del Perú diferente a la capital.
- Modalidad del Programa Beca 18: 6 Beneficiarios en Modalidad Ordinaria, 3 Beneficiarios del en Modalidad Comunidades Nativas Amazónicas y 1 Beneficiario en Modalidad Albergue.
- Año de Convocatoria del Programa Beca 18: Los becarios del Programa Beca son beneficiarios desde la Convocatoria del año 2016 hasta la Convocatoria 2019.
- Año de carrera: De los becarios entrevistados, 6 de ellos se encuentran cursando el primer y segundo año de la carrera cuyas edades fluctúan entre los 17 a 20 años , mientras que los 4 restantes se encuentran cursando el tercer, cuarto y quinto año de su carrera cuyas edades fluctúan entre 21 a 25 años.
- Ocupación: Sólo 2 Beneficiarios del Programa Beca 18 se encuentran trabajando y estudiando de forma remota actualmente, y el resto sólo se dedica a estudiar.

Del total de los once becarios, se seleccionó y elaboró el perfil de un individuo particular, identificando a Yean Carlos, joven perteneciente al Programa Beca 18 en la modalidad ordinaria de la Convocatoria 2016.

Yean Carlos es un joven de 23 años que se encuentra cursando el octavo ciclo de la carrera de Ingeniería Civil Ambiental en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo en Lambayeque. Actualmente, Yean Carlos es hijo único y vive solo con su mamá porque su papa se independizó, en el Distrito de Pomalca, Provincia de Chiclayo, ubicada en el Departamento de Lambayeque.

Uno de sus pasatiempos es leer y realizar voluntariado en Chiclayo, sin embargo las restricciones de la COVID-19 ha impedido que pueda seguir ejerciendo la labor social así como dedicar tiempo para ver videos, escuchar audios en temas de educación financiera por la cantidad de cursos que está llevando en la Universidad.

A pesar de estar estudiando de forma remota, Yean Carlos se encuentra preocupado porque debido a las restricciones de la pandemia desconoce todos los usos y operaciones virtuales de su

tarjeta de débito del Banco de la Nación otorgada por el Programa y por tanto retira efectivo dos veces al mes y lo guarda en su casa para realizar compras en efectivo. Es así que conoce algunas ventajas de usar dinero virtual y no usar el efectivo, no obstante no sabe con exactitud cómo usar correctamente las diferentes aplicaciones para realizar pagos virtuales y a esto se añade el temor a ser estafado y perder su dinero.

Asimismo señala que sus amigos becarios también desconocen de este proceso y aunque el Programa Beca 18 los guía, el temor y desconocimiento no favorecen a tomar las mejores decisiones para sus ahorros o inversiones. Además señala que está en un grupo de whatsapp con algunos becarios de Beca 18 sin embargo conversan y resuelven dudas de temas administrativos en cuanto a la plataforma o del día de abono de la pensión; mas no de temas relacionados a educación financiera. Al tener un inconveniente o duda, le pregunta al coordinador de Chiclayo por whatsapp o por correo institucional que es un medio más formal.

Incluso, al realizarle preguntas en cuanto al ahorro, comenta que si bien cuenta con ahorros en su tarjeta de débito señala que si tuviera mejor conocimiento de las diferentes tasas en las instituciones financieras generaría un mayor rendimiento a largo plazo.

Por eso, Yean Carlos señala que una mejora que podría incluir el Programa sería implementar un adecuado sistema para enseñar temas de ahorros, inversión, seguros y de educación financiera en general porque en la plataforma Sistema Integrado de Becas y Crédito educativo (en adelante, SIBEC) les envían cuestionarios de temas relacionados y han recibido charlas virtuales del tema, sin embargo él y sus amigos becarios lo hacen por cumplir con los requerimientos del mismo Programa y no lo analizan con profundidad y lo toman en cuenta en su día a día.

Por otro lado comenta que siempre se interesó por estudiar Ingeniería Ambiental, no obstante cree que es importante conocer de educación financiera para tener una amplia base de diversos conocimientos no asociados directamente a su carrera. Yean Carlos siente curiosidad por conocer más de educación financiera dado que podría ayudar en su inserción al entrar al mercado laboral y profesional de forma más oportuna, y afirma que en los próximos meses será parte de la población económicamente activa de tal forma que es necesario saber los criterios para tomar las mejores decisiones en su futuro laboral.

2.3. Experiencia de empatía

Debido a que el público objetivo son todos los beneficiarios del Programa Beca 18, jóvenes de todas las carreras de Institutos y Universidades del Perú asociadas al Programa Beca 18, se decidió recopilar las experiencias de este público en específico, de tal forma se ha realizado entrevistas a diez becarios Programa de Beca 18 en el mes de diciembre del 2020. Tal como se detalla en el Apéndice 2 donde se muestra el mapa de empatía de los becarios entrevistados.

Al plantear la solución se ha considerado las respuestas de los becarios a las preguntas de las entrevistas los cuales indican tener bajos niveles de conocimiento de educación financiera, sin embargo están dispuestos a aprender del tema, y brindan sugerencias para implementar una solución adaptada a los becarios del Programa Beca 18.

Los resultados de estas entrevistas han sido considerados como experiencia de empatía, obteniendo lo siguiente:

- Todos los becarios entrevistados piensan que si tuvieran mayores conocimientos en educación financiera podrían darle un mejor uso a su dinero al largo plazo y en la toma de decisiones. Los 10 becarios señalaron que cuentan con ahorros sin embargo no saben en qué institución tendrían un mayor rendimiento a largo plazo.
- 7 de los 10 becarios entrevistados usan con regularidad, en el siguiente orden, whatsapp para realizar consultas acerca del Programa, Facebook para estar conectados con sus grupos de amigos y YouTube para buscar información referente a su carrera y otros temas de interés.
- 8 de los 10 becarios entrevistados siente temor a ser estafados, perder el dinero y que le roben la tarjeta de débito al realizar una transacción bancaria de forma presencial; por lo cual prefieren usar efectivo.
- 8 de los 10 becarios entrevistados aseguran que tener un mayor conocimiento en temas financieros puede ayudar de forma significativa en entrar al mercado laboral de forma más ágil y con pre conocimientos para tener mejor rendimientos de sus salarios e inversiones.
- Todos los becarios entrevistados no comentan con sus amigos becarios o compañeros de carrera sobre temas de educación financiera porque consideran que es un tema personal y usan los medios digitales y aplicaciones para realizar consultas solo sobre temas administrativos y logísticos del mismo Programa Beca 18.
- 5 de los 10 becarios entrevistados señala que no han recibido ninguna orientación sobre temas relacionados a educación financiera como, por ejemplo, que hacer en caso de robo, requisitos para acceder a tarjetas de crédito, o las diferencias en tasas de comisiones dependiendo de la institución bancaria y tipo de producto financieros. Mientras que los 5 restantes señalan que solo han recibido charlas de como tener un presupuesto mensual y en temas de ahorros, pero de forma esporádica y no detallada
- 6 de los becarios entrevistados usan la tarjeta de débito otorgada por el Banco de la Nación de forma esporádica, es decir solo dos veces al mes retiran el efectivo y lo usan para realizar compras en establecimientos, mientras que los otros 3 usan la tarjeta como forma de pago en establecimientos
- 5 de los 6 becarios que se encuentran cursando el primer y segundo año de la carrera cuyas edades fluctúan entre los 17 a 20 años, al tener que realizar una consulta o duda relacionada

a temas de la tarjeta de débito lo absuelven preguntando en grupos de facebook creados por los mismos becarios o a través del whatsapp

- 3 de 4 becarios que se encuentran cursando el tercer, cuarto y quinto año de sus carreras cuyas edades fluctúan entre 21 a 25 años. Ellos, a diferencia de los becarios que cursan el primer y segundo año de las carreras universitarias, absuelven dudas en temas financieros (productos financieros, ahorros, tipos de seguros) de forma más independiente consultando por videos de youtube o preguntando a sus amigos de la misma carrera.

Es así que los becarios entrevistados indican tener bajos niveles de conocimiento de educación financiera sin embargo están dispuestos a aprender del tema, sienten temor a robos o estafas al efectuar pagos virtuales, tienen preferencia al uso del efectivo para hacer comprar, y señalan la poca orientación por parte del Programa de Beca 18 en temas de ahorros y educación financiera en general.

2.4. Propuestas de Alternativas

Luego de haber identificado al público objetivo y la experiencia de empatía, en esta sección se detallará la propuesta de diferentes alternativas de solución al problema identificado.

A continuación, se presentan cinco alternativas de solución para aumentar el nivel de educación financiera en becarios del Programa Beca 18 y así poder lograr que desarrollen un mayor y mejor conocimiento en finanzas personales y del sistema bancario peruano:

La primera alternativa de solución consiste en el aprendizaje de educación financiera por medio de los orientadores de los becarios del Programa Beca 18, ellos podrían enseñar a través de la red de mensajería whatsapp y del correo institucional, diversos temas financieros mediante el envío de videos, audio de voz y textos. Por tanto los orientadores recibirían capacitaciones mensuales de forma virtual de parte de la SBS, del Banco de la Nación y de bancos privados del Perú, instituciones con las cuales se generaría alianzas para implementar estas charlas en temas de finanzas personales, ahorro, inversiones, seguros, etc.

Esta iniciativa no solo favorecería a los becarios, sino también a los compañeros y amigos de los becarios porque la información podría ser compartida a través de las redes sociales por ellos mismos.

La segunda alternativa se centra en brindar un curso de educación financiera en el ciclo cero de las diferentes Universidades e Institutos del Perú con el fin de que el alumno ingresante pueda saber los diferentes términos, operaciones, productos financieros y demás; antes de comenzar un ciclo regular en el centro de estudios de pregrado. Esta propuesta beneficiaría a todos los alumnos a nivel nacional que ingresen a un centro educativo de pregrado porque sería parte de la malla curricular obligatoria al iniciar el ciclo universitario.

Asimismo, y dado que sería una asignatura obligatoria, se aplicaría exámenes y pruebas que determinen el nivel de conocimiento aprendido de los alumnos durante y al final del curso así como evaluaciones de forma grupal y presentaciones interactivas.

La tercera alternativa se trata de brindar charlas y capacitaciones en finanzas personales de forma mensual a alumnos del quinto año de secundaria de los colegios públicos de todo el territorio nacional, mediante alianzas con la SBS y el Banco de la Nación. Ambas instituciones en mención cuentan con material de cultura financiera y operaciones bancarias, respectivamente, en diferentes plataformas digitales como Youtube, Facebook y en su página web oficial.

Al brindar estas charlas interactivas y dinámicas, podría generar un interés y compromiso de los estudiantes por el tema en específico y de esa forma estar más involucrado en buscar y aprender nuevos temas del mundo financiero.

La cuarta alternativa está enfocada en la entrega de smartphones a los seleccionados del Programa Beca 18 desde la próxima convocatoria. Este dispositivo tendría pre instalada la app del Banco de la Nación “Banco de la Nación - Banca Móvil” , los documentos del Programa “Finanzas para ti” y la app “Ahorro” de la SBS ; en el primero podrán realizar operaciones con la tarjeta de débito de la misma institución financiera como consulta de saldos y pagos a servicios, en el segundo y tercero obtendrán información del manejo de finanzas personales y familiares, hábitos financieros , uso de productos y servicios financieros, los deberes y derechos del consumidor financiero, importancia del ahorro a largo plazo e importancia de los seguros.

Con esta entrega se estaría incentivando el uso de dinero digital en forma de transferencias y pagos virtuales gracias a la app “Banco de la Nación - Banca Móvil” y desincentivar el uso diario del efectivo, lo cual mejoraría la inclusión financiera de los becarios en el corto plazo.

La quinta y última alternativa conlleva a la creación de una app disponible para todos los becarios del Programa Beca 18 cuyo contenido exponga diversos temas de educación financiera: sección de información de bancos, cajas y financieras del Perú, sección de aprender a cómo usar correctamente la tarjeta de débito otorgada por el Programa Beca 18, agregar videos y documentos del Programa Finanzas para ti de la SBS y de otras instituciones, creación de un ChatBot para resolver dudas de los usuarios, incluir noticias en temas de economía y finanzas con el contenido de diferentes periódicos y revistas, introducir juegos que midan el conocimiento de los usuarios de forma didáctica, sección videos de finanzas personales de diferentes instituciones bancarias y privadas, y por ultimo añadir una sección de redes sociales entre ellos Facebook, Youtube, Whatsapp, SMS, Spotify que pueda ser compartido por los usuarios becarios .

De tal forma que se crearía una página de Facebook donde se agregue información diaria de los diversos tópicos detallados en la app, una cuenta de Whatsapp donde se absolvería dudas y consultas, un correo para enviar sugerencias de los usuarios y envío de mensajes de textos de forma

diaria o semanal en forma de notificaciones con información. Asimismo para ingresar sería necesario colocar el DNI del becario, el cual se confirmaría con la base de datos del PRONABEC y crear una contraseña con caracteres seguros.

2.5. Análisis y selección de Alternativas

En esta sección se analizará y determina que alternativa de solución es la más adecuada para el problema planteado.

La primera alternativa de solución conllevaría una inversión de tiempo porque se requeriría de varias horas para poder capacitar a los orientadores de los becarios del Programa Beca 18, dado que al recibir las charlas mensuales de forma virtual por parte de la SBS, bancos privados del Perú y demás instituciones, se tendría que diseñar un Plan articulado con todos los participantes y un horario flexible.

Además del tiempo, los becarios podrían no estar completamente motivados a recibir la información, usarla de forma diaria en sus movimientos financieros y compartirla con sus demás compañeras al no ser del rubro de su carrera; con lo cual esta alternativa se descarta.

La segunda alternativa supondría un cambio de la Ley Universitaria N. 30220 la cual, entre otros objetivos, establece los principios, fines y funciones que rigen el modelo institucional de la universidad; donde se determina en el artículo 40 que cada Universidad tiene la facultad de determinar el diseño curricular de acuerdo a la especialidad y el nivel de estructura de pregrado.

En virtud a lo explicado, brindar el curso de educación financiera en el ciclo cero de las diferentes Universidades e Institutos del Perú conllevaría modificar uno o más artículos de la ley en mención siendo un proceso legislativo tedioso, con la intervención de la SUNEDU, MINEDU, Universidades e Institutos. Asimismo requeriría un cambio en la cantidad de créditos obligatorios para poder egresar de una carrera al incluir una asignatura extra y un gasto logístico importante especialmente en las instituciones educativas públicas.

La tercera alternativa forma parte de una de las competencias de aprendizaje del Currículo Nacional de la Educación Básica de escuelas públicas del Perú aprobado mediante la Resolución Ministerial N° 281-2016-MINEDU, en ella se incorpora la Competencia 19 “Gestiona responsablemente los recursos económicos” la cual establece la combinación de “el funcionamiento del sistema económico y financiero y la toma decisiones económicas y financieras”.

Por tanto si bien es una alternativa viable y en funcionamiento por ser parte de la malla curricular actual, esta iniciativa todavía no ha tenido un impacto significativo debido a que la disposición fue aprobada en el año 2017.

La cuarta alternativa es la más atractiva de todas, sin embargo demandaría una gran inversión por parte de PRONABEC para adquirir los smarthphones a los seleccionados del Programa Beca 18 desde la próxima convocatoria y contemplaría un aumento en el presupuesto anual del Programa.

Si bien podría incentivar a una mayor cantidad de postulantes al Programa al conocer del nuevo beneficio con las diferentes apps pre-instalada, esto puede conllevar a que el alumno dé otros usos al dispositivo como su venta y de esta forma se estaría perdiendo el objetivo de la iniciativa.

La quinta y última alternativa, la creación de una app disponible para todos los becarios del Programa Beca 18 cuyo contenido exponga diversos temas de educación financiera así como una página de Facebook, una cuenta en Whatsapp y ChatBot, un correo institucional y el envío de SMS; es la opción más interesante y atrayente para los becarios porque los jóvenes se sienten identificados con las redes sociales y plataformas virtuales. Asimismo la facilidad para ingresar sería un incentivo a descargar la app, dado que solo sería necesario colocar el DNI del becario, el cual se confirmaría con la base de datos del PRONABEC y la creación de una contraseña con caracteres seguros. Asimismo la opción de poder recibir mensajes de texto al celular del usuario con información diaria en educación financiera representa un beneficio adicional en caso de no estar conectada a una red de internet.

Además es una opción viable porque la información sería seleccionada de diferentes Programas ya existentes como el Programa “Finanzas para ti” de la SBS, videos de la página oficial de Youtube de la SBS, Banco de la Nación, Instituto Peruano de Economía, página oficial de Bancos, Cajas y Financieras ; donde sólo se tendría que adquirir los derechos de uso. Por otro lado, el bajo costo de creación de una app no significaría una inversión que no pueda ser contemplada dentro del presupuesto anual de PRONABEC. Si se considera un mayor público objetivo, la escalabilidad de la app podría ser factible porque cualquier usuario podría descargarla cuando esté disponible mediante Google Store o Apple Store.

En razón a lo expuesto líneas arriba, se seleccionó la quinta alternativa porque es la más viable, menos costosa y genera un mayor impacto al estar alineada con las herramientas y plataformas actuales usadas por los becarios.

2.6. Diseño de la solución

En esta sección se detallara el diseño de la app “Finanzas 123” y redes asociadas a esta. Para su realización se ha considerado como público objetivo a todos los beneficiarios del Programa Beca 18 de PRONABEC. A partir de las entrevistas a los 10 becarios representativos se elaboró el diseño y la implementación de lo mencionado.

Estas entrevistas fueron hechas de forma virtual, siguiendo un formulario de preguntas sobre información personal y educación financiera.

La app “Finanzas 123” y redes asociadas tiene el objetivo de enseñar al usuario las herramientas básicas de educación financiera para que sea capaz de dominar sus finanzas personales, conocer los productos y servicios financieros ofrecido por las instituciones bancarias, conocer las entidades financieras existentes en Perú, entre otros: por ello el lema es “educación financiera para tu futuro”.

Esta app podría ser descargada por los becarios a través del Google Store o Apple Store.

2.6.1. Contenido de la app “Finanzas 123” y de redes sociales asociadas

Con el fin de implementar e interactuar con el usuario final de la forma más realista posible, se decidió crear el prototipo de la app “Finanzas 123” con la herramienta JustinMind, que permitió una interacción didáctica para testear la usabilidad del proyecto tal como se muestra en el Apéndice 3.

Del mismo modo, se decidió elaborar cuentas en redes sociales asociadas a la app: una página de Facebook, una cuenta en Whatsapp y ChatBot, un correo institucional. Por otro lado se dispuso el envío de SMS a los usuarios con información diaria de los temas financieros.

Para la app “Finanzas 123” se elaboraron 6 diversas secciones en el menú principal, las cuales se presentan a continuación:

- “Bancos Financieras y Cajas”: Esta es una de las secciones más importantes y necesarias porque de la muestra de becarios entrevistados, el 60% señaló que desconoce cómo realizar operaciones con la tarjeta de débito del Banco de la Nación. De esta forma esta parte se divide a su vez en dos:
 - “Aprende +” donde se presentan videos explicativos de las diferentes operaciones que se pueden realizar por el Cajero Multired, pagos a través de Agentes Multired y afiliaciones a la plataforma Págalo.pe. Estos videos son parte del canal oficial de Youtube del Banco de la Nación “Banco de la Nación Perú”.
 - “Bancos, Financieras y Cajas” donde se describen las instituciones financieras autorizadas a captar depósitos por la SBS y el link de acceso a las páginas oficiales de cada institución. Asimismo se añade la sub-sección “Ubica tu agencia más cercana” donde a partir de la ubicación geográfica del usuario se puede encontrar la agencia, institución o cajero más próximo al mismo con la dirección, horario, y número del lugar al que se desea dirigir gracias a la herramienta Google Maps.
- “Chatea con Beto y Beca”: En esta sección se decidió crear a dos personajes que ayuden al usuario en las diferentes interfaces, Beto y Beca, jóvenes becarios beneficiarios del Programa Beca 18. Con esto se desarrolló un chatbox de atendimento en tiempo real para absolver cualquier duda, sugerencia de los usuarios y un BotChat que simule mantener una conversación con respuestas automáticas. En la sección “Experiencia de Empatía” se detalló que el 70% de becarios entrevistados usan con regularidad whatsapp para realizar consultas acerca del Programa por tanto se decidió agregar este ítem al ser uno de los medios más usados por los usuarios.
- “Finanzas 123”: esta sección se presenta la mayor cantidad de información referente a educación financiera en cinco diferentes tipos de documentos: guías prácticas, videos, cartillas y artículos, historietas y boletines:

- “Guías Prácticas”: contiene publicaciones extensas en forma de cuadernillo que abarcan temas generales de educación financiera para dominar las finanzas; estas pueden ser descargadas y visualizadas en la app.
- “Videos”: contiene una gran variedad de videos organizados dependiendo del sub tema a tratarse, así entre ellas se encuentran charlas virtuales, el sistema de pensiones y del Programa “Finanzas para ti”. Se decidió que esta sección debería de abarcar gran cantidad de diferentes fuentes para que sea atrayente para el usuario dependiendo del tema, tiempo y necesidades de cada uno de ellos
- “Cartillas y Artículos”: contiene cuadernillos virtuales para descargar y visualizar en temas de ahorro presupuestal, diferencias entre el sistema privado de pensiones y sistema nacional de pensiones en el Perú, los fraudes financieros y las modalidades de pensiones; asimismo los artículos brindan información sencilla que pueden ser aplicadas para el presente y futuro del becario una vez recibido ingresos mensuales en un trabajo formal.
- “Historietas”: contiene comics con conversaciones entretenidas entre personajes para conocer cuál es el rol del órgano supervisor, aprender diferentes tasas bancarias, la existencia de diversos tipos de créditos, la TREA, conocer el funcionamiento del mercado de vales, los funcionamientos de una institución bancaria y el concepto de Junta General de Accionistas de una empresa.
- “Boletines”: contiene folletos virtuales del “Doctor Finanzas” en temas de preparación y prevención ante sismos financieros, gastos hormigas, gastos vampiros y para tener más control en el uso de tarjetas de crédito.
- “Noticias”: en esta sección se expone una lista de principales periódicos, revistas y blogs peruanos que contienen información de análisis económico, mundo empresarial, inversiones y ahorro, fintech e historias de éxito.

Se decidió crear y añadir esta sección con el fin de que el usuario además de conocer temas y hábitos financieros, pueda aprender y estar informados de la coyuntura peruana y, nutrir el hábito y comprensión de lectura.

- Juegos y Simuladores : en esta sección se diseñaron dos juegos, uno de ellos para conocer si el usuario ha comprendido y entendido los temas de educación financiera desarrollando en las otras secciones de la app, y el segundo de ellos con el fin de que el usuario establezca las diferencias y beneficios de diversos productos y servicios financieros ofrecidos por las instituciones del sistema financiero en el Perú
 - “Banquero Game”: es un juego virtual que pone a prueba las habilidades y conocimientos adquiridos de educación financiera con una ruleta giratoria virtual.

Al entrar al juego y dar click para comenzar el juego, de forma aleatoria se seleccionara un ítem representativo que contiene una pregunta o acertijo, extraídas de las diversas secciones de la app, que al ser contestada de forma correcta se sumaran puntos dependiendo del tiempo usado y de la complejidad de la misma.

Los puntajes más altos de la semana se presentan en forma de ranking al final del juego con el fin de incentivar al usuario a contestar la mayor cantidad de preguntas y tener mayor puntaje. Asimismo el juego puede ser compartido con los contactos de su celular que cuenten con la app instalada.

La ideación y desarrollo de este juego se realizó con el objetivo de cuantificar los conocimientos adquiridos de los usuarios con la variedad de secciones y formatos de texto presentados; así como la interacción entre los becarios al poder compartir el juego.

- “Compara Pe”: es un simulador que compara los rendimientos y beneficios de productos financieros.

Al entrar a la sección y dar click para comenzar, se muestran 5 ítems que comparan el rendimiento de los depósitos (cuenta de ahorros, cuenta CTS y cuenta a plazo fijo, costo de los servicios de transferencias interbancarias, costo de las comisiones que cobran las entidades del sistema financiero, tasas de interés de los principales productos (crédito hipotecario, vehicular, tarjeta de crédito) y las características y beneficios de “Cuenta Sueldo”.

Al hacer click en cada uno de estos ítems, se redirige al link oficial de la SBS para usar la herramienta, consultar y realizar la simulación. Esta información es extraída de la subsección “Compara Productos Financieros” de la sección “Infórmate y Compara” de la página oficial de la SBS.

Como se explicó en la sección “Diseño de Problema”, sólo 1 de cada 10 estudiantes peruanos declara tener una cuenta bancaria o tarjeta de crédito o débito, por tanto resulto necesario crear este simulador con el fin de que usuario conozca y este aprende de los rendimientos que puede tener su inversión de acuerdo al producto financieros existentes en las entidades bancarias y obtener un mayor retorno en el largo o corto plazo.

- “Redes Sociales”: en esta sección se crearon redes sociales para tener diversas plataformas y aplicaciones usadas en la actualidad por los jóvenes con el fin de atraer la mayor cantidad de usuarios y hacer más notable el nuevo Programa, las cuales se describen a continuación.
 - Whatsapp “Finanzas 123”: en esta herramienta de mensajería móvil se desarrollaría un chatbox de atendimento en tiempo real para absolver cualquier duda, sugerencia

de los usuarios, preguntas relacionadas a educación financiera y un botchateo. Se espera que sea una de las plataformas más usadas por los becarios por ser de fácil acceso (ver Apéndice 4).

- Facebook y Grupo de “Finanzas 123”: en esta plataforma se creó una cuenta asociada a la app donde se generarían publicaciones diarias de temas relacionados a “Finanzas 123” contenidos en la app, noticias actuales, y el botón para descargar la app desde Google Store o App Store; tal como se observa en el Apéndice 5. Asimismo con la aplicación de mensajería de Facebook Messenger asociada a la cuenta, se responderían preguntas y dudas enviadas al inbox.

Por otro lado, y en asociación a la cuenta, se implementaría un grupo privado en la plataforma donde se compartirían las publicaciones diarias del Facebook oficial de Finanzas 123 y que sirve para que los usuarios puedan interactuar con sus semejantes; para poder ingresar a este grupo se tendría que enviar el nombre completo y documento de identidad para ser parte del mismo.

- Videos de la SBS: se generó un ítem que dirige al canal oficial de Youtube la SBS “Superintendencia de Banca, Seguros y AFP” donde se presentan listas de reproducción de charlas virtuales de educación financiera, sistema privado de pensiones, sistema financiero Cooperativas de Ahorro y crédito, del Programa Finanzas 123 y demás. (ver Apéndice 3)
- Recibe SMS diarios en tu celular: al dar click en este ítem se aceptaría recibir mensajes de textos con pequeños textos que contengan información de la sección Finanzas 123, link de videos y noticias actuales. (ver Apéndice 3)

Este servicio se creó porque está disponible en todos los teléfonos móviles donde no es necesario contar con una red de internet como wifi o plan de datos para recibir el mensaje de texto ; así los usuarios que descarguen la app puedan recibir sms en forma de notificaciones diarias a su celular , tal como se muestra en el Apéndice 7; o los becarios que se inscriban en la sección de Finanzas 123 disponible en la plataforma SIBEC porque no cuentan con la app o redes de internet para entrar, podrán recibir los SMS diarios, tal como se muestra en el Apéndice 6.

- “Cuenta de Gmail”: se creó un correo institucional de Gmail para absolver dudas de los usuarios y que sirva como medio de comunicación con empresas privadas o públicas que deseen ser socios estratégicos o ser parte de nuevas iniciativas del programa.
- “Escucha podcast en Spotify”: este link permitiría reproducir los podcasts del Instituto Peruano de Economía “Cantante y Sonante “ cuyos audios son referentes a temas

económicos interpretados mediante anécdotas e historias atrayente para el público (ver Apéndice 3).

- “Compartir la app”: esta sección sirve para compartir con los contactos del usuario que sean becarios del Programa y puedan conocer de la misma, descargarla y aprender de educación financiera en el celular (ver Apéndice 3).

2.6.2. Estructura de app “Finanzas 123”

En el desarrollo del prototipo de la app “Finanzas 123” se añadieron eventos para simular e interactuar de forma realista con los becarios, así al hacer click en cada botón se dirige a la pantalla de la sección a elegir. Por consiguiente, las secciones comparte la estructura que a continuación se presenta:

1. Pantalla de “Introducción” donde se presenta el logo y lema de la app, y al dar click en avanzar se dirige a la primera presentación de introducción. Se decidió agregar esta pantalla para capturar la atención del usuario.
2. Pantalla “Primera Presentación de Introducción”, aquí los usuarios conocen al personaje de Beca y al dar click en avanzar se dirige a la segunda presentación de introducción
3. Pantalla “Segunda Presentación de Introducción”, aquí los usuarios conocen al personaje de Beto y al dar click en avanzar se dirige a la tercera y última presentación de introducción
4. Pantalla “Tercera Presentación de Introducción”, aquí los usuarios conocen al personaje de Beto y al dar click en el botón avanzar y comenzar se dirige a la pantalla de entrada
5. Pantalla “Entrada”, donde se requiere ingresar el número de DNI, la contraseña y aceptar los términos de uso, solo si el usuario se ha registrado anteriormente en la app. Una vez realizado esta acción y al dar click en el botón “Regístrate”, se dirige a la pantalla “Menú Principal”.

Si el usuario no se encuentra registrado tendrá que hacer click en el botón “Regístrate” con lo que se dirigirá a la pantalla de registro, donde el nuevo usuario colocaría los datos necesarios para tener una cuenta en la app , tales como nombre completo, número de DNI que identificaría si es parte de los beneficiarios del Programa Beca 18 , correo electrónico para enviar actualizaciones y restablecimientos de contraseña si fuera necesario, número de celular para recibir los sms y una contraseña segura y secreta . Una vez completado todos los campos obligatorios y al dar click en el botón “Entrar”, se dirige a la pantalla “Menú Principal”.

6. Pantalla “Menú Principal”, aquí se presentan las 6 diversas secciones : Bancos, Financieras y Cajas , Chatea con Beto y Beca , Finanzas 123, Noticias, Juegos y Redes Sociales.
7. Icono “Mi Perfil”, si el usuario desea configurar sus datos, modificar sus notificaciones y observar su información personal de registro, al hacer click en el icono podría realizar estos ajustes. Este icono se encuentra en la pantalla de menú principal , exactamente en la parte superior derecha.

2.6.3. Socios estratégicos y Alianzas

En esta sección se explicará de donde proviene la información utilizada para desarrollar los temas de educación financiera, y si estas fuentes pueden actuar como socios estratégicos y formar alianzas con el Programa “Finanzas 123”.

El primer socio estratégico y más importante para implementar el Programa, es PRONABEC ya que es la institución del Ministerio de Educación facultado para otorgar becas y créditos educativos, a través de concursos públicos. En este trabajo en particular el público objetivo son los becarios del Programa Beca, por tanto la entidad antes mencionada es la principal encargada de su funcionamiento.

En segundo lugar, se seleccionó las colecciones descargables del Programa Finanzas para ti impartido y desarrollado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP; no obstante cabe destacar que para hacer uso del material se deberá contar, previamente, con los permisos respectivos de la entidad reguladora. En tanto, la mayoría de videos presentados en la sección Finanzas 123 de la app y los simuladores para la sección de Juegos, fueron extraídos de su canal oficial de Youtube y de la página oficial de la entidad, respectivamente ; también correspondería pedir los permisos adicionales para contar con el uso explícito y legal de los mismos.

Cabe señalar que la SBS podría ser un socio estratégico si se llega a concretar una alianza para que la información que brindan en sus diferentes plataformas digitales puede ser visualizada por los usuarios de la app y de las redes asociadas, y como parte de los objetivos estratégicos del PLANEF.

En tercer lugar, se incluyeron los videos tutoriales del canal oficial de Youtube del Banco de la Nación, “Banco de la Nación Perú” en la sección Bancos Financieras y Cajas, así como en la sección “Redes Sociales” se incluyó el enlace de la página de Spotify oficial del Instituto Peruano de Economía.

Si bien las entidades que formarían parte de la app son, en su mayoría, empresas públicas o reguladoras; sería recomendable formar asociaciones y adicionar información de instituciones privadas como Bancos, Organizaciones no Gubernamentales y fintechs.

2.6.4. Estrategia de comunicación de la app “Finanzas 123” a los usuarios becarios

En esta sección se detallará las estrategias a implementar para que el usuario final conozca la existencia de la app cuando sea desarrollada.

Como se puede observar en el Apéndice 8, el Mapa de Actores, muestra que el becario interactúa con familia, amigos y compañeros de carrera de la Universidad, becarios del Programa Beca 18 que estudian en su misma Universidad y carrera, y los coordinadores regionales; por tanto estos formaran parte de la comunicación del Programa.

La primera estrategia es presentar la app y sus redes sociales en el Facebook oficial de PRONABEC “PRONABEC Perú”, allí se colocará tres publicaciones detallando la nueva app junto con un video tutorial con un enlace directo para descargar a través de Google Store o Apple Store, se presentaran los beneficios de la app y el contenido de la misma. De esta forma los familiares y amigos

de los becarios, es decir usuarios finales, que visualizan la publicación pueden compartir y recomendar el Programa.

La segunda estrategia se dará a través de la página oficial de PRONABEC, se creará una pestaña en la sección “Beca 18” donde se visualice el video tutorial de la app “Finanzas 123” y pueda ser descargada directamente al dar click a un botón.

La tercera estrategia es mediante la plataforma SIBEC debido a que todos los becarios del Programa Beca 18 usan con frecuencia esta cuenta del Programa Beca 18. En esta página se añadirá una pestaña donde se presente un video tutorial de como descargar la app.

La cuarta y última estrategia para comunicar la nueva iniciativa se desenvolverá por medio de los coordinadores regionales del Programa Beca 18, estos orientadores de los becarios enviarán el video tutorial de la app promoviendo su descarga y uso. Cabe resaltar que antes de que esta acción sea realizada, se tendrá una charla virtual con el fin de explicar a detalle el uso, contenido y descarga de la app.

En relación a lo explicado líneas arriba, con estas cuatro estrategias se logra relacionar a todos los integrantes del mapa de actores, con el fin de que existe una probabilidad alta que el becaria logre a conocer el nuevo Programa.

2.7. Validación de Resultados

Para la validación de resultados es necesario testear el prototipo inicial. Por tal motivo se envió el link del primer modelo interactivo la app a los becarios entrevistados registrar y conocer su feedback, comentarios, dudas y sugerencias.

La mayoría de usuarios entrevistados gusto de la app al considerarla práctica, colorida y de fácil acceso y uso; y el cambio que les gustaría que tuviese la app es poder no necesitar de alguna red de internet para poder usarla. Asimismo señalaron que les gustaría que esta iniciativa pueda ser desarrollada en el menor tiempo posible porque estarían dispuestos a descargarla y aprender de educación financiera

José Valerio Malca (Diciembre, 2020), uno de los becarios entrevistado, señalo que el prototipo fue de su agrado y recomendó cambiar el nombre de los personajes creados , cambiar el orden de las secciones para que sea más factible conocer las operaciones con la tarjeta de débito del Banco de la Nación que les otorga el Programa y por último, adjuntar el ítem de Whatsapp en las Redes Sociales porque es el medio más utilizado para absolver dudas , quejas y demoras en trámites administrativos de la Beca otorgada.

William (diciembre, 2020), señalo que la página de Facebook le parece interesante y sería de gran ayuda para su vida profesional. Además uno de las secciones que más importantes fue Comparar porque cuenta con diversos tipos de productos financieros que pueden tener grandes rendimientos. Por el lado de las redes sociales, les pareció interesante, actualizada y con información relevante.

Lucia Morales (diciembre, 2020) indica que la interacción con el usuario le parece perfecta, el requerimiento de información para el registro es adecuado, el contenido suficiente para empezar a aprender de educación financiera y para profundizar sobre ella, además es lenguaje es propicio para jóvenes y el hecho de hipervínculos a los medios de comunicación brinda opciones para conocer de la coyuntura peruana.

De acuerdo con los resultados de las entrevistas mencionadas, se puede concluir que los becarios del Programa Beca 18 estarían dispuestos a usar la app y las redes sociales de “Finanzas 123” al ser importante para su vida universitaria, relevante para su futuro laboral y aumentar sus conocimientos del mundo financiero.





Conclusiones

El nivel de educación financiera en los jóvenes peruanos sirve como herramienta para la inserción financiera y laboral, toma de decisiones estratégicas y adecuada gestión de sus ingresos y gastos.

Los becarios del Programa Beca 18 indican no estar debidamente orientados e informados en educación financiera, sin embargo, estarían dispuestos e incentivados a adquirir estos conocimientos porque significan una herramienta para la inserción financiera y laboral, toma de decisiones estratégicas y la adecuada gestión de sus ingresos y gastos.

Con las iniciativas descritas líneas arriba se explica, se destaca que empresas públicas y privadas han decidido desarrollar y fomentar proyectos y políticas para aumentar el nivel de educación financiera en los jóvenes, sin embargo la poca difusión y desconocimiento de los usuarios no ha logrado expandir estas propuestas y lograr resultados a gran escala.

En ese contexto, mediante la metodología de design thinking, se identificaron y evaluaron cinco alternativas de solución que logren aumentar el nivel de educación financiera de los becarios del Programa Beca 18, de esta forma se plantearon cinco alternativas: la primera de ellas consistía en enseñar a través de los coordinadores regionales a través de whatsapp y del correo institucional, la segunda se centraba en brindar un curso de educación financiera en el ciclo cero de las diferentes Universidades e Institutos del Perú, la tercera alternativa se trataba de brindar charlas y capacitaciones en finanzas personales de forma mensual a alumnos del quinto año de secundaria de los colegios públicos mediante alianzas con la SBS y el Banco de la Nación, la cuarta estaba enfocada en entregar smartphones a los seleccionados del Programa Beca 18 desde la próxima convocatoria que incluya la app del Banco de la Nación "Banco de la Nación - Banca Móvil" y el Programa "Finanzas para ti" de la SBS; la quinta y última alternativa fue la creación de una app "Finanzas 123" y redes sociales asociadas a esta, disponible para todos los becarios del Programa Beca 18 cuyo contenido exponga diversos temas de educación financiera.

Se seleccionó la quinta opción para ser implementada porque es la más viable, atractiva para los becarios porque los jóvenes se sienten identificados con las redes sociales y plataformas virtuales, de menor costo, de rápida difusión y con potencial para ser escalable a otros grupos de usuarios.

Cabe resaltar que sería necesario tener la autorización pertinente de SBS al usar el contenido de su Programa "Finanzas para ti" en la app desarrollada; así como los siguientes socios estratégicos: PRONABEC, Ministerio de Educación y el Banco de la Nación.

Para validar los resultados, se presentó el prototipo inicial de la app a los becarios entrevistados con el fin de registrar y conocer su feedback, comentarios, dudas y sugerencias. Con esta información se pudo concluir que los becarios del Programa Beca 18 estarían dispuestos a usar la app.

y las redes sociales de “Finanzas 123” al ser importante para su vida universitaria, relevante para su futuro laboral y aumentar sus conocimientos del mundo financiero.



Referencias

- Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A [CRAC RAIZ] (Diciembre, 2020). *Nosotros*.
<https://raiz.pe/Nosotros/Nosotros>
- Gomez-Soto, F. (2009). *Educación financiera: retos y lecciones a partir de experiencias representativas en el mundo*. (núm. 10, pp.1-2) .Proyecto Capital
- Ley N° 29837. Diario Oficial el Peruano, Lima, Perú, 13 de febrero de 2012
- Ministerio de Educación [MINEDU] y Superintendencia de Bancas, Seguros y AFP [SBS] (2017). *Plan Nacional de Educación Financiera*. <https://www.bn.com.pe/inclusion-financiera/archivos/ENIF/plan-nacional-educacion-financiera-junio2017.pdf>
- Oficina de medición de la calidad de aprendizajes [UMC] (2020). Resultados PISA 2018 educación financiera. http://umc.MINEDU.gob.pe/wp-content/uploads/2020/07/PPT-PISA-Financiera-2018_FINAL-13.07.pdf
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE] (2015) .*Country Note Results from PISA 2015 Financial Literacy Peru*. <http://www.oecd.org/pisa/PISA-2015-Financial-Literacy-Peru.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE] (2015) .*Country Note Results from PISA 2015 Financial Literacy Iberoamerica*. <https://www.oecd.org/pisa/PISA-2105-Financial-Literacy-Iberoamerica-spanish.pdf>
- Pacif Credit Rating [PCR] (2020). *Informe de Clasificación de Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A*.
<https://www.ratingspcr.com/application/files/2715/8561/4315/PE-CRACRAIZ-201912-FIN-FF.pdf>
- Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (2020). *Memoria Anual del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo 2018*. Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo - Ministerio de Educación.
<http://www.pronabec.gob.pe/modPublicaciones/2020/Memoria%20Anual%202018%20-%20PRONABEC.pdf>
- Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (2020). *Memoria Anual del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo 2018* (pp.47). Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo - Ministerio de Educación.
<http://www.pronabec.gob.pe/modPublicaciones/2020/Memoria%20Anual%202018%20-%20PRONABEC.pdf>
- Raccanello, K. y Herrera, E. (2014). *Educación e inclusión financiera*. (vol. XLIV, núm. 2, pp.119-141).
Revista Latinoamericana de Estudios Educativos
- Resolución SBS N° 3006-2016. Diario Oficial el Peruano, Lima, Perú, 20 de Junio de 2016

Superintendencia de Bancas, Seguros y AFP [SBS] (agosto, 2020). *Información estadística de Cajas Rurales*.

https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=4#

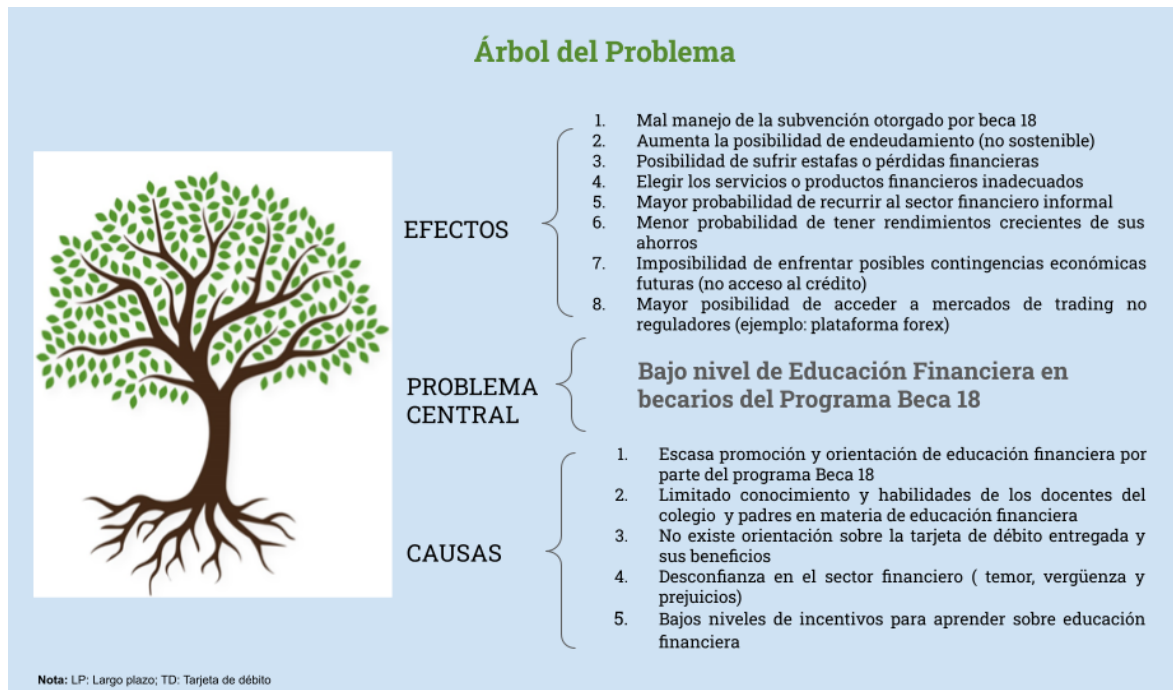
Superintendencia de Bancas, Seguros y AFP [SBS] (enero, 2021). *app ahorro*

<https://www.sbs.gob.pe/educacion-financiera/Recursos-digitales/app-ahorro>

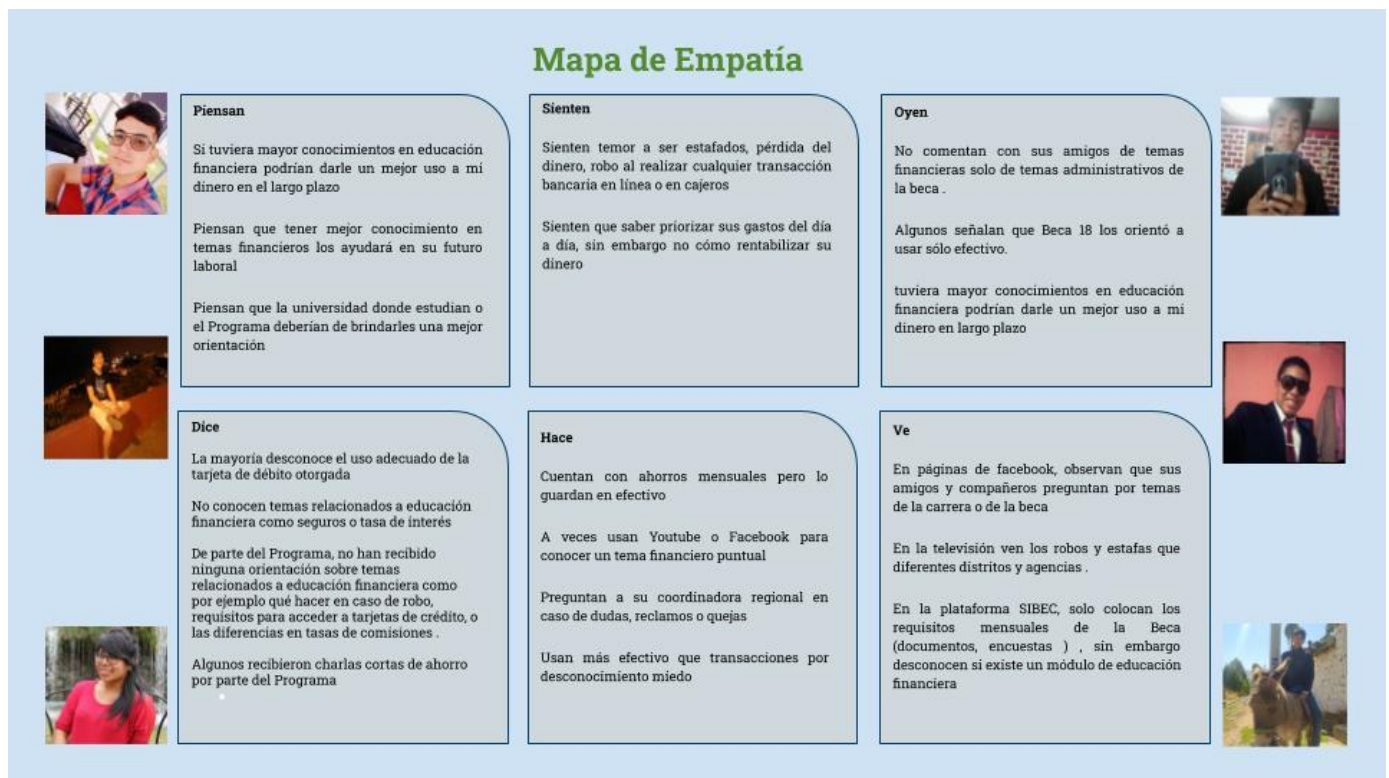


Apéndices

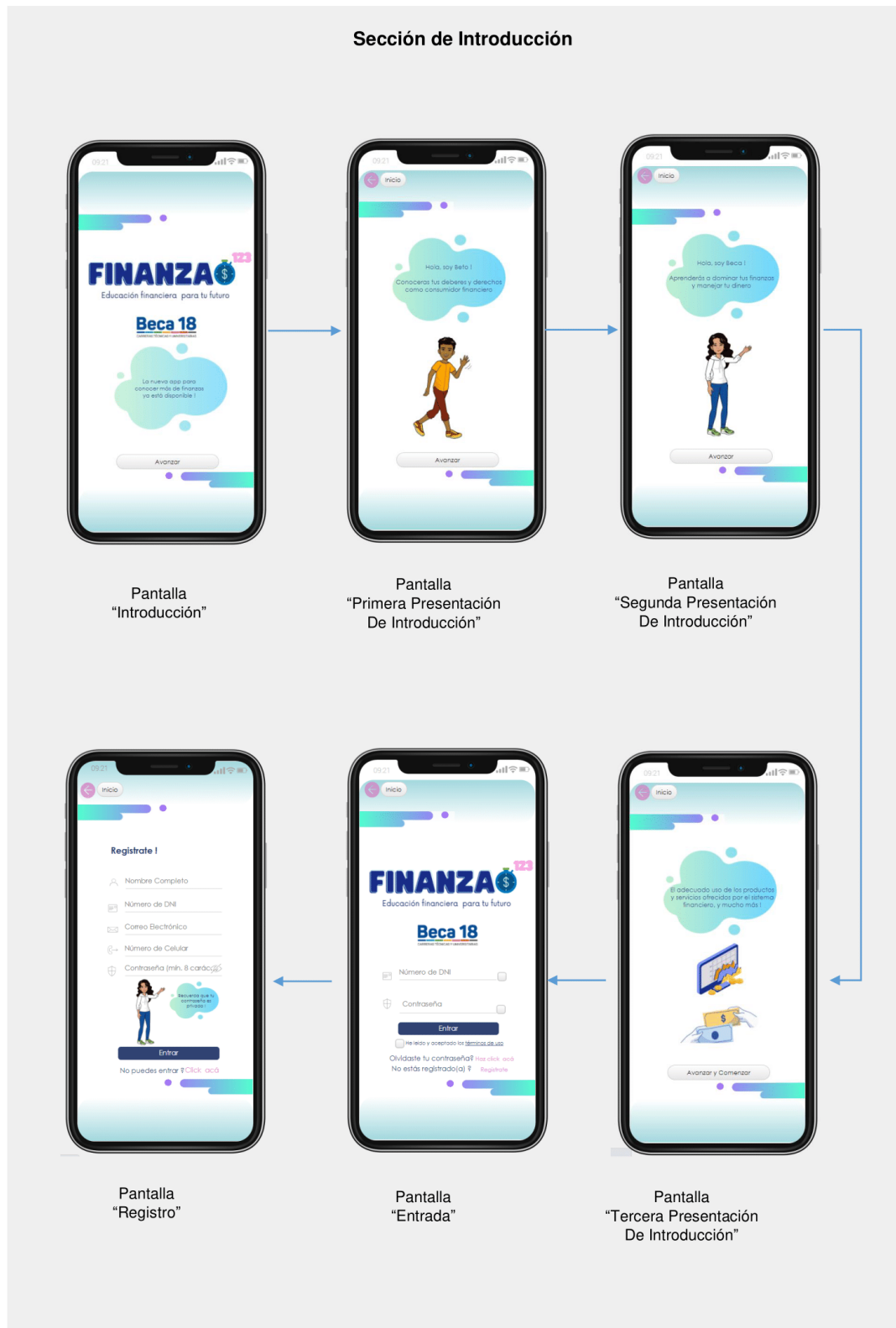
Apéndice 1: Árbol del Problema



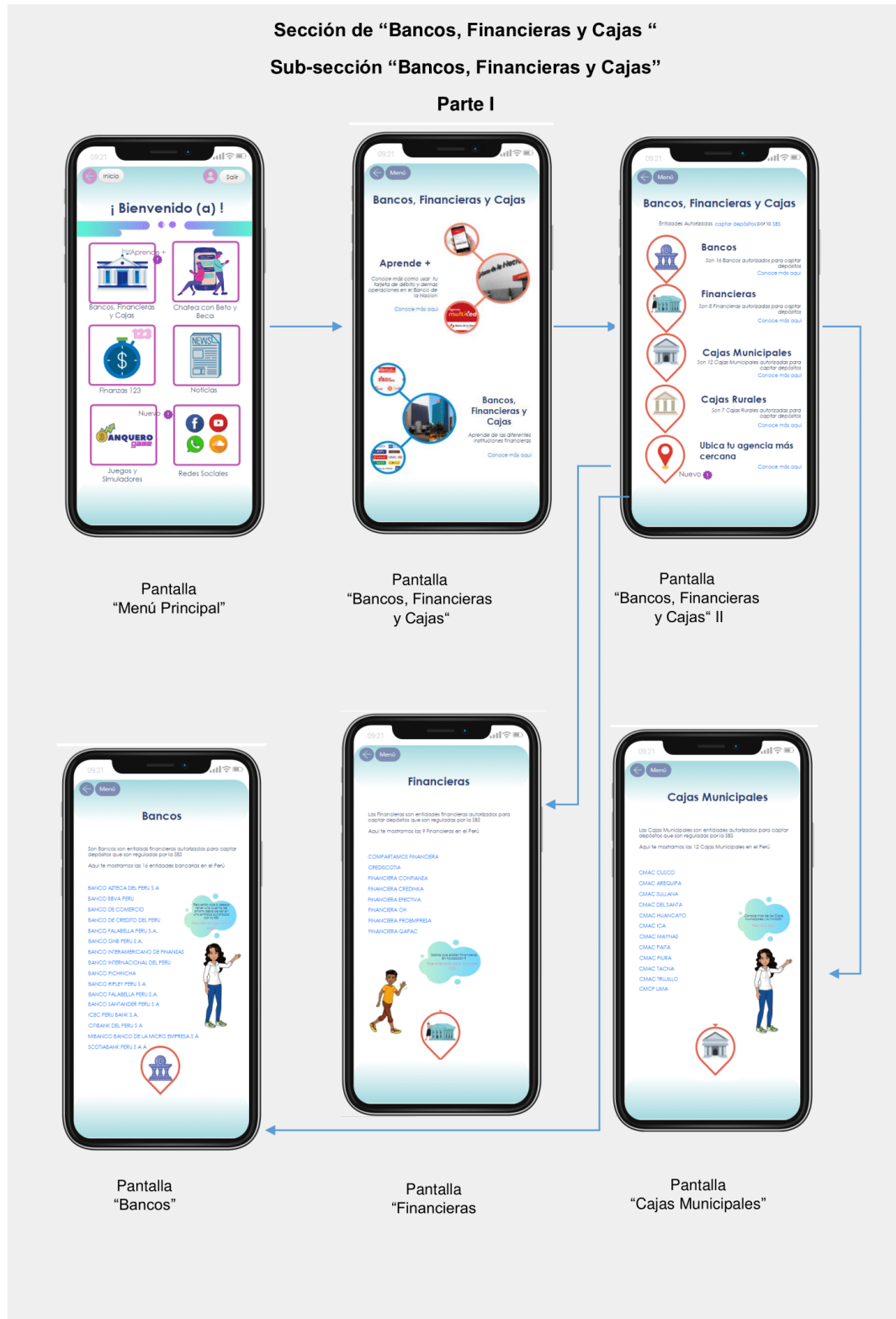
Apéndice 2: Mapa de empatía



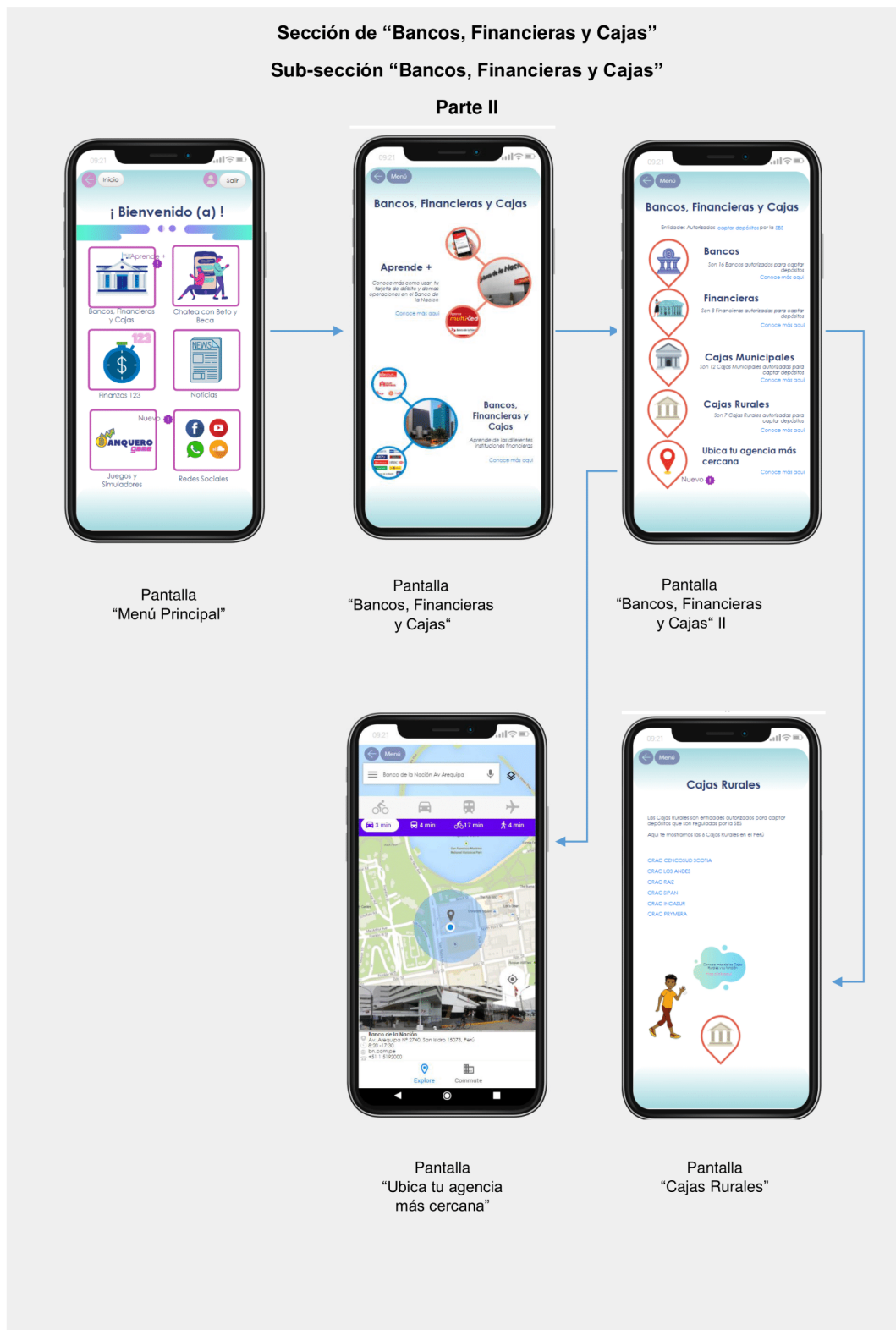
Apéndice 3: Interfaz del prototipo de app “Finanzas 123”



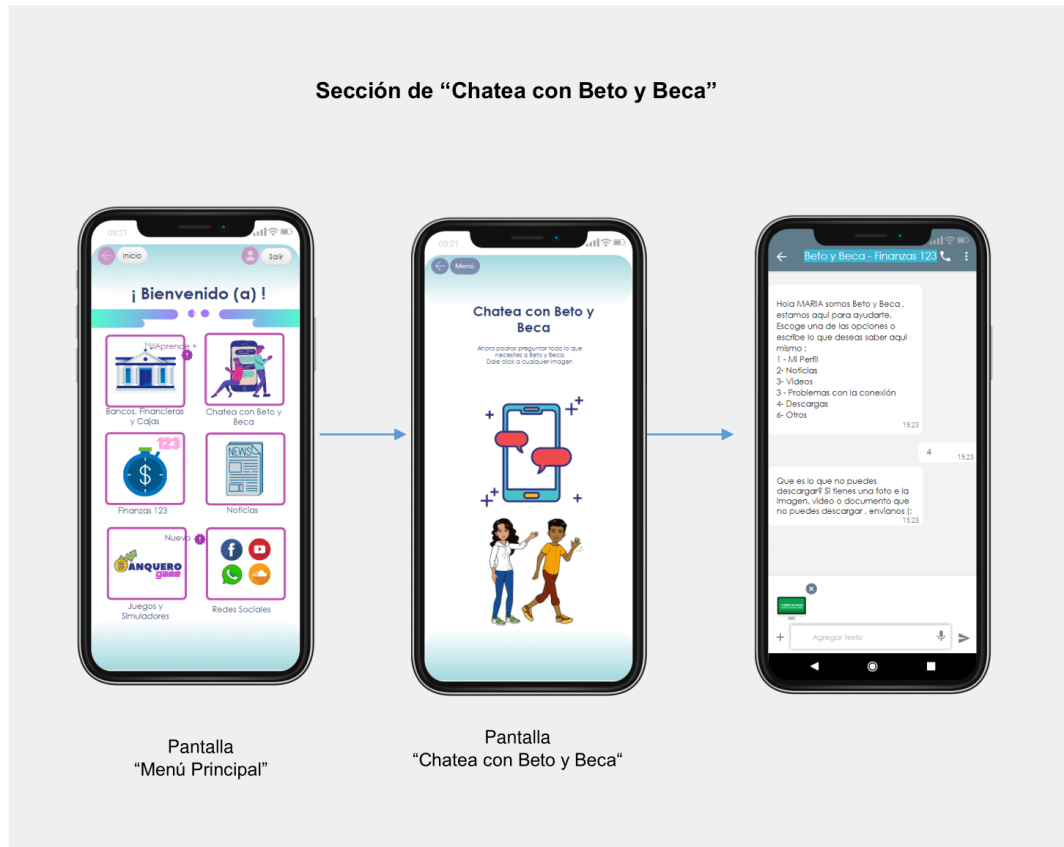
Apéndice 3: Interfaz del prototipo de app “Finanzas 123



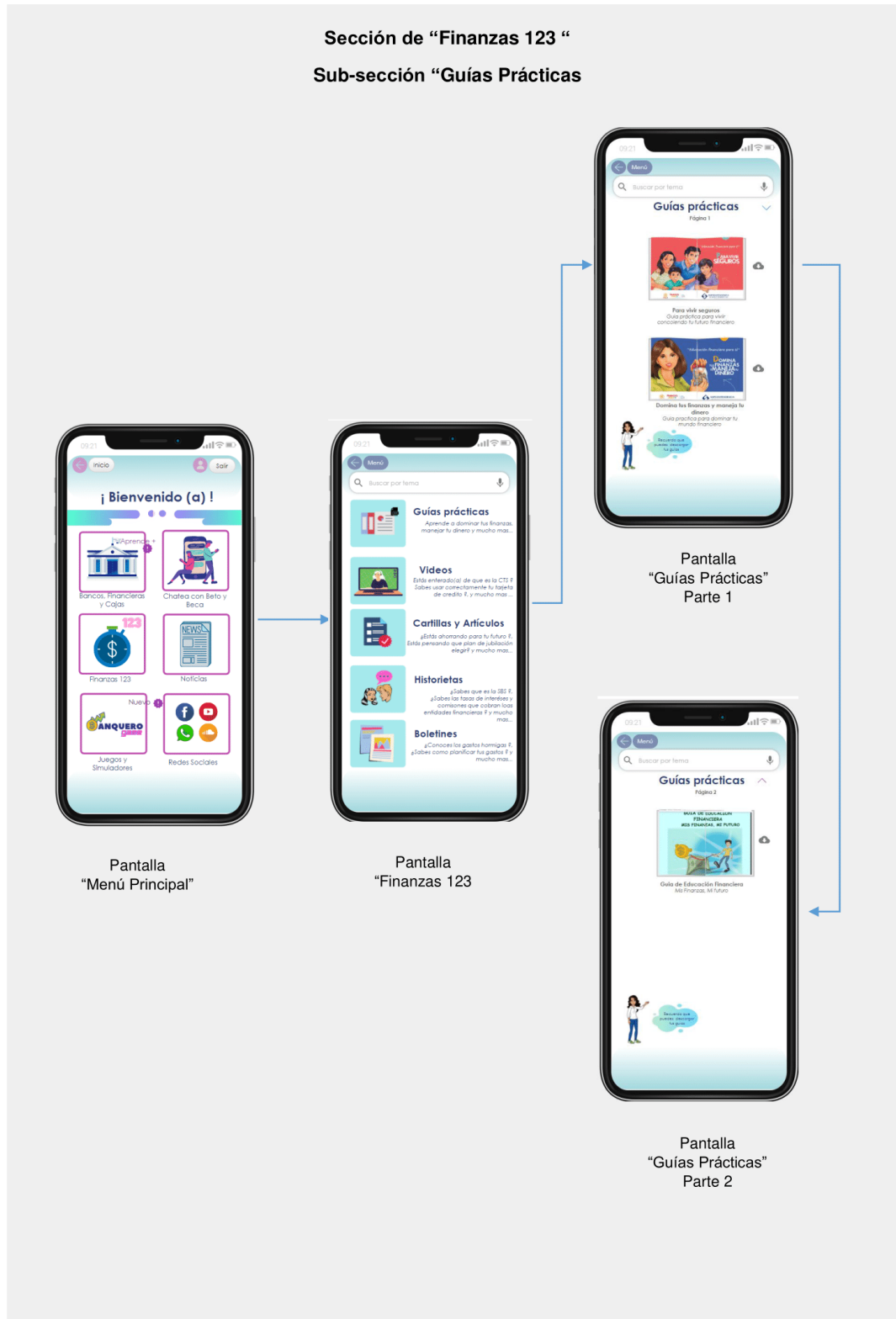
Apéndice 3: Interfaz del prototipo de app “Finanzas 123”



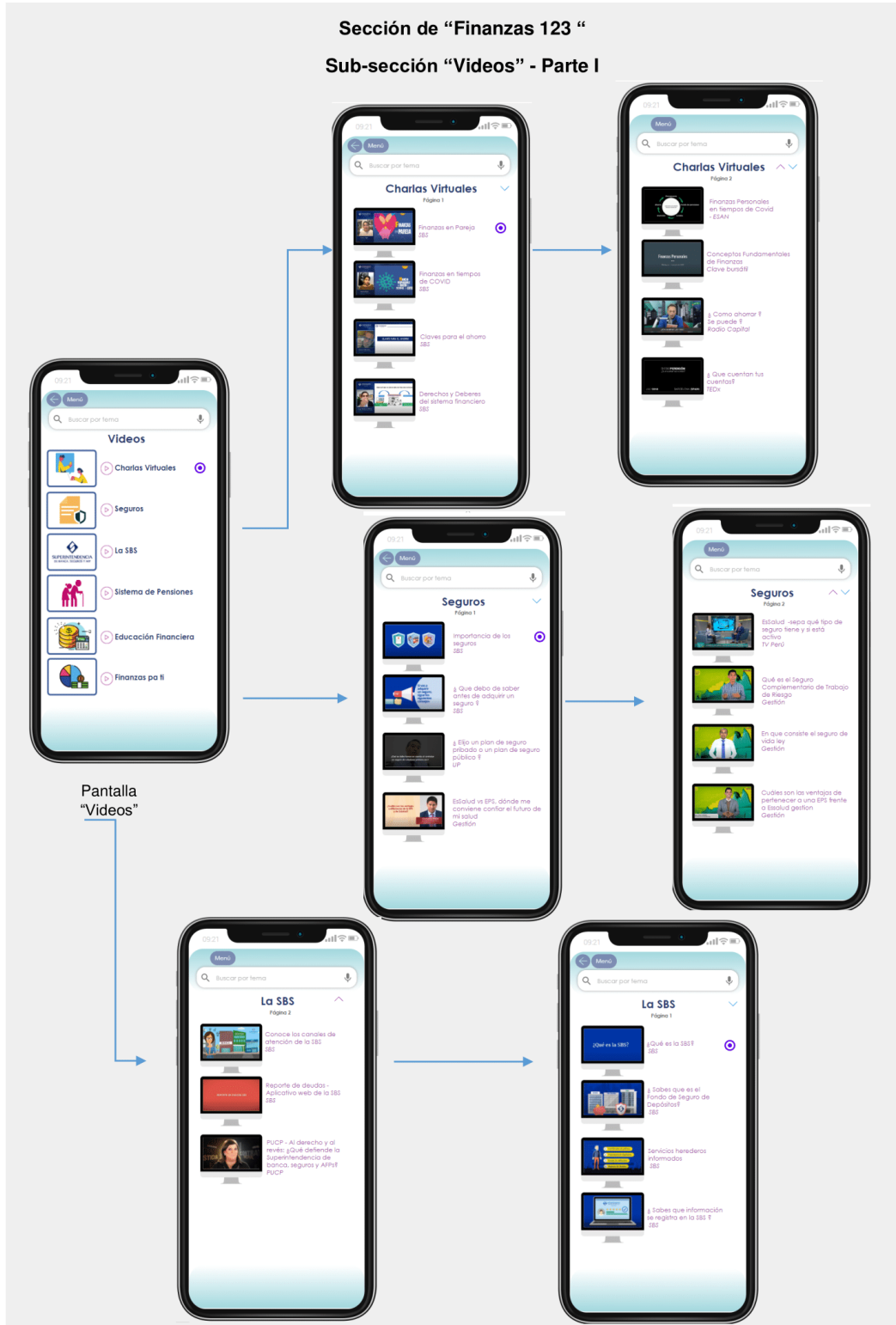
Apéndice 3: Interfaz del prototipo de app “Finanzas 123”



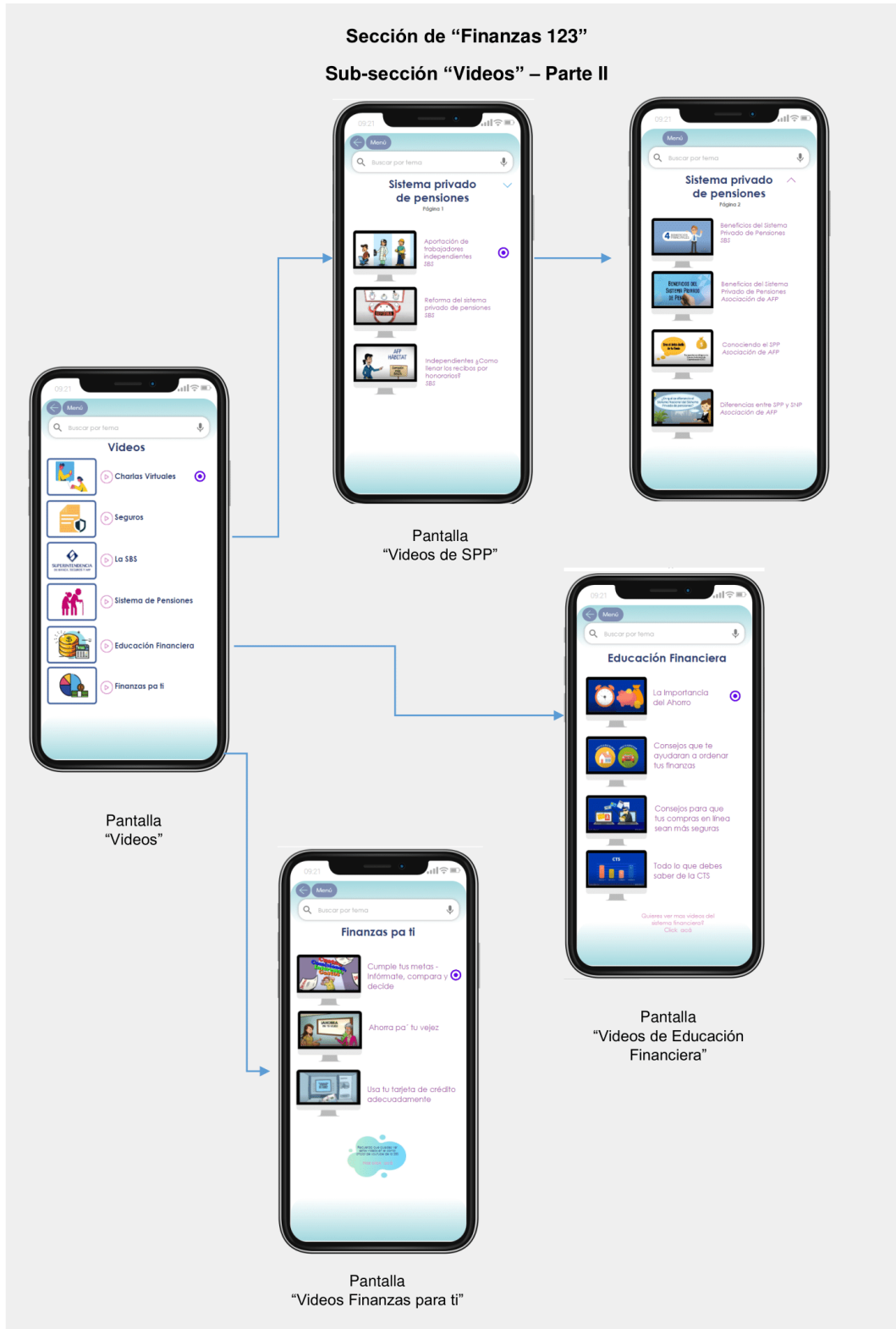
Apéndice 3: Interfaz del prototipo de app “Finanzas 123”



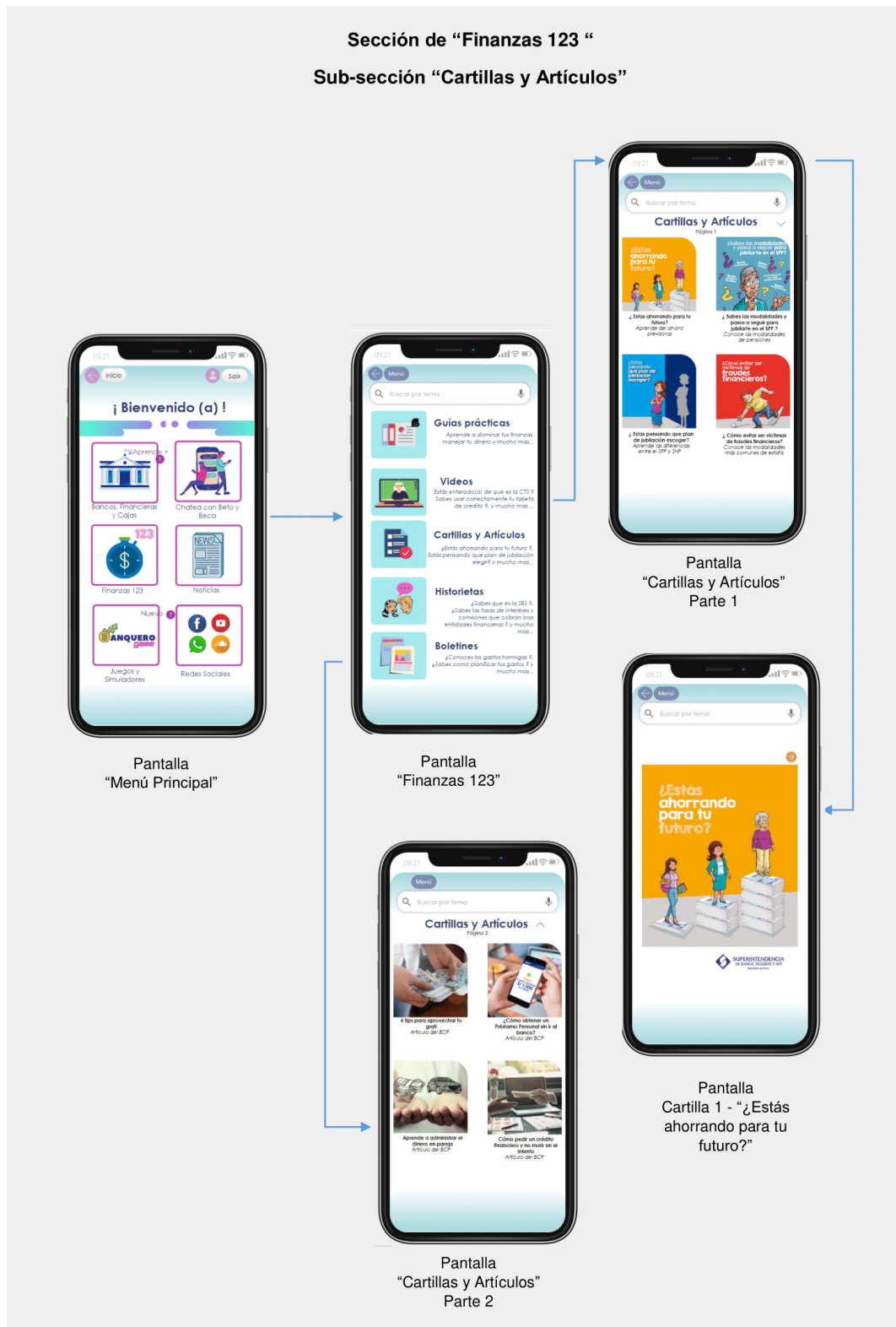
Apéndice 3: Interfaz del prototipo de app “Finanzas 123”



Apéndice 3: Interfaz del prototipo de app “Finanzas 123”



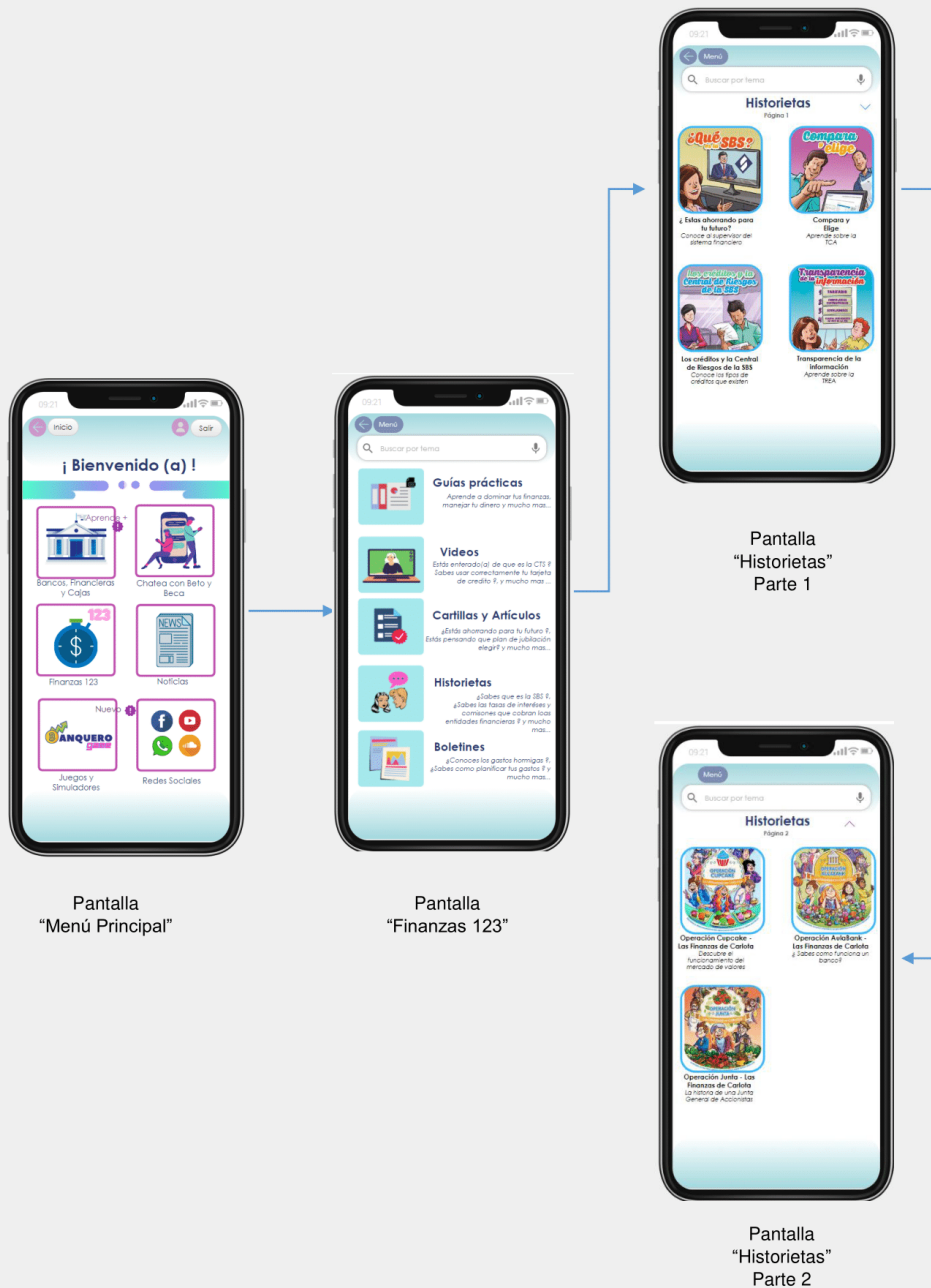
Apéndice 3: Interfaz del prototipo de app “Finanzas 123”



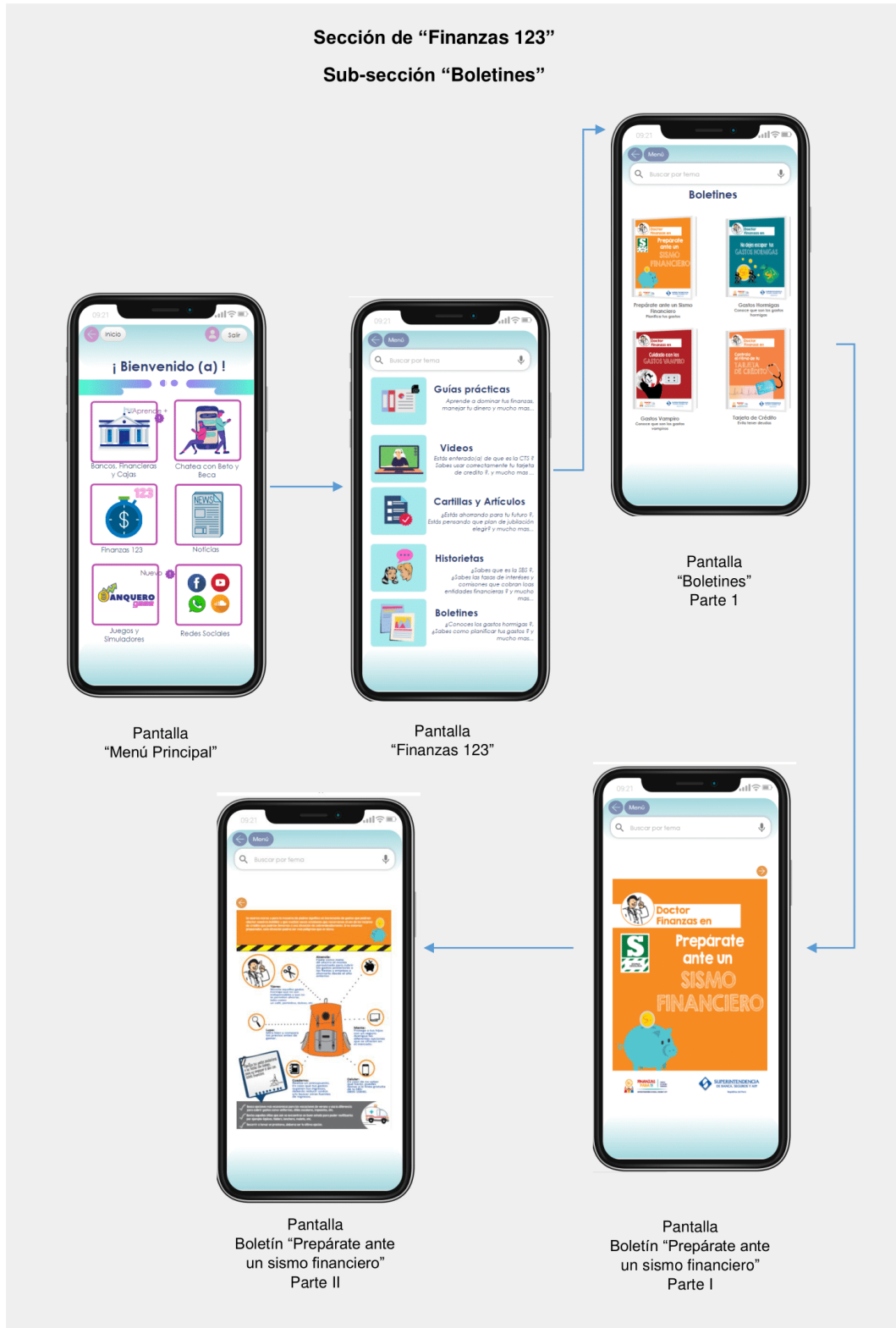
Apéndice 3: Interfaz del prototipo de app “Finanzas 123”

Sección de “Finanzas 123 “

Sub-sección “Historietas”

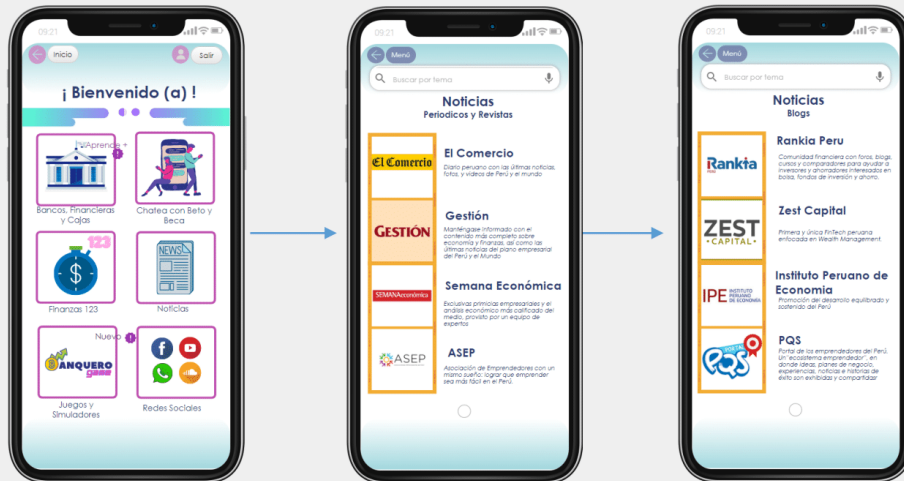


Apéndice 3: Interfaz del prototipo de app “Finanzas 123”



Apéndice 3: Interfaz del prototipo de app “Finanzas 123”

Sección de Noticias



Pantalla
“Menú Principal”

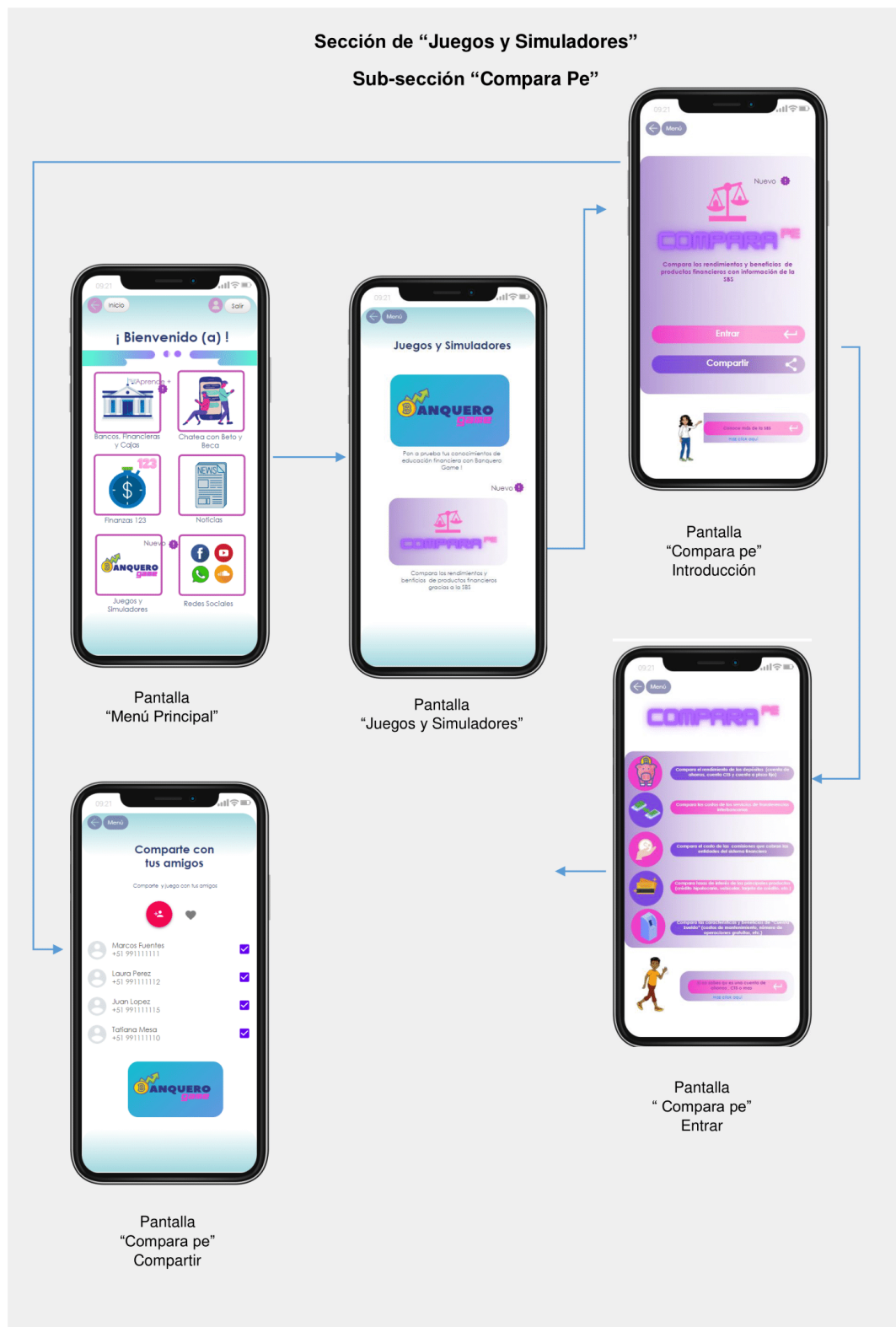
Pantalla
“Noticias - Periódicos y
Revistas “

Pantalla
“Noticias - Blogs “

Apéndice 3: Interfaz del prototipo de app “Finanzas 123”



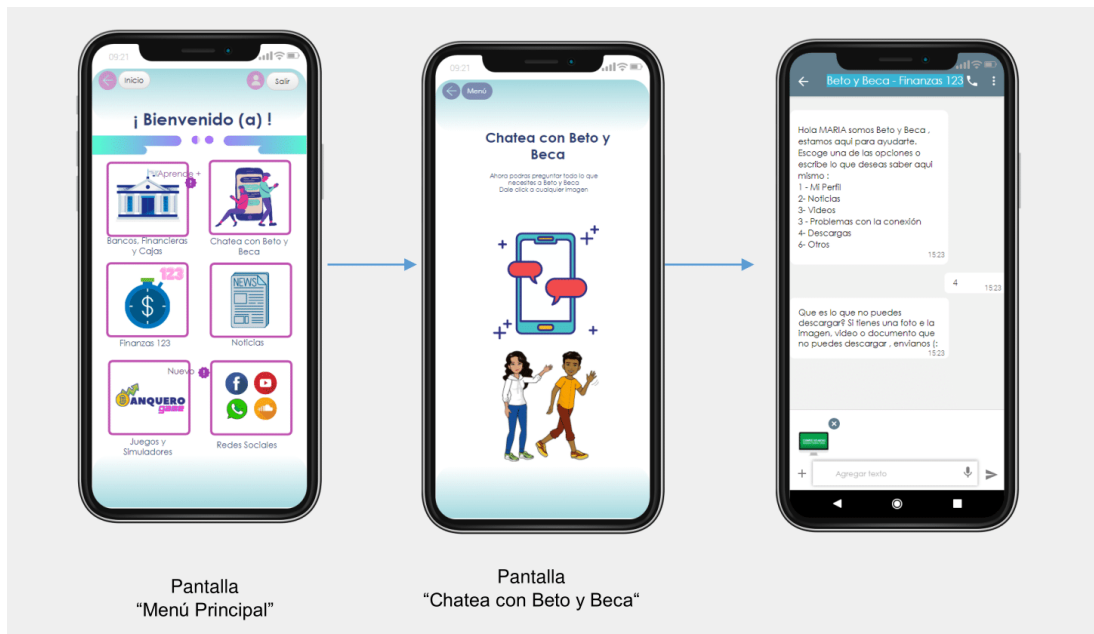
Apéndice 3: Interfaz del prototipo de app “Finanzas 123”



Apéndice 3: Interfaz del prototipo de app “Finanzas 123”



Apéndice 4: Interfaz del Whatsapp “Finanzas 123”



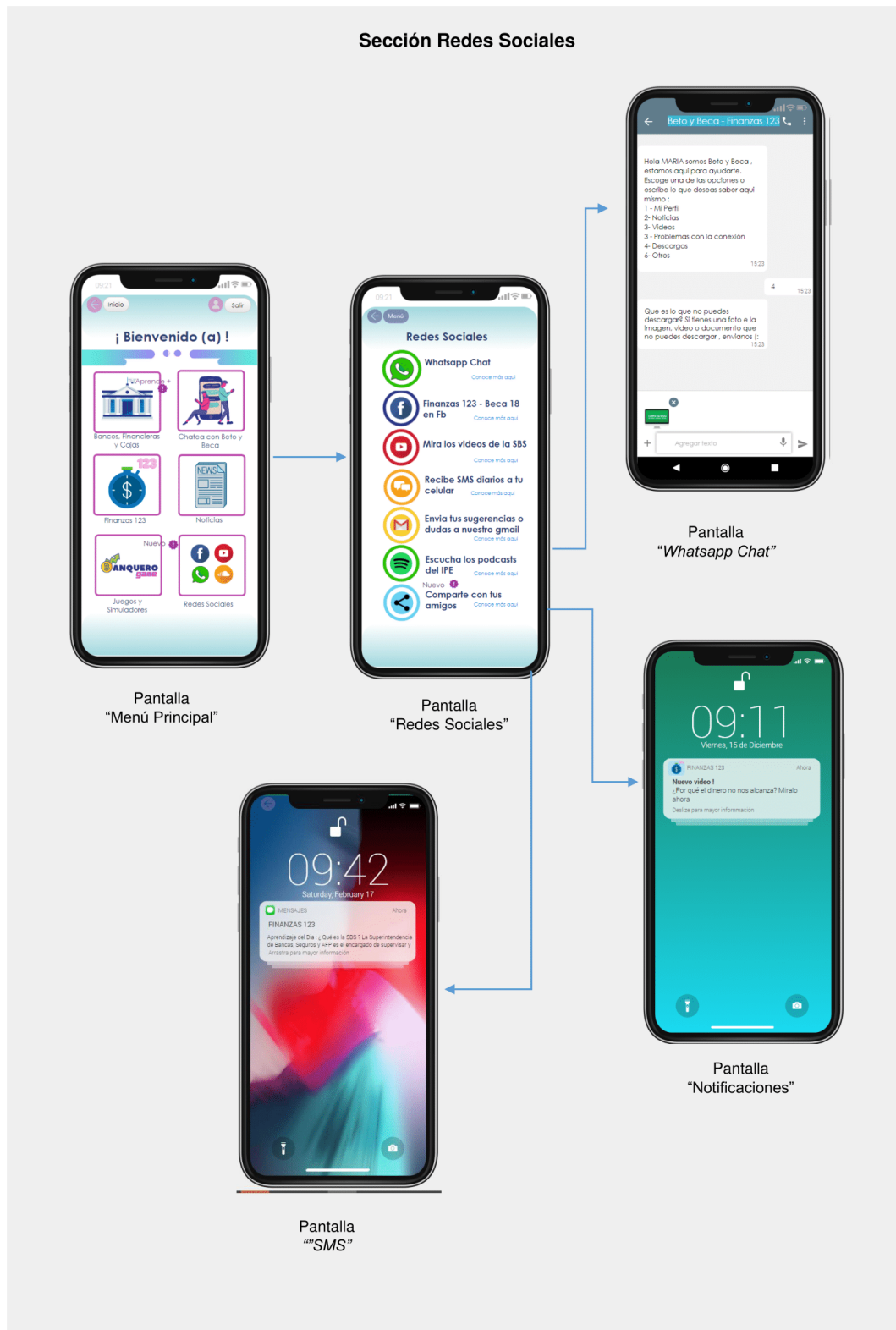
Apéndice 5: Interfaz del Facebook “Finanzas 123”



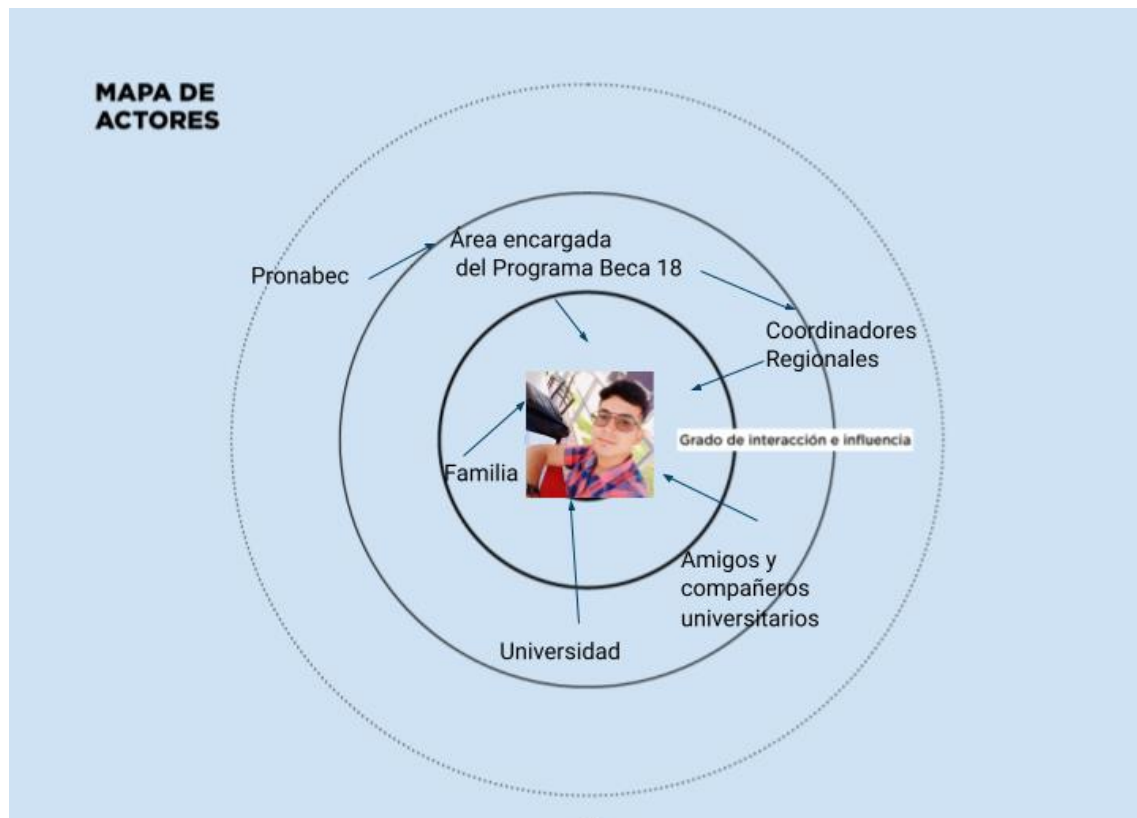
Apéndice 6: Plataforma SIBEC con la pestaña “Finanzas 123”



Apéndice 7: Interfaz de la sección Redes Sociales de la app “Finanzas 123”



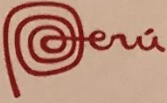
Apéndice 8: Mapa de Actores



Anexos

Anexo 1: Certificado de Trabajo de CRAC RAIZ SAA

**raíz**
Te entiende. Te cumple.



CERTIFICADO DE TRABAJO

Mediante la presente, dejamos constancia que, **VIVAR CANGAHUALA RAISSA MARIA**, identificado(a) con DNI **74069952**, ha laborado en nuestra institución desde el **09 de Mayo de 2018** hasta el **17 de Enero de 2020**, siendo su último cargo desempeñado:

ASISTENTE DE PRESIDENCIA DEL DIRECTORIO

Se extiende el presente certificado para los fines que estime conveniente.

Lima, 17 de Enero de 2020

**raíz**

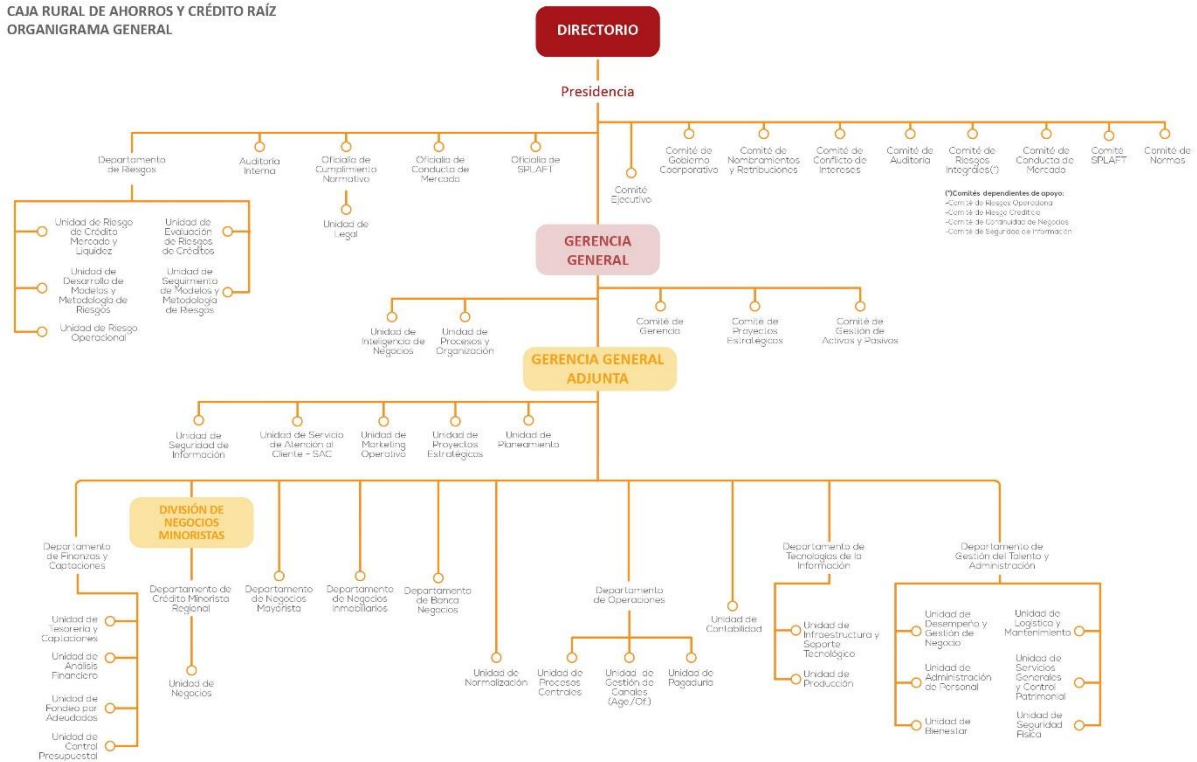

GIOVANNA GISELA CARDENAS MANCILLA
GERENTE DE GESTIÓN DEL TALENTO (e)



Calle Los Cisnes 222
San Isidro, Lima
(511) 612 0600
www.raizperu.com.pe

Anexo 2: Organigrama General de CRAC RAIZ SAA

CAJA RURAL DE AHORROS Y CRÉDITO RAÍZ ORGANIGRAMA GENERAL



KEN

Anexo 3: Certificado de Trabajo de H & W INVERSIONES SAC

**CONSTANCIA DE TRABAJO**

Por medio de la presente H & W INVERSIONES S.A.C., representada por el Sr. Hernán Jesús Garrido-Lecca Montañez, certifica que la Srta. VIVAR CANGAHUALA RAISSA MARIA, identificada con DNI N°74069952, laboró en nuestra empresa, desempeñándose como: ASISTENTE DE ESTUDIOS ECONOMICOS desde el 17 de Febrero del 2020 hasta el día 15 de Setiembre del 2020.

Se expide la presente a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Lima, 16 de Setiembre del 2020

Hernán Jesús Garrido-Lecca Montañez
Gerente General