



UNIVERSIDAD
**SAN IGNACIO
DE LOYOLA**

FACULTAD DE HUMANIDADES

Carrera de Arte y Diseño Empresarial

**LA PÉRDIDA DEL ACCESO AL SISTEMA FINANCIERO
EN JÓVENES ESTUDIANTES DE 18 A 25 AÑOS DE
EDAD DEL SECTOR SOCIOECONÓMICO A-B DEL
DISTRITO DE SURCO A CAUSA DEL
DESCONOCIMIENTO DE LA INFORMACIÓN BÁSICA
DE ADMINISTRACIÓN BANCARIA**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Arte y
Diseño Empresarial**

RICARDO JESUS VALERA GARCIA

**Asesor:
Lilian Carranza Salanitro**

**Lima – Perú
2019**

Resumen	5
Abstract	6
Introducción	7
Capítulo 1	
1.1 Descripción del problema	8
1.2 Problema principal.....	10
1.3 Problemas secundarios	10
Capítulo 2	
2.1 Justificación de la investigación	11
2.2 Objetivo principal	12
2.3 Objetivos secundarios	12
Capítulo 3	
3.1 Sistema Financiero	13
3.1.1 Definición	13
3.1.2 Bancos	16
3.1.3 Financieras	17
3.1.4 Prestamistas	19
3.2 Educación Financiera	20
3.2.1 Ingreso al sistema financiero	20
3.2.2 Ingresos y gastos	22
3.2.3 Cuentas bancarias	23
A) Cuenta de ahorros	23
B) Cuenta Corriente	24
C) Cuenta Sueldo	25
3.2.4 Tarjetas bancarias.....	26
A) Tarjeta de Débito	26
B) Tarjeta de Crédito	27
3.2.5 Préstamos	28

3.2.6 Inversión y tasas	29
3.2.7 TEA y TCEA	30
3.3 Dominio Financiero	32
3.3.1 Historial crediticio	32
A) Historial crédito y búsqueda de trabajo	34
3.3.2 Sistema Financiero y Jóvenes	36
3.3.3 Estrategias Financieras.....	37
3.3.4 Mantenimiento	41
3.4 Diseño Digital	42
3.5 Diseño Multimedia	43
3.5 Guía Online	44
3.6 Red Social	44
3.6.1 Instagram	45
A) Historias	45
3.5 Estado del Arte.....	46
Capítulo 4	
4.1 Estructura del proyecto.....	49
4.1.1 Concepto del proyecto.....	50
4.1.2 Nombre del proyecto	50
4.1.3 Fundamentación del proyecto	50
4.2 Público Objetivo	51
4.2.1 Actores involucrados en el problema	51
A) Actores Principales	51
B) Actores Secundarios	51
4.2.2 Fundamentación del público objetivo.....	52
4.2.3 Descripción del público objetivo	53

Capítulo 5	
5.1 Análisis del Diseño	54
5.2 Diseño de la Comunicación.....	60
Capítulo 6	
6.1 Análisis de Resultados	62
6.1.1 Aplicación	63
6.1.2 Diseño de la Metodología	64
6.1.3 Evaluación de la Metodología	65
6.1.4 Registro de la Implementación	66
Capítulo 7	70
7.1 Conclusiones.....	70
7.2 Recomendaciones.....	71
Bibliografía	72
Anexos	75

Resumen

La presente investigación observa los problemas existentes actualmente dentro del sistema financiero, tal así como también afecta la economía del país. El sistema financiero está siendo conformado por una cantidad de jóvenes millennials que cuentan en conjunto con un gran ingreso que forma parte del flujo de dinero en el país. La resolución de este problema es importante debido a que si se sigue propagando la falta de conocimiento de una buena administración financiera, en un futuro cercano las pensiones se reducirán porque no habrá fondos de donde sacar dicho dinero. La economía se estancara en un solo nivel económico sin puertas al crecimiento ya que estos jóvenes no invierten o guardan sus ingresos, sino que lo utilizan al momento de que lo tienen disponible en cosas no relevantes para subsistir.

El desconocimiento de una buena administración financiera es grave y se está haciendo mucho más común en los jóvenes que empiezan su vida profesional. El problema aparece por el cambio generacional, los jóvenes de entre 18 y 25 años de edad tienen distintos anhelos a sus padres o abuelos. Estos buscan tener vivencias fuera de lo común mientras son jóvenes. La gran mayoría de estos individuos busca viajar a como dé lugar a lugares de aventura, paradisíacos o ciudades europeas en donde esperan encontrar experiencias distintas a lo habitual. No tienen en mente el ahorro y la inversión y por ello se están quedando sin capital guardado para su futuro, el cual no está muy distante como ellos piensan, y mucho menos cuentan con un historial crediticio.

Abstract

The present investigation looks at the current problems within the financial system, as well as affecting the economy of the country. The financial system is being formed by a large number of young millennials who have a large income together that is part of the flow of money in the country. The resolution of this problem is important because if it continues spreading the lack of knowledge of a good financial administration, in a future fenced pensions will be reduced because there won't be funds from where to get the money. The economy stagnates in a single economic level without doors to growth because these young people do not invest or save their income, but use it when they have it available in things not relevant to subsist.

Ignorance of good financial management is serious and is becoming much more common in young people who start their professional lives. The problem appears by the generational change, young people between 18 and 25 years of age have different desires to their parents or grandparents. These seek to have experiences outside the common while they are young. The vast majority of these individuals seek to travel to give rise to places of adventure, paradisiacal or European cities where they expect to find different experiences than usual. They do not have saving and investment in mind and therefore they are running out of saved capital for their future, which is not as distant as they think, let alone have a credit history.

Introducción

La investigación se desarrolla en el distrito de surco, enfocando a los usuarios del sector socio-económico A - B, se espera obtener la información sobre el problema a tratar. El desconocimiento de una buena administración financiera recae en muchas causas, desde la educación que los jóvenes millennials tuvieron hasta el propio deseo de realizar una administración financiera propia pero que desconoce de todo tipo de consecuencias al momento de realizar un movimiento errado. Los servicios que los bancos ofrecen están ocasionando que los jóvenes estudiantes sigan contratando esos servicios, los sigan utilizando y sobre todo gastando dinero que no tienen.

El problema abarca lo sencillo de una buena administración financiera para jóvenes, por ello los temas a tratar no se extienden demasiado debido a que en la edad en la que se encuentran, pocos son los productos que ellos deberían adquirir de las entidades bancarias o financieras. Cada uno de esos servicios cuenta con más opciones para que cada persona pueda elegir a lo que más se adecue su estilo de vida, ingresos y proyección a largo plazo de gastos y ahorro. Esto significa que la buena administración financiera, la cual los millennials deben entender, será amplia en cuanto a las posibilidades que ellos tengan a la mano pero reducida en cuanto a la totalidad de servicios que un banco, caja o financiera otorga usualmente.

Capítulo 1

1. Descripción del problema

El sistema financiero siempre había sido pretendido por un grupo de personas que tenían diversos proyectos los cuales les generaban diversos ingresos monetarios y de esta manera aumentaban su economía. Sin embargo, en la actualidad, este ente está siendo tomado por muchos jóvenes apodados “millennials”, los cuales no presentan metas o planes que los ayuden a generar mayores ganancias puesto que solo observan el dinero como un bien presente el cual solo cumple, para ellos, la función de satisfacer sus deseos y necesidades. Estos sujetos que nacieron entre los años de 1981 y 1995, tienen el gran problema de no saber aprovechar su efectivo porque siempre se les ha enseñado a que hagan disposición de todo el poder económico que tengan para sentirse mejor, pero no para invertirlo en alguna idea que les pueda dar un mejor lucro; no obstante, lo único que consiguen es ansiedad porque quieren gastar cada vez más y estrés económico, ya que luego no saben cómo pagar las cuentas de las cuales se han hecho dueños. Y todo ello se logra dar porque nadie les ha enseñado a gestionar de forma eficiente sus ingresos y gastos.

Por consiguiente, el 90% de estos individuos se encuentran endeudados y con fugas de dinero, puesto que no tienen un control adecuado sobre sus finanzas y se estima que pierden hasta el 40% de sus ingresos en gastos innecesarios tales como suscripciones a servicios online, servicios de streaming o video, aplicativos y servicios que cuentan con un precio elevado por su localización, rareza o alcance haciendo que por medio de ello su deuda o pérdida de dinero aumente cada vez más.

En los últimos años, una consultora financiera ADULTING, la cual se especializa en observar los ingresos y gastos de los jóvenes, reveló que 7 de cada 10 de estas personas —que oscilan entre los años de 1981 y 1995— no saben cómo administrar sus ingresos o sueldos y lo único que hacen es utilizar prácticamente el 100% de sus ganancias en gastos innecesarios que ellos consideran sus prioridades solamente porque los ayudan a calmar su necesidad de tenerlo todo

así esto no cumpla una función relevante logrando con ello su falta de dinero en situaciones importantes como el curar una enfermedad.

Uno de los puntos centrales dentro de esta idea de gastos innecesarios de los jóvenes en la sociedad actual es que muchos solo piensan en vivir su vida al máximo y no tienen las mismas acciones que sus padres o personas mayores los cuales priorizaban sus egresos porque pensaban en el ahorro para un futuro, ya que muchos pretendían casarse, tener hijos, un lugar donde vivir, auto, etc. a diferencia de ello, los millenials solo desean viajar, comprar, ir a fiestas y no invierten en su retiro o una pensión para que cuando sean adultos y se jubilen no tengan problemas financieros. Pero a pesar de que muchos de estos sujetos solo piensen en viajar, tener una vida nocturna se puede costear siempre y cuando se haga un balance de aquello en lo que es esencial gastar y el monto sobrante, una parte de esta, se puede invertir en algún negocio y/o proyecto o un fondo para problemas de salud, educación y metas a corto plazo y el otro en divertirse haciendo que de esta forma no se gaste ni se gestione ingresos de forma desordenada.

Además, este no es el único inconveniente porque muchos de ellos al obtener tarjetas de crédito también se hacen parte de deudas mucho más caóticas por la tasa de interés que deben pagar. Según Liliana Olivares, creadora de la consultora financiera ADULTING, estos déficits y pagos por tarjetas hace que aumente la preocupación en los millennials porque el 90% de ellos tienen adeudos con un alto gravamen generándoles ansiedad y estrés, ya que no saben cómo podrán regular estos gastos porque no les alcanza el dinero puesto tienen gastos innecesarios; y el 10% restante presenta problemas consigo mismos porque no tienen la habilidad de saber ahorrar lo cual les permitiría poder subsanar estas deudas e invertir en algún proyecto.

2. Problema principal

La pérdida del acceso al sistema financiero en jóvenes de 18 a 25 años de edad del sector socio económico A-B del distrito de Surco a causa de la desinformación del conocimiento básico de administración bancaria.

1.3 Problemas secundarios

Imposibilidad de adquirir bienes mayores debido a la pérdida del acceso al sistema financiero en jóvenes de 18 a 25 años de edad del sector socio económico A-B del distrito de Surco a causa de la desinformación del conocimiento básico de administración bancaria.

Deudas e intereses como consecuencia de la pérdida del acceso al sistema financiero en jóvenes de 18 a 25 años de edad del sector socio económico A-B del distrito de Surco a causa de la desinformación del conocimiento básico de administración bancaria.

Capítulo 2

2.1 Justificación de la investigación

El punto central es presentar el gran problema que se ha venido generando en la denominada generación de los millennials los cuales demuestran su mala gestión en el sistema financiero puesto que muchos de ellos tienen grandes problemas económicos porque no tienen idea de cómo administrar sus ingresos y de esto una parte ahorrarla o invertirla en un pequeño negocio.

En el siglo XXI, estos jóvenes, se encuentran influenciados y bombardeados de forma negativa puesto que en lo único que piensan es en gastar y satisfacer todo aquello que anhelen; sin embargo, un gran porcentaje de estos sujetos no cuenta con un historial crediticio, ya que sus ingresos lo gastan de forma rápida sin imaginar que esta acción los termina condenando porque no podrán cubrir algunas necesidades importantes como estudios, salud, vivienda, etc. y, para aquellos que si se encuentran dentro del sistema financiero no pueden administrarse y terminan haciéndose acreedores de una deuda mayor que la que tuvieron en un inicio porque no pagan a tiempo o la tasa de interés es mayor a lo que ellos tienen planeado pagar.

Es por ello que dentro de este sistema se puede inducir que muchos jóvenes que terminan endeudados no saben cómo administrarse y mucho menos saben cómo funciona una tarjeta de crédito terminando confundidos porque no tienen idea de cómo manejar su dinero en este entorno. Por este motivo, se intenta demostrar cada característica sobre las tarjetas de crédito, es decir, el cómo usarlas y no el solo tenerlas y gastar por gastar sin un fin necesario.

Por consiguiente, uno de los factores negativos de este mal manejo de dinero y el no poder tener un historial crediticio hace que los jóvenes no puedan hacerse acreedores de préstamos para financiar sus estudios, proyectos, negocios, etc. y las entidades financieras no les brinden la capacidad de poder adquirir estos beneficios de manera sencilla. Asimismo, así cuenten con el capital necesario para comprar una casa o financiar estudios se les negara este acceso al sistema por no tener datos financieros porque no hay una base que los avale como buenos pagadores.

2.2 Objetivo principal

Analizar la pérdida del acceso al sistema financiero en jóvenes de 18 a 25 años de edad del sector socio económico A-B del distrito de Surco a causa de la desinformación del conocimiento básico de administración bancaria.

2.3 Objetivos secundarios

Dar a conocer la imposibilidad de adquirir bienes mayores debido a la pérdida del acceso al sistema financiero en jóvenes de 18 a 25 años de edad del sector socio económico A-B del distrito de Surco a causa de la desinformación del conocimiento básico de administración bancaria.

Advertir sobre las deudas e intereses como consecuencia de la pérdida del acceso al sistema financiero en jóvenes de 18 a 25 años de edad del sector socio económico A-B del distrito de Surco a causa de la desinformación del conocimiento básico de administración bancaria.

Capítulo 3

3.1 Sistema Financiero

3.1.1 Definición

Al tocar el tema del sistema financiero debemos tener en cuenta que es un conjunto de instituciones y mercados que tienen la función principal de la transferencia de fondos de aquellos ahorristas hacia los diversos inversionistas a través de diferentes métodos para hacer que este capital aumente y de esta manera se obtengan ganancias inigualables. Es por ello, que se menciona que en este sistema los personajes principales son los denominados intermediarios financieros o bancos que tienen la potestad para utilizar los depósitos de las personas para de esta forma financiar préstamos a otros sujetos o empresas en donde ambas partes estarán sujetas a varias normas y regulaciones.

Ahora bien, la imagen de los bancos no es algo que recién se esté formando en nuestra actualidad, ya que estos han existido desde décadas anteriores y, uno de los acontecimientos principales fue el que se dio en los Estados Unidos denominada la crisis financiera o la caída de la bolsa de valores de Wall Street en donde se cambió la imagen de estas entidades que solo se dedicaban a la emisión y venta de valores en los mercados y pasaron a recibir depósitos de ahorristas.

En nuestro país, el sistema financiero cumple la misma función que en otras naciones, es decir, que este sistema o mercado de intermediación financiera se encuentra regulado y supervisado por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (SBS)¹, el cual se encarga de la regulación y supervisión de dichas entidades.

¹ La SBS es una institución de derecho público cuya autonomía funcional está reconocida por la Constitución Política del Perú. Sus objetivos, funciones y atribuciones están establecidos en la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Ley 26702).

Dentro de sus funciones principales está el velar por la estabilidad en el sistema privado de pensiones, los seguros y la detención de lavado de activos y financiamiento de terrorismo. De la misma manera, el mercado financiero está normalizado por la Superintendencia del Mercado de Valores.

Otra de las funciones dentro de este sistema es que no solo las grandes empresas acuden a pedir algún préstamo sino también las pequeñas empresas e individuos que cumplen con ciertos requisitos que son indispensables para obtener un crédito; estos sujetos se dirigen a estos centros con el objetivo de hacerse merecedores de fondos o buscar alguna alternativa de inversión. En este caso lo que llega a suceder es que el sistema toma los fondos de los superavitarios y los traslada a los deficitarios dándose de esta forma el préstamo.

No obstante, en el sistema financiero las funciones que este cumple se siguen manteniendo desde hace muchos años, pero lo que sí ha cambiado son los avances tecnológicos, los cuales han incrementado su complejidad, es decir, que son más difíciles de entender debido al lenguaje financiero que utilizan los expertos en el tema.

Por otro lado, esta organización intermedia los recursos con el fin de obtener mayores ingresos y más personas se afilian a ella y, por lo general es identificada como un banco comercial tradicional. Pero, debemos recalcar que dentro de esta institución existe un conjunto de intermediarios que no reciben depósitos directamente de las familias, sin embargo, funcionan como bancos. Por ejemplo, dentro de esta imagen tenemos a los fondos mutuos, los fondos de cobertura como Hedge funds, Brokers y dealers, etc., compañías de seguros, entre otros; además, dentro del mercado financiero encontramos la bolsa de valores y los mercados de bonos y acciones. Por lo general, existen diversos tipos de acciones, pero todas representan la idea de una fracción de la propiedad de una empresa y proporcionarle el derecho al dueño sobre los beneficios de la misma, denominados dividendos; y, los bonos son expresados como un dispositivo de endeudamiento.

Por consiguiente, tanto los bancos como las bolsas obtienen fondos, pero de manera diferente. El primero, es llamado financiamiento indirecto porque este se

encuentra ubicado entre los ahorristas e inversionistas, es decir, cumple la función de mediador y, el segundo, es el financiamiento directo porque no existe un intermediario y dentro de ella se da la emisión de acciones con el objetivo de venderlas. Asimismo, a través de la canalización de fondos, que es la transformación de los ahorros de algunas personas en inversiones de otros, que genera el sistema financiero se da el crecimiento económico.

A todo esto, debemos mencionar que los mercados financieros tienden a presentar funciones de clasificación bajo diversos criterios; por ejemplo:

- Por la naturaleza de la obligación: en ello encontramos los mercados de deudas y mercados de acciones donde las empresas emiten utensilios de deuda como papeles comerciales y bonos o acciones.
- Por el vencimiento de la obligación: aquí se encuentra el mercado de dinero o money market que es a corto plazo y, el mercado de capitales que es a largo plazo.
- Por la madurez de la obligación: aquí encontramos lo primario y secundario, donde el mercado secundario puede ser formal o no organizado como el llamado "Over the counter", que es un mercado de títulos no cotizados en bolsa y negociados en mercados extrabursátiles.

3.1.2 Bancos

Estas organizaciones son denominadas como entidades financieras que tienen como función principal el encargarse de recepcionar diversos recursos como los depósitos; sin embargo, no es la única acción que realizan, puesto que también prestan dinero y otros servicios de financiación para pequeñas y grandes empresas así como para personas particulares. Pero, se recalca que estas instituciones siguen ciertas normas y regulaciones legales para que por medio de estas leyes puedan ofrecer un servicio adecuado y teniendo como base dichos puntos pongan pautas para limitar todo aquello que se le pueda complicar, como no desmoronar la economía de un país o la de los individuos que se encuentran trabajando con ella.

Ahora bien, los bancos son llamados como una intermediación financiera porque trabajan con el dinero de diversas personas y lo prestan a otras para un negocio, estudios, etc. y que posteriormente, estos sujetos aportaran para cancelar la deuda.

Por consiguiente, este proceso de transacciones entre recibir y dar dinero en forma de préstamo hace que se pueda realizar la acción de interés, el cual permite pedir una cantidad de efectivo por el crédito asignado a aquellos individuos que lo necesitaban. Asimismo, los bancos les brindan un bono mínimo de interés a aquellos sujetos que depositaron su dinero, ya que gracias a esta acción esta entidad cumple su función de intermediario. Además, gracias a este acto se puede observar que las ganancias que le brinda el banco a los aportantes y los que estos pagan como renta por el préstamo permiten que dicha organización se pueda mantener.

En todos los países, y el nuestro no es la excepción, existen una entidad financiera denominada La Banca, la cual corresponde al sistema de entidades o instituciones que prestan el servicio de banco, pero con la condición de que estas naciones tengan una economía única. Ahora bien, en cada patria existe de forma general un banco central que se encarga de gestionar los títulos públicos y de crear un reglamento donde se especifiquen de manera detallada las funciones

de los bancos comerciales en su territorio. Estas normas están establecidas no solo para las entidades nacionales sino también para las extranjeras que laboran dentro del Estado.

Por otro lado, la intermediación bancaria que trabaja dentro de una nación se encuentra sujeta a una base importante en la economía de cada país, puesto que tiene la función de soporte porque tiene recursos excedentes para que el dinero que manejan pueda ser puesto al servicio del trabajo y la producción.

3.1.3 Financieras

Las financieras tienen la principal característica de trabajar con ánimos de lucro y establecen una constante captación y colocación de dinero en sus diferentes asociados, es decir, en personas naturales o jurídicas. Además, estas son denominadas intermediarios de servicios de ahorro y préstamo y, al igual que los bancos—porque forman parte de esta—, ayudan al crecimiento de la economía de un país y las sociedades haciendo que por medio de ello se establezca una economía estable.

Dentro de estas entidades encontramos los bancos, cajas de ahorro, cooperativas, fiduciarias, prestamistas y compañías de financiamiento comercial. Ahora bien, dentro de estas organizaciones es el banco el que más servicios ofrecen a sus asociados, tales como cuentas de ahorro, corrientes, sueldo; transferencias entre cuentas, conversiones de moneda, giros, servicio de cajeros automáticos, banca móvil, banca virtual, tarjetas, etc.

Existen dos tipos de financieras: las públicas y las privadas. Las diferencias entre ambas se notan principalmente en el origen del dinero o capital, en quienes la componen y la elección del presidente y junta directiva. Asimismo, no son las únicas distinciones, puesto que en el tipo de servicio también se marca una desigualdad en cuanto al servicio que se le ofrece al público y mercado objetivo y, esto se debe a que cuando son administradas por el gobierno buscan apoyar la política económica del país o los sectores que necesiten más apoyo como son:

la agricultura, la ganadería, construcción o sectores industriales neurálgicos y tradicionales de cada país.

Por consiguiente, teniendo en cuenta la importancia de las financieras debemos diferenciarlas de los bancos, ya que estos son los organismos más abundantes en la actualidad y en nuestro país son más constantes y están representadas por empresas prestamistas y cajas. Estas disimilitudes se caracterizan por el significado o principios en el entorno socio económico de cada organización del país; por ejemplo, cuando una persona recibe una remuneración o ingresos, ya sea un sueldo, una herencia u otro factor siempre está dispuesto en ahorrar y buscar un lugar en donde depositar dichos ingresos; lo mismo sucede cuando una persona o entidad solicita un préstamo, ya sea para estudios, comprar una casa, un auto o algún producto de precio considerable. Es en este punto donde la empresa o el sujeto se debe preguntar y evaluar a cuál de estos lugares acudir, es decir, si va a un banco o a una financiera y lo escogerá por medio de diversos factores como el interés que te cobran o te brindan por guardar el dinero, los requisitos que te solicitan, entre otras cosas.

En este sentido, las comparaciones son muy marcadas, puesto que si un individuo o compañía deposita un monto de dinero en una financiera el interés que esta le proporciona podría elevarse hasta en un 10%, mientras que si realiza la misma acción en un banco este solo le brinda máximo el 2% de interés. Y esto se debe a que la financiera tiene menos gastos—desde su propia infraestructura— que afrontar como el tipo de operaciones que realiza porque no tienen tantas sucursales como lo tiene un banco en todo el país, entre otras cosas. De esta forma cuenta con mayor capital y así mismo puede entregar un interés más grande al cliente si este decide abrir una cuenta con dicha financiera. Pero, esta idea a pesar de que es muy factible presenta una desventaja sobre los bancos porque al no tener una expansión territorial tan grande o incluso transnacional como ellos, debe de conseguir clientes ofreciéndoles beneficios como un interés elevado al momento de que ingresar su dinero a dicha organización. Sin embargo, en el caso de los préstamos sucede lo contrario porque es aquí donde el banco cobra un interés mucho más bajo que el que pide la financiera.

De igual manera, esta idea de alto interés por los depósitos a las financieras radica en que al tener un público mínimo deben atarlos a ellos para que no migren hacia los bancos y, en el caso de estos últimos no tienen la necesidad de pagar mucho interés porque presentan un historial muy largo de clientes; además, tienen acceso al historial crediticio de sus asociados y aquellos que no lo están dentro de su institución y con ello pueden examinar en qué situación se encuentran y observar si es apropiado otorgarle un préstamo o no y, uno de los indicios más comunes son las moras o un historial poco favorable; en dicho caso, no se le cederá el servicio porque presentan o son denominados como un riesgo. Por otro lado, las financieras si asumen este riesgo porque no pueden evaluar a una persona mediante el historial crediticio, es decir, que suelen realizar préstamos a personas que no están dentro de los parámetros de buen cliente en cuanto a la devolución del dinero a tiempo se refiere. Sin embargo, por este motivo también cobran una tasa de interés elevada y en algunos casos piden bienes mayores como garantías.

3.1.4 Prestamistas

Según la definición que expresa por la Real Academia Española, un prestamista es aquella “persona que da dinero a préstamo”; definiendo como préstamo al “contrato mediante el cual un particular se obliga a devolver el dinero que le ha sido prestado”. En otras palabras, un prestamista es aquel individuo que presta dinero, pero cobrando un interés más la devolución del capital prestado. Sin embargo, en el caso se realice un prestamos por una persona o entidad financiera sin un interés, no será considerado como prestamista.

En la actualidad, hay diversos tipos de prestamistas. Los primeros son denominados entre prestamistas bancarios como un servicio más de un banco, es decir, dan créditos hipotecarios, de estudios o un financiamiento acordado con la entidad para el consumo del cliente; y, el segundo, es llamando prestamistas no bancarios como financieras y préstamos a título individual.

Por otro lado, muchos sujetos están acudiendo a estos servicios porque no les piden como requisito tener un historial crediticio favorable. Entonces, estos prestamistas no bancarios son una alternativa para quienes están conscientes del idioma bancario dentro del sistema financiero como lo es el ahorro y la inversión. Además, si se realiza de manera adecuada los servicios de estas entidades se puede generar un aumento mayor de ahorro que las alternativas bancarias.

Finalmente, los prestamistas a título individual dan el servicio crediticio como particulares en la mayoría de los casos y suelen pedir garantías para que luego se aplique el 100% del reembolso total del dinero prestado. Pero, debemos mencionar que este punto es el menos confiable, puesto que ha habido diversos casos de fraude en donde ponen como norma a quienes deseen un préstamo una comisión de ingreso.

3.2 Educación Financiera

3.2.1 Ingreso al sistema financiero

En todos los países, el sistema financiero es administrado por la SBS. Es por ello que cuando un joven empieza su vida laboral tendrá que tener en cuenta diversos aspectos o puntos que tengan que ver con el tema bancario, es decir, el aperturar una cuenta donde ponga sus ahorros y le paguen su sueldo; también el seleccionar el tipo de moneda en el caso le den la posibilidad de hacerlo, luego se enterará se las AFP y la CTS mediante capital humano de la empresa en donde ingrese a trabajar.

En este momento en donde empieza a ingresar al sistema financiero por su propia cuenta; esto quiere decir, que su nombre ya forma parte de una lista larga de personas las cuales serán evaluadas constantemente para saber cómo va evolucionando su situación financiera.

La persona que acaba de ingresar al sistema crediticio tendrá que aprender diversas estrategias a lo largo de su vida como que es ahorro, crédito y la

inversión. Estos tres puntos son importantes porque de ellos se desprenden otros servicios que ofrecen estas entidades como préstamos para una casa, estudios, entre otros. Ahora bien, al acceder a los servicios bancarios, el asociado tendrá que aprender a optimizar el manejo de sus ingresos mediante diversas herramientas que el banco o la entidad financiera ofrece y aprovechar estos puntos para poder tener mejores beneficios sobre dichos servicios que esta organización dispone para una persona.

Por otro lado, existen casos donde las personas no logran comprender en su totalidad las funciones que ofrece la entidad bancaria y de esta manera empiezan a acumular faltas debido a que no recordaron cuando era su fecha de pago de cierta tarjeta de crédito, e incluso, en algunos casos, por no pagar a tiempo la línea telefónica de un celular el banco podrá observar estas faltas y reevaluará al sujeto para ver si se le otorga o se le quita más oportunidades de servicios o productos. A este problema se le conoce como mora, el cual se interpreta como el no pagar una deuda; sin embargo, es muy sencillo salir de este estado porque lo primero que se debe hacer es resolver el fallo pagando la tarjeta de crédito en la cual se tiene una mora constante o retrasos de pagos y mantener la responsabilidad del pago de forma permanente. De esta manera, el individuo con falta podrá solicitar una reevaluación a su entidad bancaria y así observar si le pueden dar más préstamos por medio de una carta de compromiso en donde plasmara su compromiso de pago sin retraso.

3.2.2 Ingresos y gastos

Según Millennials e Inversion de la compañía de servicios financieros PNC Investments (PNC Investments, 2018), los millennials son considerados una parte importante de la fuerza laboral de Estados Unidos, puesto que conocen la importancia de ahorrar, pero tienen un punto débil el cual es que carecen de una comprensión sólida sobre cómo invertir su dinero con éxito. Asimismo, por medio de una encuesta realizada por “Target Technology Innovation Center”, se arrojó que muchos jóvenes denominados millennials habían aprendido a ahorrar gran parte de sus ingresos desde una temprana edad, pero muy poco de estos sabía como generar mayores ganancias mediante una inversión. Es por ello, que dentro de la PNC Investments se resaltó que muchos de estos jóvenes no cuentan con un fondo para emergencias.

Por consiguiente, dentro de esta encuesta se menciona que dos tercios de los millennials —que participaron en la investigación— indicaron que sus padres, desde que son niños, les recordaron la importancia de ahorrar dinero; la otra parte señaló que su familia si genero una enseñanza sobre un buen manejo del dinero, y un grupo minúsculo de los encuestados reveló que sus padres les enseñaron cómo incrementar su capital con o sin empleo. No obstante, debemos remarcar que este sondeo se llevó a cabo entre el 16 y el 25 de enero de 2018 e incluyó millennials entre los 21 y 35 años de edad, con activos invertibles notificados por ellos mismos de \$5,000 o más y como mínimo \$1,000 en activos invertibles. El sondeo fue diseñado por Chadwick Martin Bailey, una firma de investigaciones de mercado.

Por otro lado, Rich Ramassini, CFP, vicepresidente y director de estrategia y desempeño de ventas de PNC Investments, PNC Investments (2018), menciona que “no es ningún secreto que nuestras actitudes con respecto al dinero probablemente se vean influidas por cuanta educación financiera recibimos de niños y los tipos de modelos que tenemos en nuestra familia inmediata.” En conclusión, los resultados obtenidos en la encuesta indican que la educación financiera de estos sujetos está basada en el ahorro más no en la inversión; sin embargo, se debe dejar en claro que este suceso es considerado un componente

sumamente importante y necesario en toda vida financiera de una persona. Asimismo, Ramassini, PNC Investments (2018), alertó que justamente dicha “actitud mental” o “aprendizaje” que probablemente hayan asimilado durante toda la infancia con respecto al dinero “podría truncar sus metas financieras de largo plazo” y, además, menciona que “a medida que esta generación madura y adquiere mayor patrimonio, es absolutamente crucial que delineen un plan financiero integral, que comprenda un fondo para emergencias, una mezcla de ahorros e inversiones y una comprensión acabada de sus metas futuras.”

3.2.3 Cuentas bancarias

Las cuentas bancarias son productos que ofrecen los bancos para diversos usos que van desde el ahorro hasta el almacenaje del sueldo de una persona con la posibilidad de contar con diversos servicios que son ofrecidos en cada una de las cuenta que tenga este sujeto.

a). Cuenta de ahorros

La cuenta de ahorros son los servicios que ofrece un banco, donde su principal función es el depósito de estos y que al sujeto que lo guarda en el banco le proporciona una rentabilidad. Asimismo, una de sus características es la flexibilidad en cuando a los ingresos, ya que las personas cuentan con la posibilidad de sacar e ingresas dinero cuando deseen. De esta manera, este porcentaje se ve influenciado por el interés ganado, pero está por debajo de las cuentas de depósito a plazo fijo, ya que en ese caso una persona debe de mantener una cierta cantidad de dinero en dicha cuenta durante un tiempo prudente para poder generar una rentabilidad mayor y viable.

Por otro lado, dentro de estas cuentas se manejan diversas ventajas como la de disponer dinero en cualquier momento e ingresar una mayor cantidad cuando se crea conveniente. Pero, una desventaja es que en su mayoría estas cuentas no permiten asociar tarjetas de crédito o débito, tampoco sacar dinero de cajeros,

realizar compras directamente o realizar pagos de recibos. Es decir, que están asociadas a cuentas corrientes donde pueden disponer de todos los servicios mencionados anteriormente y, se puede utilizar de intermediario para disponer del dinero que los beneficios extras producen.

Asimismo, dichas cuentas pueden ser individuales, conjuntas o colectivas; por ejemplo, en la primera, solo un individuo es el titular y será el único capaz de poder utilizarla; en la segunda, cuenta con más de un titular y estos serán los responsables de administrarla pero cada movimiento tendrá que ser aprobado por los titulares; y la tercera, es muy parecida a la conjunta pero cualquiera de los titulares tendrá el control de poder agregar más titulares de forma unilateral y gestionarla de forma conjunta.

b). Cuenta corriente

Estas cuentas presentan productos más relacionados con las entidades bancarias, puesto que son más utilizados por los usuarios de forma global. Además, se basa en un acuerdo con el banco en donde el cliente podrá depositar y guardar su dinero, pero también al igual que la cuenta de ahorro, podrá sacarlo cuando le plazca y, a cambio de ello, el banco le dará un pequeño porcentaje del 1% o menos cada cierto tiempo como recompensa o agradecimiento por elegir dicha entidad y depositar su efectivo en ella.

Ahora bien, existen diversos requisitos para hacerse acreedor de este servicio como su identificación y la firma de un contrato con el banco al igual que una investigación financiera en el historial crediticio del cliente. Posteriormente, se le otorga al usuario una tarjeta que en muchos casos es una cuenta débito aunque existen ocasiones donde se puede enlazar con una de crédito.

c). Cuenta sueldo

La cuenta sueldo tiene la cualidad especial de darle una oportunidad a los trabajadores formales de recibir su remuneración mensual a través de la entidad bancaria o financiera de elección. Ahora bien, este banco es elegido por la

empresa en donde labora dicho sujeto, sin embargo este está en toda su libertad de cambiar de agencia si no se siente conforme, pero debe comunicarle a su empresa empleadora dentro de los primeros 10 días hábiles del mes de pago y si esta no lo cumple se considera una infracción grave y es sancionado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE).

Por otro lado, la empresa debe tener en cuenta ciertas claves para aprovechar al máximo el dinero que deposita en el banco asignado. Lo primero que se debe hacer es evaluar la tasa de rendimiento efectivo anual (TREA), y esto se debe hacer comparando diversas entidades y tener una idea sobre cuál es la mejor para beneficiarse de los ingresos extras así estos sean lo mínimo posible. Además, se debe tener en cuenta que cada movimiento o servicio tiene un costo; por ejemplo el mantenimiento de la cuenta, las agencias bancarias y los cajeros automáticos. Asimismo, se debe comparar el costo que cobran por hacer uso de estos servicios y también, saber cuál de ellos tiene un mayor número de sucursales en el ámbito nacional, como se maneja la banca por internet o móvil, los aplicativos, cuántos retiros o depósitos por cajero automático gratis permite, entre otros.

De igual manera, el banco también recibe su ganancia porque al ser una entidad bancaria con acceso al historial crediticio de las personas podrán generar un sistema de individuos con empleos seguros, formales y con una cantidad considerable de clientes selectos que le permitirá tener cada mes un flujo de caja continuo y reingreso de intereses mayor por préstamos, adelantos de sueldo, etc.

3.2.4 Tarjetas bancarias

a). Tarjeta de Débito

Estas tarjetas son consideradas como un instrumento bancario que es otorgada por la misma entidad encargada a la que usuario pertenece. En cualquier caso, así la tarjeta pertenezca a un banco o una caja de ahorros esta le permite al cliente acceder a la cuenta corriente. Por consiguiente, esta herramienta en algunos casos presenta un costo y en otros no, pero dependerá bastante de lo que ofrece dicha organización.

Por otro lado, a este objeto también se le denomina dinero de plástico, debido a que el individuo no cuenta con efectivo en el bolsillo, simplemente una pequeña tarjeta capaz de comprar prácticamente lo que desee y esté al alcance de tu capital. Ahora bien, este utensilio tiene un alcance simple, solo se necesita apertura una cuenta de ahorros o una cuenta corriente e ingresar dinero en ella y todos los bancos ofrecen dicho servicio de forma gratuita, pero en su gran mayoría, estos solicitan un pago anual de mantenimiento o un descuento mensual por la misma razón. Esta tarjeta se puede solicitar en algunos casos a partir de los 14 años de edad, pero todo dependerá de la entidad bancaria.

De igual manera, debemos tener en cuenta que existen diferentes tipos de tarjetas y estas se pueden agrupar en tres categorías:

1. Tarjetas de débito para jóvenes o nuevos en el sistema financiero: estas tarjetas suelen tener ciertos beneficios dependiendo de la edad de las personas que solicitan este tipo de objetos y puede variar desde su estatus social o estudiantil, o parentesco con clientes recurrentes de la entidad bancaria. La estrategia que se tiene en cuenta es captar a futuros clientes y fomentar el ahorro en los jóvenes.
2. Tarjetas de débito para adultos o experimentados en el sistema financiero: esta tarjeta está asociada a una cuenta corriente o cuentas de ahorro y/o sueldo y no se paga comisión al momento de sacar dinero de los cajeros

vinculados con el banco o caja emisora. Además, las comisiones o tasas de interés que se tienen que pagar en las tarjetas de débito suelen ser mucho menor que las de crédito.

3. Tarjeta prepago: esta tarjeta tiende a funcionar como la tarjeta de débito, pero no es necesario tener una cuenta asociada a ella. En este caso el titular carga una cantidad de dinero para poder realizar operaciones hasta consumir ese importe, como una gif card de alguna empresa la cual se usa para comprar una cantidad de dinero en productos y luego utilizarlos o usarlo como regalo. Asimismo, existen tarjetas prepago virtuales, las cuales sirven únicamente para el pago a través de Internet. Además, se debe tener en cuenta que muchas organizaciones suelen ofrecer un importe superior al que se tiene en la cuenta y se debe saber que si se hace uso de este margen se debe pagar una comisión adicional por descubierto.

b). Tarjeta de Crédito

Estos instrumentos son el medio por el cual una persona puede realizar diversos consumos los cuales serán pagados en un plazo posterior puesto que el banco le ha otorgado este beneficio, es decir, que el pago puede ser después de una semana o después de un año, pero esta está relacionada si se hacen compras de forma indirecta o en cuotas.

Por otro lado, se denominan tarjetas de crédito porque cuando se realiza un pago con ella, la entidad bancaria que la entrega está otorgando un préstamo que se deberá pagar de acuerdo al periodo que el cliente elija, y según eso se definirán los plazos para pagar. Por ejemplo, si una persona realiza un consumo de 100 soles, esta le deberá pagar al banco esos 100 soles en un tiempo determinado al ser un pago directo, y dependerá de la fecha de consumo y de cobro de las cuotas. En el caso en el que el cliente pague un día o varios días después se le aplicará una mora por incumplimiento de pago.

Así como son importantes las diversas cuotas que se tienen que pagar, también lo son los intereses que la entidad cobra por dicho préstamo. Es decir, que deberá abonar un valor adicional mensual que se cobrará por la utilización de la tarjeta mediante cuotas. No obstante, también se ganan beneficios por la cantidad de cuotas; por ejemplo, uno de estos son las millas aéreas en donde se pueden canjear dichos puntos por pasajes de transporte aéreo.

Ahora bien, se debe tener en claro que al retirar efectivo con esta tarjeta debemos pagar una tasa de interés más elevada, por ello, es recomendable no utilizarla para compras sino para caso de emergencias. Asimismo, Patricia Foster, especialista del ABC de la Banca, menciona que se deben seguir los siguientes pasos: (i) si necesita efectivo, analice distintas alternativas, como solicitar un crédito efectivo o un adelanto de sueldo, en caso cuente con esta opción; (ii) tenga claro cuáles son los costos asociados a los préstamos del banco; (iii) arme bien su presupuesto para que no tenga que recurrir a una disposición de efectivo con su tarjeta de crédito.

3.2.5 Préstamos

Un préstamo es un servicio y operación que ofrece una entidad financiera, sea bancos, cajas o una organización no bancarias como lo pueden ser las financieras o prestamistas. Este servicio nos permite disponer de una cantidad determinada de dinero rápido mediante un contrato realizado con la compañía asociada, además, se adquiere mediante un contrato y en este se pacta que el individuo deberá devolver todo el monto adquirido en un plazo determinado más la suma de comisiones e intereses acordados.

En otras palabras, el préstamo es la cantidad de dinero que se pide financiar; el interés es el precio que se debe pagar por la adquisición de dicho monto; el plazo es el periodo de tiempo en el cual se ha programado pagar; el prestamista es la persona o entidad financiera que brinda el efectivo; y, el prestatario es la persona que recibe dicho dinero.

3.2.6 Inversión y tasas

Dentro del sistema financiero las empresas empiezan a solicitar préstamos con la finalidad de comprar bienes de inversión; sin embargo, cuanto más alto es el interés que cobra la entidad bancaria menor será el beneficio que estos usuarios podrán obtener. Es decir, que si una empresa quisiera reabastecerse con determinados productos y comprar nuevas máquinas o espacios para construir, al momento de solicitar un préstamo a un banco o caja y esta tiene un interés muy alto no le será conveniente seguir invirtiendo, puesto que el monto a ganar será mínimo o incluso nulo. Por ello, lo ideal es buscar aquella organización que proporcione los intereses más bajos para que de esta manera las compañías sigan pidiendo préstamos e invirtiendo.

Por otro lado, los inversionistas consideran que la tasa de interés debe ser el medio para pagar los fondos que se inviertan en un negocio y el volumen del gasto de la financiación puede estar influenciado por el banco central. Ahora bien, el desembolso de este negocio es un componente directo del Producto Bruto Nacional (PBN), el cual es sumamente inestable, es decir, que las fluctuaciones generales de estas actividades financieras encuentran su solución en las variables del gasto de la tasa de inversión durante todo el tiempo que dure el ciclo económico.

3.2.7 TEA y TCEA

Al tocar el punto de los créditos hipotecarios se tendrá en cuenta que estas manejan dos tasas: la TEA y la TCEA. La primera hace referencia a la Tasa Efectiva Anual que tiene como función cobrar el préstamo que el banco ha otorgado durante un periodo de 12 meses. La segunda que es la Tasa de Costo Efectivo Anual incluye los gastos y costos en que incide el banco para hacer dicho negocio, es decir, que hace la función de la TEA, pero añadiéndole seguros y comisiones. En otras palabras, esto es lo más importante al evaluar el costo de un crédito.

Ahora bien, en el sistema financiero estas dos abreviaturas son los elementos más importantes en cuanto a movimientos estratégicos se refiere y, están asociadas a las entidades bancarias a las cuales el usuario debe conocer para poder sacarle todos los beneficios correspondientes. Entonces, lo central es que al momento de ingresar dinero, este obtenga una respuesta y se incremente a lo largo del tiempo, pero existen casos donde no se logra dar y en vez de crecer este decrece.

Por consiguiente, el ahorrar dinero se torna un poco más complejo, puesto que no basta con depositarlo en una determinada entidad financiera y esperar los interés que estos produzcan—porque no serán necesarios para realizar cambios estratégicos— sino que se deben realizar diversos movimientos para que este efectivo o inversión obtenga frutos. Además, estas organizaciones saben que al cobrar intereses por mantener ciertos servicios o realizar operaciones son un punto clave en el entendimiento de las tasas. En este caso, debemos hacernos la pregunta que si valdrá la pena depositar dinero para un determinado tiempo.

Asimismo, para entender de manera más detallada la función de las tasas y que labor realizan debemos tener en cuenta que estas están en constante movimiento. Por ejemplo, en este punto podemos poner a la oferta y la demanda, puesto que si existe demasiado dinero en el mercado serán muy pocas las personas que deseen prestar efectivo.

De igual forma, debemos tener en cuenta que los bancos presentan tasas más bajas, pero no son los únicos ya que la economía, el dólar, la inflación o hasta el Banco Central de Reservas del Perú mueve las tasas de manera ascendente y descendente. Ahora bien, el costo de operación de las entidades y el margen de ganancia se observa directamente en el valor de las tasas; es por ello, que al solicitar un crédito se debe verificar que banco, caja o financiera ofrece una mejor tasa.

Sin embargo, debemos recordar que las tasas varían con respecto a las situaciones que pueden estar ocurriendo en la sociedad y en la economía del país; por ello, el Banco Central de Reserva del Perú fija las tasas representativas del mercado en todo momento para que de esta manera cada entidad financiera pueda determinar sus propias tasas de interés. En este caso se observa que es un mercado libre y de competencia. Si un banco tiene costos muy altos de operación (locales, personal, seguros, riesgos, etc.) sus tasas serán altas y viceversa.

Teniendo en cuenta que las tasas suben y bajan cada cierto tiempo por razones externas a las financieras, quienes están al tanto de esto para aprovecharlo son los gobiernos que siempre están atentos a estas modificaciones para alentar la economía o para bajar la inflación. Sucede que cuando las tasas están bajas, los créditos aumentan y con ello el endeudamiento de las personas y las empresas; esto quiere decir que la economía se está moviendo. Cuando las tasas suben, es un buen momento para invertir en papeles financieros como depósitos a términos.

Otro punto que debemos conocer es que existen varias modalidades de tasas como la tasa variable o mixta, la cual está sistematizada para ser cambiada cada vez que las tasas suben o bajan. La siguiente es la tasa fija que se toma como un acuerdo entre las partes para esta no varíe.

Finalmente, el cambio de estas tasas puede ser provechosa para ciertos negocios y, por ello, es importante revisar constantemente los negocios de los créditos hipotecarios.

3.3 Dominio Financiero

3.3.1 Historial crediticio

Los antecedentes crediticios son más importantes de lo que las personas normalmente creen. Este se expresa como la suma de los precedentes de una persona, esto quiere decir que es para las entidades bancarias y financieras información relevante sobre su comportamiento en el sistema económico desde la perspectiva del consumidor y es sumamente utilizado por dichas organizaciones para saber a qué persona ofrecerle sus servicios y beneficios. En otras palabras, se puede distinguir como el perfil financiero de una persona, el cual permitirá a las diversas instituciones saber cómo ha manejado sus finanzas, y en que ha utilizado su dinero en el pasado; teniendo en cuenta esta idea el banco podrá enlistarlo como un futuro cliente.

El uso responsable del crédito o movimientos financieros que realice, quedará registrado en su historial y de esa forma se le permitirá acceder a grandes proyectos a largo plazo tales como: mayor capacidad de obtener un crédito— lo cual es importante debido a que mientras vaya aumentando sus ingresos, mayor será la necesidad de utilizarlos para inversiones, viviendas o bienes mayores—, también se le otorgaran ofertas más amplias en diversidad de formas, montos y plazos.

Por el contrario, el uso irresponsable de crédito quedará registrado en su expediente, lo cual no es apropiado porque le quitara todos los beneficios que pudo haber obtenido si hubiese cumplido con lo pactado en el contrato; los perjuicios a los que se hará acreedor son: la poca capacidad de pedir préstamos, peores condiciones para cualquier servicio o producto, menor o cero acceso a una oferta en cuanto a formas de crédito, montos y plazos se refiere.

El otorgar un crédito se basa, especialmente, en la confianza. Es decir, que se tiene que creer en el beneficiario y esto asume un cierto riesgo para aquel sujeto que ofrece el crédito, una hipoteca o una tarjeta. Entonces, un punto esencial son las referencias del historial crediticio puesto que con ello se podrá tener una certeza de que el efectivo depositado será devuelto y de esta forma, reducir el porcentaje de margen en perder dinero.

En síntesis, este historial crediticio nos brindara en resumen una información muy variada tanto de la persona como de la financiera. Es decir, que dentro de este documento se hallara información personal como direcciones particulares y de los trabajos anteriores. Además, puede que contenga datos sobre ingresos y antecedentes en el pago de algunas facturas como servicios públicos, ya sean UTE, Antel, OSE, etc.; también registro sobre solicitudes de créditos recientes y si en estos los pagos fueron dentro de las fechas correspondientes o si existen aún deudas; si tiene cheques devueltos por no tener fondos o cuentas bancarias cerradas o suspendidas. Entonces, esta toda esta información sirve para que las financieras tengan conocimiento de los pagos morosos o saldos pendientes de los clientes que buscan la otorgación de un préstamo y si se les presta dinero podría significar un alto riesgo de pérdida para la empresa o la arrendadora de servicios.

a). Historial crédito y búsqueda de trabajo

Muchas veces las empresas que se encuentra en la búsqueda de personal las evalúan constantemente para observar si pueden ocupar el cargo a disposición, puesto que esto requiere de un elevado grado de responsabilidad y sobre todo habilidades empresariales, o si son empresas del rubro financiero no desearan comportamientos contraproducentes y, es en este caso donde se hace uso o se consulta el historial de crédito de dicho trabajador. Esto, como se mencionó anteriormente, significaría que un historial negativo va a afectar la probabilidad de obtener el puesto potencial al que el sujeto aspira o simplemente la pérdida de un nuevo empleo. También hay que tener en cuenta que así como las empresas buscan nuevo personal y observan su historial de crédito, las compañías de seguros, inmobiliarias y de telefonía móvil también lo realizan, puesto que por medio de ello pueden revisar su informe de crédito, y si no tienen un perfil positivo negarle sus servicios.

Figura A.

Por otro lado, para que una persona tenga un historial crediticio, debe haber ingresado previamente al sistema financiero, en donde cada una de las entidades generaran un reporte mensual sobre el monto de deudas que cuentan sus clientes y la calificación que estos han obtenido durante el tiempo que han trabajado con ellas y, de esta forma, se evaluara a los asociados con respecto a sus comportamiento de pago.

Para Patricia Willstatter, jefa del Departamento de Servicios al Ciudadano de la SBS, "cualquier persona con un crédito será reportado en la central de riesgo con el monto que adeuda y el tipo de financiación que tiene; pero lo más importante es la calificación que le asigna la entidad financiera." Además, menciona que "esta calificación depende de cuán oportuno es el cliente para el pago de sus obligaciones. Si paga puntualmente tendrá una calificación buena (normal) y será sencillo acceder a otros créditos con mejores tasas de interés." Asimismo, Willstatter expresa que si una persona tiene deudas en más de una entidad financiera estas instituciones deberán calificar al cliente sacando un promedio: "Nosotros tenemos un semáforo en el que se indica la calificación de

cada entidad. En un banco el cliente puede ser calificado como normal y en el otro como con problemas potenciales". (Ríos, M. 2018). Además, también señala que la calificación se puede ir deteriorando conforme van aumentando los días de morosidad: "Hoy en día, para algunas contrataciones ya piden el reporte crediticio. Entonces, es sumamente importante que traten en la medida posible de ser ordenados con tus finanzas y pagar a tiempo."

Calificación – Días de Morosidad

CATEGORÍAS DE CLASIFICACIÓN	EN CRÉDITO DE CONSUMO*	EN CRÉDITOS HIPOTECARIOS
0: Normal	Pago puntual o atraso máximo de 8 días calendario	Pago puntual o atraso máximo de 30 días calendarios
1: Problemas Potenciales	Atrasos en el pago de entre 9 a 30 días calendarios	Atrasos en el pago de entre 31 a 60 días calendarios
2: Deficiente	Atrasos en el pago de entre 31 a 60 días calendario	Atrasos en el pago de entre 61 a 120 días calendarios
3: Dudoso	Atrasos en el pago de entre 61 a 120 días calendarios	Atrasos en el pago de entre 121 a 365 días calendarios
4: Pérdida	Atrasos en el pago de más de 120 días calendarios	Atrasos en el pago de más de 365 días calendarios

(*) Los créditos de consumo pueden ser de tipo revolving (Ejm: tarjetas de crédito) y no-revolving (Ejm: crédito vehicular).

3.3.2 Sistema financiero y Jóvenes

En la actualidad del país, solo un 15% de estudiantes de universidades e institutos técnicos entre los 18 y 25 años cuentan con los conocimientos básicos sobre el sistema financiero, informó Silvia Noriega, gerente de Responsabilidad Social del BCP, sobre los resultados del estudio Hábitos y Conocimientos Financieros de los Jóvenes elaborado por IPSOS.

"El 35% de ese grupo de jóvenes que no tiene conocimientos básicos de cómo opera la banca está dentro del sistema financiero. Existe un espacio para educar financieramente a un 85% de los jóvenes tanto en hábitos como en usos y productos del sistema financiero", mencionó.

Este estudio arroja que 9 de cada 10 de estos jóvenes no tienen como prioridad la importancia del ahorro y por otro lado solo 2 de cada 5 estudiantes piensa que es mejor pagar más del mínimo en las cuotas de una tarjeta de crédito. Esto es muy perjudicial, ya que los jóvenes estudiantes no están conscientes de la gran importancia de la educación financiera y que ello los puede llevar a tener una administración financiera basada también en una buena toma de decisiones.

El estudio indicó que la mayoría de estudiantes del rango de edad del estudio realizado por IPSOS empiezan a realizar las prácticas pre-profesionales que deben cumplir, solo el 40% cuenta con alguna tarjeta de crédito y ellos cuentan con ingresos que suman desde los 400 soles hasta los 1200 soles al mes aproximadamente.

Lo más preocupante surge cuando el estudio muestra que en la actualidad, el 14% de jóvenes ya cuentan con deudas por el mal uso de tarjetas de crédito. Los motivos por los cuales estas personas se endeudan a esta edad son, educación (33%), entretenimiento (18%), pago de servicios (13%).

"Una ventaja es que con la tarjeta de crédito se puede comprar en cualquier momento se tenga o no efectivo. Un desventaja es que debido a los intereses y

cargos por el financiamiento, algunos artículos podrían terminar costando más de lo indicado inicialmente", precisó la ejecutiva.

El problema es muy importante, se busca solucionar la educación financiera escasa que existe en los jóvenes universitarios pero esta no cuenta con una enseñanza previa, por lo que la gran mayoría se adentra al mundo financiera con cero conocimientos y muchas ansias de empezar a consumir sus ingresos de forma desmedida. Esto perjudica la economía a futuro, cada generación debe de contar con un número grande de inversores y potenciales socios de las diferentes entidades bancarias para poder contar con un flujo abundante de dinero.

Se aprecia que el sistema financiero actual está siendo perjudicado por las nuevas generaciones de personas que tienen un objetivo distinto en cuanto a la forma de vida, proyectos a futuro y características que no se hubiera pensado previamente a este gran cambio. Los jóvenes a pesar de pensar en su conocimiento sobre el sistema financiero, cuentan con otro estilo de vida y otra proyección de que ellos esperan obtener en un futuro cercano. Ellos ya no buscan ahorrar y esperar a cierta edad para poder realizar viajes o la compra de un auto o casa, sino que buscan vivir el día a día o año a año de forma que, con lo que tengan, poder costearse un viaje o gastar sus ingresos en entretenimiento y gastos innecesarios.

3.3.3 Estrategias Financieras

Durante la invención del sistema financiero y bancario han existido formas de aprovechar al máximo dichos sistemas y los servicios que ofrecen. Las personas de cada generación han dado gran margen de flujo de dinero a los bancos y financieras debido a que han sabido cómo administrar sus ingresos y generar ganancias a largo plazo, y mover su dinero de tal manera que puedan aventajarse y estar un paso adelante de las propias entidades financieras. Pero actualmente la realidad es distinta. En la actualidad los millennials representan

un 20% a 30% de la fuerza laborarla en el mundo, esto significa que el impacto que ellos muestran en el consumo es cada vez más grande e importante.

Eso significa que la gran mayoría debe de familiarizarse con el manejo del dinero, de lo contrario el impacto de la fuerza laboral y el sistema financiera en su totalidad tendrán un declive a largo plazo.

"La mayoría de los jóvenes que integran esta generación tienen una carrera profesional o está comenzando con sus primeras experiencias laborales, pero al no llevar una correcta administración de sus finanzas pueden caer en deudas impagables o demorar sus metas personales", explica Rodrigo Nadal, director de Resuelve tu Deuda.

"Lo más importante es poder aplicar un presupuesto acorde a los ingresos con los que cuentan los jóvenes. Es necesario poder identificar la cantidad de dinero con el que se cuenta, así como los gastos fijos y variables para poder definir un presupuesto que se adapte a las necesidades y objetivos de cada persona y así evitar caer en deudas." Además, dijo, el correcto manejo de las tarjetas de crédito también es un elemento a considerar ya que, si no se tiene conocimiento de conceptos básicos sobre finanzas, corren el riesgo de caer en deudas que pueden volverse imposibles de pagar. "Los millennials deben entender que tener tarjetas de crédito es obtener dinero ficticio y que no existe en la realidad. Si bien una tarjeta de crédito nos facilita la compra de muchos productos, tener muchas puede confundirnos y marearnos con los gastos", manifestó el director de la reparadora de crédito con presencia en México, Colombia y otros países de Latinoamérica.

Los consejos financieros que se ajustan a la forma de vida de los millennials y que deben de ser seguidos para una administración financiera correcta son:

1. Aprender a manejar un presupuesto

Una de las fórmulas más usadas por las personas que desean administrar su dinero y ya están encaminados en ese tema, es la regla del 70-30, en esta regla se destina casi todo el ingreso mensual de la persona , con un total de 70% de los ingresos a una vivienda, a la utilización por salud, educación y transporte, y por otro lado, el 30% restante busque en cada momento como ahorrar en cosas como el entretenimiento y pago de deudas, es decir, al utilizar la tarjeta de crédito evitar pagar las cosas a más de un solo plazo.

2. Calendarizar el pago de deudas.

Cada compra o servicio que el cliente, en este caso el sujeto millennial, tiene un costo y este es cobrando cada mes. Para que este pago no se acumule, los jóvenes deben llevar un control total de todas las fechas de pago, pero también pueden pedirle a su entidad bancaria que le permitan utilizar el débito automático para que el monto a pagar sea descontado de una de sus cuentas bancarias de forma inmediata cuando el cobro se realice.

3. Administrar el uso del crédito.

Primeramente, hay que saber que las tarjetas de crédito tienen una función únicamente administrativa, son una herramienta para poder establecer fechas de pagos, planear compras y aprovechar los beneficios que este dinero plástico ofrece al momento de utilizarse. Pero no hay que pensar que este tipo de tarjetas es dinero real o de más, estas tarjetas no son extensiones del sueldo y mucho menos un ingreso adicional que tenemos cada mes o cierto tiempo. La única forma de utilizarlas mediante una buena administración es informarse sobre sus condiciones de uso, beneficios y fechas de facturación.

4. Planear el futuro desde hoy.

Este punto es importante para que los jóvenes estudiantes tengan un pensamiento a futuro, deben de entender que los años van pasando y las necesidades primordiales para vivir también cambian. La opción más factible es sacarle provecho a la época de más producción para luego poder invertir los ingresos en alguna cuenta de ahorro o plan de ahorro para el futuro.

5. Controlar los nuevos ingresos.

Los jóvenes al momento de recibir su primer sueldo, en el caso formal, lo reciben a su cuenta bancaria, en donde se les ofrecerá tarjetas para el uso y administración de dichos ingresos mensuales. Lo que sucede es que empiezan a generar gastos que previamente no existían, la necesidad que tienen de utilizar sus ingresos los llevan al siguiente mes con deudas y progresivamente no logran ahorrar cada mes una cantidad sustancial. Todo lo contrario, se endeudan cada vez más.

3.3.4 Mantenimiento

Según Enrique Díaz, economista y fundador de MC&F Consultores, Es sumamente importante mantener una buena reputación financiera desde el momento que se ingresa a ella. “Debemos procurar que el monto mensual para pagar nuestras deudas no supere el 30% de nuestros ingresos mensuales”, dice Numa Arellano, socio de EY Perú.

Asimismo. Es necesario mantener un control de los ingresos y gastos, por ello se debe buscar tener el menor número posible de tarjetas de crédito y pagar lo mayor posible de la deuda que se tiene con este tipo de productos. Aún que no lo parezca, son medidas simples pero imprescindibles para el futuro de joven estudiante que desee entrar al sistema financiera y su futuro en él.

El economista Enrique Díaz señala que si un individuo realiza un pago de su deuda o consumo de su tarjeta antes de la fecha de vencimiento, eso potenciará el perfil crediticio dicha persona, El comercio - Zona Financiera (2018).

3.4 Diseño Digital

El diseño digital es una rama del diseño el cual también tiene el mismo sentido o finalidad, busca comunicar, en dicho caso de forma visual y/o proyectar una idea o mensaje hacia uno o varios grupos sociales determinados por quienes realicen el diseño o proyecto en un formato de pantalla. El principio del diseño digital iguala nuevamente al diseño en su totalidad, ya que con ello busca comunicar también valores, términos, factores que pueden ser culturales, sociales, económicos, etc; de una forma sintetizada en la mayoría de los casos.

A diferencia del diseño impreso, el diseño digital tiene mayor alcance al poder adaptarse mucho más rápido a diferentes plataformas en la cultura tecnológica actual, estas son la televisión, el internet en donde se encuentran miles de formatos como fotos, perfiles, banners, etc. Y también en paneles digitales publicitarios que han revolucionado la publicidad actual, reduciendo tiempo y coste al simplemente proyectar la publicidad en video y cambiarla desde la comodidad de un escritorio.

Con el crecimiento de la era digital, no solo la publicidad ha cambiado, actualmente la demanda de diseñadores gráficos, diseñadores digitales, programadores, etc; se ha elevado demasiado. Esto ha generado un impulso en la creación de nuevas tendencias digitales ya que hay demasiada demanda y demasiada mano de obra en cuanto a diseño se entiende.

3.5 Diseño Multimedia

El diseño multimedia conforma el diseño digital en gran parte de su significado y propósito, hay que entender que lo multimedia no está amarrado completamente a la informática como tal, un diseño multimedia puede tener un origen manual y simplemente puede ser llevado al espectro de la multimedia al ser filmado o enviado a una plataforma digital en donde se reproduzca de una forma convencional como lo es un video o de distinta manera.

Un significado más contundente del concepto que engloba al diseño multimedia es el funcionamiento de las herramientas que se utilizan para visualizar la mayoría de productos o material multimedia. Estos son los ordenadores o pantallas que son capaces de reproducir colores de un lado a otro, de forma continua y con la capacidad de generar efectos luminosos atractivos al ojo humano. El monitor en su totalidad a lo largo de los años fue un invento que cambió la forma en la cual las personas se comunicaban, no solo se dio un giro al entretenimiento, sino que, un solo mensaje podía llegar a miles de personas.

Con el paso de los años, estas herramientas del diseño multimedia han sido pulidas con tal de obtener un color más vivo y de mayor precisión con la realidad, cada día el diseñador compite a la par con la tecnología y es preciso recalcar que ambos deben correr para generar tendencia e inspiración.

3.5 Guía Online

Una guía online es algo o un conjunto de cosas que dan una tutela, rigen un sentido o significado, es algo que orienta; en este caso al lector multimedia. Al igual que el significado físico, el término de guía puede dar referencia a una gran cantidad de significados que sigan el contexto de guiar o apoyar sobre un tema en específico en forma de enseñanza o recordatorio.

3.6 Red Social

Una red social es una sociedad multimedia compuesta por un gran conjunto de personas o también llamados usuarios, estos pueden ser individuales u organizaciones que se conectan entre si mediante la denominación de amigo.

Actualmente existen varias redes sociales, algunas son: Facebook, Instagram, WhatsApp, Twitter, Youtube, Snapchat, etc. Cada una tiene un propósito distinto o parecido dependiendo de lo que quieran realizar con sus usuarios. Algunas solo se utilizan para la comunicación mediante texto o en chats, otras utilizan los videos o imágenes para empezar a comunicar mediante dicha imagen o comentarios sobre ella. Estas redes son un fenómeno mundial actualmente y se han convertido en el método más eficaz para generar grupos o interacciones entre personas y/o organizaciones de cualquier tipo.

3.6.1 Instagram

Instagram conforma una parte importante en la redes sociales, es una aplicación o aplicativo para dispositivos móviles o tabletas que utilicen los sistemas Android e iOS, pero actualmente también cuenta con una interfaz de solamente lectura para navegador. La principal función o propósito de esta red social es colgar fotografías o videos en donde se podrá visualizar en el perfil de cada usuario en donde otros usuarios podrán comentar, compartir o calificar la foto o video para viralizar o darle más importancia al momento de que otro usuario busque nuevos temas para seguir.

A) Historias

Las stories o historias de Instagram son publicaciones que duran 24 horas desde su publicación, esto permite a lo usuarios compartir el día a día de sus vidas sin necesidad de publicar a diario fotos o videos en su perfil, tan solo generan una historia que se eliminará a las 24 horas.

3.5 Estado del Arte

1. Guía para jóvenes: Programa de Educación Financiera (Chile).

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) de Chile, realizó una guía financiera física para jóvenes que también fue subida a la página web de SERNAC. Este cuadernillo o guía forma parte de una serie de guías “Guía de Jóvenes” que realizaron para la educación de los jóvenes de dicho país. Dentro del Programa de Educación Financiera del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) el material, tiene como propósito dar a conocer temas financieros sencillos y prácticos que ayudaran a los usuarios objetivos en la toma de decisiones y conocimientos básicos del lenguaje financiero.

2. Entidades financieras desarrollan programas para incentivar el ahorro y premian por abrir cuentas (Costa Rica).

En el 2015 varias entidades financieras de Costa Rica realizaron una actividad conjunta para impulsar el uso de los productos bancarios principalmente, como productos que se utilizan para el ahorro y que incentiven esta práctica, esto se propuso para niños y jóvenes.

Propusieron la Feria Nacional de Educación Financiera, ahí se propulsaron varias campañas para jóvenes como “Ahorrar es ganar” y “Mantenga su saldo y gane”, ambas promovían el ahorro para poder generar un interés de ganancia a largo plazo. Esto vino junto a la instrucción sobre como administrar dichas cuentas de ahorro que cada uno de los bancos promovían en las campañas.

3. Le ponen creatividad a la educación financiera (Paraguay).

Este proyecto englobó a más de 20 entidades bancarias, financieras y prestamistas en donde cada una de ellas busco dar a conocer el idioma financiero para niños, se desarrollaron cuentos infantiles para dar a conocer situaciones bancarias a los niños de forma didáctica y educativa no solo para que conozcan los productos o servicios que las entidades financieras ofrecen, sino que también cómo evitar situaciones negativas o como cuidar el dinero.

4. Gestionando mis Finanzas (Perú).

El proyecto Gestionando mis Finanzas es un curso virtual realizado para jóvenes estudiantes de universidades e institutos superiores que aplica la educación financiera en donde estos jóvenes podrán capacitarse con un contenido dado por un conjunto de asociaciones tales como la AFP, el CEFI y Apeseg. Este contenido consiste de 7 módulos y al final podrán ser capaces de entender el idioma financiero para cuando empiecen su vida laboral.

5. Guía para el facilitador - Programa de Educación e Inclusión Financiera para el Artesano (Perú).

Esta guía creada por el CEFI y MINCETUR consta de seis sesiones, cada una de ellas desarrolla actividades y mensajes claves para que el Artesano tenga conocimiento de diversos temas dentro de su rubro en conjunto con los requerimientos financieros que pueda necesitar o realizar.

6. Finanzas para ti (Perú).

Este programa fue creado por la SBS, con esto se busca a los jóvenes a participar y aprender mucho más sobre el correcto uso de las finanzas personales que cada uno debería de poder administrar. Este programa también permite que los jóvenes entiendan el sistema financiera no solo a la broma, si no pensando en su futuro y que necesitaran para poder solventar todos sus gastos.

Pensando en todas estas decisiones que debemos tomar, que se relacionan con nuestras finanzas y que muchas veces podrían ser complicadas, ponemos a tu disposición el programa Finanzas para Ti de la SBS. Con este programa podrás aprender más sobre el adecuado manejo de tus finanzas personales, tus deberes y derechos como consumidor financiero, y sobre el adecuado uso de los productos y servicios ofrecidos por el sistema financiero, de seguros y privado de pensiones.

Capítulo 4

4.1 Estructura del Proyecto.

Moodboard:



Figura B

4.1.1 Concepto del Proyecto

El concepto del proyecto es FINANCIAMIENTO RESPONSABLE.

El concepto fue elegido debido a que denota, no solo el tener cuidado con los ingresos, gastos, prestamos, etc.; sino que permite comprender que mediante una buena administración financiera, cualquier tipo de operación o servicio se realizará con cautela y pensando en los pros y contras de ellos.

4.1.2 Nombre del Proyecto

El nombre del proyecto es: Date el Crédito.

El nombre se creó pensando en la enseñanza. Cuando una persona se expresa de dicha manera, significa que no solo está apoyando la decisión o la acción que la otra persona realizó, sino que le está diciendo que lo hizo bien y estuvo correcto. Con esto se buscó representar el después del aprendizaje de una buena administración financiera para que quienes sean capacitados o instruidos junto con el manual de administración financiera, puedan decir que ellos lo hicieron por su cuenta, dándose la oportunidad de ver y aprender.

4.1.3 Fundamentación del Proyecto

El proyecto consiste en dar a conocer el sistema financiero y la buena administración que se necesita para poder contar con un historial crediticio de primera y evitar caer con faltas o en mora y peor aún, ser expulsado del sistema financiero. El proyecto responde a la investigación con un manual de acceso libre que el joven estudiante podrá ver y aprender cómo funcionan los diversos servicios que ofrecen las diversas entidades financieras de forma sencilla y visual. Esta es la vía de mayor acceso al público objetivo debido a que ellos están constantemente recibiendo contenido de redes sociales.

4.2 Público Objetivo

Jóvenes estudiantes entre 18 - 25 años de edad de la universidad UPC del distrito de surco.

4.2.1 Actores involucrados - descripción

A) Actores Principales:

a) Jóvenes adultos entre 18 a 25 años de edad próximos a recibir una remuneración formal o informal, en planilla o de forma independiente y/o que se encuentren dentro de los sistemas financieros o próximos a ingresar.

Son los actores principales debido a que están próximos a recibir un sueldo formal y de tal manera, ingresaran al sistema financiero por las diversas ofertas que las entidades bancarias o financieras les ofrecerán para poder administrar y ahorrar su dinero.

b) Influencer de apoyo de la campaña.

Este personaje será el encargado de hacer conocida la campaña y apoyar en atraer más atención dándoles un mensaje a sus seguidores para que entren a la página web y sigan las redes sociales de la campaña.

B) Actores Secundarios:

a) Bancos.

Estas entidades tienen la importancia necesaria debido a que son las organizaciones que darán a conocer el sistema financiero a los jóvenes. Serán una gran parte de la formación financiera de ellos junto con la herramienta con la cual deberán sacar el máximo provecho para poder ver los beneficios a futuro. Serán los encargados de calificar al usuario sobre su historial crediticio.

b) Financieras.

Al igual que los bancos, serán las encargadas de darles los servicios necesarios a los estudiantes para que empiecen su vida financiera. Formarán parte de las herramientas para que puedan generar una buena administración financiera y un récord en el historial crediticio.

c) SBS.

Es la encargada de velar por todos los individuos dentro del sistema financiero, por lo que cumple un rol importante sobre las entidades bancarias y financieras.

4.2.2 Fundamentación

Jóvenes estudiantes entre 18 - 25 años de edad de la universidad UPC del distrito de surco.

El público objetivo fue elegido debido a que actualmente, son esas las personas que conforman el mayor % de personas con problemas en el sistema financiero. No solo al no saber cómo funciona, o que acciones afectan de forma negativa a dicho sistema. Sino que estando en el, generan una administración financiera equivocada y terminan perjudicando a la economía del país a corto y largo plazo. Y ellos mismos terminan endeudados, y sin poder adquisitivo para poder comprar bienes mayores en su vida adulta.

4.2.3 Descripción del público objetivo elegido

Los jóvenes estudiantes del rango de edad de 18 - 25 años son personas del sector socio-económico A - B. Se encuentran estudiando en diversas universidades de gran jerarquía a nivel nacional. Estas son principalmente conformadas por la Universidad de Lima, Universidad Científica del Perú (UPC), Universidad ESAN, entre otras.

Este público se caracteriza por ser solteros, con muchas actitudes aventureras. Por lo que buscan viajar constantemente de la forma más económica posible, en la mayoría de los casos. Buscan creer en si mismos y dejar de lado las costumbres de sus padres o abuelos.

Tienen ingresos medianos de entre el sueldo mínimo, 950 soles hasta 2000 soles.

Capítulo 5

5.1 Análisis del Diseño

El diseño del proyecto se basa en la gráfica utilizada por distintos bancos “modernos” a nivel mundial. Estos buscan atraer gente joven para poder atraer sus ingresos a la entidad que lo desea.

El color principal es el azul, seguido por una gama variada de colores para poder darle un estilo moderno y juvenil. Pero sobretodo llamativo en un formato no extravagante para poder captar la atención de dichos jóvenes.

5.2 Diseño de la Comunicación

Se realizará un manual digital basado en la síntesis de las acciones a realizar, los procesos bancarios básicos, el funcionamiento o servicios del sistema financiero tales como adquirir una tarjeta (debito, crédito), abrir una cuenta (ahorro, sueldo, etc.) préstamos personales. Desde la gráfica de los documentos a presentar, los requerimientos de cada proceso, los plazos de pago, deuda, etc.

El canal utilizado para difundir y ejecutar el manual serán las redes sociales, en una primera etapa el proyecto será publicado en la red social “Instagram” utilizando el perfil completo para almacenar el contenido total de la guía, lo que permitirá al usuario ir directamente al tema de interés y poder visualizarlo de forma clara y concisa.

A través de la publicidad de cada red social en donde se encuentre la guía financiera, se seleccionará el público objetivo de jóvenes estudiantes de 18 a 25 años que estén laborando o próximos a entrar en el campo laboral. En conjunto con el constante contenido en las “historias” se invitará a las personas a seguir la página y ser parte de las personas que serán capacitadas con cada publicación que se realice en la guía.

Se contará con un aliado, organización bancaria, financiera o la SBS que se encargará de ser el apoyo de confirmación y validez de la información.

Así mismo se realizarán “historias” con los usuarios que compartan sus experiencias y dudas con respecto al sistema financiero y procesos. También se publicarán mensajes recordándoles a los usuarios la importancia de la correcta administración financiera para que puedan hacer un seguimiento correcto de los procesos bancarios que deseen realizar.

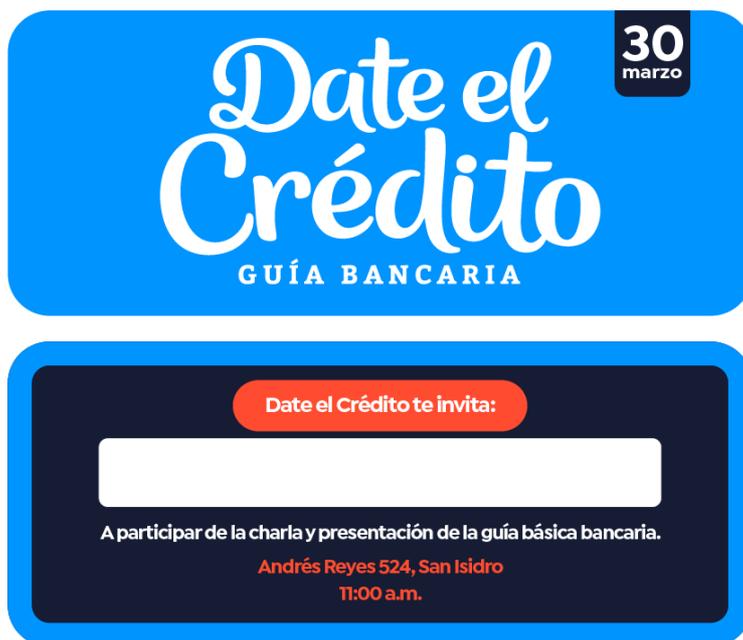
El diseño del manual será dividido en 4 secciones en su comienzo: servicios, ventajas y desventajas, procesos y requerimientos. El estilo de la implementación y funcionamiento será de fácil acceso, sensible y moderno para que el usuario tenga afinidad con la página y pueda interactuar con libertad pero a la vez sintiéndote seguro de que la información es veraz. A medida que el contenido sea visto se subirá más contenido para que los temas estén en constante re-circulación en los “feeds” de

Para dar a conocer el proyecto, se realizará una dinámica con el fin de demostrar cuánto sabe el público objetivo sobre el tema. La dinámica se realizará a las afueras del establecimiento educativo superior del sector A-B del distrito de Santiago de Surco, durante el proceso se realizarán un concurso de preguntas sobre la administración financiera y como realizar procesos bancarios, etc.

Cada participante será informado de la campaña y se le regalará la guía física, las cartillas de retos y una tarjeta ficticia en donde se encuentre al reverso la página de la campaña invitándolo a seguir y formar parte de la página del proyecto.

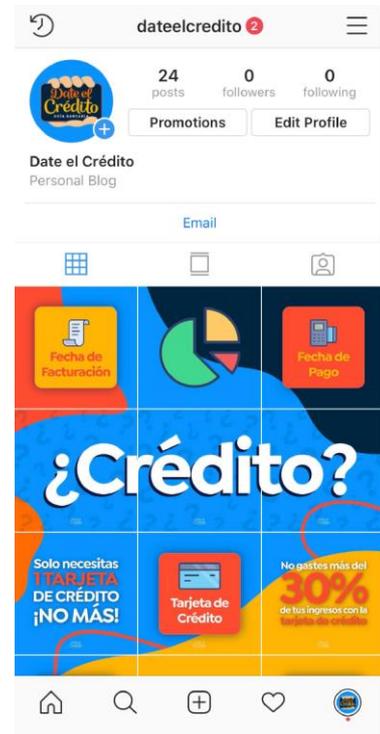
El mantenimiento se basará en reforzar y realizar publicaciones en la red social “Instagram” en la página guía y de consejos financieros. El mantenimiento se centrará en introducir material nuevo cada semana e interacciones con las personas que formen parte de la página, tales como responder dudas, mostrar contenido, etc.

Invitación impresa para los participantes de la implementación.



Polo de la campaña utilizado en la implementación y tarjetas de crédito ficticias para la promoción de la guía online.





Contenido de guía online en redes sociales.

Tótem informativo del proyecto, cajero automático.



El diseño se realizó con un sentido comunicativo mucho más amigable, con colores utilizados en diversas instituciones bancarias del país y del mundo. Con esto se busca también expresar el parentesco con otras campañas realizadas por bancos, o instituciones financieras para no transmitir algo distinto a lo que uno ya entendería como un tema bancario. Por ese motivo el diseño solamente resaltarán en la claridad de los colores, para expresar un mismo tema de forma mucho más juvenil.

El azul oscuro utilizado en las piezas gráficas refleja el campo formal de la campaña, se utilizó para darle la importancia de no solo ser una campaña que apoye la idea de entrar en el sistema financiero en jóvenes, sino que también comunique su credibilidad e importancia. El resto de colores busca una armonía juvenil pero sin salir del espectro de los colores de instituciones financieras dando una visión clara y de fácil lectura para que las personas que entren y quieran seguir la guía, lo hagan de la misma forma que hacen cuando busca un contenido en específico del agrado de cada uno de ellos.

5.2 Diseño de la Comunicación

El diseño de comunicación que se pensó fue en principio la ejemplificación y la demostración, la forma más acertada que se pensó que sea la ideal para captar la atención de los posibles participantes o la manera de comunicar el mensaje para que tenga un impacto mucho más eficaz en los jóvenes es enseñándoles las cosas que podrían suceder si ignoran cualquier consejo o ayuda sobre cómo entender el sistema financiero y todo lo que engloba para un joven de 18 a 25 años que está estudiando y trabajando o próximo a trabajar.

Con esto se crearán situaciones ficticias para dramatizar que sucedería si no se paga una cuota en un mes, o si es reincidente la falta de pago el resultado sería ser expulsado del sistema financiero y el ejemplo resaltaría la dificultad que el personaje del ejemplo tiene para poder adquirir un préstamo, una casa, etc. También se contarán casos reales pero estos tendrán que ser contados netamente dentro de la charla ya que es información del cliente aún activo del banco en donde la exponente estaba laborando.

Para despertar el interés de los participantes se utilizará una situación ficticia como caso, se comenzará mostrándoles una situación en donde ellos se puedan encontrar involucrados, para esto se le harán preguntas relacionadas a su vida, a la carrera que estudian, él trabaja en donde se desempeñan y los gustos materiales que consumen o quisieran adquirir. En base a esos datos se les mostrará la necesidad de entrar en el sistema financiero ya que no solo en el presente será beneficioso para ellos, sino que también en el futuro cuando deseen adquirir bienes mayores como un auto, un departamento, etc.

Para que el mensaje perdure en el tiempo se empleará en conjunto con la guía online, recordatorios constantes que pueden llegar a ser diarios o semanales dependiendo de diversos factores o estadísticas que muestre la red social en interacción con los seguidores de la página.

Las etapas de comunicación empiezan con la convocatoria, en donde se realizará la búsqueda de personas que entren en los parámetros del público objetivo, luego un seguimiento en donde se les comunique que han sido invitados a una charla y presentación de un proyecto online sobre administración financiera. Se les recalcará la importancia de asistir y formar parte de las primeras personas en probar el material para que puedan mostrar sus dudas, inquietudes o comentarios con respecto a los temas que ellos quisieran aprender para poder administrar mejor sus finanzas. Por último se les presentará la página en donde ellos podrán entrar cuando deseen para ver algún tema en específico sobre administración bancaria.

Capítulo 6

6.1 Análisis de Resultados

Jorge Castro, 20 años, estudiante del sexto ciclo de la carrera de Comunicaciones y Publicidad de la UPC.

Testimonio: Aprendí bastante de la charla, me sirvió bastante para aprender que había hecho mal con la tarjeta de mis padres cuando era menor y sé que es lo que no debo hacer y qué puedo hacer con la tarjeta.

Estoy trabajando en la empresa de mis padres, estoy en planilla desde que tengo 18 años, pero no, no tengo cuenta sueldo, de hecho he estado usando siempre cuenta de ahorros, nunca se me dio por sacar cuenta sueldo no sabía cómo, pero ya ahorita ya me enteré así que probablemente saque una.

Nicolas Watanabe, 19 años, estudiante del quinto ciclo de la carrera de Comunicaciones en la Universidad de Lima.

Testimonio: La charla en verdad me pareció muy interesante, yo no sabía cómo funcionaban las tarjetas de crédito ni cómo sacar una ni nada pero ahora ya lo sé y creo que lo más importante que saque de ahí fue que yo veía que las personas tenían muchas tarjetas de crédito y pensé que eso era algo bueno, pero ahora entiendo de que es mejor siempre tener solo una que puedas pagar a tener varias y que tengas que pagar varias ya que al final vas a deber más de lo que estas ganando.

Ana María García, exponente del contenido de Date el Crédito y Gerente de Operación Digital del BCP.

La importancia que hemos apuntado el día de hoy en la presentación que se ha hecho sobre temas bancarios, tarjetas de crédito, etc. Es básicamente porque los chicos del milenio, chicos entre 18 a 25 años no tienen la cultura financiera lo que conlleva a que ellos a que tengan caídas en el sistema financiero a muy temprana edad, esto les impiden que puedan acceder a más beneficios.

6.1.1 Aplicación

El proyecto consistió de tres etapas principales, la primera englobó la investigación en conjunto con la selección de personas para la prueba del proyecto. Esta primera etapa ayudó a distinguir el público objetivo a mayor profundidad, saber sus necesidades con respecto al dinero y en que gustarían ellos en gastarlo, sean productos o servicios que verdaderamente necesiten o que simplemente deseen poseerlos. Al encontrar una cantidad de jóvenes dentro de los parámetros del público objetivo investigado, se procedió a enseñarles que ellos carecen de conocimientos de administración financiera, y temas relacionados que necesitan o van a necesitar obligatoriamente en su futuro próximo como profesionales e incluso como actuales estudiantes.

La segunda etapa fue una transición previa a la presentación de los temas a tratar dentro de la guía en su comienzo, ya que se subirá contenido nuevo cada cierto tiempo establecido por cómo van respondiendo los usuarios de la guía, para que ellos mismos puedan responder cuales temas eran de su conocimiento o que temas creían nunca haber visto. Esto ayudo bastante ya que en dicha transición se les demostró nuevamente la importancia de lo que es administrar de una forma correcta las finanzas y se les invito a la presentación de la guía en donde tendrían a primera vista los temas de la guía a más detalle para que sean los primeros en aprender y comprender dichos temas que para los jóvenes suelen ser complejos.

La tercera etapa arrastra los testimonios de los participantes de la presentación previa, con ello se pudo quitar o agregar material a la guía que vaya acorde a las necesidades financieras del grupo selecto. Se logró comunicar cada tema de forma directa y con una fácil recordación. Con ello se procederá a mantener la guía online en las redes sociales elegidas para la audiencia objetivo y semanalmente y mensualmente habrá contenido nuevo y de recordación.

6.1.2 Diseño de la Metodología

Para el proyecto se necesitaron profesionales dentro del ámbito financiero, a comienzos de la investigación se contó con una experta en finanzas que tenía conocimientos, no solo del ámbito bancarios o de contaduría, sino que también contaba con la experiencia inmobiliaria y la venta de productos a lo largo de su carrera. Saber el comportamiento de una persona que empieza a, no solo ahorrar, sino que también invertir su dinero, fue un elemento importante para identificar las posibles necesidades que tendría el usuario a tratar.

De esta manera se procedió a buscar apoyo con asesores bancarios, dando así una comparativa entre bancos sobre lo que ellos ofrecen para jóvenes y que necesidades han encontrado en ellos para poder brindarles los productos o servicios que estos ofrecen. Con esta información se fue construyendo una estructura de contenido base para saber por qué temas y dificultades habría que ayudar a los jóvenes con la enseñanza de una administración financiera capaz de educarlos y capacitarlos para no arruinar su historial crediticio.

Finalmente se hizo el contacto con una gerente de operación del área online del BCP para poder aterrizar los temas a tratar y saber exactamente como se iban a desarrollar los temas dentro de la guía online para jóvenes.

6.1.3 Evaluación de la Metodología

La metodología fue eficaz, los asistentes a la introducción de los temas y la presentación de la guía expresaron su asombro a temas que ellos creían inexistentes o temas en los que pensaron no tener que preocuparse en mucho tiempo, pero la realidad los tomo por sorpresa y los comentarios que surgían entre ellos mostraban sus ganas por ir a sacar una tarjeta de crédito o cambiar su cuenta digital por una cuenta sueldo y aprovechar los diversos beneficios más tarde ese mismo día. Hubo una respuesta positiva, incluso comentarios anecdóticos sobre el mal uso que le dieron a su dinero, a sus tarjetas o incluso a la tarjeta de crédito de sus padres.

Lo que si se plantea a futuro es darles más incentivos para que ya tengan conciencia de ahorro e inversión. Esta idea se introducirá poco a poco en los jóvenes para que luego de saber cómo administrar las herramientas que las entidades financieras otorgan puedan darse el lujo de administrar su dinero como a ellos les plazca sin perder o caer en una mala administración.

Gracias a la expositora y gerente de operaciones digital del BCP; Ana María García, se logró el objetivo de generar un impacto en los jóvenes que no tienen conciencia de la importancia del sistema financiero, la correcta administración y el historial crediticio de las personas. Ana María impulso la idea de seguir adelante con el proyecto y generar nuevos contenidos separados para que cada uno de ellos pueda capacitarse de manera individual en cada uno de los temas financieros a los que tendrán que ser expuesto a lo largo de sus vidas.

6.1.4 Registro de la Implementación









Capítulo 7

7.1 Conclusiones

Como primer punto, el proyecto logró su objetivo en cuanto al impacto y el hecho de que los jóvenes reconozcan la falta de conocimiento administrativo sobre sus finanzas y lo que pueden lograr al saber el cómo de los temas del sistema financiero. El proyecto en principio busca perdurar ya que, temas tan complejos como las finanzas y como administrarlas necesitan de un apoyo constante en quienes no se especializan en ellas. Darles los consejos y herramientas necesarias a los jóvenes que utilicen la guía, no es suficiente si no existe un constante recordatorio y una constante interacción con ellos para saber los resultados de sus interacciones con el sistema financiero, sus dudas y recomendaciones.

El principio de una guía online dedicada a jóvenes estudiantes que laboran o están a puertas de hacerlo, necesita de testimonios actuales y casos para poder, no solo solucionarlos, sino para crear contenido referente a ello y generar nuevos temas para que los usuarios aprendan de los errores o experiencias de otras personas como ellos.

La participación de las personas en la implementación fue crucial para conocer la reacción de ellos con respecto al tema, al principio a esa edad puede que se tome como un tema denso y no necesario en el aprendizaje de ese momento. Pero rápidamente entendieron que muchos de los temas que estaban viendo les iban a servir para muchas cosas que ellos anhelaban tener o conseguir a corto o largo plazo, ya sean productos o servicios de menor o mayor alcance.

7.2 Recomendaciones

La exponente del contenido de la guía online Date el Crédito, Ana María García comentó que se debería de seguir promoviendo el contenido online para la enseñanza de temas financieros, ella añadió que el BCP está apostando por contenido virtual para sus clientes y mucho más para los millennials.

Bibliografía:

ANDINA (2018). *Presentan curso virtual de educación financiera para jóvenes*.

Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-presentan-curso-virtual-educacion-financiera-para-jovenes-735296.aspx>

ADULTING (2018). *El 90% de millennials endeudados, y con fugaz de dinero*.

Recuperado de <https://vanguardia.com.mx/articulo/el-90-de-millennials-endeudados-y-con-fugas-de-dinero>

Banco de Crédito BCP (2019). *Canales BCP*. Recuperado de

<https://www.viabcp.com/canales>

Banco de Crédito BCP (2019). *Conoce todo lo que necesitas saber sobre tus*

Créditos. Recuperado de <https://www.viabcp.com/informacion/todo-sobre-creditos>

Banco de Crédito BCP (2019). *Conoce más sobre tus Tarjetas de Crédito*.

Recuperado de <https://www.viabcp.com/informacion/todo-sobre-tarjetas-credito>

Banco de Crédito BCP (2015). *Lo que debes saber sobre todas nuestras cuentas*. Recuperado de

http://ww3.viabcp.com/Connect/VIABCP_2015/cuentas.pdf

Banco Central de Reserva del Perú. (2019). *Entidades Financieras*.

Recuperado de <http://www.bcrp.gob.pe/sitios-de-interes/entidades-financieras.html>

Belén, A. *Los millennials no se organizan con sus finanzas*. Recuperado de

<https://massnegocios.com/los-millennials-no-se-organizan-con-sus-finanzas/>

Economía para todos. (2013). *¿Qué es un sistema financiero?*. Recuperado de

<https://comparabien.com.pe/content/que-sistema-financiero>

El Comercio (2015). *Diferencias entre la tarjeta de débito y la de crédito*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/personal/diferencias-tarjeta-debito-credito-212458>

El Comercio - Zona Financiera (2018). *Toma nota: ¿Sabes cómo mantener un buen historial crediticio?*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/especial/zonafinanciera/noticias/sabes-como-mantener-buen-historial-crediticio-noticia-1993157>

Édgar Delgado Montoya (2015). *Entidades financieras desarrollan programas para incentivar el ahorro y premian por abrir cuentas*. Recuperado de <https://www.elfinancierocr.com/finanzas/entidades-financieras-desarrollan-programas-para-incentivar-el-ahorro-y-premian-por-abrir-cuentas/D2YM7Q54WZE7ZPAYKEUULVTWCQ/story/>

EFE (2018). *Le ponen creatividad a la educación financiera*. Recuperado de <https://www.elnuevodiario.com.ni/economia/458114-le-ponen-creatividad-educacion-financiera/>

Gestión. (2015). *El 85% de los estudiantes no tiene conocimientos básicos de cómo opera el sistema financiero*. Recuperado de <https://gestion.pe/tu-dinero/85-estudiantes-conocimientos-basicos-opera-sistema-financiero-103593>

Gestión TV (2018). *¿Cómo insertarse en el sistema financiero después de haber estado en mora?*. Recuperado de <https://gestion.pe/gestion-tv/insertarse-sistema-financiero-despues-haber-mora-228388>

García, H. (2019). *¿Qué es un banco?*. Recuperado de <https://www.mundofinanzas.es/que-es-un-banco>

Inversión-es, La Enciclopedia de las Inversiones. *Financieras*. Recuperado de <http://www.inversion-es.com/financieras.html>

Harv Eker, T. (2005). *Los Secretos de la Mente Millonaria*. Recuperado de <https://www.pqs.pe/sites/default/files/2016/03/aprende-mas/secretosdelamentemillonaria.pdf>

MyTripleA. *Prestamistas*. Recuperado de <https://www.mytriplea.com/diccionario-financiero/prestamistas/>

MINCETUR (2016). *Guía para el facilitador - Programa de Educación e Inclusión Financiera para el Artesano*. Recuperado de <http://cefi.edu.pe/Paginas/detalle-publicacion.aspx?IDD=94&cat=Educación+Financiera>

Mendoza del Solar, M. (2018). *Breve explicación de las tasas de crédito: la TEA y la TCEA*. Recuperado de <https://rebajatuscuentas.com.pe/blog/breve-explicacion-de-las-tasas-de-credito-la-tea-y-la-tcea>

Mundaca, M. (2014). *Lo que debes saber de una cuenta sueldo*. Recuperado de <https://comparabien.com.pe/blog-consejos/lo-que-debes-saber-cuenta-sueldo>

PNC Investments (2018). *Los padres de los millennials enseñaron a ahorrar, no a invertir: Encuesta de PNC Investments*. Recuperado de <https://www.prnewswire.com/news-releases/los-padres-de-los-millennials-ensenaron-a-ahorrar-no-a-invertir-encuesta-de-pnc-investments-682153301.html>

Ríos, M. (2018). *Historial crediticio: ¿cómo lo califican las entidades financieras?*. Recuperado de <https://gestion.pe/tu-dinero/historial-crediticio-califican-entidades-financieras-242353>

Rodrigo Nadal (2018). *Cinco consejos financieros para millennials*. Recuperado de <https://www.apertura.com/inversiones/Cinco-consejos-financieros-para-millennials-20180412-0002.html>

SBS (2019). *Finanzas para ti*. Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/educacion-financiera/finanzas-para-ti#tab-1>

Robles Román, C. L. (2012). *Fundamentos de Administración Financiera*. Recuperado de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-49-Fundamentos-de-administracion-Financiera.pdf>

SERNAC (2018). *Guía para Jóvenes: Programa de Educación Financiera*.

Recuperado de https://www.sernac.cl/portal/607/articles-9172_archivo_01.pdf

Sonia Osorio (2018). *Los millennials saben ahorrar, pero ignoran cómo invertir, revela estudio*.

<https://www.elnuevoherald.com/noticias/finanzas/article210771724.html>

Van Horne, J. C. *Administración financiera*. [s.l.] : México: Prentice-Hall, 1998, 1998. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=cat00852a&AN=usi.8233&lang=es&site=eds-live>

Anexos:

Figura A - Moodboard Financiamiento Responsable.

Figura B - Calificación - Días de Morosidad.