



UNIVERSIDAD
DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

**COVID-19 en el Perú: Experiencia en alumnos del nivel
secundario que han perdido a uno de sus padres**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de
Economista

Hiyari Angeline Ramírez Portocarrero

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

Piura, mayo de 2022

PAPER NAME

Ramírez Portocarrero TSP 2021.pdf

AUTHOR

Ramirez Portocarrero

WORD COUNT

7049 Words

CHARACTER COUNT

39918 Characters

PAGE COUNT

30 Pages

FILE SIZE

1.3MB

SUBMISSION DATE

Feb 18, 2022 4:50 PM GMT-5

REPORT DATE

Feb 18, 2022 4:52 PM GMT-5

● 23% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 19% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 18% Submitted Works database

Resumen

La crisis sanitaria que afronta el mundo debido a la propagación de la COVID -19 ha afectado a diversos sectores económicos, lo que sumado a las medidas adoptadas por cada gobierno con fin de contrarrestar su propagación ha afectado en mayor medida a hogares en situación de pobreza, a empresas, al sistema de salud, a los servicios de educación, entre otros.

En el caso peruano, la paralización de actividades económicas por la crisis sanitaria ha afectado al PBI (Producto Bruto Interno) presentando este indicador una reducción de 11%. Por el lado del sector salud, el colapso de hospitales, los altos precios de medicamentos y la demanda de oxígenos no solo afecta la economía de los hogares, en algunos casos, ha conllevado la pérdida de algún miembro de la familia.

Perú es uno de los países con mayor número de muertes por Covid-19, las cuales ascienden a 199,746 hasta el 13 de octubre del 2021. De acuerdo al estudio realizado por Hills (2021), más de 98 mil niños han perdido a sus cuidadores primarios (padres, madres o abuelos custodios). La pérdida de un miembro del grupo familiar, los menores ingresos del hogar, la falta de trabajo, las deudas con los alquileres, servicios y cuotas escolares, deudas con entidades financieras, la afectación en la salud mental, son algunos de los problemas que se han presentado con la pandemia.

La investigación tiene por objetivo plantear soluciones al problema de afrontar la muerte de un miembro del hogar por la Covid-19 y la necesidad de obtener mayores ingresos para solventar las necesidades básicas, por ello se ha utilizado la metodología del Design Thinking, la cual toma en cuenta la empatía para poder identificar las necesidades reales a través de la elaboración del árbol de problemas, mapa de empatía y el customer journey que permite entender como la crisis sanitaria ha afectado en diferentes aspectos al individuo evaluado. Por medio de entrevistas al público objetivo se ha podido obtener alternativas viables que han permitido seleccionar la opción más adecuada.



Tabla de contenido

Introducción	9
Capítulo 1. Experiencia profesional.....	11
1.1. Aspectos Generales	11
1.1.1. Descripción de la empresa	11
1.1.2. Descripción general de la experiencia profesional	12
1.2. Fundamentación y análisis de la contribución de la formación académica	13
1.3. Aportes y desarrollo de experiencias	13
Capítulo 2. Trabajo del módulo de economía de la empresa	15
2.1. Aspectos generales.....	15
2.2. Planteamiento de iniciativas peruanas.....	16
2.3. Aplicación de la metodología “design thinking”	17
2.3.1. Empatizar	17
2.3.2. Ideación.....	20
2.3.3. Selección de propuesta.....	22
Conclusiones.....	25
Lista de referencias	27
Notas al pie de página	29
Apéndices	31
Apéndice A. Árbol de Problemas.....	33
Apéndice B. Mapa de Empatía	34
Apéndice C. Customer Journey Map	35
Apéndice D. Prototipo	36



Lista de tablas

Tabla 1. Dificultades para poder llevar las clases en línea	16
---	----





Introducción

En diciembre de 2019, la Organización Mundial de la Salud, informa la aparición de una nueva enfermedad causada por el coronavirus (COVID-19) cuyo brote inició en China, el cual se expandió por todos los países, sometiendo a una gran exigencia a los sistemas de salud y afectando la economía a nivel mundial.

En Perú, el primer caso detectado se dio en marzo de 2020, de un joven procedente de Europa, trece días después, con 234 casos reportados según el MINSA, ocurre el primer fallecimiento¹. Implicando un pronto accionar del Gobierno Peruano para prevenir la expansión del virus declarando en Estado de Emergencia Sanitaria. Se tomaron medidas de prevención, de acuerdo al Decreto Supremo N° 008-2020-SA, para fortalecer la gestión sanitaria internacional, adaptación de medidas de control de propagación en transportes, centros laborales públicos y privados, centros educativos, puertos, aeropuertos y puestos de entrada terrestres. Con respecto al sistema educativo del país, se iniciaron labores escolares del nivel inicial, primario, secundario y universitario de manera virtual. Mediante Resolución Ministerial N° 160-2020-MINEDU, se precisó la prórroga sin fecha definida sobre el reinicio de clases escolares presenciales como medida preventiva por el rebrote del COVID-19². La suspensión de clases, la continuidad del proceso de enseñanza y aprendizaje desde el hogar, se extendió a padres de familia, quien adicional al maestro son responsables del desempeño y aprendizaje del alumno.

Además, de la virtualidad en el ámbito académico, el gobierno propuso medidas para aquellos estudiantes cuyos cuidadores primarios (padres, madres o abuelos custodios) han fallecido a causa de la COVID-19. Tomando en cuenta que, las decisiones de los hogares afectados por la pandemia influyen en las decisiones escolares, como el abandono escolar debido a los menores ingresos del hogar y la decisión de priorización de necesidades básicas sobre gastos de educación.

A través de la Metodología del Design Thinking se realiza la búsqueda de diversas soluciones en base de la empatía, realizando entrevistas virtuales para conocer las distintas realidades de los jóvenes entre 14 y 16 años que han perdido a un familiar cercano por la COVID-19.



Capítulo 1. Experiencia profesional

En este Capítulo se detallará la experiencia profesional de la autora desde febrero 2016 hasta la actualidad en Caja Municipal de Ahorros y Crédito de Sullana, asumiendo el cargo de Auxiliar de Planeamiento e Investigación y Desarrollo y posteriormente como Asistente de Rentabilidad y Costos.

1.1. Aspectos Generales

1.1.1. Descripción de la empresa

Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana S.A. (Caja Sullana) es una entidad que realiza intermediación financiera, en la cual se canalizan los recursos del agente superavitario hacia el agente deficitario. La empresa entra a regir en el Sistema Financiero desde el 19 de diciembre de 1986, con autorización de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's (SBS) a través de la Resolución SBS N° 679-86 del 13 de noviembre de 1986, con una plana laboral compuesta por siete empleados y un patrimonio de \$ 30,000. La sede principal se ubica en la provincia de Sullana, departamento de Piura.

La empresa se encuentra orientada principalmente al otorgamiento de créditos a clientes micro y pequeña empresa. Durante los últimos años han ocurrido eventos que han afectado la capacidad de pago de sus deudores como la ocurrencia del fenómeno natural El Niño en 2018 y la crisis sanitaria por la COVID-19, los cuales han afectado la calidad crediticia de CMAC Sullana y otras entidades del sistema financiero, por lo que, considerando que el mayor número de oficinas de la empresa se encuentran ubicadas en el litoral peruano, y que parte de los créditos otorgados fueron direccionados a clientes cuyas actividades económicas se vieron restringidas por las múltiples acciones del Gobierno para controlar el avance de la pandemia, ha hecho que la posibilidad de recuperación de cartera se alargue, por lo que los indicadores de calidad de cartera han sobrepasado los promedio históricos de la empresa.

A pesar de ello, esto no reduce las ganas de recuperación que el personal de la empresa posee, siendo así que su visión es llegar a “Ser el Respaldo Financiero de los sueños de las Grandes Mayorías de manera sostenible” y su misión es “Trabajamos para brindar Soluciones Financieras Integrales a las Empresas y Familias Peruanas de una manera cercana y oportuna”.

Esta misión y visión decantan en los principios culturales³ sobre los cuales rige el actuar de los colaboradores de Caja Sullana, los cuales se detallan a continuación:

- Integridad (¡Hacemos lo que dijimos que somos!): Actuar de manera coherente con lo que decimos y lo que es éticamente correcto, mostrando virtudes de respeto, compromiso, honestidad, transparencia, responsabilidad y apertura a la diversidad; lo cual nos permite albergar diferentes funciones, géneros e ideas, creando un lugar para

cada uno de nosotros. Somos nuestra palabra, honramos nuestros compromisos y hacemos nuestras las políticas institucionales.

- Trabajo en equipo (Todos trabajamos juntos en la misma dirección): Trabajamos juntos como equipo para conquistar objetivos comunes, manteniendo un cálido ambiente laboral y de constante comunicación, respetando las diferencias de opiniones y dando crédito a los demás por sus contribuciones y logros.
- Disposición al cambio (Eres más de lo que pensaste que podías): Nos sentimos retados por el cambio, asumimos con responsabilidad los riesgos, contamos con un ambiente de trabajo que promueve la generación de nuevas ideas y métodos para hacer las cosas bien. En ella desarrollamos soluciones innovadoras y estimulamos nuevas maneras de pensar y trabajar.
- Pasión (Entregamos el corazón): Somos perseverantes en lo que hacemos y nos esforzamos por dar lo mejor de nosotros. Nuestra mayor motivación es el orgullo y sentido de pertenencia por nuestra institución para el logro del éxito.
- Servicio Integral (Mantenemos la satisfacción de nuestros clientes): Creamos un ambiente de servicio, generando valor de nuestras propuestas en calidad, productos y servicios, enfocándonos en cubrir las expectativas y necesidades de nuestros clientes.

1.1.2. Descripción general de la experiencia profesional

Durante el periodo de febrero 2016 hasta la actualidad, la autora es parte de la Caja Sullana como personal en planilla. Inicialmente, como Auxiliar del área de Planeamiento, Investigación y Desarrollo, en el cual realizó el seguimiento permanente a la gestión de las áreas de la entidad, a través de la medición de indicadores estipulados en el Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Institucional, así como apoyo en las estrategias para la corrección de desviaciones de indicadores respecto a las metas establecidas. Así también, participó en el desarrollo del Presupuesto Institucional y asignaciones por centro de costos.

La experiencia laboral en el área mencionada líneas arriba, permitió el crecimiento personal y profesional de la autora, logrando fortalecer las habilidades blandas gracias a la interacción con diferentes áreas de la empresa, no sólo como actividades de supervisión sino también de apoyo continuo hacia el logro de objetivos a favor de la empresa.

Posteriormente, la autora pasó a formar parte del área de Finanzas, desarrollándose en la actualidad como Asistente de Rentabilidad y Costos. Uno de los factores que permitieron el cumplimiento de las metas del área fueron los conocimientos adquiridos en la Universidad, los cursos de Microfinanzas, Finanzas, Estadísticas y Econometría, brindaron herramientas básicas para el desarrollo de sus labores.

En el área de Finanzas, se realizan evaluaciones financieras y económicas de los proyectos de inversión, se desarrollan estrategias para la adecuada estructuración de activos, pasivos y capital, evaluación costo beneficio, diseño de reportes para seguimiento de los Gerentes Centrales y Gerentes de Línea, monitoreo de indicadores de cartera, rentabilidad, ingresos y otros. Así también, se establece el precio de activos, valorizaciones de cartera, costeo por productos crediticios, evaluaciones de cesión de derechos de cartera crediticia, establecimiento de discrecionalidades activas y pasivas.

Es de mencionar que, la autora participó en valorizaciones de cartera de créditos en lo cual se estimaron precios bases para la transferencia cartera, de acuerdo a la Resolución SBS N° 1308-2013 “Reglamento de Transferencia y Adquisición de Cartera Crediticia”.

La autora realizó optimizaciones de reportería normativa e interna, aplicando el Software ACL para la extracción y análisis de datos, para la optimización de script que permita acortar tiempos de entrega de la información y, por ende, cumplimiento de plazos establecidos y análisis con mayor detalle.

Durante el 2020, la autora participó en el desarrollo de campañas de productos, desarrollados con la finalidad de impulsar las operaciones de recursos entre los superavitarios y fomentar el pago de créditos a través de premios monetarios, como la campaña Cuenta Ideal, la cual por sus resultados positivos fue ampliada en dos oportunidades. En 2021, desarrolló el producto campaña Rinde + promoción, en un panorama en el cual las entidades microfinancieras optimizaron gastos a través de reducciones de tasas pasivas que permitan mantener los márgenes de ganancia esperados y mantener niveles adecuados de liquidez.

1.2. Fundamentación y análisis de la contribución de la formación académica

La autora ha experimentado cambios de puesto y asignación de nuevas funciones y responsabilidades, que implican desarrollo de capacidades como la investigación, fortalecimiento del pensamiento sistemático y estratégico. Cursos como Macroeconomía, Microeconomía y Finanzas, han permitido a la autora una visión general de las estrategias que requiere la empresa para el logro de objetivo, los cuales son presentados en Directorio para su toma de decisión final. Así también se destaca que el empleo de matemática financiera y cursos de Finanzas, permitieron construcciones de flujos de caja, obtención de valor actual neto de proyectos, tasa de retorno, cuantificación de los intereses a dejar de percibir por transferencias de cartera u otros.

1.3. Aportes y desarrollo de experiencias

En los cargos que la autora ha desempeñado ha podido aplicar lo aprendido en su etapa universitaria, a través de los cursos de Excel, ha podido realizar automatizaciones de reportería y macros para la realización de sus labores de una manera más eficaz y que reduzca el riesgo operativo. De igual manera, la autora como parte de sus funciones debe revisar continuamente normativas

vigentes sobre operaciones crediticias, transferencias de carteras, modificaciones de elaboración de anexos a SBS, entre otros, para su aplicación, considerando la realización de evaluación de impacto sobre las operaciones que realiza la Caja Sullana.



Capítulo 2. Trabajo del módulo de economía de la empresa

2.1. Aspectos generales

La enfermedad causada por el coronavirus (COVID-19) cuyo brote inició en China, en la ciudad de Wuhan en diciembre de 2019 y que se ha expandido por todos los países, ha sometido a una gran exigencia a los sistemas de salud.

Perú es uno de los países con mayor número de muertes por COVID-19, que en términos nominales acumulados ascienden a 199,746 hasta el 13 de octubre del 2021⁴.

De acuerdo a información pública del Ministerio de Salud del Perú (MINSA, 2021), en cuanto a grupo etario, el mayor porcentaje de fallecimiento por COVID-19 se encuentra en personas con edades con edades mayores a 50 años.

La crisis sanitaria declarada en el primer trimestre de 2020, mostró la deficiencia de sectores como el de salud y del educativo, el cual, bajo este panorama, mostró las grandes desigualdades para el acceso educativo, la falta de conectividad, falta de recursos y materiales, limitaciones de tiempo que dificultan el acompañamiento de los padres (Briceño, 2021), entre otras.

En Perú, el presidente Vizcarra mediante Resolución Ministerial N°160-2020-MINEDU, precisó la prórroga sin fecha definida sobre el reinicio de clases escolares presenciales como medida preventiva por el rebrote del COVID-19⁵. La suspensión de clases, la continuidad del proceso de enseñanza y aprendizaje desde el hogar, se extendió a padres de familia, quien adicional al maestro son responsables del desempeño y aprendizaje del alumno.

De acuerdo a Jeannina Valenzuela, especialista en Innovación para los Negocios, esta nueva transformación educativa exige a docentes y alumnos, herramientas, tecnología y contenidos y metodología para el fortalecimiento de las competencias promoviendo la autonomía del alumno y eliminando con ello la dependencia de la enseñanza por parte de un experto y fomentando la investigación por parte del alumno⁶.

Los retos que enfrenta el sistema educativo sobre la posible fusión de clases online y presenciales, representan una oportunidad de aprendizaje tanto para padres de familia como para profesores. El uso de herramientas tecnológicas para las clases virtuales para el dictado de clases en línea, enfrenta retos para el estudiante como para el docente. Serrano Franco (2021) identifica los diferentes retos para el adecuado desarrollo de las clases en línea tanto para el estudiante como para el docente, como el acceso a internet, ruido en los hogares, problemas familiares, entre otros.

Tabla 1*Dificultades para poder llevar las clases en línea*

Cuestionario	Recursos técnicos	Trabaja el estudiante	Disposición del estudiante	Internet	Ruido en casa	Problemas familiares
Estudiante	-	-	-	63%	41.3%	90.9%
Docente	75%	37.5%	50%	12.5%	50%	37.5%

Nota. Serrano, G.; Guerrero, L.; Zamudio V. (2021).

De acuerdo al Reporte Técnico del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF, 2021) se estimó que la tasa de deserción escolar acumulada en educación básica (porcentaje de estudiantes entre las edades de 13 y 19 años con estudios incompletos) se incrementaría de 9% en 2019 a 15.3% en 2020 debido a la reducción de los ingresos de los hogares, y en 2021 se espera una recuperación del indicador de 11.7%, empero, aún se seguiría encontrando por encima de la tasa obtenida en el 2019.

En cuanto a tasa de deserción escolar según situación de pobreza, el estudio señala que, como consecuencia de la reducción de los ingresos de los hogares y las medidas de aislamiento social, se espera un incremento en mayor medida en los hogares en situación de pobreza (UNICEF, 2021) *Cómo ayudar a niños y adolescentes a afrontar la pérdida de mamá o papá en tiempos de pandemia*, duplicándose el ratio de 12.1% (2019) a 21.3% (2020). En hogares que no presentan esa situación, se incrementaría en 2.2% (2019: 7.3% y 2020: 9.5%).

2.2. Planteamiento de iniciativas peruanas

A continuación se presentan iniciativas realizadas por el Gobierno peruano, en la cual se establece la estrategia del ofrecer clases no presenciales de acuerdo al currículo nacional y en diferentes medios de comunicación de fácil acceso, las becas estudiantiles para la continuidad de estudio para alumnos de secundaria o aquellos que han sido afectados por la crisis sanitaria y el otorgamiento de asistencia económica, estas tres iniciativas se presentan como soluciones para la no deserción escolar básica, superior y alivio económico temporal.

- **Aprendo en Casa:** La estrategia realizada por el Ministerio de Educación, de brindar libre acceso y sin costos una educación a distancia, propone un aprendizaje alineado al currículo nacional para los estudiantes puedan seguir aprendiendo desde sus hogares, usando diversos canales de comunicación. Esta estrategia se implementó desde abril de 2020 mediante programas de televisión emitidos por cadena estatal, programa de radio y página web. En el cual, era importante tanto el rol que desarrolla el profesor, en cuanto a interactividad con el alumno como el acompañamiento del tutor o padre/madre.

- Beca estudiantil: El programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (Pronabec) del Ministerio de Educación, amplió de 10 mil a 14 mil, el número de becas a otorgar en 2020 a alumnos afectados económicamente por la crisis sanitaria a consecuencia del COVID-19. La ampliación del número de becas se concretó después de la publicación del Decreto Supremo N°221-2020-EF. Mediante dicho documento, el Ministerio de Economía y Finanzas autorizó la transferencia de S/49 millones a favor del Ministerio de Educación, para financiar la ampliación de la oferta de la Beca Continuidad de Estudios de Educación Superior⁷.

- Bono a niños y adolescentes cuyo padre, madre o ambos han fallecido por COVID-19: El Estado Peruano, a través del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables estableció la entrega de S/ 200.00 bimensuales a niños y adolescentes cuyo padre, madre o ambos hayan fallecido durante la emergencia sanitaria por causa de la COVID-19, Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar (INABIF, 2021). Este beneficio será entregado hasta que cumplan los 18 años. (Decreto Supremo N°002-2021-MIMP). Es de mencionar que, gran parte de los beneficiarios son niños y niñas entre los 12 y 17 años, seguido por aquellos entre los 6 y 11 años, y en menor proporción los niños entre 2 y 5 años, así como los menores de un año⁸.

2.3. Aplicación de la metodología “design thinking”

2.3.1. Empatizar

2.3.1.1. Definición y contexto del problema. La crisis sanitaria por COVID-19, los altos costos médicos, las restricciones sectoriales y regionales implantadas, las brechas digitales, la nueva forma de enseñanza a través de medios digitales, radio o televisión, sistemas escolares deficientes, la inestabilidad emocional, la identificación de hogares afectados por las medidas laborales, individuos con secuelas de contagio por COVID-19, el creciente número de niños y adolescentes en orfandad por COVID-19, son algunos de los problemas que afronta el país.

En cuanto a ingresos del hogar, las restricciones geográficas (cuarentenas focalizadas) y de actividades económicas, han mermado los ingresos de los hogares. De acuerdo a Jaramillo. M. & Ñopo, H. (2020), “en los hogares ubicados en los deciles de menores ingresos, el trabajo – casi todo informal- permite financiar la mitad de los ingresos, la otra mitad corresponde a transferencia del Estado y de otros hogares”.

Si bien existe una actuar del Estado en temas económicos a través del otorgamiento de subsidios para ayudar a las personas y empresas más afectadas por el aislamiento y la inmovilización obligatoria, tales como bono independiente, bono rural, subsidios para empresas generadoras de empleo, bono familiar universal y, bono 600. La recuperación de diferentes sectores económico no ha sido homogénea y la persistencia por brechas sociales se mantiene.

En muchos hogares, la necesidad por obtener mayores ingresos que permitan cubrir necesidades básicas, han hecho que muchos padres de familia, salgan a las calles en búsqueda de trabajo o para ofrecer bienes y servicios de manera informal, exponiendo su salud y la de su entorno, siendo así que de acuerdo al estudio realizado por The Lancet al 30 de abril de 2021, dentro de los países con al menos un niño por cada mil niños que experimentan la muerte asociadas a COVID-19 de los cuidadores primarios se encuentra en Perú, con un ratio de 10.2, en términos nominales, más de 98 mil niños han perdido a sus cuidadores primarios (padres, madres o abuelos custodios) debido a la pandemia. Incluso para los menores con padres sobrevivientes, la muerte por COVID-19 de un abuelo que vivía con ellos resulta una pérdida importante.

El apoyo familiar, que se ve mermado por temas de ausencias por fallecimiento puede ocasionar estrés y alteraciones de conducta entre los parientes. Considerando que, dada las condiciones de la enfermedad, existen restricciones de acercamiento entre el paciente y su entorno, imposibilitando en muchas ocasiones, que los familiares no puedan despedir a su ser querido.

Así también, el aislamiento al que obligó la pandemia ha repercutido en múltiples aspectos de la vida, en los cuales los más pequeños, quienes aún no tienen las mismas habilidades psicosociales que los adultos, ven en sus padres su soporte⁹.

De acuerdo a cifras oficiales; 705,000 niños, niñas y adolescentes interrumpieron sus estudios en el 2020, Así también, la pandemia está dejando un fuerte impacto emocional: el 34% de los estudiantes de tercero de primaria y el 45% de estudiantes de primero de secundaria han registrado síntomas de depresión y ansiedad el 2020¹⁰.

Se ha de considerar que un adolescente si bien tiene una mayor noción de la realidad (MINSA, 2021), reprime mucho más sus emociones que los menores, pasando desde sentimientos de culpa y rabia contenida a conductas de riesgo. Afectando así también su etapa escolar, por la poca concentración a clases virtuales.

2.3.1.2. Público objetivo. En este punto, se analiza el público objetivo mediante la elaboración del perfil de un estudiante del nivel secundario al que se utilizará como modelo. El público objetivo son adolescentes entre 14 y 16 años, quienes afrontan la pérdida de uno de sus padres por la COVID-19, quienes aún en etapa escolar deben afrontar la realidad de una manera diferente a la planeada.

Ante ello, se ha seleccionado a una adolescente de 14 años de nombre Martha, quien a inicios de 2020 destacaba entre su promoción, encontrándose en el quinto superior de la Institución Educativa Estatal Villa Santa Sofía, ubicada en el Distrito de Ignacio Escudero, en la Provincia de Sullana. Debido a las restricciones del gobierno sobre la inmovilización, las clases virtuales y afectación a muchas empresas, los padres de Martha fueron despedidos debido a la quiebra de la empresa, en la cual laboraron años, por lo que optaron por realizar trabajos informales. Es de mencionar que los

padres de Martha sólo terminaron la primaria por lo que sentían mucho orgullo de ver que su hija se encontraba en nivel secundario y con buenas calificaciones.

Debido a que Martha tenía dos hermanos menores, la madre decide establecer en su domicilio un espacio para una bodeguita, además de acomodar un pequeño espacio para que sus tres hijos puedan tener sus clases. Eventualmente, la madre de Martha, realiza labores de limpieza de hogares, lavar ropa a mano y vende tamales de maíz, afuera de la panadería de su barrio.

Como es una familia de nivel económico bajo, sólo cuentan con una radio, la cual es compartida por los tres hermanos, quienes pertenecen a los diferentes niveles escolares; Martha en el nivel secundario, Micaela en primaria y el más pequeño Mario en nivel Inicial. Así también sólo los padres eran los que contaban con celular, el cual debido a la poca capacidad de memoria imposibilitaba muchas veces el cumplimiento de las tareas, lo mismo que la señal de internet, la cual era recargada pocas veces dada la falta de dinero.

En cuanto al trabajo que desarrolla el padre de Martha. Debido a que se encuentra desempleado ha decidido comprar mercadería con el poco ahorro con el que contaba y ofrecerla de manera informal en el mercado de la Villa. A pesar que muchas veces se ha restringido el acceso al mercado debido a la gran afluencia de personas y al incumplimiento de los protocolos establecidos, el padre de Martha acudió todos los días al mercado, en el cual adquiere COVID-19, contagiando a toda su familia.

Sin embargo, el padre de Martha continuaba yendo al mercado a pesar de los síntomas evidentes que presentaba. Un viernes por la tarde, el padre presenta graves síntomas y es llevado a la posta médica más cercana. Al paso de una semana, el padre no presenta mejoría y fallece. La madre devastada y preocupada por las deudas por gastos médicos que asumirá sola, lleva la noticia a sus hijos, quienes se encuentran en época de exámenes trimestrales.

2.3.1.3. Experiencia de empatía. Se ha elaborado un mapa de empatía en el cual se muestran los sentimientos y percepciones de Martha, quien se encuentra a inicios de la época de los exámenes trimestrales.

Se inició consultando sobre lo que piensa la nueva forma de enseñanza y sus actuales notas, Martha indicó que aún no sabe si debe continuar sus estudios o si debido a la crisis económica que atraviesa su familia por los gastos médicos de su padre deba buscar un trabajo. Además, comento que aún no le es fácil las clases virtuales, considerando que en su hogar solo tienen radio y la comparte con sus hermanos, al igual que el celular de su mamá, quién a veces no cuenta con megas suficientes para asistir a sus clases y remitir los trabajos a sus profesores.

También comentó, que luego de recibir la noticia del fallecimiento de sus padres, no sabía cómo manejar el duelo y a la vez su estudio, por lo que sus notas se vieron afectadas ya que la tristeza y las preocupaciones económicas no le permitían concentrarse de manera correcta. Además de

sentirse en menor ventaja que sus otros compañeros al sentir que ahora debe hacerse cargo de sus hermanos y priorizar algunas actividades (como la alimentación en vez del estudio).

Martha indica que ha escuchado por parte de sus familiares directos que debe ser más responsable de sus hermanos, cuidarlos y priorizarlos, por lo que debe pensar en cómo contribuir de manera monetaria con las necesidades básicas del hogar. En clase, Martha escucha los planes futuros que tienen sus compañeros y las carreras que en unos años empezaran a estudiar.

Ante ello, se encuentra en la disyuntiva de dejar de estudiar para empezar a trabajar y ayudar con las cuentas o si debe poner más ahínco a sus estudios y conseguir una beca que le permita estudiar Medicina para poder ayudar a su ciudad y así honrar la memoria de su padre, quien quería ver a su hija convertida en profesional y ser la primera en su familia en lograrlo, ya que él solo contaba con educación primaria.

Martha comenta que ha empezado a ayudar en su hogar con pequeñas tareas domésticas y apoya a su mamá en la bodeguita que tiene en su casa. Sin embargo, revisa constantemente páginas web en las que ofrezcan trabajo y también revisa páginas del Estado en las que publiquen que requisitos se necesitan para la obtención de becas.

En las redes sociales como Facebook o Instagram observa los diferentes estilos de vida de sus compañeros y las reuniones con su entorno familiar, lo que la hace pensar en priorizar la búsqueda de trabajo para que en el corto plazo pueda tener un poco de dinero y quizás poder disfrutar de ciertos gustos como cualquier adolescente (comprar ropa, salir a comer con amigos, etc.)

2.3.1.4. Definición de necesidades. Martha por lo expuesto, requiere de apoyo psicológico para poder sobrellevar el fallecimiento de su padre, necesita un apoyo para poder culminar sus estudios secundarios y requiere de un mayor ingreso en el hogar tomando en cuenta que el trabajo de su padre era una fuente de ingreso para su familia y lo que percibe su madre no es suficiente para cubrir las necesidades básicas. Además, Martha se siente preocupada por el incremento de funciones en el hogar (cuidar a sus hermanos menores, apoyarlos en sus tareas y encargarse de otras actividades domésticas) que no permiten que pueda concentrarse adecuadamente a sus tareas.

Ella ha pedido apoyo a sus familiares, pero ellos debido no sólo a la lejanía de su vivienda, sino por temas laborales no pueden apoyarla.

2.3.2. Ideación

En esta etapa de la metodología, se propondrán tres alternativas de manera que pueda ayudar a solucionar la necesidad de ingresos en el hogar y los problemas psicológicos para sobrellevar la pérdida de su padre, de las cuales, se evaluará la alternativa que sea factible de desarrollar en el corto plazo.

- a) La primera alternativa propuesta, es la de realizar un convenio con el Colegio de Psicólogos del Perú y universidades en las que sus alumnos de la carrera de psicología de los últimos años,

realicen llamadas telefónicas a deudos de fallecidos por COVID-19, segmentadas por rango de edades. En la que, por ejemplo, los adolescentes que quieran compartir sus problemas, preocupaciones, sentimientos y miras del futuro puedan expresar con total libertad su sentir. Para que esta propuesta sea viable, el MINSA (2021) deberá realizar alianzas estratégicas con las entidades previamente mencionadas, establecer horarios de atención, líneas gratuitas y programación de sesiones en un plazo de 24 horas desde su solicitud.

- b) Tomando en cuenta que Martha es una alumna destacada, podría brindar asesoría escolar a alumnos de años menores y realizar trabajos escolares con el fin de recibir ingresos que le ayuden a aliviar la carga económica del hogar. Para la viabilidad de esta propuesta, se debe contar con una publicidad de las fortalezas escolares de Martha, siendo ella una de las alumnas con mejor nota en los cursos de Historia, Geografía y Economía como de Lengua y Literatura, su número de contacto y horario de atención, la publicidad para no ahondar en gastos de impresión deberá ser enviada por WhatsApp entre sus amigos y pedir que lo reenvíen a sus conocidos para ampliar su red de contactos.
- c) Realizar una plataforma en la cual que realice consejería psicológica y que tenga una red de propuesta de trabajo para la madre de Martha, como limpieza municipal, distribución de tamales en panadería (considerando que la madre de Martha labora de manera diaria este producto), asesorías escolares virtuales retribuidas, reuniones semanales entre adolescentes que han perdido a un familiar por la COVID-19 vía zoom guiadas por un profesional en el tema.

Al analizar cada una de las propuestas se han identificado las ventajas y desventajas de cada una de ellas, con la finalidad de encontrar la alternativa adecuada que permita solucionar los problemas identificados.

- a) Propuesta de convenio de Colegio de Psicólogos del Perú y universidades en las que sus alumnos de la carrera de psicología de los últimos años, realicen llamadas telefónicas a deudos de fallecidos por COVID-19.

- i. Ventajas:

- Evitar desplazamientos y exposición a contagios.
 - Entorno amigable que permite generación de confianza para expresar sus sentimientos, ideas y motivaciones que facilitaría el inicio de la terapia.
 - Mejor intercambio de información.

- ii. Desventajas:

- Escasez de personal por temas de disposición de horarios.
 - Necesidad de inversión para el costo de las llamadas.

- b) Asesoría a alumnos de primaria y secundaria de los cursos de Historia, Geografía y Economía y de Lengua y Literatura.

i. Ventajas:

- Debido a que el diseño se puede hacer a través de aplicaciones gratuitas y su reenvío sería a través de WhatsApp, el costo de la publicidad sería nulo.
- Reforzamiento de los conocimientos y habilidades blandas.
- Establecimiento de un horario acorde a su disponibilidad de tiempo.

ii. Desventajas:

- No cuenta con dispositivo digital propio para brindar asesorías virtuales.
- Costo de recargas de internet al celular de su mamá, ya que Martha no cuenta con un celular propio o una laptop.
- De realizar el asesoramiento de manera presencial, debe incurrir en gastos de prevención por la COVID-19, dinero con el que ella no cuenta de manera inmediata.

c) Plataforma interactiva que brinda apoyo psicológico y propuestas de trabajo.

i. Ventajas:

- Interacción en línea para atención y escucha de los problemas o preocupaciones que sienta el adolescente y los familiares de los fallecidos por COVID-19.
- Ahorro de tiempo para reducir la búsqueda de empleo considerando que, dada la interacción con los familiares, se llenan las capacidades y logros de cada postulante para encontrar de manera más eficaz un listado de trabajos adecuados con el perfil.
- Los puestos de trabajo incluyen puestos a nivel municipal, gracias a los convenios distritales.

ii. Desventajas:

- La plataforma puede ser considerada compleja para el individuo que no se encuentre acostumbrado con la interacción de herramientas digitales.
- Actualización constante que enlace diversas plataformas que ofrezcan puestos de trabajo.
- Necesidad de inversión para la realización de la plataforma a cargo de personal calificación.

Finalmente, luego del análisis de las ventajas y desventajas de las alternativas presentadas, se ha concluido que se deben seleccionar las dos últimas alternativas.

2.3.3. Selección de propuesta

La razón de esta decisión, considera que el bajo costo de brindar asesoría a alumnos de años inferiores permite no sólo obtener beneficios económicos en corto plazo sino como reforzamiento de

conocimientos y habilidades blandas. Sin embargo, el requerimiento de ingresos por parte del hogar requiere que la madre sea participe de diversas bolsas de trabajo.

Ante ello, se presenta la plataforma Ayuda para Todos, la cual ofrece apoyo psicológico, desarrollo de potencialidades, alianzas laborales y asesoría personalizada.

Para la realización de la plataforma se realizaron reuniones a través de zoom con escolares del nivel secundario del colegio Villa Santa Sofía, que afrontan una similar necesidad a la de Martha. En la que se expuso que se sienten deprimidos por la ausencia de su familiar, presentan preocupaciones económicas, lo cual les afecta el rendimiento escolar y el cumplimiento con las tareas asignadas.

Se les presentó la propuesta de la plataforma, la cual parte desde la creación de un perfil que permite identificar a través de algunas preguntas sobre intereses, habilidades, expectativas, entre otras, aquellas prioridades en cuanto a necesidades. La plataforma tiene opciones de asesoría psicológica, cursos cortos, ingreso de currículum, opciones de trabajo en alianza con diversas empresas, municipalidades, colegios, etc. A cada perfil creado se asigna un asesor en función a las necesidades identificadas, el cual se contacta a través de un servicio de mensajería automática con el usuario, bajo unas preguntas estándar, se identifica la prioridad de atención y la disponibilidad para poder contactar al usuario. En el plazo no mayor a 24 horas, de acuerdo al medio seleccionado de comunicación, el asesor se contacta con el usuario, en el cual charlan con mayor confianza sobre lo que le ocurre al usuario.

Es de mencionar que de manera automática se envía mensajes de aliento a los usuarios una vez al día, como apoyo motivacional.

La plataforma también presenta la opción de registro de currículum, en la que se busca una coincidencia con los puestos ofertados en la plataforma. En el caso de la madre de Martha, se mostraban opciones de puestos de cajera en supermercado, ayudante de restaurante, ayudante de panadería, entre otros.

Martha seleccionó en la plataforma cursos cortos como el de comunicación efectiva, la cual le servirá para las clases de reforzamiento y apoyo en tareas que piensa ofrecer a alumnos de grados menores de su colegio a través de WhatsApp, dos veces a la semana para así no afectar con su horario escolar y las tareas que le asignan sus profesores.

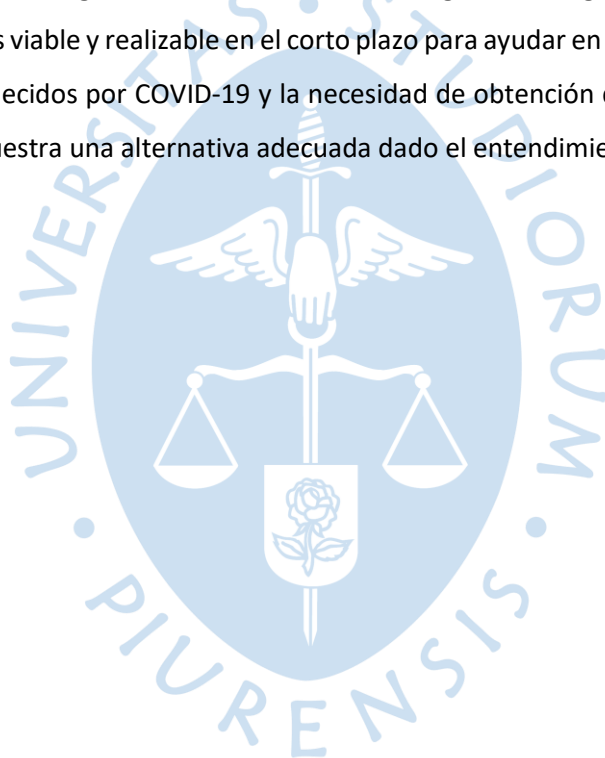


Conclusiones

De la investigación realizada podemos concluir que, la crisis sanitaria ha mostrado la deficiencia de sectores como el educativo, mostrando desigualdades para el acceso educativo, la falta de conectividad, falta de recursos y materiales y limitaciones de tiempo que dificultan el acompañamiento de los padres.

De igual forma, podemos evidenciar según el estudio realizado por The Lancet al 30 de abril del 2021, dentro de los países con al menos un niño por cada mil niños que experimentan la muerte asociada a COVID-19 de los cuidadores primarios se encuentra en Perú, con un ratio de 10.2, en términos nominales, más de 98 mil niños han perdido a sus cuidadores primarios (padres, madres o abuelos custodios) debido a la pandemia.

En la presente investigación se utilizó la metodología de Design Thinking, con la cual se encontró la solución más viable y realizable en el corto plazo para ayudar en los problemas psicológicos de los deudos de los fallecidos por COVID-19 y la necesidad de obtención de recursos para solventar necesidades básicas, muestra una alternativa adecuada dado el entendimiento previo de la persona.





Lista de referencias

- Briceño, G. (2021, 16 de abril) *La Educación en Perú durante la pandemia: dificultades actuales y desafíos del futuro*. Recuperado el 14 de octubre del 2021, de <https://www.aucal.edu/blog/servicios-sociales-comunidad/la-educacion-en-peru-durante-la-pandemia-dificultades-actuales-y-desafios-del-futuro/>
- Hills, S.; Uniwin, J.; Chen, Y.; et al. (2021) *Global minimum estimates of children affected by COVID-19-associated orphanhood and deaths of caregivers: a modelling study*. The Lancet, Vol. 398
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (2021). *COVID-19: Impacto de la caída de los ingresos de los hogares en indicadores de salud y educación de las niñas, niños y adolescentes en el Perú. Estimaciones 2020-2021*. Reporte Técnico.
- Gobierno del Perú, Ministerio de Salud (2021, 07 de mayo) *Cómo ayudar a niños y adolescentes a afrontar la pérdida de mamá o papá en tiempos de pandemia*. Recuperado el 14 de octubre del 2021, de <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/491863-minsa-como-ayudar-a-ninos-y-adolescentes-a-afrontar-la-perdida-de-mama-o-papa-en-tiempos-de-pandemia>
- Gobierno del Perú, Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar - INABIF (2021, 30 de julio) *Meta superada: Mas de 11 000 niñas, niños y adolescentes acceden a la pensión de orfandad por COVID-19*. Recuperado el 14 de octubre del 2021, de <https://www.gob.pe/institucion/inabif/noticias/508885-meta-superada-mas-de-11-000-ninas-ninos-y-adolescentes-acceden-a-la-pension-de-orfandad-por-COVID-19>
- Jaramillo, M.; Ñopo, H. (2020) *El impacto del COVID-19 sobre la economía peruana*. ECONOMÍAunam Vol. 17, número 51, septiembre- diciembre, 2020.
- Serrano, G.; Guerrero, L.; Zamudio V. (2021). *Nueva Normalidad: Retos y herramientas tecnológicas en la educación*. Junio, 2021 de Revista Electrónica sobre Ciencia, Tecnología y Sociedad, Vol. 8, Número 15



Notas al pie de página

¹ Ministerio de Salud (19 de marzo de 2020). Minsa lamenta el sensible fallecimiento del primer paciente a causa de infección COVID-19 (Comunicado N°20). <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/109580>

² Redacción Gestión (18 de abril de 2020) Prorrogan sin fecha definida el reinicio de las clases escolares presenciales. <https://gestion.pe/peru/coronavirus-peru-prorrogan-sin-fecha-definida-el-reinicio-de-las-clases-escolares-presenciales-nndc-noticia/>

³ Caja Sullana. Recuperado de <https://www.cajasullana.pe/cultura-institucional/>

⁴ Redacción Expansión. Perú- | COVID- 19 – Crisis del coronavirus. <https://datosmacro.expansion.com/otros/coronavirus/peru>

⁵ Redacción Gestión (18 de abril de 2020) Prorrogan sin fecha definida el reinicio de las clases escolares presenciales. <https://gestion.pe/peru/coronavirus-peru-prorrogan-sin-fecha-definida-el-reinicio-de-las-clases-escolares-presenciales-nndc-noticia/>

⁶ Redacción Gestión (24 de septiembre de 2021) Comunicatec: educación en modelos híbridos. <https://gestion.pe/podcast/comunicatec-educacion-en-modelos-hibridos-noticia/?ref=gesr>

⁷ Pronabec (09 de agosto de 2020). Pronabec amplió a 14,000 las becas para estudiantes afectados por el COVID-19. <https://www.pronabec.gob.pe/noticias/pronabec-amplio-a-14000-las-becas-para-estudiantes-afectados-por-el-covid-19/>

⁸ Sub Unidad de Comunicación e Imagen – Inabif (20 de julio de 2021). Meta superada: Más de 11,000 niñas, niños y adolescentes acceden a la pensión de orfandad por COVID-19 <https://www.gob.pe/institucion/inabif/noticias/508885-meta-superada-mas-de-11-000-ninas-ninos-y-adolescentes-acceden-a-la-pension-de-orfandad-por-covid-19>

⁹ Ganzert, M. (18 de septiembre de 2021) Educación híbrida, el nuevo reto que se avecina. <https://gestion.pe/opinion/educacion-hibrida-el-nuevo-reto-que-se-avecina-noticia/?ref=gesr>

¹⁰ Redacción Gestión (23 de septiembre del 2021) Minsa recomienda no adelantar el retorno a clases presenciales para este año y aplazarlo al 2022. <https://gestion.pe/peru/minsa-recomienda-no-adelantar-el-retorno-a-clases-presenciales-para-este-ano-y-aplazarlo-al-2022-nndc-noticia/?ref=gesr>

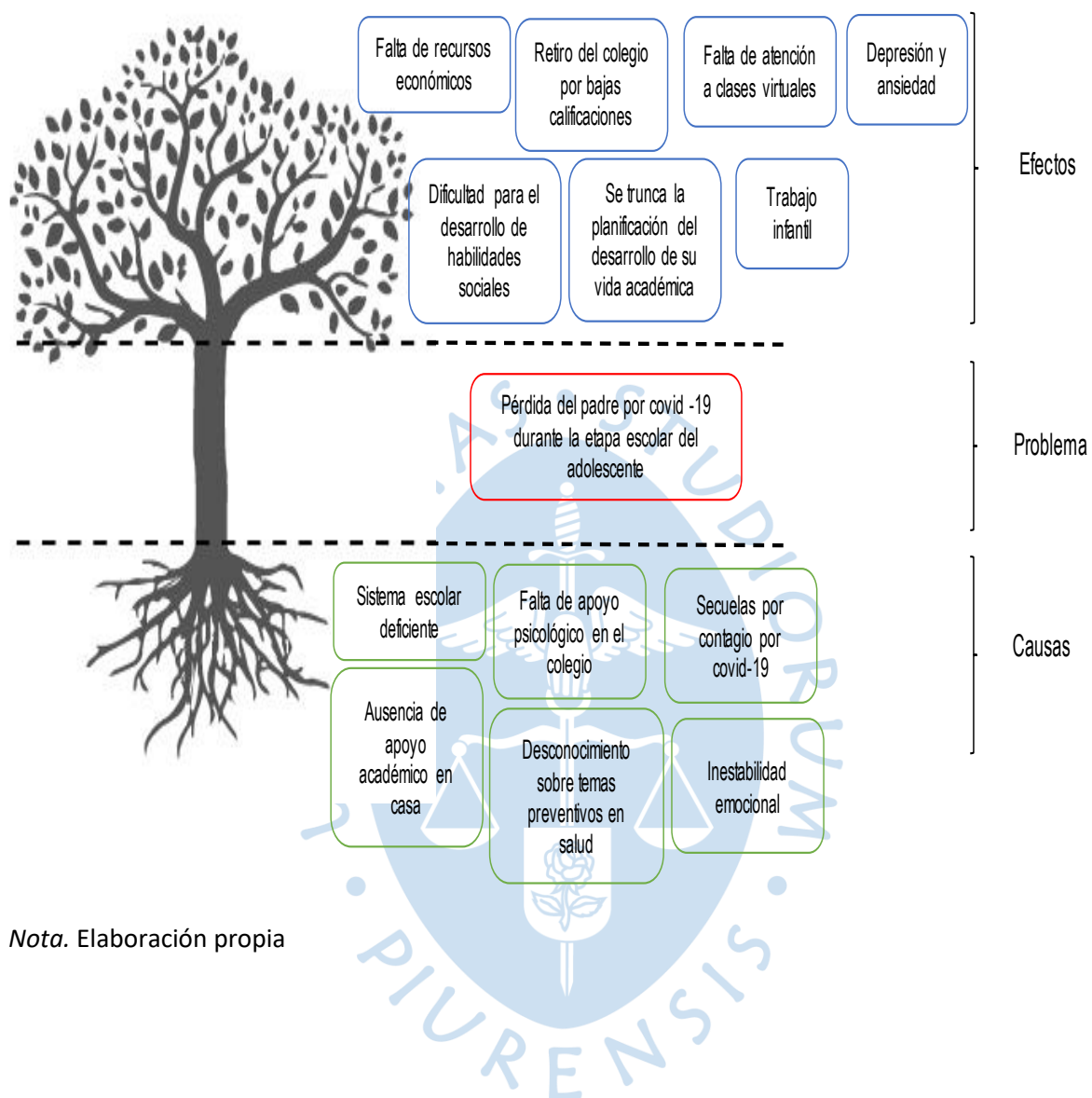


Apéndices





Apéndice A. Árbol de Problemas

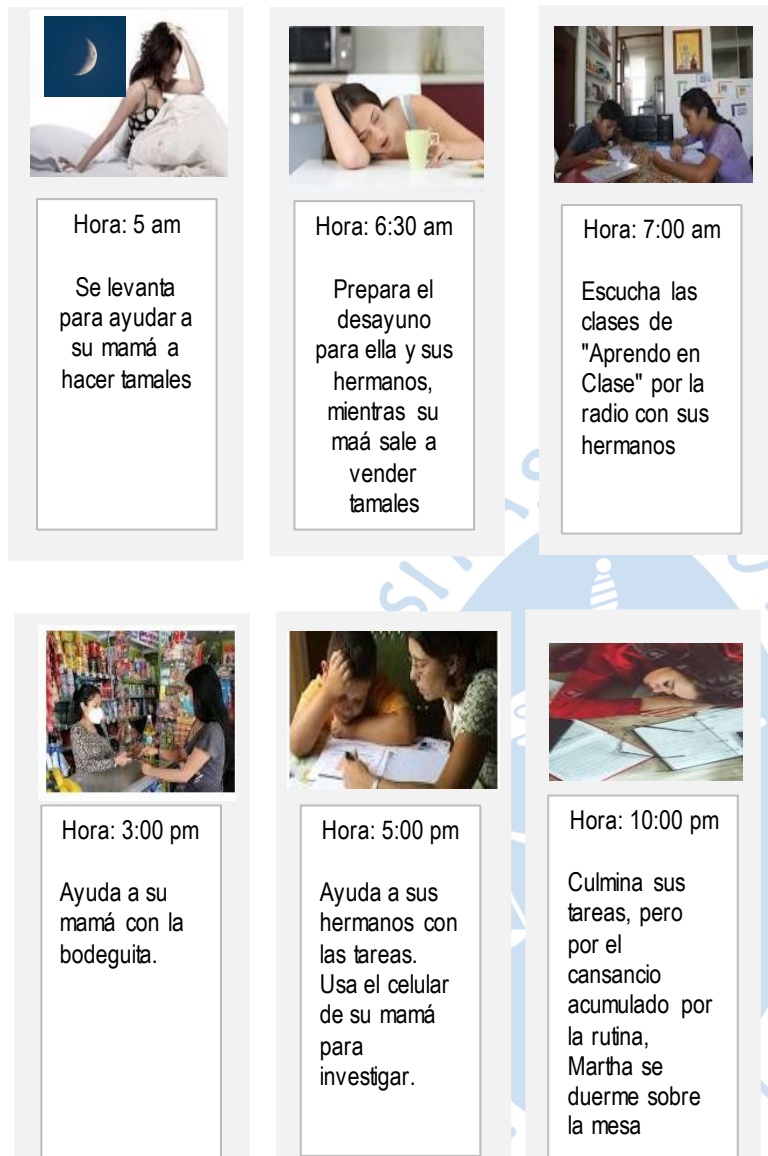


Apéndice B. Mapa de Empatía



Nota. Elaboración propia

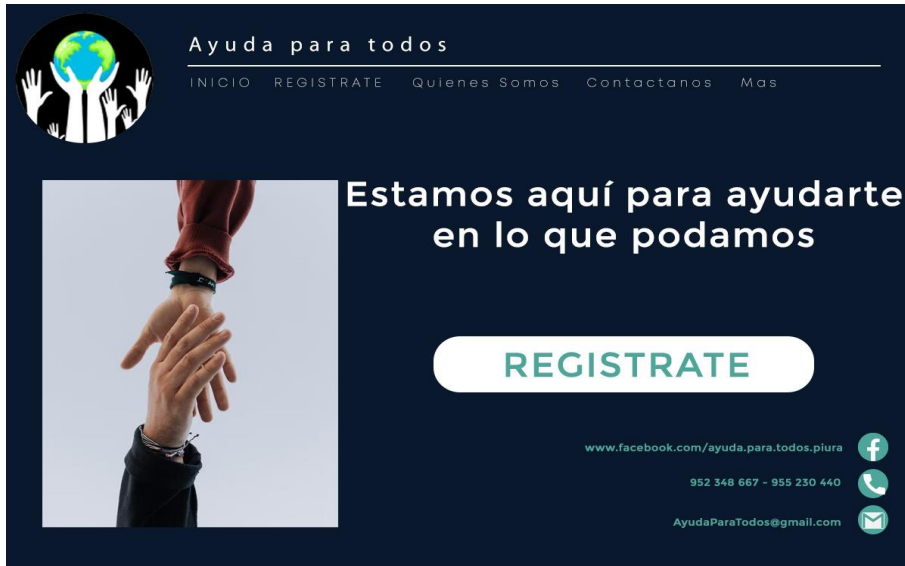
Apéndice C. Customer Journey Map



Nota. Elaboración propia

Apéndice D. Prototipo

La siguiente imagen corresponde a la página de inicio de la plataforma “Ayuda para todos” en la que se puede seleccionar actividades del interés previo registro. Esta primera pantalla se realiza con el objetivo de conocer preferencias del usuario con el fin de ofrecer posteriormente ciertas actividades entorno a sus elecciones. La página ofrece asesoría psicológica, cursos cortos, ofertas laborales, charlas de autoayuda, grupos de apoyo, entre otros.



Nota. Elaboración propia

La plataforma asigna un asesor en función a las necesidades identificadas, el cual puede ser contactado por envío de mensajes. El plazo de asignación máximo es de 24 horas.

El asesor puede contactar al usuario con video llamada y puede entablar conversaciones sobre la problemática que atraviesa el usuario. De haber registrado un curriculum, el asesor puede brindar orientación sobre su elaboración.

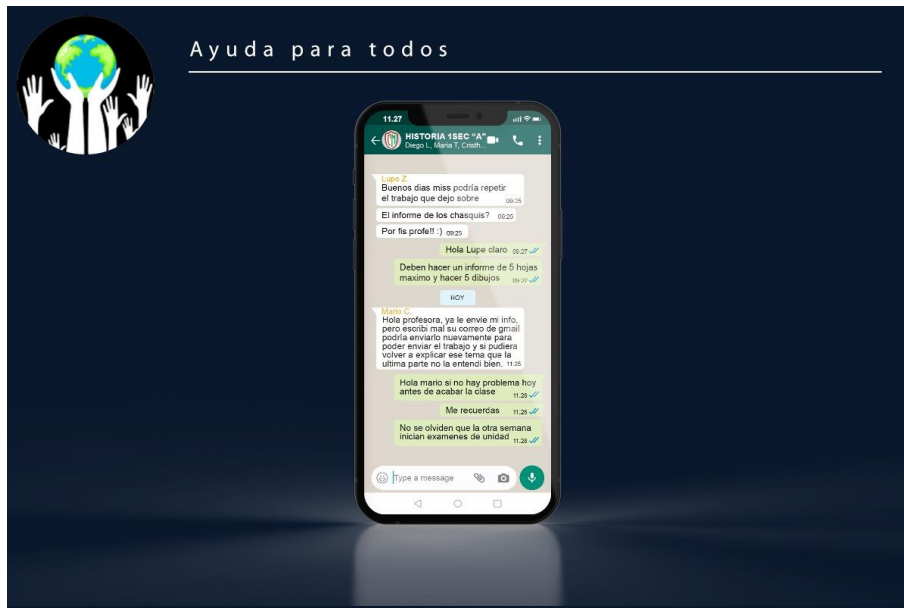


The screenshot shows the 'Ayuda para todos' (Help for all) web interface. At the top left is a logo with hands holding a globe. The header 'Ayuda para todos' is in white text on a dark blue background. Below the header, there's a navigation menu with options: 'MENSAJE A TU ASESOR DE BIENESTAR' (highlighted), 'APOYO PSICOLÓGICO', 'DATOS DE ASESORES', 'PROPUESTAS LABORALES', and 'ACTUALIZAR CV'. On the right, there's a user profile section with a photo, a 'Cambiar Contraseña' (Change Password) link, and a 'Cerrar Sesión' (Log Out) link. Below the profile are buttons for 'Novedades' (News), 'Proximos' (Upcoming), 'Comunidad' (Community), and 'Foro' (Forum). The main area is a message form with fields for 'Para' (To), 'De' (From), 'Tipo' (Type), 'Asunto' (Subject), and 'Mensaje' (Message). At the bottom of the form are buttons for 'Adjuntar Archivo' (Attach File) and 'Enviar Mensaje' (Send Message). On the far right, there's a small image of a group of people holding a sign that says 'BLACK WOMEN LIVE MATTER'.



Nota. Elaboración propia

Debido a que la plataforma brinda cursos cortos como comunicación efectiva, Martha se inscribió en él, de manera gratuita y brinda asesoría a compañeros de su institución de años menores cursos como Historia y Geografía. Es de mencionar que la asesoría la brinda por celular.



Nota. Elaboración propia

