

**ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADA
TOULOUSE LAUTREC**



**INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS JUBILADAS EN EL
DESARROLLO DE UNA PLATAFORMA DE CURSOS ONLINE**

Trabajo de investigación para obtener el grado de Bachiller en las carreras de:

AUTORES

Laura Aller Peña

(ORCID: 0000-0003-0467-0530)

Publicidad y Marketing Digital

Bryan Fabian Roman Carranza

(ORCID: 0000-0002-7704-295X)

Arquitectura de Interiores

ASESOR

CESAR CASTAÑEDA CASTAÑEDA

(ORCID: 0000-0001-8594-8180)

Lima-Perú

Julio 2021

Tabla de contenido

1.Contextualización del problema

2.Justificación

- 2.1. Introducción
- 2.2. Justificación teórica
- 2.3. Justificación social
- 2.4. Justificación práctica

3.Reto de innovación

- 3.1. Pregunta general
- 3.2. Preguntas específicas
- 3.3. Objetivo general
- 3.4. Objetivos específicos

4.Sustento teórico

- 4.1. Estudios previos
- 4.2. Marco teórico

5.Beneficiarios

6.Propuesta de valor

- 6.1. Propuesta de valor
- 6.2. Segmentación de clientes
- 6.3. Canales
- 6.4. Relación con los clientes
- 6.5. Actividades clave

	Centro de Investigación
--	--------------------------------

6.6 Recursos clave

6.7. Aliados clave

6.8. Fuentes de ingresos

6.9. Presupuestos

7. Resultados

8. Conclusiones

9. Bibliografía

10. Anexos

10.1. Cuadros de mando

10.2. Línea de preguntas (entrevista)

10.3. Presupuesto

Informe de Investigación basado en un proyecto de innovación

1. Contextualización del Problema

En todas partes en el Perú, tanto en el sector público como en el privado, se presenta cierta resistencia al retiro obligatorio por edad, tema no solo afecta a las personas jubiladas, o a las que se van a jubilar, sino también a todos los que los rodean.

Herrera, P (2008) nos informa que:

Desde el punto de vista socioeconómico el evento jubilación tuvo un impacto severo para el 17 % de las familias, elevado para el 50 % y para el 22,8 % fue moderado con un sentido desfavorable en un 67,1 %. El evento vejez tuvo un impacto socioeconómico elevado en el 48,3 % de las familias, moderado en el 15,5 % y leve en el 27,6 %. En relación con el sentido del impacto en esta área, vemos que en el 78,6 % de las familias que afrontaron la jubilación y en el 77,6 % de las que afrontaron la vejez predominó el sentido desfavorable (párr.11).

En el Perú, no existen muchas empresas en las que los profesionales jubilados sean tomados en cuenta y que sean considerados importantes a la hora del reclutamiento, ya que se prefiere y se valora más a los jóvenes.

Uriarte, S (2013), dice que:

A los jubilados hay que reconocerles la importancia social que tienen y no colocarlos “ en la estantería” olvidando no sólo el papel que están jugando sino también que fueron ellos los que han construido la riqueza y la prosperidad de una sociedad que es muy proclive a ignorarlos

olvidando que muchos jubilados quieren ser socialmente activos o productivos, quieren hacer cosas de interés real que les estimule el cuerpo, la mente y el espíritu y que, al mismo tiempo, les de un lugar más activo en la sociedad (parr.1).

Vasquez, M (2016), nos menciona que “la jubilación es un símbolo social de transición a la vejez, es uno de los acontecimientos más grandes de la vida de una persona y su reacción dependerá del motivo primordial del retiro de la persona” (pág. 51).

2. Justificación

2.1. Introducción

Durante mucho tiempo no se le ha dado la debida atención a los profesionales jubilados que se encuentran en una mala situación emocional y económica, debido a esta problemática queremos dar una solución práctica, que los ayude a sobrellevar la jubilación y todos los altibajos que esta conlleva.

2.2. Justificación teórica

El proyecto tiene como base teórica la metodología de Hurtado, J (2008), el cual “consiste en la elaboración de una propuesta... A partir de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, ... Con base en los resultados de un proceso investigativo” (p.325).

	Centro de Investigación
--	--------------------------------

Por esta razón, consideramos de máxima importancia las entrevistas a profundidad que se llevaron a cabo al principio de la investigación, de las que obtuvimos múltiples visiones de la jubilación, desde el punto del joven o el alumno, el profesional próximo a jubilarse y del jubilado mismo.

Dentro de estas visiones encontramos 4 arquetipos para los jubilados y 2 para los alumnos.

Dentro de los alumnos encontramos a: Los que quieren escuchar a personas con un nivel de seniority alto para aplicar sus experiencias y a los estudiantes o trabajadores que estén buscando cursos especializados para aplicarlos en su vida laboral.

Dentro de los jubilados encontramos a: Los jubilados a los cuales no les alcanza el sueldo para sobrevivir y deben seguir trabajando para sustentarse, los jubilados que reciben buenos sueldos pero desean seguir trabajando o siendo útiles y los jubilados que reciben buenos sueldos y no desean seguir trabajando

Después de haber estudiado a cada arquetipo y jubilado entrevistado, se notó que la mayoría de ellos, después de jubilarse, emprendió con diversas empresas de rubros diferentes a lo que habían hecho toda la vida, por esta razón, se decidió buscar una opción en la que ellos, desde la comodidad de sus casas, debido a la pandemia, pudieran seguir desempeñándose en aquello en lo que trabajaron antes de su jubilación.

2.3. Justificación social

Los principales problemas que los profesionales jubilados tienen en el Perú, son: la baja pensión que reciben, lo cual les dificulta tener una buena calidad de vida, y la

	Centro de Investigación
--	--------------------------------

depresión, esto debido a que el 50% de las personas sienten que una vez jubilados, dejarán de ser útiles para la sociedad.

Los años que vienen después de la jubilación tomaron desprevenidas a muchas personas, quienes después de pasar mucho tiempo ocupados tienen que enfrentarse a vivir una vida sin mayores compromisos.

A través de este proyecto, buscamos ayudar a aquellos profesionales jubilados que actualmente no se encuentran generando ingresos aparte de su jubilación o que no están cómodos con su actual forma de generarlos quienes serán beneficiados con Sapiens.

Entonces, podemos concluir que la implementación de Sapiens mejorará la calidad de vida de los jubilados y de las personas que los rodean tanto en el sentido emocional como teórico.

Díaz, M (2020) nos dice que “en el 28,2% de los hogares peruanos un adulto mayor es jefe de hogar, lo que significa que a pesar de su avanzada edad es el responsable de solventar las necesidades básicas del hogar”(párr.5).

Por otro lado, Oliva, C (2020) afirma que:

“Desde junio de 2019 la pensión mínima en Perú es de 500 soles. No obstante, según el Instituto de Estadísticas del Perú (INEI) la canasta (cesta de la compra) básica mensual llega a los 1.640 soles, es decir, el salario mínimo y la pensión tienen una brecha de 76% respecto a la canasta. Según las cifras de la encuesta de hogares, más del 80% de los

que reciben una pensión tiene una prestación menor al monto de la canasta básica (párr.6).

2.4. Justificación práctica

Como lo expresa Amén (2002) en su trabajo sobre la jubilación, “es necesaria una búsqueda de alternativas que garanticen una mejor calidad de vida a la persona jubilada” (párr.5).

Sin embargo, si se utiliza el tiempo disponible para desarrollar nuevos intereses y habilidades, las personas retiradas pueden adquirir nuevos papeles, tales como el de voluntario, artista, jardinero, viajero o estudiante, por nombrar sólo algunos. De ahí que es fundamental fomentar en la persona jubilada la recreación y el uso creativo del tiempo libre.

Este estudio va a ayudar a los jubilados proporcionándoles nuevas ideas de opciones de trabajo y otorgándoles un nuevo sentido de utilidad.

Como lo expresa Argandoña, A (2017) “trabajar con otros es tener el sentido de un trabajo común, compartido. Trabajar para otros da sentido de utilidad y servicio a lo que hago... Trabajar le da un sentido único a mi vida, me hace sentir útil, necesario y vigente” (párr. 5).

Otra cosa a considerar es el impacto que esto generará en las familias de los jubilados, al ver que a pesar de la edad ellos siguen con mucha vitalidad y ganas de seguir trabajando y generando ingresos.

Como nos dice Cuenca, M (2009):

La jubilación puede ser un tiempo libre merecido, utilizado en un desarrollo personal deseado; pero también un periodo sin sentido, caracterizado por el deterioro y el aburrimiento... son actividades que deben fomentarse en la medida que el trabajo voluntario beneficia a las personas mayores, aumentando sus contactos sociales y su bienestar mental a la vez que realizan una valiosa contribución a sus comunidades y familias. Las familias al ver el ejemplo en el jubilado activo deciden sumarse al movimiento, son más proactivos y el ánimo del hogar mejora mucho (párr. 80).

3. Reto de innovación

Podríamos solucionar el ya no sentirse útil de los profesionales al jubilarse y la calidad de vida que ellos tendrán brindándoles una opción de trabajo viable en estas circunstancias, durante la pandemia, dándoles la opción de seguir aplicando todo lo que aprendieron a lo largo de su vida y de su carrera.

Además también se podría solucionar, la depresión que afecta a estas personas por ya no sentirse útiles para la sociedad actual.

Esta opción de trabajo viable previamente mencionada, vendría a ser una plataforma de cursos en línea, dictada por profesionales jubilados.

	Centro de Investigación
--	--------------------------------

3.1. Pregunta general

¿Cuál sería el impacto de la inserción de personas jubiladas en el desarrollo de una plataforma de cursos online?

3.2. Preguntas específicas

P1. ¿De qué manera afectaría la inserción de personas jubiladas en el desarrollo de una plataforma de cursos online?

P2. ¿En qué tiempo mejoraría la calidad de vida de las personas jubiladas, su inserción en el desarrollo de una plataforma de cursos online?

3.3. Objetivo general

Inserción de profesionales jubilados en el mundo laboral a través de nuestra plataforma.

3.4. Objetivos específicos

O1. Reclutar profesionales jubilados que estén dispuestos a enseñar.

O2. Crear la plataforma online.

O3. Realizar ventas a alumnos.

4. Sustento Teórico

4.1. Estudios previos

Esquivel, H; Icart, M y Sgorbini G (2006) desarrollaron la tesis: *Reinserción y continuidad laboral del adulto mayor jubilado*, para optar por el título de Asistente social de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano.

Tuvo como objetivo describir los factores socioeconómicos, culturales y psicosociales que motivan al adulto mayor jubilado, a reinsertarse o continuar en el ámbito laboral.

Llegando a la conclusión de que los adultos mayores deciden re-insertarse o continuar en el trabajo, ya que ello les permite un mejor ingreso y ser considerados socialmente. El trabajo para el adulto mayor, es muy importante en esta etapa de su vida, ya que este le permite continuar en plena actividad, además de ello permite mantener su vitalidad física e intelectual por un largo periodo.

Se escogió este estudio porque nos cuenta a detalle cómo se sienten los profesionales jubilados en Santiago de Chile luego de jubilarse y su motivación por seguir activos en el ámbito laboral.

Chiesa, R y Sarchielli, G (2008) desarrollaron el artículo: *Prepararse para la jubilación: el papel del apoyo social en la gestión de la ansiedad*, para ser utilizado en la Revista de Psicología de Trabajo y de las Organizaciones.

Tuvo como objetivo entender cómo durante el tiempo previo a la jubilación el apoyo social recibido por fuentes laborales y extralaborales puede influir en la ansiedad

	Centro de Investigación
--	--------------------------------

hacia su jubilación y cómo la última modula la edad a la que se desea jubilarse en Bologna, Italia.

Llegando a la conclusión de que el apoyo de los amigos y de la familia, reduce la ansiedad ante la anticipación de exclusión social.

Se escogió este estudio debido a la información que nos brinda sobre el estado mental en el que se encuentran varios de los profesionales jubilados, y los problemas y pensamientos que tienen con respecto a la jubilación.

Orbe, K y Hidalgo, M (2014) desarrollaron la tesis: *Estudio sobre las necesidades de los jubilados de la ciudad de Guayaquil en el primer semestre del año 2014*, para optar por el título de Ingeniería Comercial de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Tuvo como objetivo encontrar cuales son los nuevos requerimientos de esta parte de la población, conocer el perfil de los jubilados de la ciudad de Guayaquil para de esta manera poner en ejecución una propuesta de negocio que ayude a mejorar su calidad de vida y al mismo tiempo al desarrollo económico del país.

Llegando a la conclusión de que las personas jubiladas son más conservadoras, y que uno de sus principales valores es ayudar a los demás.

Se escogió este estudio debido a la información que nos brinda sobre las necesidades de los jubilados en Guayaquil, Ecuador.

	Centro de Investigación
--	--------------------------------

Arenas, A (2019) desarrolló el libro: *Los sistemas de pensiones en la encrucijada, Desafíos para la sostenibilidad de América Latina*.

Tuvo como objetivo evaluar la sostenibilidad de los sistemas de pensiones en América Latina, proponiendo y desarrollando en profundidad una definición en esta materia que incorpora tres aspectos: cobertura adecuada, suficiencia de las prestaciones y sostenibilidad financiera.

Llegando a la conclusión de que la cobertura que se brinda en América Latina aún es muy distante de lo que se considera óptimo para la región, acá la cobertura es del 47,3 % de la población, mientras que en países de la OCDE se alcanza un 82,2 %.

Se escogió este estudio debido a la información que nos brinda sobre el estado del sistema de pensiones de América Latina, ya las formas en las que este se puede mejorar.

Marquez, M (2015) desarrolló la tesis: *Inserción laboral de adultos mayores en Chile: una aproximación cuantitativa*.

Tuvo como objetivo dar cuenta de la relación de los adultos mayores con el mercado de trabajo, así como también, identificar los sectores productivos en los cuales éstos logran introducirse.

Llegando a la conclusión de que la edad no es una barrera, sin embargo, es necesario brindarles a las personas mayores cursos sobre temas de tecnología.

Se escogió este estudio debido a que la información que nos brinda no ayuda a entender cuáles son las cosas que los profesionales jubilados necesitan para poder reinsertarse en el mundo laboral.

4.2. Marco teórico

Creación de una plataforma de cursos en línea, dictados por profesionales jubilados.

Según Pardo, S (2009), “las plataformas virtuales son una propuesta flexible, individualizada e interactiva, con el uso y combinación de diversos materiales, formatos y soportes de fácil e inmediata actualización” (pág. 25).

Esta plataforma virtual que se está proponiendo, para que sea de fácil utilización y cumpla las expectativas de los alumnos y los profesores debe:

- Brindar una capacitación a los profesionales jubilados que enseñaran.
- Poseer un equipo de servicio técnico que solucione todos los problemas.
- Tener sus clases ya grabadas para que los alumnos puedan acceder a ellas en cualquier momento.
- Tener gran capacidad de almacenamiento para que no se sature.
- Ser clara para evitar confusiones.
- Dar la opción de poder descargar las clases para poder verlas

sin internet.

Dicha plataforma le brindara a los profesionales jubilados que deseen laborar enseñando aquello que hicieron durante toda su vida la oportunidad de seguir transmitiendo sus conocimientos y su experiencia a jóvenes que deseen no solo aprender de un libro, sino también del expertis de sus profesores.

5. Beneficiarios

Dentro de los beneficiarios, tenemos seis arquetipos de clientes divididos en dos grupos, el primer grupo hace referencia al staff de maestros que trabajarán en la plataforma, y el segundo los que serán alumnos/ usuarios de esta misma.

Nuestros maestros se encuentran en una etapa de su vida ya realizados. Son esposos, padres e incluso abuelos que disfrutan compartir la vida en familia. No son muy tecnológicos pero tienen toda la predisposición para aprender. Así mismo, tuvieron la oportunidad de escoger una carrera universitaria, completar sus estudios y cada uno de ejercer en su campo laboral. Si bien, dejaron de hacerlo por ser invitados a jubilarse, todos comparten un mismo pensamiento: “Aun tengo mucho que otorgar a la sociedad”.

Por otro lado, están los jóvenes empoderados que desean aprender de personas con gran experiencia, dispuestos a conquistar el mundo. Ellos, son algunos estudiantes y otros egresados que quieren complementar su carrera profesional. Son personas que están empezando a forjar su camino tanto laboral como familiar. Así mismo, por falta de experiencia, sienten que no tienen las herramientas necesarias para emprender o destacar laboralmente, les atterra la idea del fracaso.

Ellos piensan que las personas que los rodean no son soporte para su crecimiento personal, pues no sienten su apoyo; por esta razón deben conseguir desarrollarse por sí mismos.

Entonces podemos decir que inicialmente en nuestros clientes prima el sentimiento de frustración, para luego experimentar el deseo de mejora y finalmente sentir satisfacción. Así mismo, es importante que su tiempo de ocio se mantenga; ya que es lo que más disfrutan en su día a día.

	Centro de Investigación
--	--------------------------------

No obstante, cada uno de nuestros clientes deberá manejar aparatos electrónicos como laptop, tablet, celular, entre otros; para ya sea filmarse o ver la clase previamente grabada. Según nuestros arquetipos los maestros están dispuestos a recibir capacitación tecnológica para poder desenvolverse sin problema alguno ante esta nueva oportunidad laboral. Ellos se encuentran emocionados y motivados al igual que los estudiantes que no ven la hora de empezar a aprender de una manera no convencional.

6. Propuesta de Valor

6.1. Propuesta de valor

Plataforma de cursos en línea dictados por profesionales jubilados que deseen seguir transmitiendo sus conocimientos y generar un ingreso extra, donde los alumnos podrán tener además de clases que les generen más conocimientos, la oportunidad de relacionarse con personas con mucha más experiencia.

6.2. Seguimiento de clientes

La plataforma está dirigida a dos tipos de clientes: los profesores que serán los profesionales jubilados que deseen seguir transmitiendo sus conocimientos, experiencia y que deseen generar un ingreso extra; A alumnos que hayan terminado la etapa escolar y deseen reforzar ciertos temas aprendidos en los salones, también para alumnos universitarios que estén en miras de aprender más de lo enseñado en clase o alguna disciplina académica en particular.

6.3. Canales

El servicio de clases será brindado a través de la plataforma de Zoom, donde los profesores podrán dictar su clase en vivo y grabarla para que los alumnos puedan acceder a ella en cualquier momento del día, además, se utilizará en mail para responder dudas y enviar trabajos.

Las clases se encontrarán colgadas en nuestra plataforma virtual, donde además los alumnos podrán ver los cursos que tenemos para ofrecer.

Los medios escritos por los cuales esta plataforma se dará a conocer, serán los servicios de ads que brinda Facebook, Google e Instagram.

6.4. Relación con los clientes

Para una mejor experiencia, los nuevos usuarios tendrán acceso a los cursos de manera gratuita por una semana, los usuarios tendrán acceso las 24 horas una vez realizado el pago, ellos podrán también crear paquetes de cursos de su interés y obtendrán un porcentaje de descuento si realizan un pago anual. Ofreceremos códigos de descuento para exalumnos que hayan llevado cursos previamente con nosotros.

En cuanto a los profesores, ganarán el costo íntegro del primer curso que dicten, luego de eso ganarán el 70% del costo de cada curso, esto sujeto a que el mismo no haya sido vendido con promoción o códigos de descuento.

6.5. Actividades clave

En busca de generar interés en los estudiantes, se realizarán campañas de publicidad en diversos medios digitales, además también se publicará en blogs SEM para buscadores.

Dentro de estas campañas se publicará como contenido: testimonios de alumnos y exalumnos y también se tendrá la opción de ingresar a una clase piloto introductoria por curso.

También realizaremos ferias en colegios, a modo de que los alumnos que estén por egresar puedan escuchar la experiencia de primera mano de profesionales que ejercieron las carreras que ellos buscan estudiar a futuro.

En Universidades e institutos también realizaremos ferias para que alumnos que estén por realizar prácticas pre profesionales puedan recibir consejos de los profesionales con más experiencia en el campo de su interés.

6.6. Recursos clave

Contará con una amplia plana docente de profesionales jubilados, especializados en temas de investigación, ingeniería, medicina y administración de empresas, quienes recibirán ayuda para armar su clase de un grupo de redactores encargados de organizar de una mejor manera el curso, de técnicos en computación que acompañarán al docente durante la clase y podrá auxiliar si hubiera un imprevisto técnico durante la sesión, también existirá un equipo de editores para tangibilizar los videos de las clases. Se contratarán analistas digitales y programadores para evitar imprevistos.

	Centro de Investigación
--	--------------------------------

Contaremos también con un servicio de post venta, donde los alumnos podrán comunicarse con el profesor y realizar las preguntas que deseen una vez culminada la clase.

6.7. Aliados clave

Se crearán alianzas estratégicas con universidades e institutos que deseen promover nuestra iniciativa, apuntaremos también a empresas tanto del sector público como privado que deseen que sus asociados aprendan de personas que han trabajado en el rubro por muchos años.

También tendremos como aliados a editoriales de libros académicos, con empresas grandes que deseen compartir información valiosa a estudiantes y con marcas de útiles de escritorio u oficina.

Contaremos con el apoyo del ministerio de educación.

6.8. Fuentes de ingresos

La plataforma digital tiene un modelo de negocio que se basa en la compra de los cursos de forma unitario o por paquete, y contamos con un modelo de suscripción mensual, trimestral, semestral y anual. De esta manera brindamos una cartera de opciones más abierta de acuerdo a las posibilidades económicas de los usuarios.

Al ser una tribuna que será observada por muchas personas podremos ofrecer espacios publicitarios en nuestra plataforma virtual, esto nos generará ingresos.

6.9. Presupuestos

Los presupuestos serán realizados con ayuda de un asesor contable.

Como costos fijos tenemos: el mantenimiento de la plataforma, dominio y hosting, plana docente, pago de correos y remuneraciones del equipo fundador, pago al contador.

Y como costos variables tenemos: presupuesto de marketing y publicidad, mano de obra por necesidad de producción e impuestos y pago al abogado.

7. Resultados

Aplicamos un PMV para ver cómo funcionaría la plataforma virtual, se trató de un curso piloto el cual estará dictado por una profesora jubilada, se usó la aplicación zoom para el desarrollo y contamos con una audiencia de 11 personas, las cuales pagaron un monto único de S/9.90 nuevos soles por dos horas de clase.

Utilizamos nuestras redes sociales para publicitar el piloto, lo promocionamos por 4 días y tuvimos buena acogida para un periodo tan corto de exposición.

A través de este piloto pudimos poner a prueba nuestro mínimo viable, pudimos encontrar que si hay personas que apuestan aún por los profesionales jubilados y que si están dispuestos a pagar por aprender de los que más experiencia tienen. Muchos se mostraron entusiasmados por la simple idea de hablar con una persona con tanta experiencia en el rubro de la investigación y se sintieron mucho más seguros con respecto a los próximos trabajos que entregarán en sus universidades.

Los estudiantes inscritos mostraron mucho interés durante la sesión de prueba piloto, en los intermedios programados estuvieron muy activos en las preguntas y

	Centro de Investigación
--	--------------------------------

generaron una interacción muy amena con el profesor, hicieron muchas preguntas sobre el tema pero también sobre la experiencia del profesor, de los casos que ha podido enfrentar durante sus años de experiencia. Esto nos ayudó a darnos cuenta de que estos cursos serían de mucho éxito, que tendrían muy buena acogida por nuestro usuario.

Al finalizar la encuesta, le enviamos a los espectadores una encuesta de satisfacción donde la mayoría marcó haber estado totalmente satisfecho con el servicio brindado y que volverían a tomar otro curso con la docente, además también manifestaron interés por otros cursos en otros temas.

Los alumnos quedaron muy satisfechos con la experiencia de Sapiens, al finalizar el curso se les entregó un certificado de asistencia, con lo cual fidelizamos a nuestros clientes potenciales.

8. Conclusiones

8.1. El proyecto Plataforma de cursos online Sapiens, favorecerá a los profesionales jubilados ya que ahora tendrán una opción de trabajo segura y viable que los ayudará a tener una mejor vida.

8.2. Les brindara a los jóvenes la opción de no solo aprender de alguien que sabe sino también de alguien que tiene años de experiencia en el tema.

8.3. Pudimos encontrar que sí hay personas que apuestan aun por los profesionales jubilados y que sí están dispuestos a pagar por aprender de los que más experiencia tienen. Para algunos la experiencia vale más que la teoría.

8.4. Ayudamos a muchos jubilados a seguir sintiéndose útiles, a disminuir la tasa de depresión en jubilados y a mejorar el ambiente familiar en el que viven.

8.5. Brindamos a las nuevas generaciones un enfoque distinto para desenvolverse en el campo laboral. Donde no solo se aprende teoría, sino que se comparte años de experiencia de vida.

9. Bibliografía

1. Arenas, A (2019). *Los sistemas de pensiones en la encrucijada, Desafíos para la sostenibilidad de América Latina*. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44851/4/S1900521_es.pdf
2. Argandoña, A (2017). *Sobre el sentido del trabajo*. Recuperado de <https://blog.iese.edu/antonioargandona/2017/12/03/sobre-el-sentido-del-trabajo/>
3. Chiesa, R & Sarchielli, G (2008). *Prepararse para la jubilación: el papel del apoyo social en la gestión de la ansiedad*. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622008000300006
4. Cuenca, M (2009). *Más allá del trabajo: el ocio de los jubilados*. Recuperado de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1518-61482009000100002
5. Diaz, M (2020). La importancia económica de los adultos mayores en el Perú. Recuperado de <https://lacamara.pe/la-importancia-economica-de-los-adultos-mayores-en-el-peru/?print=print>
6. Esteve, T (2020). *Así es el sistema de pensiones en el Perú, donde la mayoría de jubilados no llega a fin de mes*. Recuperado de [https://www.65ymas.com/economia/pensiones/cual-es-pension-maxima-minima-en-peru_17178_102.html#:~:text=Pero%20seg%C3%BAAn%20la%20encuesta%20de,del%202018%20\(231%20euros\).](https://www.65ymas.com/economia/pensiones/cual-es-pension-maxima-minima-en-peru_17178_102.html#:~:text=Pero%20seg%C3%BAAn%20la%20encuesta%20de,del%202018%20(231%20euros).)

Centro de Investigación

7. Esquivel, H; Icart, M y Sgorbini G (2006). *Reinserción y continuidad laboral del adulto mayor jubilado*. Recuperado de <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/1497/ttraso171.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
8. Herrera,P (2008). *Jubilación, vejez y su repercusión en la salud familiar*. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252008000400008
9. Orbe, K y Hidalgo, M (2014). *Estudio sobre las necesidades de los jubilados de la ciudad de Guayaquil en el primer semestre del año 2014*. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/2559/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-108.pdf>
10. Pardo, S (2009). *El proceso de enseñanza - aprendizaje mediante el uso de plataformas virtuales en distintas etapas educativas*. Recuperado de [http://recursostic.educacion.es/observatorio/web/gl/software/software-educativo/1007- monografico-el-proceso-de-ensenanza-aprendizaje-mediante-el-uso-de-plataformas-virtuales-en-distintas-etapas-educativas?start=3#:~:text=Susana%20Pardo%20\(2009\)%20define%20las,de%20f%C3%A1cil%20e%20inmediata%20actualizaci%C3%B3n%22](http://recursostic.educacion.es/observatorio/web/gl/software/software-educativo/1007- monografico-el-proceso-de-ensenanza-aprendizaje-mediante-el-uso-de-plataformas-virtuales-en-distintas-etapas-educativas?start=3#:~:text=Susana%20Pardo%20(2009)%20define%20las,de%20f%C3%A1cil%20e%20inmediata%20actualizaci%C3%B3n%22).
11. Uriarte, S (2013). *La importancia social de los jubilados*. Recuperado de https://www.canarias7.es/hemeroteca/la_importancia_social_de_los_jubilados-NWCSN298324#:~:text=A%20los%20jubilados%20hay%20que,olvidando%20que%20muchos%20jubilados%20quieren
12. Vasquez, M (2016). *Nivel de depresión en jubilados municipales de la cabecera departamental de Huehuetenango*. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Vasquez-Marian.pdf>

Centro de Investigación

13. Anexos

10.1. Cuadros de mando



Problema a abordar

Describe cómo el problema elegido afecta los siguientes dimensiones. Coloca data y fuentes de referencia.

	Personas	Comunidad	Estado	Planeta
Corporal	Sin actividades físicas para realizar empiezan a sufrir alteraciones corporales como: dolor de huesos, pérdida de habilidades motoras, etc.	Existen muchos movimientos distritales para ejercer a adultos de la tercera edad, sin embargo no muchos asisten.	Los profesionales jubilados no realizan ninguna actividad, lo cual les genera problemas.	Se estima que en el mundo solo el 35% de jubilados se ejercita y mantiene actividades físicas.
Económico	Los profesionales jubilados no reciben ingresos suficientes para llevar una vida cómoda.	La comunidad y las familias deben preocuparse por el bienestar económico de los jubilados.	Problemática en el sistema de pensiones del Perú es precario, jubilados se quejan de bajos sueldos.	más del 80% de los hogares reciben una pensión menor al costo de la canasta básica.
Ambiental	Las personas mayores cuentan con una sabiduría que, revisada bajo el prisma crítico de la sostenibilidad, nuestra sociedad puede aprovechar.	La educación ambiental puede ayudar a las personas mayores a tomar conciencia del estado actual del medio ambiente y su evolución.	Muchos jubilados a nivel Nacional se sumaron a la iniciativa de reciclar en sus casas.	un 55% de jubilados en el mundo es más sostenible, incentivan a los jóvenes en sus hogares a ser sostenibles.
Ocupacional	Los profesionales jubilados no tienen una ocupación.	La comunidad no ocupa a profesionales jubilados.	El estado tiene una tasa de desempleo alta.	A nivel mundial la tasa de desempleabilidad de jubilados es preocupante, hay muchos jubilados en pobreza extrema.
Intelectual	Los profesionales jubilados no son estimulados lo suficiente como para mantener una salud mental óptima.	La comunidad no recibe una educación de profesionales con más experiencia.	El estado no imparte un buen nivel de educación a nivel escolar.	104 millones de personas no reciben educación a nivel mundial.
Espiritual	Desánimo, falta de fe, alejamiento de la religión.	Las iglesias y cultos reciben menos comunidad de jubilados por alejamiento.	Los profesionales jubilados no se sienten útiles.	Muchas personas se deprimen por no tener un propósito de vida.
Social	Los profesionales jubilados no tienen una vida social muy activa ni un círculo de amigos muy grande.	Ciudad Jesús María: La Comunidad de jubilados se reúne en la explanada de la residencial San Felipe. Post pandemia ya no salen.	En el Perú no existe una comunidad de jubilados, ni organizaciones, sindicatos para fiscalizar los atropellos del estado.	Raises en Europa ya cuentan con organizaciones para velar por el bienestar de los jubilados y son una comunidad unida.
Emocional	Muchos jubilados sufren episodios de depresión luego de la jubilación, esto debido a la falta de actividades.	Muchos asilos de ancianos abandonados, los jubilados no reciben pensiones dignas y sufren depresión y destrucción.	Muchos jubilados molestos con el gobierno por tenerlos abandonados, no ofrecer pensiones dignas.	En el mundo muchos jubilados sufren de depresión debido a falta de propósito de vida por falta de actividades.
Síntesis	Los jubilados no se sienten útiles, debido a la falta de ocupación, padecen de falta de integración social y sueldos no alcanzan.	Cada vez la comunidad de jubilados se reúne en sus distritos, las familias deben ocuparse de la manutención.	La tasa de pobreza en jubilados en el Perú es cada vez más alta, no hay un buen nivel de educación, molestias con el gobierno.	A nivel mundial la situación está mejorando en cuanto a social, ambiental y corporal pero en economía y emocional sigue habiendo desigualdad.



Ideación

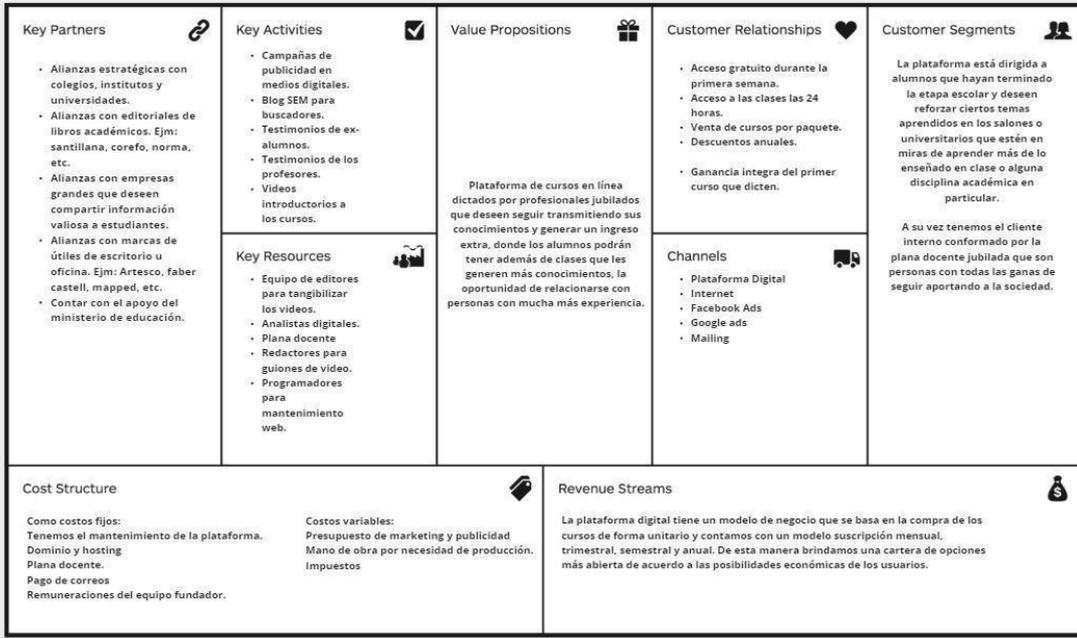
¿Qué es?
Es un método para generar ideas creativas y soluciones innovadoras. Se basa en la divergencia y convergencia para definir el problema y generar ideas de solución.



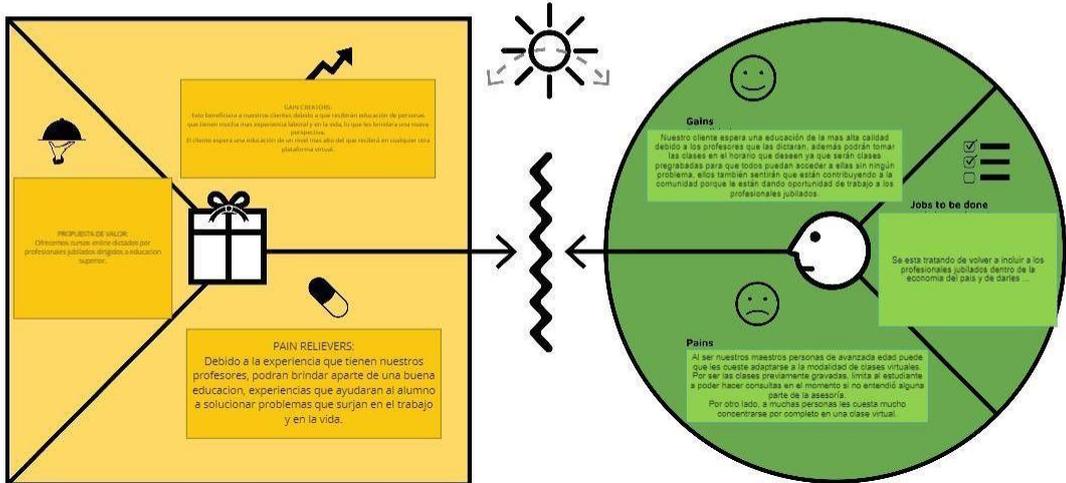
Centro de Investigación

The Business Model Canvas

VISION UTOPICA: Nuestra intencion es reincorporar a las personas jubiladas a la economía del pais y brindarles nuevamente un proposito.



Propuesta de valor



Centro de Investigación

Fases Etapas Touchpoints	PLANNING			DEFINICIÓN			
	Prototipo	Plataforma	Fondos económicos	Temas	Profesores	Negociación	Marketing
FRONT END BACK END							
	Se crea un MVP de la plataforma.	Se crea la plataforma basándose en el prototipo.	Se crea un presupuesto para sustentar gastos.	Se escogen los temas que serán dictados en las clases.	Basándose en los recibidos se escogen ciertos profesionales.	Conversaciones en equipo sobre negociaciones de dinero y tiempo.	Se creó un plan de mit para vender los cursos on line en las diferentes plataformas.
Hechos	Entre todos los integrantes se crea un prototipo con lo mínimo que necesitamos, que logre dar el servicio que precisamos. Esto lo realizamos en papel y luego se pasa a mock ups.	Ya con una idea clara de lo que queremos que sea la plataforma, se hace realidad con ayuda de un desarrollador de páginas web. La plataforma debe ser clara para que alumnos y profesores de todas las edades puedan comprenderla.	Se crea una tabla en excel de presupuesto que nos brindará una idea más clara de la cantidad de dinero que se necesita invertir. Preparamos un cuadro de ingresos y egresos para calcular cuánto se deberá cobrar por curso.	Una vez que se haya establecido la plataforma, se escogerán los temas sobre los que se dictarán las clases basándonos en la oferta y la demanda que hay actualmente de ellos.	Reclutamos profesores y profesionales jubilados a través de plataformas de empleabilidad y de redes sociales. Evaluamos qué podrían enseñar y procedemos a realizar entrevistas y a pasar filtros previos a la negociación.	Negociamos con nuestros profesores el pago que recibirá cada uno para que sea justo y el tiempo que deberán invertir a la plataforma de esta manera todas las partes estén de acuerdo, esto será con ayuda de un abogado. Los pagos se basarán en la cantidad de alumnos que recibamos.	Se crea un plan de marketing para promocionar las redes sociales de la plataforma y los cursos que venderemos. Creamos alianzas estratégicas con universidades, institutos y empresas tanto públicas como privadas para impulsar los cursos.
Actores	Equipo A1	Equipo A1 Equipo técnico	Equipo A1 Contador	Equipo A1	Equipo A1	Equipo A1 Contador Profesores Abogado	Equipo A1 Equipo de MKT
Artefactos	---	---	---	---	Zoom Teléfono Cuaderno	Zoom Teléfono Cuaderno	Zoom Teléfono Computadora Redes sociales
FRONT END BACK END	Miro Zoom Meet Big blue button Whatsapp Telefono	Wix Zoom Google Whatsapp Telefono	Excel Zoom Whatsapp Telefono	Miro Post Its Zoom Whatsapp Google Telefono	Facebook Instagram Zoom Whatsapp Computarabajo	Bumeran Linked in Guia de preguntas	Excel Zoom Telefono Computadora Redes sociales

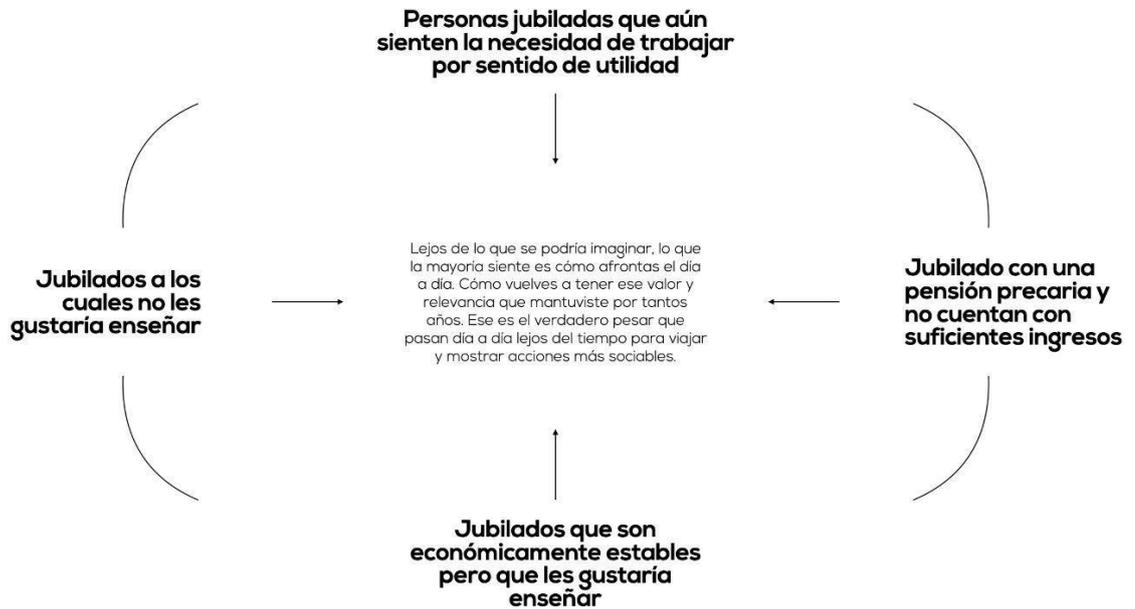
DESARROLLO				SEGUIMIENTO				
Clase piloto	Mallas curriculares	Venta	Ganancias	Clases	Subirlas a la plataforma	Post-clase	Encuestas de satisfacción	
Los alumnos/clientes, prueban la plataforma.	Los alumnos ven las mallas curriculares.	Los alumnos/clientes podrán adquirir los cursos virtuales a precios de lanzamiento.	Los profesores y creadores de la plataforma reciben sus ganancias.	Los alumnos/clientes, acceden en vivo a las clases en las que se matricularon.	Las clases estarán disponibles en la plataforma, 24/7.	Los alumnos/clientes, podrán hacer las consultas que desean al docente.	Los profesores y alumnos rellenan encuestas de satisfacción.	
Se graba la clase para poder ser subida a la plataforma.	El equipo de docentes preparan las mallas.	Se pactan precios de acuerdo al curso, demanda y tiempo de duración.	Se realizan los cálculos necesarios para que lo ganado cubra a todos los trabajadores.	Los profesores se guían de las mallas que crearon.	El equipo sube las clases grabadas a la plataforma.	Los profesores responderán los correos con las consultas y comentarios de los alumnos.	Se recopilará la información obtenida para mejorar procesos.	
Ofreceremos una clase piloto con ayuda de nuestra plana docente donde cobraremos un monto mínimo para que nuestros usuarios conozcan nuestra plataforma virtual y prueben el servicio de calidad que ofreceremos. Así además de probar nuestra propuesta, captamos clientes futuros.	Los profesores organizan en mallas curriculares lo que dictarán en los cursos, los cuales pasarán un filtro antes de ser publicadas, y luego estarán disponibles en la plataforma para que los alumnos sepan que cosas estudiarán con ellos.	Gracias a la promoción de los flyers, se dará a conocer nuestra plataforma y los cursos que se dictarán en ella, lo cual generará una demanda que nos favorecerá.	Se le recibirá el pago de los alumnos y se le pagará lo pactado a los profesores. El excedente servirá para cubrir gastos de la empresa y pagarle al Equipo A1.	Los alumnos podrán acceder a las clases en vivo a través de zoom o a las clases pregrabadas a través de la plataforma virtual, por las que ya pagaron.	Una vez culminadas y grabadas las clases en vivo, el equipo técnico se encargará de subirlos a la plataforma virtual para que los alumnos puedan acceder a ellas en cualquier momento del día.	Después de haber tenido sus clases, los alumnos podrán mandar todas sus dudas al profesor, que responderá lo mas pronto posible.	Para mejorar la plataforma y el servicio una vez que este vaya creciendo, se enviarán encuestas de satisfacción tanto a alumnos como a profesores para recaudar información sobre el funcionamiento y el servicio que estamos brindando.	
Equipo A1 Editores	Profesores Alumnos	Equipo A1 Administrador	Profesores	Equipo A1 Contador	Abogado	Equipo A1 Editores	Profesores Alumnos	Equipo A1 Profesores Alumnos
Plataforma Zoom Computadora Cuaderno PPT Kahoot	PDF Computadora Correo Google Plataforma virtual	Excel Zoom Telefono Computadora Correo Yape	Zoom Telefono Computadora Correo Yape	PDF Zoom Computadora Correo Whatsapp Google Plataforma virtual	PDF Zoom Computadora Correo Whatsapp Google Plataforma virtual	PDF Plataforma virtual Videos	PDF Plataforma virtual Mensajes de la plataforma Correo Videos	Google Forms Correo
Plataforma Zoom Computadora Malla curricular PPT	Excel Zoom Telefono Computadora Correo Google	Excel Zoom Telefono Computadora Correo	Excel Zoom Telefono Computadora Correo Yape	PDF Zoom Computadora Correo Whatsapp Google Plataforma virtual	Miro Zoom Whatsapp Telefono	PDF Plataforma virtual Mensajes de la plataforma Correo Videos	PDF Plataforma virtual Mensajes de la plataforma Correo Videos	Miro Excel Zoom Whatsapp Telefono Google Forms Correo Excel Guia de preguntas



Storytelling

1a	2a	3a	4a	5a
<p>La oportunidad</p> <p>TENEMOS LA OPORTUNIDAD DE BRINDARLE A LOS PROFESIONALES JUBILADOS QUE SE ENCUENTRAN SIN POSIBILIDADES DE UTILIZAR SUS HABILIDADES ADQUIRIDAS A TRAVÉS DE LOS AÑOS DEBIDO A SU ESTADO LABORAL Y A SU EDAD, LA OPCIÓN DE TRANSMITIR SUS CONOCIMIENTOS A GENERACIONES ACTUALES.</p>	<p>Los arquetipos</p> <p>TENEMOS 4 ARQUETIPOS QUE REPRESENTAN AL CLIENTE/PROFESOR, AQUEL JUBILADO QUE AUN SIENDE LA NECESIDAD DE TRABAJAR POR SENTIDO DE UTILIDAD, AQUEL QUE CUENTA CON UNA PENSION PRECARIA Y NO LOS SUFICIENTES INGRESOS, AQUEL QUE ES ECONOMICAMENTE ESTABLE PERO AUN ASI DESEA ENSEÑAR, Y POR ULTIMO, EL QUE NO DESEA ENSEÑAR.</p> <p>POR OTRO LADO, TENEMOS AL CLIENTE/ALUMNO, DE CUAL OBTUVIMOS 2 ARQUETIPOS, EL ESTUDIANTE O TRABAJADOR QUE ESTA BUSCANDO CURSOS ESPECIALIZADOS PARA APLICARLOS EN SU VIDA LABORAL, Y EL ESTUDIANTE QUE DESEA ESCUCHAR A PERSONAS CON UN NIVEL DE SENIORITY ALTO PARA APLICAR SUS EXPERIENCIAS, AMBOS ESTAN EN UNA BUSQUEDA CONSTANTE DE EXPERIENCIA, YA SEA LABORAL O POR ALGUN MENTOR O CONOCIDO QUE PUEDA DARSELA.</p>	<p>La solución</p> <p>NUESTRA SOLUCION ES CREAR UNA PLATAFORMA DE CURSOS ONLINE QUE SEA DICTADA POR PROFESIONALES JUBILADOS DIRIGIDA PRINCIPALMENTE A ESTUDIANTES DE EDUCACION SUPERIOR.</p>	<p>La propuesta de valor</p> <p>ESTA PROPUUESTA BENEFICIA TANTO A LOS PROFESIONALES JUBILADOS, YA QUE LES BRINDA UNA OPORTUNIDAD LABORAL Y ALGO QUE HACER EN SUS VIDAS, COMO TAMBIEN A AQUELLOS QUE RECIBAN ESTOS CURSOS, PORQUE ESTARAN RECIBIENDO CLASES DE PERSONAS MUY CAPACITADAS, ADEMÁS DE CON MUCHA EXPERIENCIA.</p>	<p>La validación</p> <p>QUEREMOS VALIDAR QUE LAS PERSONAS JUBILADAS PODRIAN SEGUIR PAGANDO CONOCIMIENTOS A NUEVAS GENERACIONES, Y QUE SIGUEN SIENDO DE GRAN IMPORTANCIA PARA LA SOCIEDAD, ES VIABLE.</p>

Centro de Investigación



Estudiantes que quieren escuchar a personas con un nivel de seniority alto para aplicar sus experiencia.

Ambos perfiles están en una búsqueda constante de experiencia, ya sea laboral o por algún mentor o conocido que pueda dársela.

Estudiantes o trabajadores que estén buscando cursos especializados para aplicarlos en su vida laboral.



Arquetipo de cliente

Persona



Roberto Bocanegra

Es un convencido que la formación continua es la llave que te abre las puertas al éxito. Roberto siente que tener nuevos conocimientos te permitirá tener una visión mucho más abierta del mundo y adaptarte a lo que las nuevas generaciones quieren y traen consigo.

Profesión / formación / donde / ...

Roberto es un ingeniero civil egresado de la Universidad Nacional de Ingeniería, trabajó por más de 35 años en toda su vida profesional y hace no más de dos años lo invitaron a retirarse.

Entorno familiar / amigos / ...

Actualmente vive con su esposa, mantiene un relación muy cercana con sus hijos, Andrea y Javier ambos casados y con hijos. Los fines de semana suelen ir a visitarlo para almorzar y pasar un momento juntos. A veces cocinan, a veces salen a comer en una antigua normalidad, ahora se quedan en casa. Con respecto a sus amigos, se llaman de vez cuando y antes solían reunirse en la casa de alguno de ellos para simplemente charlar un momento.

Redes sociales que usa y cómo las usa / dispositivos con los que se conecta.

Roberto no es una persona muy tecnológica, sus principales fuentes de comunicación para la familia y amigos son Facebook y Whatsapp. Suele conectarse desde su celular y muy esporádicamente desde una laptop. No es lo más sencillo de usar para un perfil como él. En un porcentaje de frecuencia de uso podría clasificar a Whatsapp con prioritario y a Facebook como secundario.

Tipo de ocio / descanso / ...

Una de las tantas cosas que disfruta Roberto es pasar tiempo con sus nietos, gusta mucho de contarles su anécdotas y enseñarle cosas nuevas siempre. Es un entusiasta de cuando compartir conocimiento se trata, nunca se guarda nada. Sumarle a esto que todos los días religiosamente lee el periódico y desarrolla el crucigramas, casi siempre lo acaba.

En relación al reto

Qué le duele y le molesta (pains).

Después de su jubilación, si bien tiene más tiempo para los nietos, le molesto un poco que a pesar de haber dedicado toda una vida a la empresa lo hayan invitado a retirarse tan repentinamente. Le dolió un poco pues él sentía que aún tenía mucho que dar. Después de salirlo, intento buscar otras opciones, pero la edad era un factor y los reclutadores de hoy buscan un perfil un poco más joven.

El siente que aún tiene cosas por dar y ejecutar, le gustaría encontrar una oportunidad que vaya más allá de la edad y el prejuicio que esta pueda representar.

Qué necesita y espera (gains).

Roberto necesita sentir que aún puede ser de mucha utilidad para la sociedad. Que se haya desvinculado de su sector laboral no debería poner en tela de juicio su liderazgo y esperar encontrar nuevas aventuras profesionales.

A su vez espera que las grandes empresas en colaboración con sus departamentos de recursos humanos, puedan elaborar un plan de desvinculación para personas con una edad compleja y bastantes años en la compañía. No le gustaría que más personas se sintieran como él y sin tener un plan de respaldo al cual agarrarse.



Customer Journey Map "As is"

Antes

Durante

Después

Momentos	Antes			Durante			Después		
 Vive y trabaja en su oficina.	 Sigue que vive cuando trabaja en su oficina.	 Sigue que cuando tiene que salir, cuando tiene que salir.	 Puede estar en su oficina.	 Puede estar en su oficina.	 Al fin, ya está de vacaciones.	 No tiene un plan de retiro establecido.	 No quiere dar clases.	 Ahora con el retiro tendrá más tiempo para sus nietos.	
Hechos	Qué todo en su vida profesional se pasa en su oficina, Roberto que por todo este tiempo de trabajo ha estado acostumbrado a estar en su oficina.	Siempre que cuando tiene que salir de su oficina, cuando tiene que salir de su oficina.	A pesar de que cuando tiene que salir de su oficina, cuando tiene que salir de su oficina.	Después de haber trabajado mucho tiempo en su oficina, Roberto que cuando tiene que salir de su oficina, cuando tiene que salir de su oficina.	Ahora que cuando tiene que salir de su oficina, cuando tiene que salir de su oficina.	Ahora cuando tiene que salir de su oficina, cuando tiene que salir de su oficina.	Qué Roberto cuando tiene que salir de su oficina, cuando tiene que salir de su oficina.	Siempre que cuando tiene que salir de su oficina, cuando tiene que salir de su oficina.	También cuando tiene que salir de su oficina, cuando tiene que salir de su oficina.
Piensa/Siente	Qué que por todo este tiempo de trabajo, Roberto que cuando tiene que salir de su oficina, cuando tiene que salir de su oficina.	Siempre que cuando tiene que salir de su oficina, cuando tiene que salir de su oficina.	Siempre que cuando tiene que salir de su oficina, cuando tiene que salir de su oficina.	Cuando Roberto cuando tiene que salir de su oficina, cuando tiene que salir de su oficina.	Al fin, ya está de vacaciones, Roberto que cuando tiene que salir de su oficina, cuando tiene que salir de su oficina.	Al principio cuando tiene que salir de su oficina, cuando tiene que salir de su oficina.	Al principio cuando tiene que salir de su oficina, cuando tiene que salir de su oficina.	Qué cuando tiene que salir de su oficina, cuando tiene que salir de su oficina.	Qué cuando tiene que salir de su oficina, cuando tiene que salir de su oficina.
Emociones									



Customer Journey Map "To be"

	Antes	Durante	Después
Momentos	 ¿Cómo que van poder aportar a la sociedad?	 Pasa más tiempo con mi familia y netos.	 Tengo bastante tiempo libre en mi día a día.
Hechos	No me volveré a ir para desarrollar el mundo. Mejor a ser mamá y papá. Me voy a dedicar a ser mamá y papá. Me voy a dedicar a ser mamá y papá. Me voy a dedicar a ser mamá y papá.	Ahora puedo dedicar un poco más de tiempo a mi familia y netos. Me voy a dedicar a ser mamá y papá. Me voy a dedicar a ser mamá y papá. Me voy a dedicar a ser mamá y papá.	Es la semana tengo bastante tiempo libre que me gustaría dedicarlo a mis hobbies. Me voy a dedicar a ser mamá y papá. Me voy a dedicar a ser mamá y papá. Me voy a dedicar a ser mamá y papá.
Piensa/Siente	Quiero seguir ejerciendo, pero faltan oportunidades.	El tiempo que paso con mi familia no me gustaría perderlo.	Me gustaría invertir más tiempo en cosas más educativas.
Emociones			



Arquetipo de cliente

Persona



Rosa Espinoza

Qué es lo que dice
 "El día que me quede quieta, sin hacer nada, ese día en verdad será una viejita jubilada".
 A Rosa le gustaría poder seguir compartiendo sus conocimientos y ayudar a mejorar el déficit en matemático que existe en los Peruanos.
 Ni una aficción en las cuerdas vocales la va a detener de seguir trabajando para poder ahorrar lo suficiente y lograr cumplir con su sueño de viajar por Europa con su esposo.

Profesión / formación / donde / ...
 Rosa es Magister en matemáticas egresada de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, trabajó por más de 30 años como profesora y se jubiló a los 62 por una aficción en las cuerdas vocales.

Entorno familiar / amigos / ...
 Actualmente vive con su esposo (jubilado), su hija menor (28 años) y nieto (5 años), tiene 2 hijos mayores, ambos la visitan los fines de semana y le ayudan con un monto mensual para solventar gastos extras.
 Conversa frecuentemente por mensaje con sus amigas profesoras del último colegio en el que trabajó y se frecuenta regularmente con sus primas y hermanos. Solían reunirse una vez al mes para almorzar y compartir en familia (antes de pandemia).

Redes sociales que usa y cómo las usa / dispositivos con los que se conecta.
 Rosa a pesar de su edad está bien actualizada en cuanto a redes sociales y dispositivos electrónicos, no es la más experta pero se defiende. Tiene un smartphone donde usa whatsapp, facebook, messenger y google. También cuenta con una laptop Hp donde siempre escribe artículos, ve noticias, dicta clases particulares por zoom a niños de primaria y secundaria.
 En un porcentaje de frecuencia de uso podría clasificar a Whatsapp, Facebook y messenger como prioritario, a Zoom como secundario.

Tipo de ocio / descanso / ...
 Rosa disfruta mucho pasar el tiempo en la cocina, trabajó mucho durante toda su vida y a la cocina-que siempre fue su gran pasión- tuvo que dejarla en stand by. Le gusta ir al parque por las tardes con su nieto y al volver tomar un café con su esposo mientras conversan sobre las noticias relevantes del día. Los fines de semana son sus favoritos porque sus hijos ven a casa a visitarla y ella los espera con un festín para almorzar.

En relación al reto

Qué le duele y le molesta (pains).
 Después de su jubilación, si bien tiene más tiempo para la cocina y descansar, le molesta que no recibe un sueldo digno a pesar de haber cumplido una función tan importante como es educar al futuro del país. Su sueldo a penas alcanza para pagar servicios de la casa, teléfonos y una semana de comida.

Le duele que muchos profesores como ella no reciben ni la mitad de lo que ella recibe mensualmente. Es una carrera tan sacrificada y tan mal remunerada que es por ello que muy pocos jóvenes epestan por estudiar educación en la actualidad.

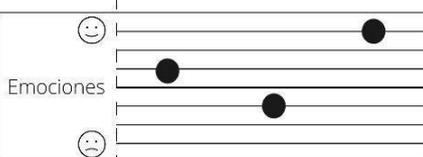
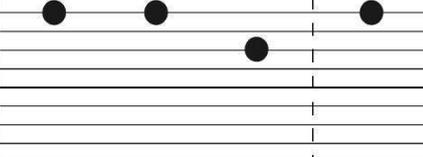
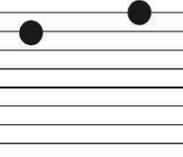
Le molesta que su esposo (también profesor) reciba el mismo sueldo precario, solo les alcanza para cubrir gastos mensuales y no pueden darse pequeños privilegios.

Rosa debe dar clases particulares por zoom para generar ingresos extras para el hogar a pesar de su aficción de cuerdas vocales.

Qué necesita y espera (gains).
 Rosa necesita generar ingresos extra para poder vivir holgadamente sin necesidad de que sus hijos tengan que apoyarla. Necesita un trabajo donde puede seguir enseñando -ya que es su otra gran pasión- sin tener que repetir siempre las lecciones debido a su aficción de cuerdas vocales.

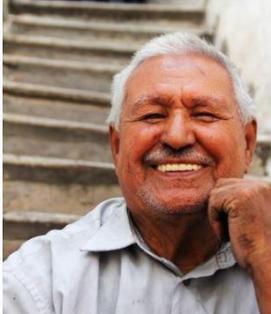
A su vez espera que apuesten por jubilados, ha intentado dejar su cv en academias particulares de preparación universitaria y no ha tenido éxito por la edad.
 Espera un día poder tener ahorros suficientes e ir a conocer Europa, el viejo continente, lugar donde nacieron las matemáticas.

Customer Journey Map "To be"

	Antes	Durante	Después
Momentos	  	  	  
Hechos	<p>Disfruto mi tiempo libre, siempre trato de mantenerme ocupada. Presencio la mi familia y amigos.</p> <p>Deje de trabajar muy joven, aun siento que puedo colaborar con la sociedad.</p> <p>Me habido adaptarme a la tecnología bastante bien, me comunico con mis familiares mediante redes sociales y videoconferencias.</p>	<p>Explorar un nuevo campo laboral en el que almento las mismas jóvenes, me gusta tener nuevas ambiciones de vida.</p> <p>Recibo asesoría y capacitación tecnológica para poder llegar a mis alumnos con mayor facilidad.</p> <p>Organizo mi tiempo en una agenda para poder pasar tiempo con mi familia y amigos sin dejarlos de lado y al mismo tiempo dedicar mis clases.</p>	<p>Mi vida ha cambiado y ahora tengo más motivos para vivir.</p> <p>Si bien mi experiencia laboral es grande, tengo que actualizarme e investigar teorías nuevas.</p> <p>Comparto experiencias con otras personas que utilizan la misma plataforma, personas que siento como si que aun tenemos algo que dar al mundo.</p>
Piensa/Siente	<p>Mi familia ya está realizada, no hay nada que dependa de mí. Es tiempo de dedicarme a mí misma.</p> <p>Aun puedo seguir aportando a la sociedad, tengo mucho conocimiento y experiencias que servirán a las próximas generaciones.</p> <p>Ha sido todo un reto para mí el poder adaptarme tecnológicamente, pero me gusta y me emociona aprender nuevas cosas.</p>	<p>Siento que la vida me ha dado una segunda oportunidad.</p> <p>Me fascinan las nuevas plataformas por querer hacer enseñanzas, hablan muchas cosas que no sabía, pero no tuve problemas en aprenderlas.</p> <p>Me siento un poco cansada algunos días por querer hacer muchas cosas o no dejar de hacer nada de lo que hago antes, pero aun así soy muy feliz.</p>	<p>Me gustaría ver a mis alumnos, interesados y atentos a lo que les cuento, siento que serán muy exitosos.</p> <p>Me costo un poco actualizar mis conocimientos, pero con la experiencia previa en el tema todo mucho más fácil y rápido.</p> <p>Es increíble poder compartir con personas que están en la misma situación que uno. Un ambiente muy cálido y ameno.</p>
Emociones			

Arquetipo de cliente

Persona



Octavio Flores

Estoy feliz con la vida que llevo ahora, disfruto de mi pareja y de mi familia y de los placeres más simple de la vida como de encargarme de las labores de la casa.

En relación al reto

Profesión / formación / donde / ...
Es vendedor inicialmente formado por la vida y luego estudio en la ESAN.

Entorno familiar / amigos / ...
El señor Octavio tiene 3 hijos, quienes no tienen la misma profesión que él y 4 nietos que tampoco, pero que saben mucho de ese tema, ya que él les enseñó. Su esposa es profesora de matemática retirada y en cuanto a sus amigos, debido a la pandemia no los puede ver como siempre para jugar a las cartas, pero siempre intercambia llamadas para ver cómo está el otro y conversar.

Redes sociales que usa y cómo las usa / dispositivos con los que se conecta.
Tiene un celular y una laptop que le regalaron sus hijos, la laptop la comparte con su esposa, ambos decidieron crear un solo Facebook para los 2, porque así es más fácil manejarlo, además todos sus amigos son en común y él tiene WhatsApp en su celular, porque él que conversa más que todo con sus nietos.

Tipo de ocio / descanso / ...
En sus tiempos libre, se dedica a cocinar con su esposa, él hace lo salado y ella lo dulce, también le encanta ver películas y series nuevas, pero eso sí, todo en pareja.

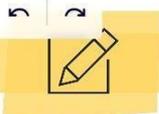
Qué le duele y le molesta (pains).
A pesar de los beneficios de jubilarse, como el tiempo libre y poder disfrutar más de su familia, le molesta que se le tome tan poco en cuenta y que no se le retribuya una cantidad de dinero que le permita vivir bien a pesar de haber dedicado toda su vida trabajando para el país.

Qué necesita y espera (gains).
El desea que no se le descarte a las personas solo por el hecho de ser mayores, él es más que nadie tienen la experiencia para solucionar ciertas cosas.
Espera que el gobierno cree un plan de reintegración de las personas jubiladas al sistema laboral del país.



Customer Journey Map "As is"

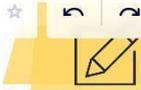
	Antes	Durante	Después
Momentos			
Hechos	<p>Trabajo todo el día como protagonista medio yendo a visitar consultorios de doctores.</p> <p>Cuando llego a mi casa trato de pasar la mayor cantidad de tiempo con mi esposa e hijos.</p> <p>Los fines de semana que no trabajo cocino para mi familia.</p>	<p>Cuando me jubilo, me deprimo un poco porque pase de hacer cosas todo el día, a no hacer nada.</p> <p>Aprovecho que estaba más en casa para disfrutar más a mis nietos, hijos y esposa.</p> <p>Decidí probar distintas actividades que me mantuviesen ocupado durante el día.</p>	<p>Ya que no me controlaban en las empresas, decidí abrir mi propio negocio.</p> <p>Emprendí a viajar más con la idea que gane, y a disfrutar más de la vida.</p> <p>Los días que me quedo en casa, la paso con mis nietos, que me emocionan y yo a ellos.</p>
Piensa/Siente	<p>Me siento bastante útil haciendo algo que ayudo a las demás personas.</p> <p>Siento que el tiempo libre que tengo para disfrutar a mi familia no es suficiente.</p> <p>Me encanta poder ayudar a mi esposa con los quehaceres de la casa y poder cocinar.</p>	<p>Senti que ya no se me consideraba alguien importante y necesario.</p> <p>Al menos no ir a trabajar (tiene sus ventajas, como pasar más tiempo con mi familia).</p> <p>Creo que hay muchas cosas que nunca en mi vida había probado.</p>	<p>No me gusta ya no ser considerado por las empresas, pero me regala que brinda tranquilidad y estabilidad económica.</p> <p>Estoy muy feliz porque como soy mi propio jefe, cuando tomar vacaciones cuando quiero.</p> <p>Me encanta poder pasar con mis nietos el tiempo que no puede pasar con mis hijos.</p>
Emociones			



Customer Journey Map "To be"

	Antes	Durante	Después
Momentos			
Hechos	<p>Me encanta cocinar en la casa, me mantiene ocupado durante toda la mañana.</p> <p>En las tardes veo películas y series con mi esposa, mientras descansamos.</p> <p>Mis hijos y nietos pasan a visitarme en cualquier momento del día.</p>	<p>Ahora me la paso todo el día enteramente preparando clases y no tengo tiempo de hacer otras cosas.</p> <p>He aprendido mucho más sobre tecnología y ahora se me hace más fácil comunicarme con mi familia y amigos.</p> <p>Lamentablemente al dedicarme a darme cuenta, mi familia ya no viene tan seguido y mi esposa y yo ya no hacemos tantas cosas juntos.</p>	<p>Lazo más de lo que veo tele por que ya me acostumbré, además mis alumnos me recomendaron mucho libros.</p> <p>En las capacitaciones conozco a los demás profesores y nos volvemos amigos.</p> <p>Gano más dinero que antes y puedo comprar me más cosas para mí y para mi familia.</p>
Piensa/Siente	<p>Ahora hago estas cosas por diversión y no por obligación.</p> <p>Tengo tanto tiempo libre que puedo ver televisión todo lo que quiera.</p> <p>Estoy feliz porque veo a mi familia más que cuando trabajaba y puedo ayudarlos cuidando a los niños.</p>	<p>Me siento ocupado y así, me estoy seguro de si me gusta o no.</p> <p>Estoy muy feliz, antes veía demasiadas dudas con la tecnología, ahora soy más independiente.</p> <p>No me gusta no poder hacer más con ella, ya incluso separar mis amigos, ahora nos toca tiempo solo para nosotros.</p>	<p>Siento que soy más útil para la sociedad y para aquellos chicos que recién están empezando.</p> <p>Me encanta haber tenido la oportunidad de haber trabajado al lado de personas capacitadas y buenas en lo que hacen.</p> <p>Le podre regalar cosas más lindas a mi familia, estoy muy feliz porque también podre viajar más.</p>
Emociones			

Centro de Investigación



Customer Journey Map "To be"

	Antes			Durante			Después		
Momentos									
Hechos	Los primeros meses de mi trabajo estaba un poco perdido, no me habían dado inducción.	Los primeros meses de mi trabajo estaba un poco perdido, no me habían dado inducción.	Normalmente no suelen haber compañeros dispuestos a darme el tiempo de ayudar.	Se ve bastante buena esta plataforma, los cursos están bastante cerrados.	Qué bueno que esta plataforma le haya dado eso a estas personas.	Cuáles personas tienen tanto por decir que escucharlos es un lujo.	Los cursos están basados en años de experiencia, eso me parece genial.	Qué bueno que personas jubiladas sigan teniendo la oportunidad de trabajar.	Este conocimiento me sirve de mucho para impartirlo entre mis amigos.
Piensa/Siente	Las inducciones son demasiado importante en todos lados.	Deberían haber cursos con un poco más experiencia.	Más gente dispuesta a enseñar en la vida.	Qué excelente la propuesta de valor de esta plataforma.	Estás personas tiene mucho por decir aún.	Sus años de experiencia me suman mucho en mi vida.	Sus años de experiencia me suman mucho en mi vida.	Muchas veces las personas de su edad no encuentran trabajo.	Mis amigos me verán mejor que todo este conocimiento.
Emociones	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊



Arquetipo de cliente

Persona	En relación al reto
 <p>María José Merino</p> <p>Soy emprendedora y como tal debo mantenerme actualizada, no dejando de aprender nunca, ya que "la mente que se abre a una idea jamás volverá a su tamaño original."</p>	<p>Le molesta que las personas se quieran aprovechar de la situación mundial actual y no realicen su trabajo como debería ser. Ella cree que si le cobran una gran cantidad de dinero por algún trabajo que solicite, este debe estar impecable y ella quedar satisfecha.</p> <p>Le duele que por ser joven y no tener la experiencia suficiente, muchos proveedores duden de su capacidad.</p> <p>Qué necesita y espera (gains).</p> <p>Necesita saber un poco de cada trabajo que solicita para no sentirse estafada.</p> <p>Espera aprender no solo la teoría explicada por sus maestros sino también de sus experiencias como emprendedores y/o como proveedores para poder ver su negocio con la mente más abierta.</p> <p>Espera poder seguir teniendo el mismo tiempo para poder disfrutar de la compañía de sus seres queridos.</p> <p>Espera que su empresa siga creciendo de la manera en que ha venido haciéndolo, pero ahora con mayor sabiduría.</p>
<p>Estudió Administración en la Universidad de Lima, abrió una tienda virtual "Cambia tu nutrición" en el 2019 y en el 2020 inauguró su primera tienda física de productos saludables.</p> <p>María José vive con su esposo y su hija recién nacida en Lima, tienen una perrita llamada Blanca. Les gusta pasar tiempo en familia y amigos, tomar vino y hacer parrillas.</p> <p>Tiene una plataforma digital (página web) donde vende los productos de su empresa. Así mismo, emplea Instagram y Facebook como herramienta publicitaria. Suele comunicarse con sus amigos y familiares mediante WhatsApp desde su celular.</p> <p>Por otro lado, utiliza una agenda digital para organizarse y lleva las cuentas en su laptop.</p> <p>María José disfruta pasar tiempo con su familia. Los fines de semana se reúnen en casa de su madre con sus hermanos. Le gusta hacer bromas y ver películas. Junto a su esposo hacen ejercicio por las mañanas para despertar y activar la mente y el cuerpo.</p>	

10.2. Lista de preguntas

(entrevista) USUARIOS

1. ¿Cuántos años tienes?
2. ¿Nivel de ocupación?
3. ¿Alguna vez has llevado cursos en línea en plataformas como Crehana, Domestika, Netzun, etc?
4. ¿Te gustó la experiencia?
5. ¿Qué te parece la idea de crear una plataforma social de cursos en línea por personas jubiladas?
6. ¿Estarías dispuesto a tomar estos cursos?
7. ¿Preferirías cursos más teóricos, o más prácticos?
8. ¿En tu familia directa, hay algún jubilado con sueldo escaso?
9. ¿Crees que un profesional jubilado tiene información importante para aportar?
10. ¿Qué te parece la idea de seguir ayudando a personas jubiladas para mejorar su calidad de vida?
11. ¿Estarías dispuesto a pagar suscripciones mensuales o anuales por todos los cursos en la plataforma?

PROFESIONALES JUBILADOS

1. ¿Cuántos años tiene?
2. ¿Estudio una carrera universitaria o técnica?
3. ¿Cuántos años trabajo y en dónde?
4. ¿En qué puesto se desempeñó?
5. ¿Hace cuántos años se jubiló?
6. ¿Está cómodo con su situación actual de vida?
7. ¿Considera que su sueldo de jubilación alcanza para sus gastos mensuales?
8. ¿Actualmente realiza alguna actividad que le genere ingreso monetario de cualquier tipo?
9. ¿Le gustaría compartir sus conocimientos y experiencia con jóvenes que busquen aprender sobre su especialidad?
10. ¿Estaría dispuesto a dictar clases de forma virtual en temas relacionados a su materia?
11. ¿Considera que este trabajo le brindara una mejor calidad de vida?
12. ¿Cree usted que desempeñaría un mejor papel como profesor debido a su experiencia?

Centro de Investigación

10.3. Presupuesto

RESULTADOS													
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Ventas	S/. 20,947.50	S/. 20,947.50	S/. 20,947.50	S/. 48,877.50	S/. 48,877.50	S/. 48,877.50	S/. 97,755.00	S/. 97,755.00	S/. 97,755.00	S/. 167,580.00	S/. 167,580.00	S/. 167,580.00	167,580.00
Costos Fijos	S/. 17,675.00	S/. 17,675.00	S/. 17,675.00	S/. 17,675.00	S/. 17,675.00	S/. 17,675.00	S/. 17,675.00	S/. 17,675.00	S/. 17,675.00	S/. 17,675.00	S/. 17,675.00	S/. 17,675.00	17,675.00
Costos Variables	S/. 3,590.00	S/. 3,405.00	S/. 3,405.00	S/. 3,405.00	S/. 3,405.00	S/. 3,405.00	S/. 3,405.00	S/. 3,405.00	S/. 3,405.00	S/. 3,405.00	S/. 3,405.00	S/. 3,405.00	3,405.00
Utilidad	S/. -317.50	S/. -132.50	S/. -132.50	S/. 27,797.50	S/. 27,797.50	S/. 27,797.50	S/. 76,675.00	S/. 76,675.00	S/. 76,675.00	S/. 146,500.00	S/. 146,500.00	S/. 146,500.00	146,500.00
Margen	-2%	-1%	-1%	57%	57%	57%	78%	78%	78%	87%	87%	87%	87%

VENTAS													
Rubro/Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Cursos a vender x mes	5.00	5.00	5.00	7.00	7.00	7.00	10.00	10.00	10.00	12.00	12.00	12.00	
Precio Unitario sin IGV	39.90	39.90	39.90	39.90	39.90	39.90	39.90	39.90	39.90	39.90	39.90	39.90	
Frecuencia de alumnos x curso	150.00	150.00	150.00	250.00	250.00	250.00	350.00	350.00	350.00	500.00	500.00	500.00	
Ingreso total sin IGV	S/ 29,925.00	S/ 29,925.00	S/ 29,925.00	S/ 69,825.00	S/ 69,825.00	S/ 69,825.00	#####	S/ 139,650.00	#####	#####	#####	#####	#####
Comisión x cada profesor 30%	S/8,977.500	S/8,977.500	S/8,977.500	S/20,947.500	S/20,947.500	S/20,947.500	S/41,895.000	S/41,895.000	S/41,895.000	S/71,820.000	S/71,820.000	S/71,820.000	
Ganacia Sapiens 70%	S/ 20,947.50	S/ 20,947.50	S/ 20,947.50	S/ 48,877.50	S/ 48,877.50	S/ 48,877.50	S/ 97,755.00	S/ 97,755.00	S/ 97,755.00	#####	#####	#####	#####

Ítem \ Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Internet													
Facturación de luz al año: AMERICA NET	S/150.00												
Agua													
Facturación de agua al año	S/50.00												
Luz													
Costo	S/250.00												
Gasto servicios basicos	S/450.00												

OTROS COSTOS MENSUALES													
Correos (5)	S/95.00												
Dominio y servidor	S/185.00	S/0.00											
Plan de Marketing - PAUTA	S/1,100.00												
Adobe	S/55.00												
Computadores portatiles	S/1,955.00												
X	S/0.00												
Gasto servicios basicos	S/3,390.00	S/3,205.00											

Gastos de Alquiler	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
Alquiler mensual	1,800.00	1,800.00	1,800.00	1,800.00	1,800.00	1,800.00	1,800.00	1,800.00	1,800.00	1,800.00	1,800.00	1,800.00	
Meses del año	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
Total Alquiler	1,800.00												

Total anual 21,600.00

ANUAL

Centro de Investigación

Gerente General	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Numero de personas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Sueldo (mensual)	S/. 2,500.00											
Total (Sueldo + Gratificación + CTS Anual)	S/. 3,125.00											
Total Mes	S/. 3,125.00											
Gerente de Desafío Empresarial	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Numero de personas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Sueldo (mensual)	S/. 2,500.00											
Total (Sueldo + Gratificación + CTS Anual)	S/. 3,125.00											
Total Mes	S/. 3,125.00											
Gerente de Experiencia al Cliente	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Numero de personas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Sueldo (mensual)	S/. 2,500.00											
Total (Sueldo + Gratificación + CTS Anual)	S/. 3,125.00											
Total Mes	S/. 3,125.00											
Gerente Comercial	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Numero de Personas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Sueldo (Mensual)	S/. 2,500.00											
Total (Sueldo + Gratificación + CTS Anual)	S/. 3,125.00											
Total Mes	S/. 3,125.00											
TOTAL SALARIOS GERENCIA	S/. 12,500.00											
Desarrollador	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Numero de personas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Sueldo (Mensual)	S/. 2,500.00											
Total (Sueldo + Gratificación + CTS Anual)	S/. 3,125.00											
Total Mes	S/. 3,125.00											
Contador	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Numero de personas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Sueldo RRHH	S/. 2,000.00											
TOTAL SALARIOS ADMINISTRATIVOS	15,625.00											

Materiales	Cantidad	Precio	Total sin IGV	Total con IGV	
Escritorio	1	1,500	1,500	1,770	Melamuebles Center
Sillones de escritorio	5	590	2,950	3,481	Melamuebles Center
Sillas de visita	2	250	500	590	Melamuebles Center
Archivadores	1	300	300	354	Promart
Impresora	1	839	839	990	
Engranpadoras	2	16	32	38	
Papel Millar	1	16	16	19	Quincenal/mensual
Perforadores	2	6	12	14	
Lapiceros	1	12	12	14	Una caja
Camara audiovisual	1	1,700	1,700	2,006	
Resaltadores	1	12	12	14	Una caja

TOTAL

S/. 7,873

S/. 9,290