



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRÍQUEZ UREÑA**  
**VICERRECTORÍA DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN**  
**CONTINUADA**

**Escuela de Postgrados**

**ANÁLISIS AL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA**  
**PRESERVA, DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL BANCO DE**  
**RESERVAS, SANTO DOMINGO ESTE, 2020**

**SUSTENTANTES**

**JENNY HODGE ARAUJO**

**THANIA AURORA CASTELLANOS CUETO**

**Tesis para la obtención del grado de**  
**Magíster En Gerencia de Proyectos**

**ASESORES**

Dr. Enrique Ernesto Cambier

Arq. Israel Montilla

**SANTO DOMINGO, D.N., REPÚBLICA DOMINICANA**  
**FEBRERO 2022**

**Carta de Autorización**

Carta Autorización Presentación de Tesis

Yo, **Dr. Enrique Cambier M. y el Arq. Israel Motilla**, asesores de la Escuela de Postgrado de la Universidad Pedro Henríquez Ureña, por medio de la presente hago constar que la tesis titulada: Análisis al Programa de Educación Financiera Preserva, de la Responsabilidad Social del Banco de Reservas, Santo Domingo Este, 2020, elaborada por: Jenny Hodge Araujo y Thania Aurora Castellano Cueto, bajo mi asesoría, reúne todas las condiciones exigibles para ser presentada y defendida públicamente, considerando la relevancia del tema como el procedimiento metodológico utilizado: revisión teórica adecuada, contextualización, definición de objetivos y estructuración de los datos pertinentes a la naturaleza de la información recogida, así como las conclusiones aportadas.

En consecuencia, de ello, en calidad de asesor y garante del trabajo realizado, siguiendo las normativas del Reglamento de Tesis de Postgrado, manifiesto mi acuerdo para que sea autorizada su presentación.

Declaración que se emite en Santo Domingo, República Dominicana, a los 11 días del mes de enero del 2022.

Nombre/s y firma/s del Asesor/es:



Dr. Enrique Cambier M.



Arq. Israel Motilla

### **Declaración del Autor de Obra Intelectual Original**

Jenny Hodge Araujo, cédula de identidad y registro electoral 001-0843277-4 y

Thania Aurora Castellanos Cueto, cédula de identidad y registro electoral 002-0023995-2

Declaran: Ser las autoras de la tesis que lleva como Título Análisis Al Programa De Educación Financiera Preserva, de la Responsabilidad Social del Banco De Reservas, Santo Domingo Este, 2020, asesoradas por el Dr. Enrique Cambier y Arq. Israel Montilla

Quienes la presentan a la Escuela de Graduados, para que sea defendida y evaluada en sesión pública, que la tesis es una obra original de las autoras.

Que me consta que una vez la tesis haya sido defendida y aprobada, su divulgación se realizará bajo licencia de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

Que el contenido de la tesis y su publicación no infringe derechos de propiedad intelectual, industrial, secreto comercial o cualquier otro derecho de terceros, por lo que exonero a la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, de cualquier obligación o responsabilidad ante cualquier acción legal que se pueda suscitar derivada de esta obra o de su publicación. Estos datos no vulneran derechos de terceros y por lo tanto se asume cualquier responsabilidad que se pueda derivar de las mismas y de su publicación, como constancia, firmamos el presente documento. Dado en Santo Domingo, República Dominicana a los 10 días del mes de enero, 2022.



---

Jenny Hodge Araujo



---

Thania Aurora Castellanos Cueto

## **Agradecimientos**

A la dirección de sustentabilidad y responsabilidad social del Banco de Reservas de la República Dominicana, a la Gerencia de Educación Financiera quienes conjuntamente con su equipo de colaboradores del programa Preserva me suministraron toda la información, así como haberme permitido utilizar información referencial proveniente de la empresa, con el fin de documentar y soportar el análisis de los distintos elementos que conlleva la realización del presente trabajo de investigación, y el cual será usado estrictamente para fines académicos.

A mis asesores el Dr. Enrique Ernesto Cambier y Arq. Israel Montilla por su entrega y las orientaciones recibidas, a la universidad UNPHU por permitirme forjarme en ella, así como a mis compañeros y maestros que me permitieron conocer sus experiencias profesionales y con quienes compartí gratos momentos de esta Titulación de la Gerencia de proyecto.

Jenny Hodge Araujo

## **Agradecimientos**

A la universidad UNPHU por brindarme enseñanza de la más alta calidad, a todos los profesionales de la carrera de Gestión de Proyectos, por compartir sus conocimientos, de todos ustedes aprendí técnicas, herramientas que servirán para mi vida profesional.

Al Programa de Medicamentos Esenciales Promese/Cal, y al Banco de Reservas de la República Dominicana, por todas las facilidades otorgadas.

A mis asesores Dr. Enrique Cambier, Arq. Israel Montilla, por su paciencia, tiempo, compromiso, sus consejos y orientación han sido una ayuda invaluable para mí.

Thania Aurora Castellanos Cueto

## **Dedicatoria**

Al Señor Jesús por ser mi guía y soporte, a ti señor las gracias infinitas, a mis padres Jeremías MC Donald Hodge y Carmen Julia Araujo por su ejemplo y dedicación, a mis hermanos Wendelin, Carmen, Yerito, Leidy, y a mis hijos Brian, Jenry y Nicole y a mis adorados sobrinos, Gracias por su apoyo incondicional y ser los pilares más importantes de mi vida, este logro también es de ustedes.

Finalmente, a los estudiantes de los diferentes centros educativos que deciden emprender un negocio, sin antes haber tenido la oportunidad de conocer los riesgos financieros a los que se enfrentan, a ustedes también le dedico este trabajo de investigación, jóvenes valientes en busca de éxitos y con deseo superación.

Jenny Hodge Araujo

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mis hijas Johanna y Dahianna Moya, por su paciencia, comprensión, por el tiempo, pero sobre todo por la calidad de vida que les robe, mis amores las AMO, este sacrificio fue un logro de las tres.

A Cesar Moya, por todas las veces que prácticamente me empujaste para que hiciera las cosas, hoy en día más que enojada estoy agradecida contigo, lograste sacar lo mejor de mí.

A Martín Fígaro por estar siempre ahí, apoyándome, motivándome, sus enseñanzas y consejos, tiene un valor incalculable para mí.

Thania Aurora Castellanos Cueto

## Tabla de Contenido

### Contenido

Carta de Autorización .....	2
Declaración del Autor de Obra Intelectual Original .....	3
Agradecimientos .....	4
Dedicatoria .....	6
Lista de Tablas .....	11
Tabla de Figuras.....	12
Resumen.....	13
Abstrac .....	14
Parte 1. Marco Introdutorio.....	15
Introducción .....	15
Capítulo 1: Presentación del Problema.....	18
1.1 Planteamiento del Problema: .....	18
1.2 Delimitación del problema.....	22
1.3 Justificación de la Investigación .....	23
1.4 Objetivos de la Investigación.....	23
Parte 2. Marco Teórico .....	25
Capítulo 2: Sistema Financiero e Inclusión Financiera .....	25
2.1 Ley 183-02 Ley Monetaria de la Rep. Dom. ....	25
2.2 Conceptos.....	27
2.3 Panorama Mundial e inclusión de la Educación Financiera .....	33
2.4 Análisis del contexto de la Educación Financiera de la República Dominicana .....	37
Capítulo 3: Programa Preserva .....	44

3.1 Definición .....	44
3.2 Gestión del Programa Preserva.....	47
Capítulo 4: Talleres Preserva para Jóvenes y la Responsabilidad Social .....	51
4.1 Talleres Preservas para Jóvenes.....	51
4.2 Banco de Reservas y Su posición frente a la Responsabilidad Social .....	54
Parte 3. Marco Metodológico .....	58
Capítulo 5: Base Metodología .....	58
5.1 Perspectiva Metodológica.....	58
5.2 Tipo de Investigación.....	58
5.3 Diseño de la Investigación .....	61
5.4 Objetivo de la investigación.....	63
5.5 Fases del Proceso de Investigación.....	63
5.6 Diseño utilizado, procedimiento .....	64
5.7 Determinación de las variables .....	65
5.8 Población.....	65
5.9 Instrumentos y técnicas utilizadas .....	66
Parte 4. Resultados, análisis, Conclusiones y Recomendaciones .....	69
Capítulo 6: Resultados y análisis .....	69
6.1 Resultados.....	69
6.2 Gestión propuesta de mejora.....	72
6.4 Conclusiones.....	90
6.5 Recomendaciones .....	95
Parte 5. Referencias Bibliográficas.....	100
Parte 6. Anexos .....	109

Anexo A. Gerencias que forman parte de la Dirección de Sostenibilidad y.....	109
Anexo B. Lugares donde se imparten Talleres .....	110
Anexo C. Informe Responsabilidad Social .....	111
Anexo D. Formato Entrevista .....	113
Anexo E. Documentos del Programa Preservas (vigentes) .....	116
Anexo G. Plan de la Dirección del Proyecto .....	128
Anexo H Documento de la Propuesta.....	133
Anexo I Galería de Imágenes.....	138
Anexo J. Carta de Aprobación del Banco .....	141

## Lista de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Resultados Calificación PISA 2015-2018 .....	19
<b>Tabla 2.</b> Estrategias Banco Mundial Inclusión Financiera. ....	31
<b>Tabla 3.</b> Panorama Mundial Inclusión Financiera .....	35
<b>Tabla 4.</b> Instituciones que Conforman la Mesa de Trabajo ENEEF .....	41
<b>Tabla 5.</b> Instituciones que desarrollan Programas De Educación Financiera .....	43
<b>Tabla 6.</b> Proyectos Que Constituyen El Programa Preserva .....	46
<b>Tabla 7.</b> Personas Capacitadas Por El Programa Preserva.....	49
<b>Tabla 8.</b> Matriz de análisis FODA .....	53
<b>Tabla 9.</b> Comparación de métodos de investigación.....	60
<b>Tabla 10.</b> Factores Importantes Para La Mejora.....	76
<b>Tabla 11.</b> Población estimada Santo Domingo Este .....	78
<b>Tabla 12.</b> Etapas del Proyecto de Mejora .....	79
<b>Tabla 13.</b> Ejes Estratégicos De La Propuesta De Mejora .....	80
<b>Tabla 14.</b> Encuesta Aplicada A Los Facilitadores .....	83
<b>Tabla 15.</b> Cantidad de Facilitadores del Programa .....	84
<b>Tabla 16.</b> Cantidad De Planteles Educativo .....	85
<b>Tabla 17.</b> Estudiantes Que Han Recibido Talleres .....	86
<b>Tabla 18.</b> Necesidad De Educación Financiera .....	87
<b>Tabla 19.</b> Productos Financieros Para Jóvenes .....	88
<b>Tabla 20.</b> Forma de Solicitar el Programa .....	89

## Tabla de Figuras

<b>Figura 1.</b> Árbol del Problema .....	21
<b>Figura 2.</b> Portada Educación Financiera - Ayuda Para Superar La Crisis Financiera .....	28
<b>Figura 3.</b> Pilares del programa Preserva .....	45
<b>Figura 4.</b> Personas Alcanzadas Programa Preserva .....	49
<b>Figura 5.</b> Distribución de Personas Capacitadas y Planeadas.....	50
<b>Figura 6.</b> Jóvenes Capacitados Durante los Periodos 2018-2019.....	52
<b>Figura 7.</b> Organigrama de la Dirección de Sostenibilidad y Responsabilidad Social .....	56
<b>Figura 8.</b> Fases del Proceso de Investigación .....	64
<b>Figura 9.</b> Gestión de la Propuesta .....	73
<b>Figura 10.</b> Localización Territorial .....	78
<b>Figura 11.</b> Ciclo de Vida de la Propuesta de Mejora.....	82
<b>Figura 12.</b> Cantidad de Facilitadores del Programa.....	84
<b>Figura 13.</b> Cantidad de Planteles Educativos.....	85
<b>Figura 14.</b> Estudiantes que han Recibido Talleres.....	86
<b>Figura 15.</b> Necesidad de Educación Financiera.....	87
<b>Figura 16.</b> Productos Financieros Para Jóvenes.....	88
<b>Figura 17.</b> Forma de Solicitar el Programa.....	89

## Resumen

En los últimos años, la educación financiera se ha convertido en una actividad notable, pasando a ser una prioridad política en muchos países que la impulsan mediante diferentes programas e iniciativas, con el fin de promover el crecimiento social y económico. Por este motivo, la banca a nivel mundial ha ido cambiando sus acciones, gestionando distintos proyectos de Responsabilidad Social, y ahora frente a un futuro económico incierto, donde algunos economistas afirman que las consecuencias económicas producto de la crisis del COVID-19, podrían llegar a ser tan grande como sus consecuencias sanitarias, todo indica que la educación financiera se deberá fortalecer. Esta investigación pretende presentar un análisis del programa Preserva, del Banco de Reservas, que brinda mediante talleres prácticos la oportunidad de inclusión y el acceso al crédito a personas excluidas del sistema financiero. Para describir sus características se empleó una metodología de tipo descriptiva, y para la recolección de datos relevante se optó por aplicar la observación directa en el entorno laboral, en reuniones y recibir los talleres. Posteriormente, se realizó un censo enviado por la aplicación de formulario de Google a (11 facilitadores empleados de la entidad, y una entrevista al coordinador del programa).

Entre los hallazgos se evidencia que hay pocos facilitadores para una ejecución eficaz del programa, siendo imperativo implementar alianzas estratégicas de colaboración entre la entidad y el ministerio de educación. Finalmente, se formuló unas series de herramientas aplicables, de seguimiento-control proyecto preserva jóvenes, que servirá para impactar a estudiantes del municipio Santo Domingo Este.

***Palabras claves:*** Educación Financiera, Programa, Proyecto.

## **Abstrac**

In recent years, financial education has become a notable activity, becoming a political priority in many countries that promote it through different programs and initiatives, in order to promote social and economic growth. For this reason, banks worldwide have changed their actions, managed different Social Responsibility projects, and now faced an uncertain economic future, where some economists affirm that the economic consequences of the COVID-19 crisis could reach be as great as its health consequences, everything indicates that financial education should be strengthened.

This research aims to present an analysis of the Preserva program of the Reserve Bank, which through practical workshops provides the opportunity for inclusion and access to credit to people excluded from the financial system. To describe its characteristics, a descriptive methodology was used, for the collection of relevant data it was decided to apply direct observation in the work environment, in meetings and receive workshops. Subsequently, a census was carried out sent by the Google form application to (11 facilitators employed by the entity, and an interview with the program coordinator).

Among the findings, it is evident that there are few facilitators for an effective execution of the program, being imperative to implement strategic alliances of collaboration between the entity and the ministry of education. Finally, a series of applicable tools were formulated, for the monitoring-control project preserves young people, which will serve to impact students from the Santo Domingo Este municipality.

***Keywords:*** Financial Education, Program, Project.

## **Parte 1. Marco Introdutorio**

### **Introducción**

La Responsabilidad Social constituye un concepto referencial dentro de toda política de la empresa actual, debido a esto durante las últimas décadas tanto las entidades públicas como privadas, han modificado su rol social y económico, y estos cambios le han permitido adaptarse para dar respuesta a las demandas actuales de nuevos grupos de interés cada vez más numerosos y sensibilizados, y pendientes del impacto que producen las actividades que las empresas realizan (CentraRSE, 2006).

Además, debido a la evolución de los problemas ambientales, sociales y económicos en el mundo, y las experiencias adquiridas de anteriores crisis financieras, los gobiernos se han visto obligado a cambiar sus políticas, para dar paso a una cultura de Responsabilidad Social compartida en todos sus negocios a nivel mundial, tomando esto en cuenta, se pudiera confirmar que existe una clara tendencia hacia el diseño de programas con prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Según (CentraRSE, 2006) define el término de Responsabilidad Social como el: “Hacer negocios basados en principios ético y apegados a la ley. Donde la empresa, (no el empresario) tiene un rol ante la sociedad, y ante el entorno en el cual opera”

(CentraRSE, 2006) pág. 1.

Otra definición más amplia, que se puede destacar, está en el planteamiento de Andrés Alzáte (Alzáte, 2017) que cita en su libro Responsabilidad Social Empresarial, lo siguiente:

“En general el concepto de Responsabilidad Social Empresarial se corresponde con una visión integral de la sociedad y del desarrollo, que entiende que el crecimiento

económico y la productividad están asociados con las mejoras de la calidad de vida de la gente y la vigencia de instituciones políticas democráticas y garantes de las libertades y derecho de las personas.” (Alzáte, 2017), pág. 12.

Esto se debe, a que a partir del conocimiento de las causas que provocaron la crisis económica-financieras global en octubre 2008, según reseña de la (Royal, 2008) en un artículo sobre la crisis financiera mundial, causas y respuesta política, cita lo siguiente “la crisis financiera mundial es el resultado de la liberación financiera de las últimas dos décadas que no fue acompañada de una nueva regulación adecuada y del exceso de liquidez global generado principalmente por EEUU (Royal Institute, 2008)”.

También indica el catedrático Juan Antonio Cerón en su trabajo de investigación “la crisis financiera internacionales, teorías explicativas y propuestas de reformas del sistema monetario” que:

Las teorías explican la rápida expansión de la crisis nacida en EE. UU. a los demás países, en particular a los más ricos. Teniendo en cuenta que los EE. UU. Representan alrededor del 20% de todas las importaciones mundiales y es el mayor deudor del mundo”. (Ceron, 2008, pág. 22).

Conscientes de esto, la recuperación de los sistemas financieros arrastró a las organizaciones, a tener que enfrentar el reto de asumir su cuota de Responsabilidad Social con prácticas más honestas que generen y mantengan la confianza hacia el interior y el exterior de las empresas, desde una perspectiva más ética y de beneficios compartidos (Ceron, 2008, pág. 22).

En ese mismo sentido, se puede observar que diferentes gobiernos en América Latina, según cita el informe de la (CEPAL, 2004) en su artículo, la Responsabilidad

Social Corporativa en América Latina una visión empresarial, “entre los países de la región que están desarrollando políticas de Responsabilidad Social, se encuentran Argentina, Chile, Brasil, Guatemala, México, Panamá y Perú, (CEPAL, 2004) estos países han desarrollado programa de Responsabilidad Social, para contribuir con el bienestar socio-económico de sus ciudadanos.

En el país, también existen instituciones que desarrollan diferentes tipos de programas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), entre la que se destacan el Banco de Reservas de la República Dominicana, debido a su compromiso con el desarrollo de la nación, cuenta con un amplio portafolio de proyectos social y económico, dirigido a la población dominicana, siendo el de mayor impacto el programa de talleres prácticos de Educación Económica y Cultura Financiera Preserva.

El siguiente trabajo de investigación pretende realizar un análisis de la gestión que realiza el programa Preserva desde lo interno de este, con el objetivo principal de identificar oportunidades, y aportar herramientas que le permitan al Banco de Reservas, mejorar dándole al proyecto un valor estratégico en su proceso de ejecución.

Asimismo, ofrecer recomendaciones que servirán de base para mejoras futuras, y como aporte al conocimiento para los actuales y futuros profesionales de la Maestría en Gerencia de Proyectos.

## Capítulo 1: Presentación del Problema

### *1.1 Planteamiento del Problema:*

Según la (Organización para Cooperación y Desarrollos Económicos, 2013), parte de las causas relevantes que explican la crisis financiera mundial 2008, fue el desconocimiento de la población en asuntos financieros, sus habilidades y actitudes, han mostrado ser parte del problema que aqueja a la mayoría de los países. En este tenor, según el informe publicado sobre la educación financiera en América latina 2013 indican que:

La educación financiera es un elemento clave para optimizar la inclusión financiera, ya que, además de facilitar el uso eficaz de los productos financieros, puede ayudar a las personas a desarrollar las habilidades para ejercer sus derechos y responsabilidades como consumidores financieros.” (Garcia, Grifoni, Lopez, & Mejía, 2013) pág. 30.

Similares a estas apreciaciones, fueron los datos ofrecidos por él (Banco Central, 2014) citado en la 1ra. Encuesta de Cultura Económica y Financiera de la República Dominicana, un estudio llevado a cabo en todo el país, con el objetivo de proporcionar datos y evidencias sobre el conocimiento financiero de la población dominicana y elaborar futuras estrategias nacionales de educación económica y financieras.

Planteando el problema en otro contexto más reciente, en el plano educativo, el Martes 03 diciembre de 2019, se publicó en distintos medios de comunicación a nivel mundial, los resultados de la evaluación de las pruebas (PISA, 2018), PISA (Programme for International Student Assessment), el cual evalúa las habilidades que tienen los alumnos de diferentes países cuando llegan al final de la etapa de enseñanza obligatoria,

informó que la República Dominicana tuvo otro declive en la educación de los estudiantes, en el rendimiento de matemática con respecto a la prueba anterior (PISA, 2015). El informe coloca nuevamente al país, igual que en el 2015 entre los países que han sufrido una caída en relación con los otros países participantes.

Debido a esto se precisó crear una nueva clasificación denominada, “por debajo del nivel”, ya que el país obtuvo calificaciones muy por debajo a las obtenidas en el 2015, informaciones que resultan preocupantes porque proyectan una visión de hacia dónde se dirige el conocimiento en asuntos económicos y financieros de las futuras generaciones según se observa resumido en la tabla 1, (PISA, 2015).

**Tabla 1**

*Resultados Calificación PISA 2015-2018*

	<b>Matemática</b>	<b>Lectura</b>	<b>Ciencias</b>
Promedio del OCDE	487	489	489
Resultados 2015 Rep. Dom.	328	358	332
Resultados 2018 Rep. Dom.	325	342	336

*Nota.* Fuentes recabadas de los informes de las pruebas (PISA, 2018).

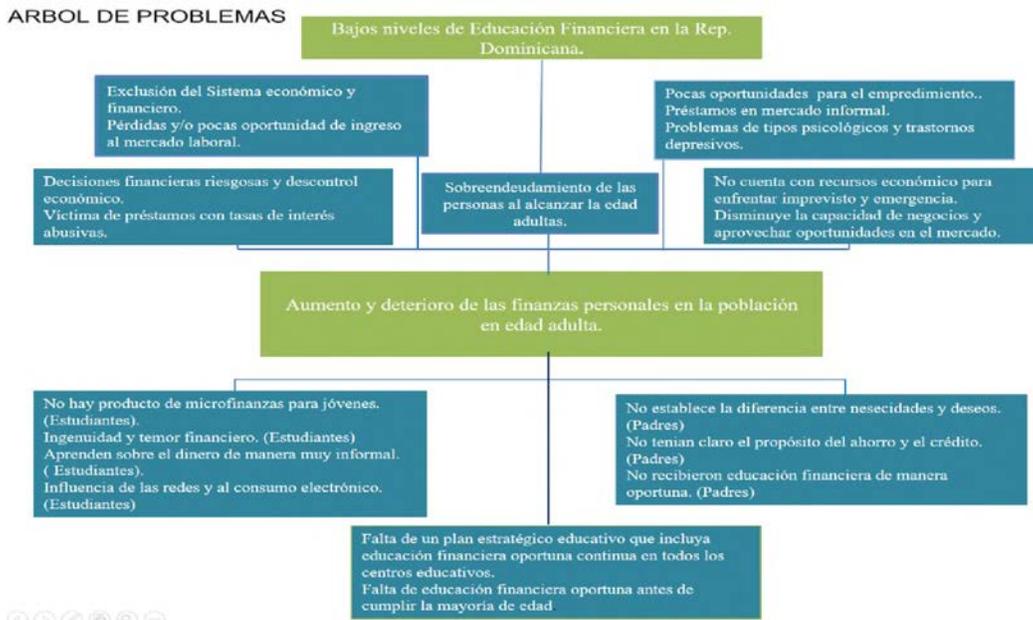
Tomando en cuenta esta situación, no hay duda de que el desconocimiento de los dominicanos sobre temas económicos y financieros inician antes de llegar a la edad adulta, y esta debe ser la mayor problemática a ser corregida, empezar desde las escuelas podría ser una solución a futuro para que estas deficiencias disminuyan atacando a las causa primero, PISA así como importantes instituciones han demostrado que garantizar una educación financiera en edad escolar, les proporcionara un mejor desempeño en la vida futura.

Para conseguir un diagnóstico real de las posibles causas y consecuencias en el bajo nivel de educación financiera, se aplicó un método de evaluación en presentación de un árbol del problema, uno de los métodos de diagnóstico más utilizados para identificar un problema social, según la (UNESCO, 2017) lo define como “una técnica que se emplea para identificar una situación negativa (problema central), en la cual se intenta solucionarlo analizando relaciones tipo causa-efecto. (UNESCO, 2017).

Se elaboraron dos cuestionarios de preguntas dirigidas a padres y estudiantes de diferentes centros educativos, ubicados en el Municipio Santo Domingo Este, estos cuestionarios generaron una lluvia de ideas mostrada en el siguiente árbol del problema, cuyos resultados están presentados en la figura 1.

Figura 1.

*Árbol del Problema*



*Nota.* Esta figura representa de una manera gráfica el despliegue de los principales problemas que se revela en el programa. Elaboración Propia.

Los resultados confirman, la necesidad de construir unas finanzas a prueba de crisis de manera oportuna, continua y proactiva desde los centros educativos, además, de la opinión dada por el Centro para la Educación y Capacidades Financieras de BBVA, con más de 500 expertos en el área financiera, y del Center for Financial Inclusion de Acción (CFI), que señalan que ahora más que nunca urgen llevar a cabo eficientes medidas de inclusión financiera.

## ***1.2 Delimitación del problema***

La sociedad actual se encuentra cada vez más enmarcada por la compra, las redes sociales, el rápido acceso a dispositivos electrónicos, la globalización y, sobre todo, el aumento del marketing y la publicidad, han provocado que algunos estudiantes, duden si deberían continuar con estudios superiores, o crear su propio negocio. Incluso, algunos desertan sin tener conocimientos básicos sobre la importancia del ahorro, mantener un buró de crédito limpio, ni de los riesgos y oportunidades económicas que de adultos van a enfrentar, acceden al sistema financiero ignorando el manejo adecuado de una finanza responsable y los beneficios que a futuro esto trae consigo, (Gibbons, 2020).

Hoy en día los jóvenes, están teniendo más rápidos y mayor acceso al consumo electrónico que sus propios padres y maestros, en una época donde existe mayores riesgos de fraudes electrónicos y financieros.

Según explica (Gibbons, 2020), miembro del Consejo de Administración de Better Finance, en su publicación en BBVA.com del 15 mayo 2020, sobre el tema la educación financiera: perspectivas desde la crisis de la COVID-19, detalla: “ahora más que nunca, es necesario poner a disposición de la sociedad los conocimientos que se necesita para manejar las finanzas personales”.

Esta investigación pretende realizar un análisis de cómo opera en la actualidad el Programa de educación económica y financiera Preserva del Banco de Reservas, y a partir de ahí, realizar recomendaciones si el caso lo amerita.

El estudio se ubica en la zona de Santo Domingo Este, para el cual se estima un tiempo de 6 meses, con el objetivo de que pueda ser adoptado en caso de interés para quienes lo han creado y para aquellos a quienes está dirigido.

### **1.3 Justificación de la Investigación**

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad realizar un análisis al programa Preserva, con los resultados preparar una propuesta de mejora en donde su línea de acción consista en llegar registro y control de todos los jóvenes de Santo Domingo Este que asistan a los talleres.

El mismo representa un aporte a la carrera y las asignaturas cursadas, ya que la Responsabilidad Social, está asociada a la gestión estratégica y las nuevas responsabilidades de un director de proyecto. El estudio genera un impulso para nuevos estudios y profundizaciones.

Con el resultado de este trabajo en comparación con otros anteriores es que aplicando las herramientas de la propuesta el Banco de Reservas, a través de la Dirección de Sostenibilidad y Responsabilidad Social podrá realizar acuerdos y alianzas institucionales con el Ministerio de Educación.

### ***1.4 Objetivos de la Investigación***

#### ***1.4.1 Objetivo General***

Analizar la gestión del programa de Educación Económica y Financiera Preserva, de acuerdo con la perspectiva de los facilitadores de la Dirección de Responsabilidad Social del Banco de Reservas de la República Dominicana, Santo Domingo Este, 2020.

#### ***1.4.2 Objetivos Específicos***

Describir la estructura del programa de educación económica y financiera Preserva.

Explicar la función del área de Responsabilidad Social Empresarial del Banco de Reservas.

Identificar técnicas y herramientas que sirvan de aporte para el seguimiento de los talleres Preserva jóvenes, dirigido a los centros educativos del Municipio Santo Domingo Este.

Sugerir una propuesta de mejora para la gestión del programa Preserva jóvenes, como resultado de la identificación de la problemática existente.

## **Parte 2. Marco Teórico**

### ***Capítulo 2: Sistema Financiero e Inclusión Financiera***

#### ***2.1 Ley 183-02 Ley Monetaria de la Rep. Dom.***

Esta ley establece el régimen regulatorio del sistema monetario y financiero en la República Dominicana, es una pieza clave para el crecimiento y desarrollo económico del país, su función es servir como vínculo o intermediario entre las personas (físicas y jurídicas), que desean alcanzar una meta financiera y que no disponen de todos los recursos disponible para el logro de los objetivos propuestos. Está regulada por la Constitución, la ley monetaria y Financiera No.183-02 y sus normativas complementarias. (Congreso Nacional, 2002).

El sistema financiero con su labor permite a los agentes económicos “mantener la estabilidad de los precios, la cual es base indispensable para el desarrollo económico nacional” (Congreso Nacional, 2002). Se puede denotar que la regulación del sistema financiero tendrá por objetivo:

Velar por el cumplimiento de las condiciones de liquidez, solvencia y gestión que deben cumplir en todo momento las entidades de intermediación financiera de conformidad con lo establecido en la ley para procurar el normal funcionamiento del sistema en un entorno de competitividad, eficiencia y libre mercado. (Congreso Nacional, 2002, pág. 4).

Las entidades reguladoras del sistema monetario y financiero de la República Dominicana son: La Superintendencia de Bancos, la Junta Monetaria, el Banco Central de la República Dominicana. Estas instituciones conforman la Administración Monetaria

y Financiera, la cual tiene la autoridad para fijar políticas, formular e implementar regulaciones y aplicar sanciones según la ley (Congreso Nacional, 2002, pág. 12).

### ***2.1.1 Antecedentes teóricos de la educación e inclusión financiera en el mundo***

El inicio de la Educación económica y financiera en el mundo trasciende a partir de la crisis mundial económica y financiera iniciada en el 2008, según informe del Centro de prensa Organización Mundial de la salud sobre El impacto de la crisis financiera y económica, en declaración de la Dra. Margaret Chan, directora general de la OMS, el 12 de noviembre de 2008, explico que “las consecuencias de la crisis tienen dimensiones mundiales, y la situación fue particularmente inestable. La crisis financiera se está transformando rápidamente en crisis económica, y en muchos países se convirtió en una crisis social”, (Chan, 2008).

El artículo publicado desde la redacción de la revista Educaweb (Bosada, La Educacion Financiera: un vistazo a programas y recursos, 2018), el 27 de septiembre 2018, realiza el siguiente planteamiento:

Tras la crisis-financiera iniciada en el 2008, han surgido diferentes iniciativas destinadas a educar al alumnado de todos los niveles y a la ciudadanía en general en aspectos financieros, especialmente desde las entidades bancarias convencionales y la banca ética. Su objetivo reside en concientizar sobre la necesidad de adquirir un adecuado nivel de cultura financiera no solo en la infancia y la juventud, sino en diferentes etapas de la vida. (Bosada, La Educacion Financiera: un vistazo a programas y recursos, 2018)

Según expresa la columnista la necesidad de que la población escolar y la ciudadanía adquieran conocimiento, habilidades, comportamientos adecuados en el manejo de sus finanzas, contribuirá en su vida futura.

## **2.2 Conceptos**

La educación o alfabetización financieras, es la capacidad de una persona entender cómo funciona el dinero en una economía familiar y los mecanismos que permiten gestionar sus finanzas personales para garantizarse una calidad de vida presente, futura y plena (Martín, 2018).

En este sentido, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), define la educación financiera como:

Es el proceso por el cual los consumidores/inversores financieros mejoran su conocimiento sobre los productos, conceptos y riesgos financieros, y a través de información, instrucción y/o consejo objetivo desarrollan las habilidades y confianza para adquirir una mayor conciencia de los riesgos y oportunidades financieras, para tomar decisiones informadas, para saber dónde acudir, para pedir ayuda y adoptar otras medidas efectivas para mejorar su bienestar financiero (OCDE, 2005, pág. 5).

De conformidad con lo ante expuesto, y viendo otro concepto sobre la misma o similar a lo ya definido por la OCDE, se encuentran en el Plan de Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera (ENEFF), donde plantea:

La educación financiera como el proceso a través del cual la ciudadanía mejora su comprensión de los productos financieros, los conceptos, los riesgos, y, a través de la información, instrucción y/o el asesoramiento objetivo, desarrolla habilidades

para estar más conscientes sobre los riesgos y oportunidades financieras, para la toma de decisiones informadas, para saber dónde acudir en el caso de necesitar ayuda, y para tomar acciones efectivas que mejoren su bienestar financiero (Banco Central de la República Dominicana, 2017, pág. 11).

En síntesis, con lo señalado se confirma que a medida que las sociedades capitalistas actuales se hacen más complejas, los servicios financieros a disposición de los ciudadanos se hacen más confusos por lo que ahora es más importante disponer de una educación financiera que permita tomar las mejores decisiones de gastos, ahorro e inversión (Martín, 2018).

**Figura 2.**

*Portada Educación Financiera - Ayuda Para Superar La Crisis Financiera*



*Nota.* Esta figura representa el proceso de la educación financiera. Fuente (BanReservas, s.f.)

Ahora bien, ¿Qué se entiende por inclusión financiera?, Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2018) una de las cinco comisiones regionales de las Naciones Unidas:

La inclusión financiera abarca todas las iniciativas públicas y privadas, tanto desde el punto de vista de la demanda como de la oferta, orientadas a brindar servicios a los hogares y las pequeñas y medianas empresas (pymes) que tradicionalmente han quedado excluidos de los servicios financieros formales, mediante la utilización de productos y servicios que se adecuen a sus necesidades utilizando productos y servicios que se adecuen a sus necesidades” (CEPAL, 2018, pág. 21).

Se ha determinado que la Educación y la inclusión financiera es un factor que propicia 7 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. Desde el 2010, más de 55 países se han comprometido a implementar la inclusión financiera, y más de 30 de ellos han puesto en marcha o están preparando una estrategia nacional al respecto. Las investigaciones realizadas en el GBM indican que el ritmo y el impacto de las reformas aumentan cuando un país aplica una estrategia nacional de inclusión financiera (Banco Mundial, 2018).

Según el (BID, 2015), a medida que los países han acelerado sus esfuerzos con miras a la inclusión financiera, ha quedado en evidencia que ellos enfrentan obstáculos similares que les impiden avanzar. Estos obstáculos comprenden: Garantizar que el acceso y los servicios financieros lleguen a las poblaciones difíciles de alcanzar, como las mujeres y los pobres de las zonas rurales; Aumentar la capacidad y los conocimientos financieros de los ciudadanos para que puedan entender los diferentes servicios y productos financieros; Asegurar que todos tengan documentos de identidad válidos y que se puedan legalizar fácilmente y a un bajo costo; Idear productos financieros útiles y pertinentes, que se adapten a las necesidades de los usuarios.

El Programas de evaluación del sector financiero (PESF): indica que a medida que los Gobiernos y los órganos normativos comenzaron a dar prioridad de acceso a los servicios financieros, los temas relativos a la inclusión financiera se volvieron predominantes en los PESF, que consisten en evaluaciones preparadas por el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional (FMI) para ayudar a fortalecer los sistemas financieros generales de los países y abordar una variedad de cuestiones del sector financiero (BID, 2015).

En el marco de su labor para ayudar a los países a aumentar el acceso a servicios financieros y lograr una inclusión financiera responsable, el Banco Mundial formuló en el año 2013, un planteamiento integrado y unificado, que se centra en nueve áreas relacionadas entre sí.

En la tabla 2 se observan, las 9 estrategias diseñadas por el Banco Mundial presentados en su informe del año 2017, en donde este organismo presenta sus iniciativas para apoyar a los países de la región con asesorías financieras, en aspectos legales y tecnológicos a ser implementados, con el objetivo de que los habitantes cuenten con los conocimientos básicos de manejo de cuentas bancarias.

**Tabla 2**

*Estrategias Banco Mundial Para la Inclusión Financiera.*

Estrategias Nacionales De Inclusión Financiera	Ofrecer asistencia técnica a los Gobiernos para el diseño y la implementación de hojas de ruta y planes de acciones nacionales y su nacional con el propósito de lograr sus objetivos de inclusión financiera.
Modernizar Los Sistemas De Pago Al Por Menor Y Pagos Del Gobierno	Ayudar a los países a diseñar estrategias para promover el uso de pagos electrónicos, en lugar de efectivo e instrumentos escritos.
Reformar los sistemas nacionales de pago	Incluidos los mercados de remesas: Realizar un estudio de diagnóstico exhaustivo de los sistemas nacionales de pago y liquidaciones.
Diversificar los servicios financieros para las personas físicas	Respaldar las reformas jurídicas, normativas y de políticas; el fortalecimiento de la capacidad de los supervisores, y el diseño de programas de los Gobiernos para dar acceso a una variedad de servicios financieros, como ahorros, seguros y crédito, con el propósito de que las cuentas de transacciones sean una vía hacia la plena inclusión financiera.
Aprovechar la tecnología para promover la inclusión financiera	Trabajar con las autoridades nacionales para crear un entorno favorable para aprovechar las oportunidades de las nuevas tecnologías, y ampliar el acceso a servicios financieros.
Fortalecer la competencia y ampliar los puntos de acceso	Apoyar las reformas normativas y de la supervisión para aumentar el acceso y garantizar la igualdad de oportunidades para las instituciones bancarias y no bancarias.
Protección del usuario de servicios financieros	Trabajar para crear marcos jurídicos y normativos de protección del usuario de servicios financieros; el acceso a la información y la transparencia.

Capacidad financiera	Trabajar con los Gobiernos para diseñar estrategias nacionales de educación financiera, recopilar datos y crear sondeos para medir el nivel de conocimientos financieros, y diseñar y evaluar programas de capacidad financiera.
Datos sobre inclusión Financiera	Las encuestas mundiales y nacionales del Grupo Banco Mundial (GBM), proporcionan datos e información sobre la inclusión financiera.

*Nota.* Esta tabla fue extraída del sitio web del Banco Mundial (Banco Mundial, 2017).

Estas estrategias forman parte de los trabajos que estaban proyectados en la agenda que debía cumplirse en el año 2020 cuyo objetivo consistía en que los sistemas financieros alcancen un total de 1000 millones de cuentas bancarias en todo el mundo. Pero producto de la crisis sanitaria del Covid-19 estas proyecciones no han podido ser concretizada, pero si bien es cierto no todo ha sido negativo en cuanto a estas iniciativas, muy por el contrario, el uso de las tecnologías ha sido impulsada permitiendo a la sociedad realizar transacciones financieras de manera electrónica optimizando tiempo y recursos que antes eran empleados para poder realizar cualquier trámite bancario, (Banco Mundial, 2017).

Entre las encuestas mundiales que han sido utilizadas para medir los avances sobre inclusión financiera, se encuentran Global Findex (Base Mundial de Datos Sobre Inclusión Financiera), que abarca a más de 150,000.00 personas en unos 140 países; La Encuesta Mundial de Sistemas de Pagos, que estudia la información de los órganos encargados de las reglamentaciones de unos 120 países sobre infraestructura financiera relacionada con los pagos y el dinero móvil; y la Encuesta Mundial Sobre Inclusión Financiera y Protección del Usuario de Servicios Financieros, que estudia la información

proporcionada por los órganos encargados de las reglamentaciones de unos 140 países para evaluar cuán propicio es el entorno para la inclusión financiera y la protección del usuario de servicios financieros en el mundo, (Banco Mundial, 2017).

De igual modo, la iniciativa del Marco de Apoyo a la Inclusión Financiera (MAIF), puesta en marcha en el 2013, apoya las reformas y otras medidas encabezadas por los diferentes países para cumplir con los objetivos y las metas nacionales relativas a la inclusión financiera. La iniciativa actualmente abarca ocho países y cuenta con el respaldo del Ministerio de Relaciones Exteriores de los Países Bajos y la Fundación Bill y Melinda Gates.

En síntesis, y viendo el panorama mundial, según el informe de Global Findex, del año 2018, se evidencia que algunas economías están realizando esfuerzos para lograr la meta del Banco Mundial de alcanzar una mejoría en la inclusión financiera a aumentando la mayor cantidad de individuos. (Banco Mundial, 2018).

### ***2.3 Panorama Mundial e inclusión de la Educación Financiera***

Según el informe del Banco mundial (Banco Mundial, 2018), muestra el impacto que ha tenido la educación financiera en varias regiones del mundo, y la manera en que cada región ha abordado este tema, considerándolo uno de los más relevante, debido a que aporta en el bienestar social y económicos de sus ciudadanos, generando aporte para la organización de sus finanzas y el conocimiento de los diferentes productos financieros, incentivar a temas como esté, sirven como piezas importantes para general el crecimiento económico de los diferentes países.

Se debe señalar, que para lograr la ardua labor de aumentar los niveles de inclusión y Educación Financiera el Banco Mundial ha sido uno de los mayores aliados

con los que han contado varios países, de hecho para elaboración de los distintos programas de educación financiera este banco ha jugado un papel importante, dicho apoyo ha sido parte de la clave del éxito de muchos de ellos, según se confirma en los informes que cada año de esta institución (Banco Mundial, 2018).

La tabla 3 identifica los avances que ha tenido en materia de inclusión financiera gran parte de las regiones de mundo, según informe del Banco Mundial presentados en la asamblea del año 2018.

**Tabla 3***Panorama Mundial Inclusión Financiera*

<i>País</i>	<b>Inclusión Financiera</b>
África al sur de Sahara	Según el (Banco Mundial, 2018) en esta economía, el dinero móvil impulsó la inclusión financiera, según el informe las personas con cuenta estables en institución bancarias durante el desarrollo del estudio mantuvieron su crecimiento, en cuanto a los usuarios con dinero móvil esto logró alcanzar un incremento de un 21% en relación con años anteriores.
Asia oriental y el Pacífico	El volumen de operaciones financieras digitales creció aun cuando la cantidad de titulares de cuentas se mantuvo estancada. Hoy en día, el 71 % de los adultos tiene cuenta, es decir, se registraron pocos cambios desde 2014. Una excepción es Indonesia, donde la proporción de personas que tienen cuenta aumentó 13 puntos porcentuales al alcanzar el 49 %. La desigualdad de género es baja: en Camboya, Indonesia, Myanmar y Vietnam, los hombres y las mujeres tienen las mismas probabilidades de poseer una cuenta. Las operaciones financieras digitales se han acelerado, especialmente en China, donde la proporción de titulares de cuentas que utilizan Internet para pagar facturas o comprar cosas aumentó a más del doble (57 %). La tecnología digital podría aprovecharse para aumentar aún más el uso de cuentas: 405 millones de titulares de cuentas de la región pagan facturas de servicios en efectivo, pese a que el 95 % de ellos tiene teléfono celular (Banco Mundial, 2018).
Europa y Asia Central	La cantidad de titulares de cuentas aumentó del 58 % de los adultos en 2014 al 65 % en 2017. Los pagos de sueldos, pensiones y beneficios sociales que realiza el Estado a través de medios digitales han ayudado a impulsar ese aumento. El 17 % de las personas bancarizadas abrió su primera cuenta para recibir pagos del Estado. El porcentaje de adultos que realiza o recibe pagos digitales trepó un 14 % al alcanzar el 60 %. La digitalización de todos los pagos de pensiones públicas podría reducir en hasta 20 millones el número de adultos que no poseen una cuenta bancaria. (Banco Mundial, 2018).

Oriente Medio y el Norte de África

Las oportunidades de aumentar la inclusión son particularmente sólidas entre las mujeres. Hoy en día, el 52 % de los hombres, pero solo el 35 % de las mujeres, tiene cuenta, lo que constituye la mayor brecha de género de todas las regiones. El hecho de que haya un número elevado de personas que poseen teléfono celular ofrece una forma de ampliar la inclusión financiera: entre los no bancarizados, el 86 % de los hombres y el 75 % de las mujeres tienen teléfono celular. Unos 20 millones de adultos no bancarizados de la región entre ellos, 7 millones de la República Árabe de Egipto envían o reciben remesas dentro del país utilizando efectivo o servicios no formales (Banco Mundial, 2018).

Asia meridional

La proporción de adultos que tienen cuenta aumentó 23 puntos porcentuales al alcanzar el 70 %. Los progresos se vieron impulsados por India, donde una política gubernamental destinada a incrementar la inclusión financiera a través de la identificación biométrica hizo que la proporción de titulares de cuentas aumentara hasta llegar al 80 %, con logros significativos entre las mujeres y los adultos más pobres (Banco Mundial, 2018).

América Latina y el Caribe

El acceso amplio a la tecnología digital podría permitir el crecimiento acelerado del uso de tecnología financiera: el 55 % de los adultos tiene teléfono celular y acceso a Internet, es decir, 15 puntos porcentuales más que el promedio del mundo en desarrollo (Banco Mundial, 2018).

*Nota.* Esta tabla representa la implicación de la inclusión financiera en el mundo. Fue extraída del informe del Banco Mundial del año 2018 (Banco Mundial, 2018).

En síntesis, con estas informaciones se puede decir que en la mayoría de esos países el conocimiento de sus ciudadanos con relación al manejo de productos financieros ha contribuido con el crecimiento económico, no solo de sus países, sino de toda la región, la inclusión de programas de Educación de Financiera ha sido un factor relevante para el rescate financiero de más ciudadanos, (Banco Mundial, 2018).

No se puede dejar de mencionar que en estos países la inclusión financiera aún no se ha alcanzado en todos los extractos sociales, pero a la fecha es penoso denotar que en el caso de las mujeres existe una brecha amplia, relacionada a los hombres, en cuanto a tener algún vínculo con los accesos al sistema financiero y al manejo de sus productos;

esto se debe a los niveles de educación que en algunos de estos países tienen. En poca palabra se pudiera decir que ese segmento de la población, por lo general la ocupación de la mayoría de ellas se basa en cuestiones domésticas, impidiendo en estos casos poder tener acceso a servicios bancarios, otro factor considerable consiste en el desinterés de muchas de ellas, debido a sus costumbres y creencias lo cual impide que puedan formar parte de estos programas, (Banco Mundial, 2018).

Este tema ha acaparado el interés de los diferentes gobiernos, muestras de ello ha sido la inclusión de preguntas relacionadas al manejo de las finanzas personales en la prueba PISA. según (Dominguez, 2017, pág. 1) en su informe sobre PISA y la Educación Financiera, en dicho informe el autor revela que se han tenido que incluir en la asignatura de matemáticas preguntas sobre el tema de la inclusión y educación financieras, e incluso como unas áreas adicionales a la prueba PISA.

Los esfuerzos por lograr mayor Inclusión a la educación económica y Financiera justa e igualdad para todos, está siendo cada vez, más notable, debido a que forma parte de las agendas diseñadas por los diferentes países, como parte de las estrategias para dar respuesta a una mayor inclusión social, (Dominguez, 2017, pág. 1).

#### ***2.4 Análisis del contexto de la Educación Financiera de la República Dominicana***

La Oficina Nacional de Estadística (ONE, 2014), plantea que el origen de la Educación Económica y financiera en la República Dominicana, iniciaron a través de la conformación de la Mesa de Trabajo para la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF), cuando en el país se llevó a cabo la Primera Encuesta de Cultura Económica y Financiera.

Según detalle de esta misma fuente consultada, a finales del año 2013 autoridades del Banco Central (BCRD), contando con el apoyo del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América, deciden convocar a distintas entidades públicas y privadas para conformar una Mesa de Trabajo y diseñar una Estrategia Nacional de Educación Financiera para la República Dominicana. (“Mesa de trabajo ENEEF”).

Como primer elemento para la elaboración de esa estratégica fue el diseño de la Primera Encuesta General de Cultura Económica y Financiera (EGCEF), llevada a cabo en el en todo el territorio nacional en el año 2014, y en base a estos resultados, fue elaborado el Plan Estratégico de Educación Económica y Financiera (ENE EF) de la República Dominicana, dado a conocer a inicio del año 2017 (ONE, 2014).

El sondeo fue aplicado en 2,313 hogares en todo el país, la misma siguió el modelo utilizado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la importancia de esta indagación: fue servir de brújula, para encaminar todos los esfuerzos de educación económica y financiera hacia un fin común, sin digresiones, evitando duplicidades, optimizando los recursos y en el marco de una estrategia general de desarrollo, (ONE, 2014).

De igual modo, se quería detectar vulnerabilidades y las deficiencias de los diferentes segmentos de la población, con el fin de que los programas de educación económica y financiera de entes públicos y privados tengan mayor efectividad. Esta encuesta permitió realizar una primera comparación de las actitudes, los conocimientos y el comportamiento financiero de los dominicanos con las de otros países que habían realizado estudios similares, aportando grandes beneficios no solo al sector financiero sino también a toda la población dominicana (ONE, 2014).

La encuesta (ONE, 2014) fue desarrollada con el objetivo de proporcionar datos y evidencias sobre el comportamiento financiero de la población, permitió al país contar con fuentes e información de primera mano sobre las características de conocimientos, actitudes financieras de la población. También sirvió de respaldo para el objetivo de mejorar la calidad y el alcance de la educación económica y financiera en la República Dominicana.

Se confirma que siendo esta la primera pesquisa realizada en el país sobre el tema, la misma representó para las instituciones públicas y privadas un diagnóstico útil para diseñar un apropiado enfoque sobre la necesidad de promover distintos programas de educación económica y financiera.

Según (Banco Central de la República Dominicana, 2017), los resultados confirmaron que los dominicanos poseen un bajo nivel de conocimiento sobre temas relacionados con economía y finanzas, no obstante, esta situación, fue similar a la existente en la mayoría de los países de América Latina, aunque algunos de estos países ya contaban con una estrategia de educación económica y financiera en ejecución. Entre los países de la región que cuentan con Estrategias de Educación Económica y Financiera se encuentran: México, Chile, El Salvador, Perú, Colombia, Uruguay, Paraguay, Brasil y Honduras.

Países como Estados Unidos, Reino Unido, Australia, Nueva Zelanda, República Checa y Brasil han desarrollado estrategias nacionales que han promovido el trabajo entre las instituciones gubernamentales y alianzas entre los sectores público y privado con el fin de generar sinergias y fortalecer los programas de educación económica y financiera, de forma tal que se consoliden como una misma política pública.

Según (Banco Central de la República Dominicana, 2017), es difícil contar con un diagnóstico completo de las necesidades y carencias de la educación económica y financiera en la República Dominicana, debido a la falta de disponibilidad de información y al origen reciente de esta actividad.

Las fuentes consultadas confirman, que esto ha sido porque la República Dominicana parte de las experiencias de otros países de la región, en la elaboración y ejecución de sus estrategias nacionales, que han ido tomando en cuenta para formular una Estrategia Nacional de Educación Económica Financiera (ENEEF), las lecciones aprendidas y buenas prácticas recomendadas por organismos que tienen que ver con la promoción de la educación económica y financiera a nivel global, tal es el caso de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD).

Esos datos plantearon un reto interesante que justificaron los esfuerzos que hoy se realizan para formar más y mejor a la población en general sobre finanzas personales. Según (BanReservas, 2018), el sector financiero es uno de los sectores de mayor impacto en toda sociedad y por el beneficio económico que han logrado no es ajeno a esta realidad la cual se ha convertido en tendencia.

El país cuenta con trece instituciones que conforman la Mesa de Trabajo para la Educación Económica y Financiera, entre ellas instituciones públicas y privadas del sistema financiero, que han apoyado la realización del presente Plan Estratégico de Educación Económica y Financiera de la República Dominicana, según se confirma el Banco de Reservas es el único Banco Comercial que forma parte de la mesa de trabajo, listada a continuación (BanReservas, 2019).

**Tabla 4***Instituciones que Conforman la Mesa de Trabajo ENEEF*

<b>Institución</b>	<b>Visión</b>
Argentarium	Estimular la inclusión financiera y la profundización de los servicios bancarios, como forma de contribuir con la formalización de la economía mediante la facilitación del acceso al crédito bancario y a los instrumentos y servicios de ahorro formal.
Asociación de Bancos Comerciales	ABA, ser la referencia del sector bancario y el catalizador de su posicionamiento ante la sociedad, como contribución a sus asociaciones para fortalecer la imagen y poner de manifiesto su eficiencia y solvencia, participando con un liderazgo activo en el desarrollo económico dominicano y en la proyección internacional del país.
Asociación de bancos de Ahorros y Créditos y Corporaciones de Crédito	Extender el liderazgo a la comunidad en general, con un alto sentido de responsabilidad social y empresarial.
Banco Central de la República Dominicana	Ser reconocido por su credibilidad, eficiencia y liderazgo, sustentado en la plena autonomía en el ejercicio de sus funciones, la gobernabilidad institucional, productividad de su capital humano y capital tecnológico
Banco de Reservas	Impulsar la prosperidad y el bienestar de todos los dominicanos.
Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo	Ser una institución eficiente, cohesionada, con personal competente, que gestiona la aplicación de los instrumentos del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública, para un mejor desarrollo económico y social del país
Ministerio de Educación	Ser opción principal de servicio educativo para los dominicanos y dominicanas de toda posición sociocultural e individual proporcionando cobertura, calidad y condiciones óptimas para su permanencia
Ministerios de Hacienda	Mantener y asegurar la disciplina y sostenibilidad fiscal, contribuyendo a la estabilidad macroeconómica, mediante el diseño y conducción de una eficiente y equitativa política de ingresos, gastos y financiamientos públicos.
Ministerios de Industria y Comercio	Ser reconocido como la institución líder, implementando políticas públicas efectivas que contribuyan al mejoramiento de la productividad y competitividad, fomentando el desarrollo e innovación del sector comercial e industrial del país.
Ministerios de la Presidencia	Ser un Ministerio moderno, eficaz e institucionalizado; en capacidad de conducir al cumplimiento de los objetivos y

	compromisos de la Presidencia de la República y el Gobierno Nacional.
Superintendencia de Bancos	Ser una Institución reconocida, nacional e internacionalmente, por la calidad de la supervisión que aplica y la confianza que generan sus acciones en el sector financiero y en la sociedad.
Superintendencia de Pensiones	Ser modelo de excelencia en materia de regulación, supervisión y fiscalización entre las entidades homólogas, con reconocimiento nacional e internacional
Superintendencia de Valores	Ser reconocida a nivel nacional e internacional como una institución modelo en regulación y supervisión de un mercado de valores transparente, contribuyendo con el desarrollo económico y social del país.

---

*Nota.* Esta tabla muestra las instituciones que conforman la mesa de trabajo ENEEF, fue extraído de la recopilación de las memorias anuales que presenta el Banco Central de la República Dominicana. Fuente (Banco Central, 2017)

La iniciativa de conformación de la mesa de trabajo para la Educación Económica y Financiera en la República Dominicana fue con el propósito de contribuir con el desarrollo económico mediante distintas estrategias, donde la educación financiera forme parte integral de estos trabajos. Diseñar propuesta para estas acciones estratégicas, tales como promover el acceso a productos y servicios financieros, hasta lograr incrementar la difusión del manejo de estos, sería parte de los objetivos planteados para lograr que los ciudadanos adopten una costumbre basada en mejorar las capacidades y habilidades financieras. Hoy en día existen instituciones financieras reconocidas en el país, que no forman parte de la mesa de trabajo, pero que esto no ha sido un impedimento para que algunas de ellas desarrollen sus propios programas. Esto se confirma visitando los diferentes portales institucionales de algunos bancos del país, muestra como estas entidades de forma voluntaria desarrollan planes y acciones para fomentar la educación económica y financiera, tendentes a orientar a sus clientes y al público en general en el

adecuado manejo de las finanzas personales, así como realiza actividades económicas y financiera, tal como se muestra en la tabla 5:

**Tabla 5**

*Instituciones que desarrollan Programas De Educación Financiera*

<b>Institución</b>	<b>Proyecto</b>	<b>Objetivo</b>
Banco Ademi	Brazo Social, Fundación Ademi.	Ofrece un programa de charlas dirigidas para el sector de la microempresa.
Superintendencia De Bancos	Programa Taller de valores.	Ofrecer de manera virtual cursos y charlas sobre Finanzas Personales
Banco Popular	Programa Finanzas con propósitos.	Llevar charlas a diferentes empresas como parte de las capacitaciones del personal
Banco Central	Programa Aula Central.	Llevar Orientación y realiza la planificación de eventos que realiza anuales
Banco De Reservas	Programa Preserva.	Talleres de Cultura y educación financiera para todos los segmentos.

*Nota.* Información extraída de los diferentes portales bancarios de la República Dominicana. Elaboración Propia

En relación con lo ante expuesto, se puede considerar que este modelo de gestión de promover programas de educación e inclusión financiera le ha aportado a este sector la oportunidad de ampliar sus carteras de clientes, aprovechando estos proyectos como medio de enseñanza, crear conciencia y contribuir a mejorar la situación económica y financieras de la población dominicana, facilitar la gestión de los riesgos e impulsar el ahorro lo cual fortalecerá el sistema financiero (BanReservas, 2018).

## **Capítulo 3: Programa Preserva**

### ***3.1 Definición***

Preserva, es el principal programa de Responsabilidad Social Empresarial del Banco de Reservas, su propósito es promover mediante talleres prácticos de educación económica y financiera, una cultura de ahorro para el bienestar económico y sostenible, brindando la oportunidad de inserción y/o reinserción financiera, y el acceso a productos bancarios de bajo costo a personas excluidas del sistema financiero (BanReservas, 2017).

Permite a los clientes poner en práctica los conocimientos adquiridos en los talleres, impactando positivamente su historial de crédito y logrando que puedan optar en un futuro por productos financieros con más y mejores beneficios (BanReservas, 2016).

Según (Tavárez, 2014) El programa Preserva va más allá del simple rescate de los clientes mediante el otorgamiento de un nuevo crédito, como tradicionalmente se ofrece, más bien está dirigido a provocar en el cliente un cambio de mentalidad sobre el manejo de sus finanzas. Pretendiendo habilitar productos y créditos que el beneficiario deberá asumir de modo responsable, garantizando una conducta crediticia correcta. Viendo el propósito del diseño de este programa se pudiera decir que el apoyo a las personas contribuye a lograr el mejoramiento de la conducta financiera de los ciudadanos, ya que el mismo les otorga nuevas oportunidades de reinserción al sistema financiero, creando conciencia y nuevos hábitos.

#### ***3.1.1 Composición del Programa Preserva y sus Pilares básicos***

El Programa Preserva está compuesto por dos soluciones básicas las cuales apoyan la gestión y ejecución de este:

Escuela financiera: el cliente debe asistir a un taller de educación y cultura financiera basado en la concientización y entrenamiento para el buen uso de las finanzas personales, (BanReservas, 2016).

Soluciones financieras: el cliente recibirá asistencia personalizada a cargo de un asesor Preserva mediante un plan financiero que incluirá productos de ahorro y crédito adaptado a cada necesidad. Según se puede observar en la Figura 3 se denota cuáles son los componentes de esas dos opciones que tiene este programa y los servicios incluidos, (BanReservas, 2016).

**Figura 3.**

*Pilares del programa Preserva*



*Nota:* Esta figura muestra la de composición del Programa Preserva, extraído del portal del Banco de Reservas. Fuente (BanReservas, 2016).

Con el fin de atender las necesidades de cada segmento de la población y lograr una óptima gestión del programa con diferentes proyectos, años más tarde, la gerencia de Inclusión Financiera proporciona un marco estratégico y desarrolla una nueva estrategia organizacional, diseñando otros tres (3) proyectos adicionales dentro del programa

Preserva, el Proyecto Regular que ya existía se amplía, Preserva Pymes, Preserva Jóvenes y de Asesorías Financieras, este último se encuentra en prueba piloto, detalle se resume en la siguiente tabla 6:

**Tabla 6**

*Proyectos que Constituyen El Programa Preserva*

<b>Proyecto del Programa</b>	<b>Propósito</b>
Preserva Regular	Diseñado para atender las necesidades de todos los segmentos de la población.
Preserva PYMES	Dirigido a empresas y negocios PYMES que necesitan de asesorías financieras para su negocio.
Preserva Jóvenes	Dirigido a todos los Jóvenes en general.
Seguimiento y Asesorías Financieras	Ofrecerá un seguimiento de asesorías personalizada e individual para la población que asista a los talleres y quieran informaciones adicionales.

*Nota.* Esta tabla fue realizada y adaptada con información recopilada de los informes (BanReservas, 2017).

**3.1.2 Productos vinculados al programa Preserva**

El programa Preserva, cuenta con una cartera de productos adecuados a la necesidad de cada cliente, entre los cuales se pueden citar: a) cuentas de ahorros, b) tarjetas de crédito, c) préstamos, que les permiten a los clientes adoptar buenas prácticas para la administración del dinero, ayudándolos a dar los primeros pasos hacia el rescate financiero y conseguir una bancarización responsable (BanReservas, n.d.).

Los clientes pueden realizar la apertura inmediata de una cuenta de ahorros Preserva, la cual le permite ir construyendo las reservas con las que ira alcanzando las

metas que se propuso; para poder lograr este primer paso hacia la bancarización responsable y optar por los productos de ahorros y créditos Preserva, es de carácter obligatorio que los clientes primero asistan al taller, que son totalmente gratis y están dirigidos a todos los dominicanos, (BanReservas, n.d.).

Para el programa Preserva existen dos tipos de segmentos: clientes que necesitan un rescate financiero y clientes no bancarizados.

Es importante señalar, que el producto de tarjeta de crédito Preserva, son otorgados de acuerdo con el score crediticio de cada cliente.

### ***3.1.3 Lugares fijos donde se ofrecen los talleres Preserva***

Los talleres se imparten de manera presencial en ocho (8) lugares fijos que se encuentran ubicadas en diferentes puntos de la República Dominicana y eventualmente se trasladan según son estos requeridos (ver anexo B). Producto de la pandemia COVID-19 los talleres no se han podido realizar de manera presencial, pero esto no ha impedido que los mismos se sigan ejecutando, en la actualidad se realizan mediante videoconferencias, y a través de la plataforma de Zoom.

### ***3.2 Gestión del Programa Preserva***

Según (BanReservas, 2018) el programa desde sus inicios hasta mediados de Julio en el 2018 había capacitado a 145,575.00 dominicanos, incluyendo algunos que asistieron a las conferencias impartidas por el analista financiero Alejandro Fernández en Santo Domingo, Santiago e Higüey, tratando los temas sobre finanzas para parejas, emprendedores, mercado de valores e inversión.

Durante ese mismo año, a finales de Julio del 2018 con el objetivo de robustecer este programa, se creó la llamada Ruta de Intervención financiera para dar seguimiento a

los clientes Preserva, se implementaron talleres de asesoría grupal, beneficiando a más de 225 personas.

Para finales diciembre del 2018, ya el programa contaba con un total de 36,691 personas capacitadas, sobrepasando en un 22% la meta proyectada para ese mismo año. Se colocaron 13,787 productos de bajo costo, compuestos por 9,004 cuentas de ahorros Preserva, y 4,783 tarjetas de crédito Preserva. En adición a esto y con la coordinación con el Consulado Dominicano, se impartieron talleres Preserva a dominicanos residentes en el exterior, en las comunidades de Madrid, España, y en Estados Unidos, específicamente en New York, New Jersey, Connecticut y Pennsylvania, (BanReservas, 2018).

Como resultados de esos esfuerzos, los talleres les permitieron a los dominicanos en el exterior aprender sobre el manejo de finanzas personales, la recuperación del nivel de crédito y el eficiente uso de los productos de cuentas de ahorro a más de 1,200 personas asistentes. (BanReservas, 2018).

Tomando en consideración estas informaciones, se pudiera indicar que la inserción de los talleres de rescate financiero ha garantizado que la población cree conciencia y hábitos de ahorros, ya que le la oportunidad de reinsertarse al sistema económico financiero mediante el acceso al uso de crédito, y adquirir bienes productos y servicios a persona que se encontraban excluidas del sistema financiero.

De esta manera, se puede citar que desde sus inicios hasta el año 2018 el Programa maneja las siguientes cifras de personas impactadas, según se muestra en la tabla 7 abajo indicada.

**Tabla 7**

*Personas Capacitadas Por El Programa Preserva*

---

2015	19,849	regular
2016	49,342	regular y Pymes
2017	39,693	regular y Pymes
2018	36,691	regular, Pymes, Jóvenes.

---

*Nota.* Esta tabla muestra la cantidad de personas capacitadas por año. Datos recopilados de las memorias anuales publicadas por el Banco de Reservas en su portal institucional, (BanReservas, s.f.).

**Figura 4.**

*Personas Alcanzadas Programa Preserva*



*Nota.* Elaborados con los resultados publicados en, Informe de Pacto Mundial (BanReservas, 2017, 2018).

Según el análisis a este programa, en el 2018 lo planificado se compara versus lo logrado, asciende a un 118.3%, para un total de 36,691 personas capacitadas de un total de 30,000 que fueron planeadas. Dentro de estos datos se puede citar que durante este periodo solamente fueron capacitados 700 Jóvenes, cabe destace que fue el primer año de inserción del Proyecto Preserva Jóvenes, finales del 2018 y durante el 2019.

**Figura 5.**

*Distribución de Personas Capacitadas y Planeadas.*



*Nota.* Datos extraídos del Informe Anual Programa Preservas del año 2018 (BanReservas, 2018).

Para finales de los años 2019 y 2020, debido al cierre parcial de las operaciones y los controles sanitarios que fueron establecidos por el gobierno central de la República Dominicana, producto de la pandemia del COVID-19, el programa Preserva inició un ciclo de talleres virtuales por la plataforma de Zoom y videoconferencias, dirigidas a las personas interesadas, al momento de finalizar el presente trabajo de investigación no se habían ofrecidos por la gerencia del programa Preserva datos específicos de esa modalidad.

Sin embargo, según datos disponible en el portal institucional del Banco de Reservas, de manera virtual han capacitados más de 1,000 personas (Acento, 2021), esta

modalidad de capacitación también fue dirigida a los tres grupos de interés al que está dirigido este programa, adultos, jóvenes y Pymes.

#### ***Capítulo 4: Talleres Preserva para Jóvenes y la Responsabilidad Social***

##### ***4.1 Talleres Preservas para Jóvenes***

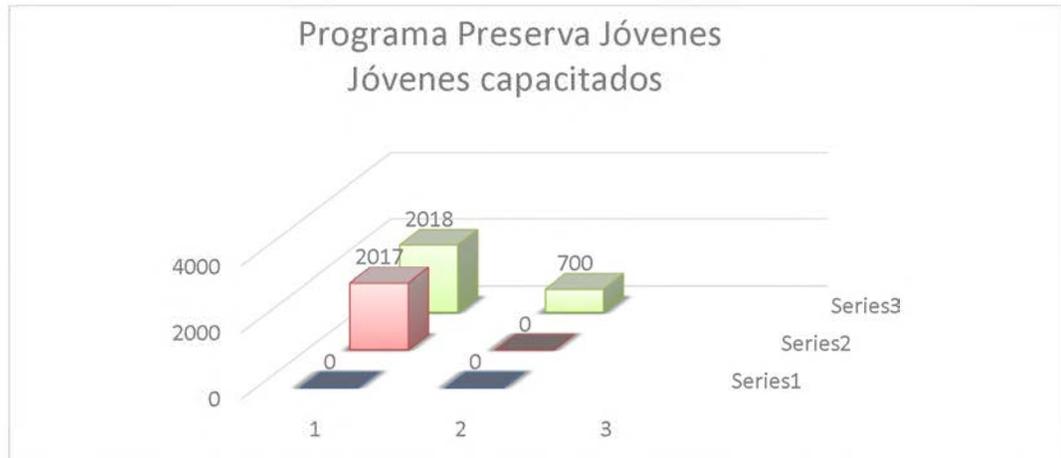
Para finales del 2018 el Banco de Reservas avanzó con una nueva propuesta de valor para la educación económica y financiera, presentó el Proyecto Preserva Jóvenes, expandiendo sus talleres Preserva a escuelas, universidades y eventos, logrando así capacitar a más de 700 estudiantes de diferentes centros educativos del país. Además, aquellos jóvenes que fueron capacitados y que contaban con la mayoría de edad, se le abrieron cuentas de ahorro Preserva con las comisiones más bajas del mercado formal. (BanReservas, 2018).

##### ***4.1.1 Objetivo de los talleres Preserva para Jóvenes***

Ofrecer una educación financiera para sentar las bases en los futuros líderes del mañana, creando conciencia en los adolescentes y jóvenes para que adquieran conocimientos sobre las causas y consecuencias que puede traer el mal uso de los productos financieros. (BanReservas, 2018).

**Figura 6.**

*Jóvenes Capacitados Durante los Periodos 2018-2019*



*Nota.* Extraído del Anual Programa Preservas (BanReservas, 2018).

#### ***4.1.2 Manuales, Normas y Procedimientos para el Programa Preserva***

El programa posee una batería de normas y procedimientos, orientados a garantizar su correcto funcionamiento, entre las cuales podemos citar los siguientes: (ver anexo D)

- a) Manual de soluciones Preserva.
- b) Manual del Facilitador Preserva.
- c) Manual de Procedimiento para el programa de soluciones Preserva.
- d) Manual para impartir taller de educación y cultura financiera Preserva.
- e) Guía Práctica de Cultura Financiera Preserva, (Para los facilitadores).
- f) Guía Práctica de Cultura Financiera para el Bienestar sostenible (Participantes)
- g) Formulario de Acuerdo de Participación, (Para los facilitadores).

### 4.1.3 Análisis FODA

En la siguiente tabla se muestra la matriz de análisis FODA realizada con el fin de obtener un diagnóstico del problema que se presenta, a partir de evaluar las características y las condiciones actuales sobre el entorno del proyecto, se evidencia la escasa cantidad de facilitadores que ofrecen los talleres preserva jóvenes. Dicha matriz muestra la información obtenida por medio de los resultados arrojados del censo y la entrevista realizada al equipo de facilitadores y al coordinador el programa.

A partir de estos resultados, identificados en la tabla 8 la matriz FODA, se observaron cuáles son las fortalezas y las debilidades con las que se está enfrentando el programa y las oportunidades y amenazas a ser analizadas en este trabajo de investigación.

**Tabla 8**

*Matriz de análisis FODA*

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- La entidad cuenta con el apoyo del Estado Dominicano, y es pionero en la banca de República Dominicana.</li><li>- Una ágil Integración del Plan para la Dirección de Proyectos.</li><li>- Posee políticas de calidad que permite se pueda llevar a cabo mejoras e implementarse inmediatamente.</li><li>- Cuenta con la logística necesarias para capacitar rápidamente nuevos colaboradores para impartir los talleres preserva jóvenes, en los diferentes centros educativos del municipio Santo Domingo Este.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- No se realizó encuestas para el segmento al que está dirigido el proyecto preserva jóvenes.</li><li>- No se ha formalizado ningún acuerdo y/o alianza estratégica con el Ministerio de Educación, para ofrecer los talleres de manera continua.</li><li>- No cuentan con registros de plantillas, ni de estadísticas de cantidad de estudiantes o centros educativos impactados por municipios.</li><li>- No posee productos financieros dirigidos específicamente a los jóvenes.</li><li>- No cuenta con suficientes facilitadores para llevar a cabo el programa de forma proactiva.</li></ul>
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenaza</b>

- 
- Existe una demanda de jóvenes con necesidad de Educación Económica y Financiera y con un horario de tanda extendida.
  - La entidad muestra interés en implementar Planes de Mejoras al programa Preserva Jóvenes.
  - Aumentar los talleres en la escuela genera oportunidades de negocios, mediante colocación y el posicionamiento del banco en una nueva cartera de clientes potenciales.
  - La propuesta de herramientas se corresponde con los objetivos estratégicos del Banco, los activos de los procesos de la organización y los factores ambientales de la entidad
  - Garantiza mejoras en la participación de los estudiantes dominicanos en pruebas internacionales, en conocimiento relacionados al financiero, como el programa internacional para la Evaluación de Estudiantes (PISA).
  - Otras entidades financieras tomen la iniciativa de formalizar alianzas estratégicas con el Ministerio de Educación o con centros educativos a nivel privados.
  - Escasa motivación de los estudiantes.
  - Poca integración y cooperación de los centros educativos.
  - Los estudiantes que tomen los talleres pueden ser conquistados por otras entidades bancarias al cumplir las mayorías de edad para hacer negocios.
  - Situación del entorno que no permita que los facilitadores puedan trasladarse a ofrecer los talleres de manera presencial.
- 

#### ***4.2 Banco de Reservas y Su posición frente a la Responsabilidad Social***

A inicio del año 1941 la banca comercial de la República Dominicana era totalmente extranjera y estaba dominada por tres bancos: Nacional City Bank of New York, con seis (6) oficinas; The Royal Bank of Canadá, con cinco (5); y The Bank of Nova Scotia, con una, para un total de 12 oficinas (BanReservas, 2016).

Las negociaciones llevadas a cabo entre el Gobierno Dominicano y The Nacional City Bank of New York (establecido en el país en 1926) se extendieron durante varios meses, concluyendo con la firma del contrato de compraventa entre el futuro Banco de Reservas de la República Dominicana y The Nacional City Bank of New York (BanReservas, 2016).

El viernes 24 de octubre de 1941, los miembros del Congreso Nacional se reunieron en la Cámara de Diputados para escuchar el mensaje del entonces jefe del Poder Ejecutivo, Rafael Leónidas Trujillo, al momento de depositar el anteproyecto de

Ley destinado a la creación de lo que sería el Banco de Reservas de la República Dominicana.

La institución bancaria estaría destinada a sostener el futuro de nuestra independencia y seguridad económica, pues había llegado el momento de organizar racionalmente la economía dominicana. En tal sentido, se procuró dar orientación y flexibilidad al ahorro, al crédito y a las inversiones dominicanas; promover y estabilizar el comercio y el canje de servicios internacionales; así como fortalecer la iniciativa particular, alentando la creación de empresas que diversificaran y vigorizaran la producción (BanReservas, 2016).

Desde su fundación del Banco de Reservas, ha mostrado ser un Banco comprometido con el bienestar social y económico de los dominicanos, fue en el 2014 que inicia a operar su primer Programa de Responsabilidad Social, el Programa de Educación Económica y Financiera Preserva, y a partir del 2016, crea la Dirección Sostenibilidad y Responsabilidad Social, ese mismo año como parte del cambio de imagen corporativa de la organización presentó el rediseño de la marca BanReservas.

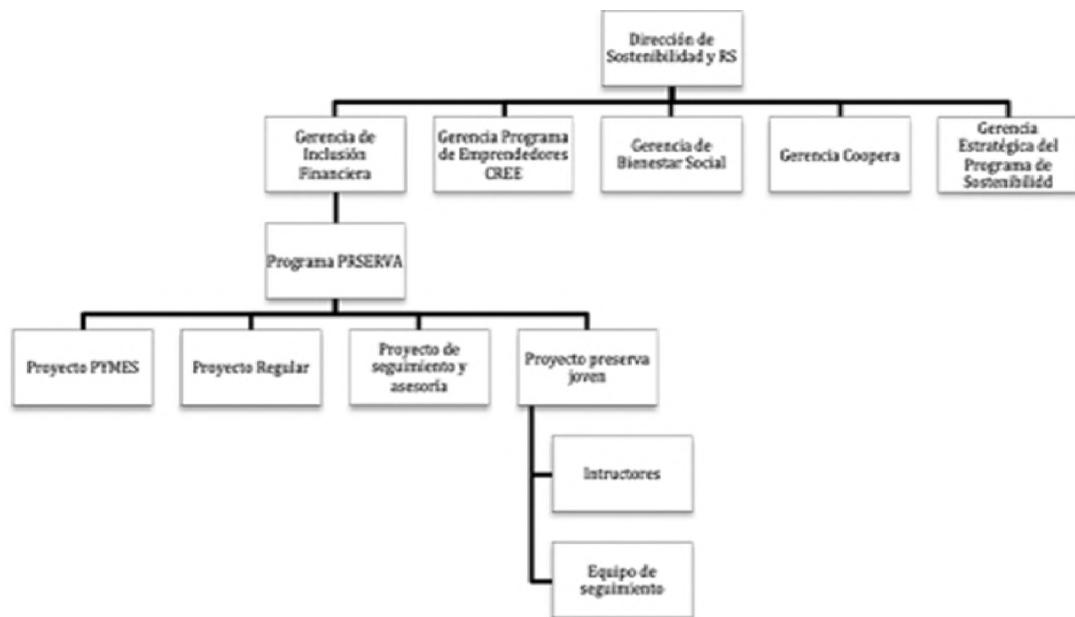
La Dirección Sustentabilidad y Responsabilidad Social, es la responsable de coordinar e implementar las iniciativas que garantizan el posicionamiento del Banco en temas de bienestar social y desarrollo sostenible, en consonancia con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), y en conformidad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS. (BanReservas, 2017).

#### 4.2.1 Organigrama de la Dirección de Sostenibilidad y Responsabilidad Social

El siguiente organigrama es una referencia de cómo se relaciona cada gerencia y cuáles son los proyectos que lo componen, en él también se evidencia que el Programa Preserva, está bajo la estructura de la Gerencia de inclusión financiera.

**Figura 7.**

*Organigrama de la Dirección de Sostenibilidad y Responsabilidad Social*



*Nota.* Información extraída del organigrama del Banco de Reservas de la República Dominicana publicado en su portal web. Fuente elaboración propia

#### 4.2.2 Funciones de las Gerencias y la Dirección de Sostenibilidad y Responsabilidad Social

Según se aprecia en el organigrama, la dirección de Sostenibilidad y Responsabilidad Social está compuesta por varias gerencias, creada con el objetivo de ampliar los servicios y las cuotas de Responsabilidad Social que tiene la entidad.

Las diferentes gerencias fueron diseñadas con el propósito de manejar los aspectos relacionado al buen manejo de las finanzas personales, apoyar a las pequeñas y medianas empresas, promover el ahorro mediante la creación y apoyo de cooperativas, en zonas urbanas y rurales, apoyo a emprendedores mediante concursos y asesoría personalizada para sus negocios entre otras, ver (anexo 1).

### **Parte 3. Marco Metodológico**

#### ***Capítulo 5: Base Metodología***

##### ***5.1 Perspectiva Metodológica.***

El proceso de investigación de la metodología cualitativa, resulta ser un intento de reflejar las características propias de un proceso de actuaciones consecutivas que permiten realizar sus primeras aproximaciones a la realidad objeto de estudio, mientras que los métodos cuantitativos aportan valores numéricos de encuestas, experimentos, entrevistas con respuestas concretas para realizar estudios estadísticos y ver cómo se comportan sus variables.

Con respecto a la metodología a seguir en esta investigación, se optó precisamente por un enfoque mixto, el cual según (Hernández F. &., Metodología de la Investigación, 2014) se orienta en procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación que implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información obtenida (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.

##### ***5.2 Tipo de Investigación***

El siguiente trabajo de investigación esta abordado desde múltiples perspectivas, la elección del método de investigación mixta constituye la mejor vía para la realización de información el cual garantiza satisfacer y dar respuesta al tema de estudio, la elección de esta metodología resulta ser la más conveniente ya que en ella se conjuga los métodos cualitativo y cuantitativo del proceso de investigación.

Según (Fernández, Hernández , & Baptista, 2014) detalle en su libro metodología de la investigación que el enfoque mixto de investigación permite: lograr una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno, efectuando indagaciones más dinámicas, para de esta manera formular el planteamiento de problema con mayor claridad, así como la manera más apropiadas para estudiar, teorizar los problemas de la investigación, producir datos más ricos y variados mediante la multiplicidad de observaciones, ya que se consideran diversas fuentes, tipos de datos, contextos o ambientes y análisis, mayor probabilidad de tener éxito al presentar los resultados.

Los métodos mixtos representan la “tercera vía” (diseños concurrentes, diseños secuenciales, diseños de conversión, diseños de integración). Las etapas en los que suele integrarse los enfoques cuantitativo y cualitativo son (Fernández, Hernández , & Baptista, 2014): a) planteamiento del problema, b) diseño de investigación, c) muestreo, d) recolección de los datos.

A través de la perspectiva cualitativa se pudo demostrar la necesidad de cambio existente en el programa actual de educación e inclusión financiera en el Banco de Reservas, usando las herramientas de: entrevista personal a diferentes niveles, se pudo conocer con profundidad la complejidad del proceso de este programa y esto arrojó como resultados que la empresa necesita actualizar el plan para abarcar los jóvenes en modo preventivo. Con la perspectiva cuantitativa se pudo demostrar que existe una brecha en el plan actual en la que la empresa puede tomar participación. Entre las principales ventajas de un enfoque mixto están: a) lograr una perspectiva más precisa del tema a investigar, b) sustenta la investigación en las fortalezas de cada método, c) rompe con la investigación descabellada y uniforme y d) amplias dimensiones: más rápido, más entendimiento.

La siguiente tabla muestra una comparación de las orientaciones de ambos enfoques, tanto cualitativo como cuantitativo. En él se expresan las características cuantitativas y cualitativas, así como los procesos fundamentales de la investigación en ambos enfoques, (Fernández, Hernández , & Baptista, 2014).

**Tabla 9**

*Comparación de métodos de investigación*

<b>Características cuantitativas</b>	<b>Procesos fundamentales de la investigación</b>	<b>Características cualitativas</b>
Orientación hacia la descripción, predicción y exploración	Planteamiento del problema	Orientación hacia la exploración, descripción y el entendimiento
Específico y acatado		General y amplio
Dirigido hacia datos medibles u observables		Dirigido a la experiencia de los participantes
Rol fundamental	Revisión de la literatura	Rol secundario
Justificación para el planteamiento y la necesidad del estudio		Justificación para el planteamiento y la necesidad del estudio
Instrumentos predestinados	Recolección de datos	Los datos emergen poco a poco
Datos numéricos		Datos en textos o imagen
Número considerable de casos		Número relativamente pequeños de casos
Análisis estadístico	Análisis de los datos	Análisis de textos y material audiovisual
Descripción de tendencias, comparación de grupos o relación entre variables		Descripción, análisis y desarrollo de temas

Comparación de resultados con predicciones y estudios previos		Significado profundo de los resultados
Estándar y fijo	Reporte de resultados	Emergente y flexible
Objetivo sin tendencia		Reflexivo y con aceptación de tendencias

---

*Nota.* Muestra una comparación detallada de los diferentes métodos de investigación, fue extraída del libro Metodología de la Investigación (Fernández, Hernández , & Baptista, 2014).

Método inductivo con la finalidad de observar el programa actual e identificar las oportunidades de mejora existentes, la misma consiste en proponer una mejora al programa preserva Jóvenes visto desde las perspectivas de los facilitadores que imparten los talleres, para que este segmento que aún no se han agregado al sistema financiero, a fin de que tengan conocimientos financieros previos a adquirir su primer producto. Las características de este método son: a) particulares, si se refieren a un hecho concreto, b) universales, los derivados de proceso de investigación y probados empíricamente y c) observacionales, que se refiera a un hecho evidente, (Fernández, Hernández , & Baptista, 2014).

Método deductivo. Llevado a cabo a partir de las entrevistas a los diferentes niveles del Banco de Reservas, para poder conocer cómo funciona el plan actual y como podría mejorarse a fin de abarcar la parte preventiva.

### ***5.3 Diseño de la Investigación***

Para la realización de este trabajo de investigación de análisis al programa de educación financiera preserva jóvenes, de la responsabilidad social banco de reservas, en donde se persigue obtener información para formular recomendaciones de cómo se está

ejecutando el proyecto en la actualidad se plantea la utilización de la metodología mixta “los métodos Mixtos (MM) combinan la perspectiva cuantitativa (cuanti) y cualitativa (cuali) en un mismo estudio, con el objetivo de darle profundidad al análisis cuando las preguntas de investigación son complejas” (Science Direct, 2013).

Según (Hernández F. &., Metodología de la Investigación, 2014) en su libro Metodología de la Investigación explica las ventajas de la metodología mixta de la investigación:

El enfoque mixto de investigación ofrece varias ventajas para ser utilizado: lograr una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno, producir datos más ricos y variados mediante la multiplicidad de observaciones; potenciar la creatividad teórica por medio de suficientes procedimientos críticos de valoración, Posibilidad de tener mayor éxito al presentar los resultados. (pág. 537).

Los métodos mixtos representan la “tercera vía” (diseños concurrentes, diseños secuenciales, diseños de conversión, diseños de integración). Las etapas en los que suele integrarse los enfoques cuantitativo y cualitativo según (Hernández F. &., Metodología de la Investigación, 2014): a) planteamiento del problema, b) revisión de la literatura, c) hipótesis, d) diseño, e) selección de la muestra, g) selección de la muestra, h) recolección de datos, i) análisis de los datos j) representación de los resultados, k) reportes de resultados. (págs. 14,15).

La gestión de proyectos aporta técnicas, herramientas y métodos para la realización de la planificación del presente estudio, se puede expresar y apoyarse en la definición que realiza el PMBOK el cual define la realización de proyecto como un esfuerzo que se realiza para alcanzar un objetivo, producto, bien o servicio.

#### ***5.4 Objetivo de la investigación***

El objetivo de este estudio es analizar la necesidad que tienen los facilitadores de los talleres Preserva de llevar datos estadísticos confiables de los trabajos que se realizan y que la necesidad de educación financiera la población, debido a la falta de conocimiento que tienen sobre los productos financieros y su manejo. Para poder tener una visión del tema en estudio se opta por la utilización de la metodología cuantitativa esta permitirá tener una visión más clara mediante el censo y entrevista realizada a los interesados del proyecto; de la población que no está siendo alcanzada por el programa de educación e inclusión financiera Preserva, en la etapa previa a adquirir su primer producto financiero.

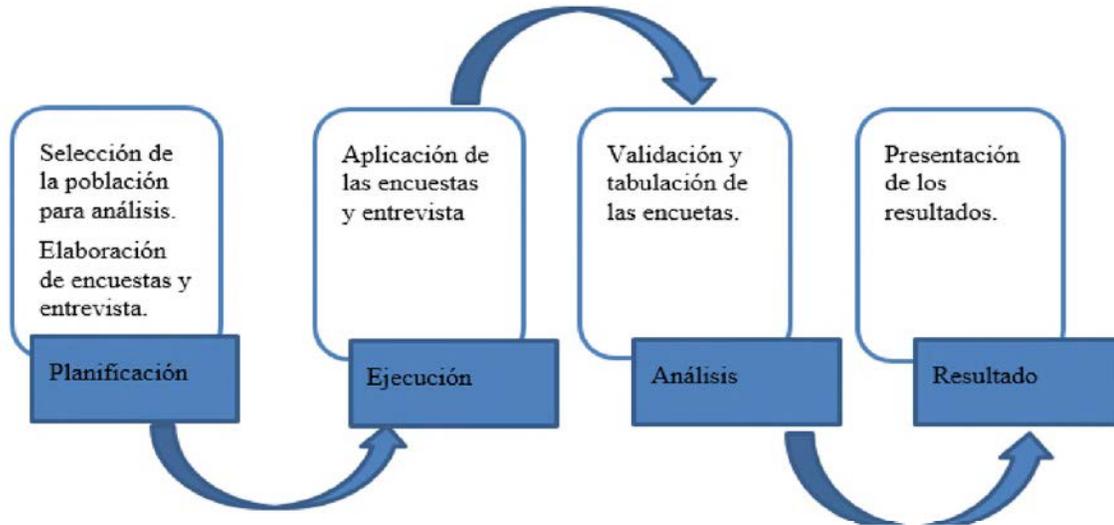
La parte cualitativa mostrara la repercusión que tendrá sobre el segmento poblacional elegido, con la finalidad de analizar y estructurar recomendaciones, que permita establecer la efectividad y el impacto en la población comprendida entre edades las 15-20 años de Santo Domingo Este, para que de esta manera sus conocimientos financieros sean lo suficientemente sólidos para evitar ser excluidos del sistema financiero en la edad adulta por manejo inadecuado de sus productos.

#### ***5.5 Fases del Proceso de Investigación***

Para la realización del siguiente análisis de investigación se desarrollarán cuatro fases detalladas en la figura 7, en donde se pueden observar con sus actividades. Estas tareas deberán realizarse para lograr tener una visión clara del entorno de cómo opera el programa objeto del presente estudio.

**Figura 8.**

*Fases del Proceso de Investigación*



*Nota.* Esta figura muestra los puntos a tomar en cuenta en cada fase del proceso.

Elaboración propia

**5.6 Diseño utilizado, procedimiento**

El diseño del muestreo para la validación de la indagación se realizó mediante el método de muestreo probabilístico aleatorio simple, el cual es una técnica de investigación en donde todos los elementos del muestreo son incluidos. Se optó por este método por la cantidad de facilitadores que contienen el programa objeto del presente análisis de estudio.

Según (Otzem & Manterola, 2017) exponen en su libro Técnicas del muestro sobre una población:

Que el método simple aleatorio cuenta con las siguientes técnicas de muestreo, a) intencional: Permite seleccionar casos característicos de una población limitando la muestra solo a estos casos, b) por conveniencia: permite seleccionar aquellos casos

accesibles que acepten ser incluidos, c) accidental o consecutivo: se fundamenta en reclutar casos hasta que se completa el número de sujetos necesario para completar el tamaño de la muestra (Otzem & Manterola, 2017).

### ***5.7 Determinación de las variables***

Según (Espinosa & Enrique, 2018, pág. 37) indica en su artículo las variables y su operatividad en la investigación educativa “las variables son factores que intervienen tanto como causa o como resultado dentro del proceso o fenómeno de la realidad formando parte esencial de la estructura del experimento”, continúa diciendo “las variables en la investigación, representan un concepto de vital importancia dentro de un proyecto. Las variables son los conceptos que forman enunciados de un tipo particular denominado hipótesis” (Espinosa & Enrique, 2018)p. 39

Cada proyecto por su naturaleza y complejidad deberá ser abordado y gestionado de manera diferente, de acuerdo con esto se define cada variable que intervienen en el proceso de análisis de estos.

### ***5.8 Población***

En cuanto a la selección de la población y muestra, se optó por una selección de tipo homogéneo como lo indica (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), teniendo en cuenta que la población contiene unidades con diferentes perfiles o características, se buscó seleccionar una muestra con rasgos similares. La población fue seleccionada por conveniencia, que son las opciones disponibles a las cuales se tiene acceso, dado a la facilidad en el suministro de la información, tiempo y disponibilidad de los empleados que nos ofrecía la empresa. Se remitió el cuestionario a 11 facilitadores y al coordinador

del proyecto. El censo se realizó en su lugar de trabajo a ocho mujeres y tres hombres tal como se detalla en el siguiente cuadro:

<b>Genero</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Edad Promedio</b>
Masculino	3	30 años
Femenino	8	37 años

*Nota.* En este cuadro se presenta la selección de la muestra objeto del estudio. Género, cantidad y edad promedio de los censados. Elaboración propia.

### ***5.9 Instrumentos y técnicas utilizadas***

Al trabajar bajo la metodología de la gestión de proyecto según del PMI esta nos ofrece diferentes técnicas y herramientas que son utilizadas para la recopilación de datos, análisis de estos, y la conformación de equipos multidisciplinarios que forman parte de la gestión del proyecto, a través de estas técnicas se plantean casos de entendimiento para cada uno de los participantes.

Para obtener la información fue preciso realizar una entrevista al coordinador y censo a los facilitadores. La técnica utilizada tiene como objetivo la evidencia y razonamiento de uno de los motivos de exclusión financiera, que se generan en la actualidad por falta del conocimiento necesario al momento de insertarse en la Banca.

En el caso del censo a los facilitadores se aplicó un cuestionario de 6 preguntas relacionada a la gestión del programa. La entrevista al coordinador fue aplicada y contestada mediante correo electrónico.

#### ***5.9.1 Fuentes primarias***

Entre estas fuentes, está la observación directa y entrevista en la empresa, bajo sus requerimientos institucionales en el marco de la responsabilidad social empresarial, el

cual busca que sus empleados y clientes aumenten sus conocimientos en áreas de bienestar común, medir sus conocimientos de finanzas personales. Es así cómo se elige la población objeto de estudio para realizar el trabajo de investigación.

### **5.9.2 Fuentes secundarias**

Según (Enciclopedia Virtual, 2007), las fuentes secundarias contrastan con las fuentes primarias, que es una forma de información que puede ser considerada como un vestigio de su tiempo. Es normalmente un comentario o análisis realizado por una fuente primaria. Para esta investigación las fuentes secundarias a las que se acudió fueron: a) internet, b) páginas especializadas de educación económica y financiera, c) artículos de periódicos, d) revistas financieras, d) documentos e informes sobre el programa de educación y financiera provistas por el banco.

La recolección de la información en la investigación mixta implica la utilización de diversas técnicas, poniendo énfasis en el censo, realizado a los facilitadores que imparten los talleres, la observación e indagación del programa actual; la información recolectada se ha valorado y clasificada de forma cualitativa, de modo que la misma será representada en gráficas estadísticas para facilitar su comprensión y el proceso explicativo. Estos datos fueron organizados y tabulados a fin de garantizar su confiabilidad.

### **5.9.3 Fuentes digitales**

El uso de las TICs juega un papel de apoyo para la realización de los trabajos de investigación, la recopilación de información mediante los medios electrónicos son fuentes que aportaron ideas y sugerencias que sirven de sustentos al tema a ser desarrollado. El uso de estas fuentes apoyó la recolección de datos, permitiendo tener

acceso a libros, revistas, documentales y otras fuentes relacionadas al tema de responsabilidad social.

#### ***5.9.4 Instrumentos de Recolección***

Para obtener la información fue preciso realizar entrevistas dentro del banco a diferentes niveles y encuestas a la población objeto. La técnica utilizada tiene como objetivo la evidencia y razonamiento de uno de los motivos de exclusión financiera, que se generan en la actualidad por falta del conocimiento necesario al momento de insertarse en la Banca. (Ver anexos D, E).

## **Parte 4. Resultados, análisis, Conclusiones y Recomendaciones**

### **Capítulo 6: Resultados y análisis**

#### ***6.1 Resultados***

El objetivo del presente trabajo de investigación consistió en la elaboración de un análisis al Programa de educación e inclusión financiera Preserva del Banco de Reservas de la República Dominicana, específicamente al área que está dirigida al segmento Joven de la población comprendida en edades de 15 y 20 años.

##### ***6.1.1 Mejoras Preserva***

Esta propuesta se desarrolla tomando encuentra tres enfoques: el primer enfoque es la identificación de las debilidades, amenazas que el programa representa en el momento que se implementa según los interesados y los facilitadores.

El segundo enfoque consiste en diseñar instrumentos, técnicas y herramientas que servirán para poder aplicar la mejora a esas problemáticas encontradas, mientras que el tercer enfoque propone un seguimiento basado en plantillas que son herramientas que los facilitadores han de usar para medir el impacto del programa preserva jóvenes.

##### ***6.1.2 Problemas identificados***

Durante la ejecución del presente trabajo de acuerdo a las informaciones declaradas por los facilitadores se pudo observar varias problemáticas tales como: a) bajo nivel de conocimiento y educación oportuna a la población sobre la importancia del ahorro y el manejo del crédito, b) escasa presencia de los talleres de educación financiera debido a que el programa no cuenta con la debida difusión, c) el programa no cuenta con suficiente equipo de colaboradores destinados para diferente zona de santo domingo, d) el Programa no lleva estadísticas de los estudiantes impactados por los talleres impartidos

en los centros educativos de la zona oriental, e) en la República Dominicana no fue posible encontrar una base de datos o antecedente sobre encuesta realizada a los jóvenes en edad escolar con el fin de determinar cuál es la necesidad de educación financiera de ese segmento poblacional, f) ni estadísticas que confirmaran que segmento poblacional es el más vulnerable en deteriorar su crédito, g) el Programa Preserva no cuenta con indicadores de seguimiento y control para el Proyecto Preserva Jóvenes de los diferentes centros educativos de la Provincia Santo Domingo, Municipio Santo Domingo Este, h) se confirma son pocos facilitadores para llevar a cabo el buen desarrollo de los talleres Preserva Jóvenes.

### ***6.1.3 Objetivo de la propuesta***

Elaborar una propuesta de mejora para la Gestión del proyecto preserva, dotando a los facilitadores herramientas de seguimiento y control, donde su línea de acción prioritaria este enfocada en aumentar y optimizar los talleres conducentes a los estudiantes de los diferentes centros educativos, acorde a las mejores prácticas recomendadas por el Project Management Institute (PMI®).

### ***6.1.4 Alcance y delimitaciones***

La presente propuesta de mejora será aplicable para el equipo que pertenece a la Dirección de Sustentabilidad y Responsabilidad Social, la Gerencia de inclusión financiera y los estudiantes de los diferentes centros educativos del Municipio Santo Domingo Este, Prov. Santo Domingo, R.D. Para las instituciones educativas tanto públicas como privadas de carácter lucrativo o no lucrativo de esta provincia, finalmente abarcará a todo el personal del Banco a través del programa preserva según establece la misión y visión de la empresa.

### ***6.1.5 Descripción de la propuesta y Estrategias a ser Empleadas***

El proyecto incluye como resultado luego de los trabajos análisis, la presentación de una propuesta de mejora a los talleres de educación económica y financiera preserva el cual se ofrecen en los centros educativos; el objetivo es definir las acciones que deberán ser tomadas en consideración, para poder lograr las metas planteadas; la cual consiste en que el programa amplíe el campo de acción de los talleres y que los mismo lleguen a más centros educativos.

Se pretende poner en evidencia la acciones que sustentarán el cumplimiento de tales metas, para ello será necesaria la aplicación de los siguientes entregables, cronograma del Proyecto, con el fin de crear el modelo de programación del proyecto y el desarrollo de las actividades y una matriz de indicadores de gestión que servirá como termómetro para indicar el nivel de efectividad de la propuesta. Así mismo se muestra una matriz de lecciones aprendidas un aspecto importante para la gestión de este proyecto y las recomendaciones y resultados propuestos.

Como salida de este proceso se considerará el enunciado del Alcance del Proyecto, la matriz de seguimiento de cada taller y sus indicadores termina con la consolidación de la información recibida, y el seguimiento de los resultados de este para su respectivo análisis e impacto.

El alcance de este proyecto es un plan de mejora para la gestión de los talleres preserva y su aplicación. Los cambios que se quieran realizar deberán ser evaluados y aprobados en las reuniones de inicio y seguimiento que se realicen.

Están fuera de alcance de la propuesta los siguientes puntos: La fase de ejecución de la implantación, estimación y estados de los costos.

## **Estrategias**

Las estrategias para emplear son: a) Presentación de casos casuísticos del área para la toma de decisiones, b) Aumento de Facilitadores y actividades dirigidas a los centros educativos, c) Diseñar una metodología de exposición de una educación financiera especializada para este segmento de la población, elaboración de una Guía Prácticas para este segmento poblacional, diseño de productos y servicios de acuerdo a sus necesidades, d) Proveer de técnicas y herramientas para medir y monitorear el impacto de los talleres que se promueven en los centros educativos de forma individual y e) Firma de acuerdo de cooperación y/o alianza estratégicas con el Ministerio de Educación de la República Dominicana.

### ***6.2 Gestión propuesta de mejora***

El Plan de mejora tiene como línea de acción, fomentar de manera óptima la educación económica y financiera en los centros de enseñanza del Municipio Santo Domingo Este, enmarcado según las mejores prácticas recomendadas por el PMI, de igual manera las recomendaciones de la OCDE, dentro del cual se encuentra el establecimiento de un marco de medición y evaluación de los resultados de las estrategias propuestas para la educación financiera de los estudiantes ubicados en los centros educativos.

Partiendo del entendimiento de nuestra segmentación y de los resultados arrojados de la encuesta a los facilitadores. Propone una estrategia que atienda de forma individual las necesidades de educación financiera de este segmento poblacional, así como optimizar y aumentar el nivel de actividades dirigidas a los centros educativos del Municipio Santo Domingo Este, a través del diseño de productos y servicios financieros

de bajos costo para los Jóvenes, contribuyan en la educación económica y financiera antes de que le sea otorgado algún crédito en la vida adulta.

El plan de mejora contempla la fase de gestión del proyecto de seguimiento y control para el cual se elaborarían plantillas de indicadores de medición de los talleres impartidos, teniendo como base y fuente de información primaria las encuestas de participación de los jóvenes que asistan a las charlas, estas serán realizadas en los diferentes centros educativos del Municipio de Santo Domingo Este. Estas informaciones servirán para la toma de medidas de mejoramiento continuo del Proyecto Preserva Jóvenes.

Dicha propuesta contiene un enfoque integrar que propone que se aborden tres (3) aspectos, diagnóstico, desarrollo y ejecución los cuales se encuentran detallados en la figura 8

**Figura 9.**

*Gestión de la Propuesta*



*Nota.* Diagrama de la gestión del proyecto, extraído del programa Preserva. Elaboración propia

### ***6.2.1 Identificación del área de mejora***

A partir del análisis realizado, la interpretación de los resultados, con base a los criterios de los hallazgos encontrados, se evidencia la necesidad de que se aumente el equipo de facilitadores a cargo de impartir los talleres Preserva para Jóvenes, así como dar los pasos para formalizar una alianza o un acuerdo de cooperación con el Ministerio de Educación (MINERD), esto ayudara a optimizar los talleres. Se hace necesario dotar al segmento poblacional de jóvenes estudiantes con edades comprendidas entre 15 y 20 años de nuevos productos y servicios adaptados a sus necesidades, para que los preparen de forma oportuna, los incentiven al ahorro y al manejo responsable de sus finanzas personales antes de que inicien a tomar decisiones financieras de forma incorrecta.

### ***6.2.2 Beneficios y acciones de Mejora esperados de la propuesta***

Entre los beneficios se tiene: a) Mejoramiento continuo de los talleres, b) Mejora de la imagen de la Empresa, c) Disminución de adultos con mal historial de créditos, d) Optimización de recursos, e) Incremento y satisfacción de la cartera de posibles clientes y f) Mayor rentabilidad en la línea de negocios. Como forma de priorizar las acciones más adecuadas, fue necesaria la utilización de una serie de técnicas (tormenta de ideas, técnica del grupo, reunión del equipo y juicio de expertos), de manera que facilitarán la determinación de las acciones de mejora que se deberán llevar a cabo y superar las debilidades. Listado de las actuaciones que deberán realizarse para cumplir los objetivos prefijados: a) Aumento y capacitación de nuevos facilitadores para los talleres (de 12 a 20 por zona), b) Aumento y optimización de talleres para los centros educativos y c) Seguimiento y control de las metas planificadas-metas alcanzadas (De 300 estudiantes a 600 próximo primer trimestre),

### ***6.2.3 Planificación y seguimiento***

Tomando en cuenta que el alcance está definido y para la entidad no suponen un esfuerzo excesivo o extraordinario, las siguientes acciones pueden realizarse de forma inmediata o a corto plazo. Por otro lado, existirán acciones que necesiten la realización de trabajos previos o de un mayor tiempo de implantación, tales como la alianza estratégica con el Ministerio de Educación y el diseño de manuales para el público objetivo.

A continuación, se muestra el proceso de desarrollo del cronograma que sigue para iniciar el proceso de mejora las listas generales de las actividades necesarias, fechas de entrega impuestas y la duración estimada que tendrán estas actividades, con escala de tiempo.

### ***6.3 Interesados de la Propuesta***

Para esta propuesta de mejora se necesita identificar y hacer conocer los interesados internos y directos, así como los externos e indirectos, en tal sentido es necesario conocerlos e identificarlos por el nivel de importancia de cada uno de ellos, esta identificación permitirá al gerente del proyecto la forma de abordarlos, debido a que juegan un papel decisivo para lograr el éxito de cada fase del proyecto. En consecuencia, se deberá disponer de una correcta matriz de planificación que contemple a todos estos, establecer el nivel de responsabilidad y una apropiada comunicación con estos. (Ver Plan de Dirección del Proyecto 2.)

#### ***6.3.1 Factores a tomar en cuenta durante la propuesta que garantizan el éxito del proyecto***

En la tabla 10 se presentan los factores a ser tomados en cuenta para lograr el éxito del plan de mejora:

**Tabla 10**

*Factores Importantes Para La Mejora*

<b>Factor</b>	<b>Responsables</b>	<b>Acciones</b>
Compromiso de la alta Dirección.	Gerente del proyecto	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Motivar al equipo del proyecto</li><li>2. Gestionar los recursos del proyecto</li><li>3. Que toda la información de este llegue a los interesados correspondientes.</li></ol>
Control del proceso de mejora.	Gerente de Calidad	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Definir los estándares para la propuesta</li><li>2. Evaluar el cumplimiento de los procesos.</li><li>3. Planear la mejora de procesos</li></ol>
Compromiso con la mejora continúa	Gerente del proyecto; Gerente de calidad.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Aplicar las etapas de Planear-Realizar-Evaluar y Actuar (PREA)</li></ol>

*Nota.* Detalles de los factores más importantes para la elaboración de la propuesta de mejora Elaboración propia

**6.3.2 Propuesta de Seguimiento y control del proyecto Preserva Jóvenes**

Para el Seguimiento y control del proyecto Preserva Jóvenes, se han diseñado un conjunto de técnicas y herramientas lógicas, que ayudaran a mejorar el rendimiento y facilitan el proceso, estas herramientas servirán como indicadores de gestión de desempeño e impacto, así como medir la eficacia y eficiencia de los talleres en los centros educativos.

**Reuniones con Facilitares y Coordinadores:** Se levantarán actas con los puntos tratados en donde los facilitadores rendirán informe mensual de sus actividades y de las incidencias recabadas en cada centro educativo en donde imparten los talleres Preservas Jóvenes.

**Plantilla de Encuesta de Satisfacción:** Este documento servirá de base para recopilar el nivel de eficiencia que obtuvieron los talleres impartidos, este documento

aportara al programa una visión más clara para la toma de decisiones, en cuando a si el objetivo para el cual fue diseñado está siendo cumplido a cabalidad. Otro valor que agrega al programa es la creación de una base de datos de futuros y posibles clientes, del banco.

**Matriz de Indicadores y Seguimiento:** Este documento recopilará los datos y las mediciones que fueron estandarizadas para el logro de los objetivos de la aplicación a la Propuesta de mejora del Programa Preserva Jóvenes, estos indicadores de medición están encargados y alineados a cada línea estratégica del proyecto. Tomar conciencia de que cada resultado es una visión clara del alcance del programa y las medidas correctivas que deberán ser tomadas para que este llegue a las Jóvenes de nuestra ciudadanía.

**Matriz de Informe de Lecciones Aprendidas:** La documentación y socialización de las lecciones aprendidas en los proyectos en ejecución cumplen un papel en la gestión de este, este informe servirá de apoyo para proyectos futuros. Con el objetivo de determinar los riesgos de la propuesta de mejora al proyecto, se utilizó como herramientas: reunión y lluvia de ideas entre los integrantes del equipo del proyecto, entrevista a los coordinadores y facilitadores, opinión y experiencia del gerente del proyecto.

### ***6.3.3 Estimación de la población alcanzada***

Se estima que este piloto alcanzará una población estimada como se detalla en la siguiente tabla, en donde se resalta la cantidad de habitantes y municiones que conforman santo Domingo Este:

**Tabla 11**

*Población estimada Santo Domingo Este*

Descripción	Población total	Población Afectada	Población Objetivo
Necesidad de educación económica y financiera.	751, 025 munícipes de Santo Domingo Este	402,901 munícipes que habitan en zona urbana	1,600 munícipes en zona urbana de 15 a 22 años

*Nota.* Información suministrada por el censo de población de estudiantes matriculados en el periodo 2019- 2020, (ONE, 2019, 2020).

**6.3.4 Localización de la propuesta**

**Figura 10.**

*Localización Territorial*



*Nota.* Representa la macro localización del proyecto, Santo Domingo Este. Imagen del mapa de la república dominicana (Bing, n.d.).

**Etapas del Proyecto**

Para dar cumplimiento el mismo pretende ser implantado en 3 etapas la cuales deberán dar inicio según indica la tabla 12 la 1ra etapa en la zona de santo domingo este, 2da etapa abarcaría todos los sectores de la ciudad de santo domingo, culminado una tercera etapa en donde se pretende que se abarque todo el país.

**Tabla 12**

*Etapas del Proyecto de Mejora*

<b>Etapa 1</b>	<b>Región</b>	<b>Sureste</b>
	Subregión	Ozama
	Provincia	Santo Domingo
	Municipio	Santo Domingo Este
	Sectores	Ensanche Ozama, Mendoza, Los Trinitarios, Villa Faro, Los Tres Ojos, Isabelita, Los Mameyes, Faro a Colon, Alma Rosa, San Isidro, Los Frailes, Hainamosa, Invivienda, Cansino, Los Mina Sur, Ciudad Juan Bosh, Villa Carmen, Bello Campo, El Rosal
<b>Etapa 2</b>	Distrito Nacional, Santo Domingo Norte, Santo Domingo Oeste	Todos los Sectores
<b>Etapa 3</b>	Provincias del Interior del País	Todos las provincias y Sectores en donde se cuente con un plantel educativo

### 6.3.5 Ejes estratégicos que justifican la propuesta

**Tabla 13**

#### *Ejes Estratégicos De La Propuesta De Mejora*

---

<b>Los objetivos de implantación de la propuesta de mejora están en consonancia con la Estrategia Nacional de Desarrollo 2010-2030 (END), con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Objetivos de desarrollo del Milenio (ODM), acorde con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), con el Plan Estratégico de Educación Económica y Financiera de la República Dominicana, Banco Mundial y además cumple con los Objetivos Estratégicos del Banco de Reservas.</b>	
Ley de la Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana 2030.	Enlace con la propuesta de Mejora.
Segundo Eje Estratégico:  “Una sociedad con igualdad de derechos y oportunidades, en la que toda la población tiene garantizada educación, salud, vivienda digna y servicios básicos de calidad, y que promueve la reducción progresiva de la pobreza y la desigualdad social y territorial.	Este eje estratégico en armonía con la propuesta promueve una sociedad con igualdad de derechos y oportunidades, en la que toda la población, incluyendo los estudiantes, tenga derecho una acción formativa orientada a reducir la pobreza. La aplicación esta propuesta de mejora contribuye al desarrollo pleno de las potencialidades de los jóvenes estudiantes antes de terminar la Etapa escolar.
Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM)	Enlace con la propuesta de Mejora.
Así como el fomento de la inclusión financiera se ha convertido en una prioridad universal, confirmada por los objetivos que se han fijado los organismos internacionales. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas para 2030 consideran a la inclusión financiera como un tema para el progreso de las naciones. Cinco (5) de los 17	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dotar al Banco de mecanismos de monitoreo en los talleres impartidos en los centros educativos, mediante el seguimiento y control de proyecto.</li><li>2. Promover el crecimiento económico (Objetivo 8, específicamente la Meta 8.3). A través de la educación financiera al segmento poblacional que toca el proyecto Preserva Jóvenes.</li><li>3. Lograr la igualdad de género (Objetivo 1) a través de la inclusión equitativa de los impactados por el programa.</li></ol>

ODS mencionan la necesidad de un acceso más amplio, o universal, a los servicios financieros.

4. y promover la industrialización inclusiva y sostenible (Objetivo 9). Específicamente la Meta 9.3).

Banco Mundial

Enlace con la propuesta de Mejora.

El Grupo del Banco Mundial, ha establecido extender el conocimiento sobre servicios financiero en toda la población, con el fin de poner fin a la pobreza extrema e impulsar la prosperidad compartida de manera sostenible.

La propuesta de mejora acerca jóvenes al mundo de las finanzas y le proporciona una visión introductoria de los distintos productos y servicios financieros de los que en forma inconscientes ya son usuarios y de lo serán a lo largo de los próximos años. (Dominguez, 2011b).

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)

Enlace con la propuesta de Mejora.

Juntamente con el Banco Mundial la Organización de Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), lideran las tareas de Educación e inclusión financiera en una escala mundial.

El plan de mejora está en consonancia con los objetivos de desarrollo mundiales, y apoya las políticas económicas y sociales de estos organismos de cooperación internacional.

Banco Central de la República Dominicana, Informe del Plan Estratégico De Educación Económica Y Financiera), y el Banco de Reservas de la República Dominicana.

Enlace con la propuesta de Mejora.

Mejorar las capacidades y habilidades financieras de la población. Plan Estratégico De Educación Económica Y Financiera (ENE EF) Banco Central De La República Dominicana) 27 de marzo del 2017.

Esta propuesta aumenta el conocimiento sobre uso de los productos financiero de los jóvenes en las escuelas y va acorde con el cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad y responsabilidad social del Banco de Reservas.

---

*Nota.* Información extraída de la Ley 1-12 orgánica de la estrategia nacional de desarrollo (Ley 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo, 2012)

### 6.3.6 Medición de los resultados

Los métodos de medición de resultado de la propuesta de mejora detallada en el siguiente trabajo de investigación, tiene como objetivo aportar ideas, recomendaciones y conclusiones que apoyen la mejora de este, para lo cual es necesario contar con una serie de indicadores de medición estos servirán de base para las futuras mejoras a ser diseñadas para este programa.

Para medir los avances de los talleres impartidos a la población en donde se está aplicando el programa de educación financiera Preserva Jóvenes, se realizan reuniones periódicas cada 30 días con todas las informaciones recabadas y tabuladas; estas reuniones dirigidas por los coordinadores de la zona constituirán una fuente de información cara a cara con cada uno de los Facilitadores

A continuación, en la figura 9 se presenta el ciclo de vida del proyecto en donde se evidencian la fase de la propuesta de mejorar y el seguimiento y control de proyecto.

**Figura 11.**

*Ciclo de Vida de la Propuesta de Mejora*



*Nota.* Muestra el ciclo que representa el proceso a llevar a cabo desde el diseño de la propuesta. Elaboración Propia.

### 6.3.7 Encuesta

Para la obtención de información y manipulación de datos de esta investigación fue captado por medio de la realización de una encuesta aplicada a los 11 facilitadores de los talleres Preservas, para ello se utilizó los formularios de Google mientras que para la entrevista al coordinador se optó por ser enviada mediante correo electrónico. En el caso de los facilitadores el formulario fue remitido a la totalidad del equipo, a fin de tener un mayor grado de información y que la percepción de cada uno de ellos sea una fuente de pesos para el análisis de esta investigación. Fueron utilizadas la siguiente ponderación de preguntas abiertas y cerradas debido a que se pretendía recabar información relevante que sustentaran la necesidad de reforzar la gestión del programa.

**Tabla 14**

*Encuesta Aplicada A Los Facilitadores*

---

*Encuesta aplicada a los facilitadores*

---

No	Preguntas
1	¿Cuánto facilitadores ofrecen los talleres preserva para jóvenes?
2	¿Cuánto plantel educativo del municipio Santo Domingo Este han recibido los talleres Preserva jóvenes? (Favor elija un rango).
3	¿Cuánto estudiante han recibido los talleres preserva para jóvenes en el Municipio Santo Domingo Este? (Favor elija un rango).
4	¿Se realizó alguna encuesta para determinar las necesidades de educación financiera en la población joven en general?
5	¿De los productos preserva de bajo costo, existen o se han diseñado productos dirigidos específicamente para jóvenes, tales como, cuentas de ahorros preservas para jóvenes y entre otros?
6	¿Los talleres Preservas para jóvenes que se ofrecen a los planteles educativos, se están llevan a cabo mediante un acuerdo previo con el Ministerio de Educación o estos se realizan vía alguna solicitud?

---

**Pregunta 1. ¿Cuánto facilitador ofrecen los talleres preserva para jóvenes?**

**Tabla 15**

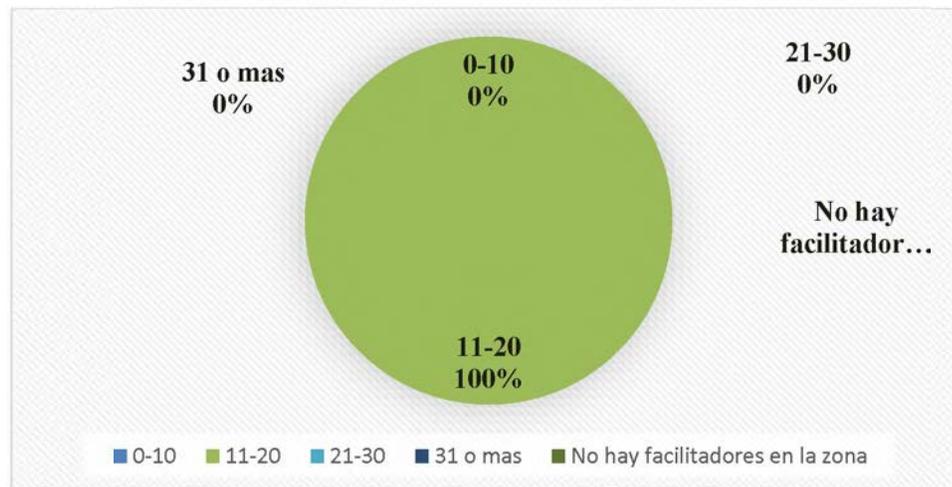
*Cantidad de Facilitadores del Programa*

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
0-10	0	0%
11-20	11	100%
21-30	0	0%
31 o mas	0	0%
No hay facilitadores en la zona	0	0%
<b>Total</b>	11	100%

*Nota.* Datos tomados de los resultados de la encuesta

**Figura 12.**

*Cantidad de Facilitadores del Programa*



*Nota.* Datos tomados de los resultados de la encuesta

Según las siguientes ponderaciones el rango de 11 a 20 resulto el 100% debido a que el programa cuenta con 11 facilitadores.

**Pregunta 2. ¿Cuántos planteles educativos del municipio Santo Domingo Este han recibido los talleres Preserva jóvenes? (Favor elija un rango).**

**Tabla 16**

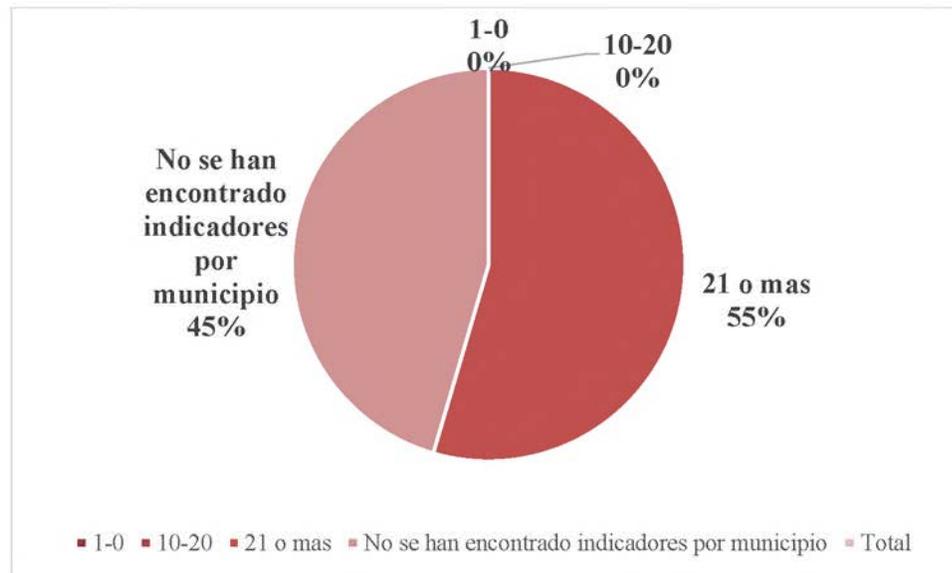
*Cantidad De Planteles Educativo*

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
1-0	0	0%
10-20	0	0%
21 o mas	6	55%
No se han encontrado indicadores por municipio	5	45%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos tomados de los resultados de la encuesta

**Figura 13.**

*Cantidad de Planteles Educativos*



*Nota.* Datos tomados de los resultados de la encuesta

**Pregunta 3. ¿Cuántos estudiantes han recibido los talleres preserva para jóvenes en el Municipio Santo Domingo Este? (Favor elija un rango).**

**Tabla 17**

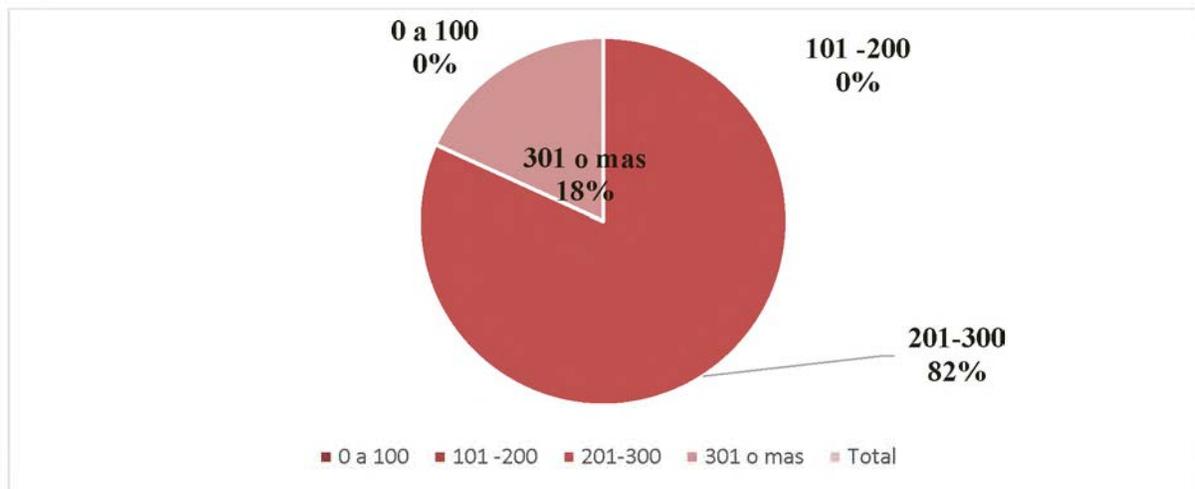
*Estudiantes Que Han Recibido Talleres*

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
0 a 100	0	0%
101 -200	0	0%
201-300	9	82%
301 o mas	2	18%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos tomados de los resultados de la encuesta

**Figura 14.**

*Estudiantes que han Recibido Talleres*



*Nota.* Datos tomados de los resultados de la encuesta

El 82% de los facilitadores indicó que de 201-300 estudiantes han recibido los talleres, mientras que el 18 % señaló que 301 o más, lo que indica que dos de los facilitadores opinan distinto en un dato cuantitativo, Evidenciando así una falta de conocimiento de la información.

**Pregunta 4. ¿Se realizó alguna encuesta para determinar las necesidades de educación financiera en la población joven en general?**

**Tabla 18**

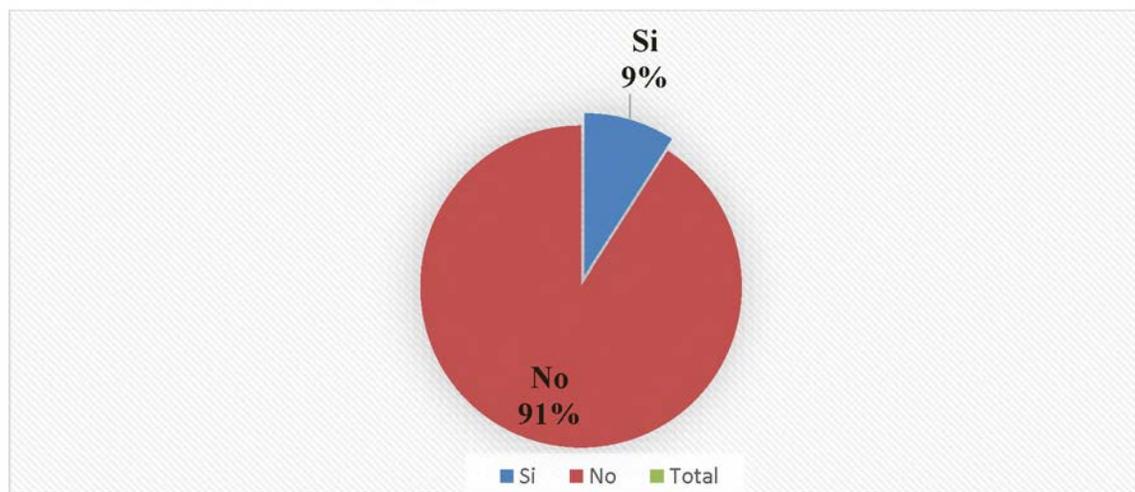
*Necesidad De Educación Financiera*

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Si	1	9%
No	10	91%
<b>Total</b>	11	100%

*Nota.* Datos tomados de los resultados de la encuesta

**Figura 15.**

*Necesidad de Educación Financiera*



*Nota.* Datos tomados de los resultados de la encuesta

Según datos en la tabla y grafica el 91% de los facilitadores indicó que el banco no realizó una indagación para determinar las necesidades financieras de los jóvenes, un 9% contestó lo contrario, mostraron así contradicción en el dato. Evidenciando así una falta de conocimiento de la información.

**Pregunta 5. ¿De los productos preserva de bajo costo, existen o se han diseñado productos dirigidos específicamente para jóvenes, tales como, cuentas de ahorros preservas para jóvenes y entre otros?**

**Tabla 19**

*Productos Financieros Para Jóvenes*

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
SI	1	9%
NO	10	91%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos tomados de los resultados de la encuesta

**Figura 16.**

*Productos Financieros Para Jóvenes*



*Nota.* Datos tomados de los resultados de la encuesta

Según datos en tablas y grafica 10 de facilitadores sostienen que el banco no ha diseñado producto de bajo costo dirigidos específicamente a los jóvenes, por otro lado 1 facilitador sostuvo que, si el banco ha diseñado tales productos, se repite el dato de un facilitador que se opina diferente al resto de los 10 los diez, en datos que son verificables.

**Pregunta 6. ¿Los talleres Preservas para jóvenes que se ofrecen a los planteles educativos, se realizan por medio de alianzas o por solicitud previa?**

**Tabla 20**

*Forma de Solicitar el Programa*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>
Alianza con el Ministerio de Educación	0	55%
El distrito Educativo	5	45%
El Banco realiza solicitud a cualquiera de los anteriores	6	0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos tomados de los resultados de la encuesta

**Figura 17.**

*Forma de Solicitar el Programa*



*Nota.* Datos tomados de los resultados de la encuesta

Estos datos en tablas y grafica 5 de facilitadores comentaron que los distritos educativos solicitan los talleres, mientras que 6 informaron que el banco realiza las gestiones para impartirlos.

#### **6.4 Conclusiones.**

Una vez que fueron aplicados los diferentes instrumentos para la recolección de los datos que sustentan el presente trabajo de investigación, la observación presencial y directa, participando en los talleres Preserva, censo realizado a los facilitadores, entrevista a uno de los coordinadores, consultas de tesis, visitas página web, libros y revistas, todos esos elementos nos permitió conocer el proceso que realiza el proyecto Preserva.

También se confirmó que la causa principal del poco conocimiento en temas económicos y financieros de la población adulta se debe a que la mayoría no recibió educación económica y financiera de forma oportuna. Sin embargo, en el marco teórico de este trabajo de investigación se presentan las teorías expresadas por diferentes autores y organismos nacionales e internacionales que confirman la importancia que tiene la educación financiera en edad temprana.

En este sentido el señor Alejandro Fernández W. 5 ago. 2019, experto en finanza y actual Superintendente de Banco de la República Dominicana, afirma que existen “Estudios hechos en Estados Unidos que demuestran que más del 41% de un grupo de personas admitieron que, si hubiesen tenido un buen nivel de educación financiera desde su adolescencia, habrían tomado menos decisiones erróneas en sus finanzas personales.

Al revisar la realidad del proyecto Preserva y según se ha expuesto, es evidente que los talleres Preserva Jóvenes que se ofrecen en algunos centros educativos, se realizan de forma pasiva y esporádica, y no existe evidencia de un seguimiento y control dirigido específicamente para los estudiantes, pero si se confirma que este proyecto posee todas las condiciones, recursos y el conocimiento necesario para aumentar la cantidad de facilitadores los talleres ofrecidos, de manera continua, proactiva y llevando un

monitoreo y control del proyecto por municipios, centros educativos y no de forma reactiva, esporádicas y general.

Según estas investigaciones y viendo de cerca el panorama del proyecto, nos permitió efectuar de forma resumida el siguiente conjunto de conclusiones y el logro de los objetivos trazados al inicio de la investigación:

**Objetivo No.1 Describir la estructura del programa de Educación Económica y Financiera Preserva.** En el marco teórico de este trabajo de investigación, se expone el origen de la educación económica financiera y del Programa de Responsabilidad Social Empresarial Preserva del Banco de Reservas, se define el entorno que envuelve la educación financiera en el país y en las mayorías de los países del mundo, en lo expuesto también se destaca que luego de las crisis económica mundial, la educación financiera se ha ido convirtiendo en un tema vital y que genera aporte al desarrollo económico, social y que esta ha servido de ayuda en la reducción de la pobreza.

De igual modo, se definen las teorías expresadas por varios autores que explican claramente las diferentes dimensiones que envuelven la educación económica y financiera, los beneficios que esta ofrece para la economía de los países y el avance en distintas regiones, centrandó la atención en América Latina, el caribe y el interés que ha tenido diferentes entidades financieras en diseñar programas y proyectos de este tipo.

Luego de este contexto se pasa a describir el origen y la estructura del programa de educación económica y financiera Preserva de Banco de Reservas, y cuál ha sido su panorama y aportes. En el cumplimiento de nuestro primer objetivo de investigación.

**Objetivo No.2.- Explicar la función del área de Responsabilidad Social Empresarial del Banco de Reservas.** En el capítulo 3 y 4, del marco teórico se explica

las funciones que realiza la Dirección de Sostenibilidad y Responsabilidad Social del Banco de Reservas, responsable de realizar los programas y proyectos que contribuyan con el desarrollo sostenible de la población dominicana.

Durante la investigación se analizó la estructura organizacional de esa dirección, poniendo en evidencia las áreas que la componen y la dependencia que existe en cada una de ellas, y cómo estas forman un engranaje que apoya al banco frente el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030.

Se pudo contactar que el programa Preserva cuenta varios productos y servicios, y que realiza actividades recurrentes con el objetivo de rescatar financieramente a ciudadanos con problemas de crédito, o por el mal uso de productos financieros.

Finamente se explica los resultados del área, las personas que han sido beneficiadas con estos talleres, y las facilidades que se han ofrecido desde el inicio de la pandemia del COVID-19 hasta la fecha.

**Objetivo No.3.- Identificar técnicas y herramientas que sirvan de aporte para el seguimiento de los talleres Preservas jóvenes, dirigido a los centros educativos del Municipio Santo Domingo Este.** Luego de identificados los aspectos primordiales que comprueban cuales son las áreas con oportunidades de mejoras, y las problemáticas de mayor impacto, exponemos diferentes soluciones o alternativas acordes a las buenas prácticas recomendadas para la Gestión de proyectos según el PMI.

A partir de los hallazgos y con el fin de construir sobre las fortalezas del proyecto y mejorar las áreas de oportunidades, se elaboró la matriz de análisis FODA, esta herramienta de estudio nos permitió conocer las características interna y externa del

proyecto, sugerir soluciones para las debilidades encontradas, utilizando al máximo sus fortalezas.

Entre los aspectos más relevante se confirma que en la actualidad el proyecto Preserva para Jóvenes, no cuenta con un plan de seguimiento y control de los talleres que se ofrecen en los distintos centros educativos, fase que resulta importante ya que esta permite hacer recomendaciones y ajustes durante el proceso de ejecución.

Tomando en cuenta que la fase de seguimiento y control juntamente con la planificación es necesaria para controlar el tiempo, los recursos y mantener la calidad de cualquier proyecto.

Con estos hallazgos, y los resultados de la indagación realizada a los facilitadores se proponen diferentes técnicas y herramientas, necesarias para monitorear los talleres Preserva en los centros educativos de Santo Domingo Este, esto permitirá a los coordinadores y facilitadores evaluar datos estadísticos, resultados más precisos, así como la sostenibilidad del programa de Responsabilidad Social Empresarial Preserva.

**Objetivo No. - 4. Sugerir una propuesta de mejora para la gestión del programa Preserva jóvenes, como resultado de la identificación de la problemática existente.**

Apoyados en el análisis FODA, la entrevista al coordinador de los talleres y el cuestionario a los facilitadores, se sugiere una propuesta de mejora para la gestión del programa Preserva para jóvenes. Esta propuesta se presenta en los resultados del presente estudio de investigación, se apoya en el objetivo No. 3 dotando a los facilitadores y al coordinador de herramientas para el control y el seguimiento de los jóvenes asistentes a los talleres.

Con la producción de estos informes se le estará dando al Banco de Reservas herramientas eficaz y aplicables para realizar alianza con el MINERD, en donde su principal objetivo sea la educación económica financiera de los jóvenes en edad escolar.

Como beneficio inmediato, esta propuesta de herramientas les permitirá a los jóvenes tener una mayor conciencia y responsabilidad financiera de manera oportuna y sostenible. En el caso de la empresa, esta propuesta le permitirá realizar un repositorio de una nueva cartera de clientes potenciales, diseñar productos y servicios financieros dirigidos específicamente al segmento joven, así como lograr el sentido de lealtad y fidelización de estos futuros nuevos clientes, generando el conocimiento y compromiso con la marca de manera oportuna y antes de que estos estudiantes cumplan la mayoría de edad.

## 6.5 *Recomendaciones*

En síntesis, partiendo por analizar el señalamiento que cita la OCDE, que define la Educación Financiera (EF), en el contexto de la escuela, como la enseñanza de conocimientos financieros, comprensión, habilidades, comportamientos, actitudes y valores que permitirán a los estudiantes tomar decisiones financieras efectivas en su vida cotidiana y en su adultez. Fuente: “Financial Education in Schools: Policy guidance, challenges and case studies”, OECD 2012.

Estarán dirigidas a la Universidad UNPHU, al Ministerio de Educación y a las direcciones con la que cuenta el Banco de Reservas, que están vinculadas a las diferentes áreas de conocimientos las cuales estarán involucradas en esta propuesta de mejora, a continuación, se presentan las recomendaciones:

**A la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU).** Fortalecer la Maestría en Gerencia de Proyectos, considerando la tendencia y relevancia que ha tenido en los últimos años los programas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), de cara a los principios éticos que abarca el aspecto ambiental, social y económicos, sugerimos que sea incluida la asignatura de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), como una asignatura elegible para formar a los futuros gerentes de proyectos, adaptable a las exigencias de la industria a nivel global.

**Acuerdo o compromiso de colaboración con el Ministerio de Educación (MINERD).** Realizar un acuerdo de cooperación estratégico entre el Ministerio de Educación de la República Dominicana y el Banco de Reservas para que ambas instituciones se unan con el fin de optimizar mediante un seguimiento y control los talleres del Programa Preserva Jóvenes, especialmente aquellos ofrecidos a los diferentes

centros educativos, que el eje de este sea impactar a todos los estudiantes preuniversitarios inscritos en los diferentes centros educativos del municipio, esta iniciativa también podría ser usada como piloto para en lo adelante despertar el interés en los estudiantes para incluir la asignatura de educación económica y financiera y que forme parte del currículo educativo de la República Dominicana.

Los beneficios que conlleva esta alianza para la sociedad educativa también se pueden ver contenida en la recomendación y en proporción con los resultados de la indagación realizada, (PISA 2012, 2015,2018), y otros organismos nacionales e internaciones que parecen demostrar que la estrategia transversal aplicada en ofrecer educación financiera en las escuelas puede ser eficaz para aumentar los niveles de educación financiera en los estudiantes de la República Dominicana.

**Al Banco de Reservas de la República Dominicana.** Tomando en cuenta estas herramientas, el proyecto Preserva pasara de una postura reactiva a proactiva, adelantándose a los problemas que los adultos puedan tener en aspectos económicos y financieros antes de que cumplan la mayoría de edad, agregando la fase de seguimiento y control en cada taller llevado a cabo en los centros educativos. Por tanto, las siguientes recomendaciones también están orientadas a varios departamentos de esta entidad, que están relacionados a las distintas áreas de conocimientos y acorde a las directrices encontradas en la Guía del PMBOK.

Gestionar la integración, mediante la integración y participación de los miembros del equipo, la Dirección y Coordinación de Proyectos del Banco de Reservas (DCP), se deberá establecer la vía para gestionar el conocimiento e ir aplicando las lecciones aprendidas antes durante y al finalizar esta propuesta para la toma de futuras decisiones.

Así como establecer las vías para gestionar el conocimiento e ir aplicando las lecciones aprendidas al inicio, durante y al finalizar que servirá para la toma de futuras decisiones.

**La Dirección General de Sostenibilidad y Responsabilidad Social**, deberá realizar una reunión de inicio (Kick-Off) con las personas claves de proyecto para establecer los trabajos a ser realizados y someter al comité de control de cambio del proyecto (CCB) una solicitud de cambio por escrito para aplicar las mejoras presentadas, dicha solicitud deberá ser consensuada y aprobada, según los estándares del banco, considerando y comunicando los cambios realizados, mantener estos actualizados para crear nuevos conocimientos.

**Gestión de Recursos**, representada por la Dirección de Capital Humano del Banco de Reserva, que con la participación de la Dirección y Coordinación de Proyectos del Banco de Reservas (DCP), el director del Programa Preserva, planificar, adquirir los recursos, reclutar y capacitar a nuevos facilitadores para el proyecto preserva jóvenes.

**Gestión de la calidad**, deberá gestionar la calidad mediante la realización de estudios de mercado para el segmento al que está dirigido Preserva Jóvenes, midiendo la satisfacción y las necesidades de los estudiantes, asignará responsables por zonas y municipios e implementará un repositorio por cada centro educativos y estudiantes impactados, monitoreando los respectivos índices de los talleres, revisando los procesos, según los instrumento de medición, las diferentes técnicas y herramientas presentada en este trabajo de investigación.

**Gestión del Riesgos**, a través de la Dirección General de Gestión de Riesgos, se deberá implementar la respuesta para mitigación y solucionar los riesgos a los que estará expuesto el proyecto, identificar y monitorear los nuevos riesgos asociados a partir de una

alianza con el Ministerio de Educación, evaluara aquellos riesgos que deberán ser transferidos tanto al Ministerio de Educación como a los centros educativos.

**Dirección de Comunicación Estratégica y Mercadeo**, deberá monitorear y dar seguimiento a la comunicación con todos los interesados del proyecto, tanto a lo externo como a lo interno del mismo, además, y aplicar el uso de la tecnología de la información para promocionar preserva jóvenes mediante diferentes estrategias y campañas nacionales, incluyendo ubicación de afiches y realización de eventos en todos los centros educativos.

**Aplicar la herramienta Juicio de Experto**, se recomienda emplear la consultoría de un especialista en tema de educación financiera para el segmento Jóvenes, haciendo uso de la herramienta de Juicio Experto para el proyecto Preserva en edad escolar, quien deberá dar opiniones consensuadas, para diseñar estrategias, manuales, y guías didácticas para los talleres ofrecidos estudiantes, y evaluar con mercadeo la posibilidad de crear productos y servicios de bajo costos para ese segmento.

De forma general, al aplicar las técnicas y herramientas presentadas en este trabajo de investigación, se darán repuesta a las debilidades encontradas, debido a que se plantean como soluciones para el éxito y la sostenibilidad del proyecto logrando mejorar lo siguiente:

- a) Aumentar la cantidad de facilitadores del proyecto preserva jóvenes.
- b) Asignar responsables para monitorear los talleres por zona y centros educativos.
- c) Llevar a cabo un informe de avance, para evaluar los resultados de cada taller.
- d) Aplicar el uso de la Matriz de Lecciones Aprendidas.
- e) Difundir mediante medios de comunicación masivo la existencia e importancia del proyecto preserva jóvenes, colocar avisos en los centros educativos.
- f) Evaluar el diseño de productos financieros de bajo costo Preserva para jóvenes,
- h) Realizar encuesta de Satisfacción dirigida específicamente a los estudiantes.
- g) Aplicar la matriz de indicadores de Seguimiento para impactar, monitorear y controlar los talleres Preserva Jóvenes, dirigidos específicamente a los centros educativos del municipio Santo Domingo Este y presentada en los anexos de este trabajo de investigación.

## Parte 5. Referencias Bibliográficas

2018, P. (2019). *Republica Domicana Puede y debe rendir mas*. Santo Domingo: OCDE.

Obtenido de <https://www.educa.org.do/2019/12/03/pisa-2018-republica-dominicana-puede-y-debe-rendir-mas/>

A, D. G. (2011). Obtenido de [www.revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx](http://www.revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx)

Acento. (2021, julio 6). *Acento.com*. Obtenido de

<https://acento.com.do/economia/banreservas-inicia-ciclo-de-talleres-de-educacion-financiera-online-8825987.html>

Albizu, V. (2018). *Gobernador del Banco Central*. Obtenido de Banco Central de la República Dominicana: [www.bancentral.gov.do](http://www.bancentral.gov.do)

Álvarez, L. (2017). *Epistemología de las Ciencias Sociales*.

Alzáte, A. (2017). (A. F. Andina, Ed.) Obtenido de

<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3526/Responsabilidad%20Social%20Empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Alzáte, A. (2017). *Responsabilidad Social Empresarial*. Bogotá, COlombia: Fundación Universitaria del Área Andina.

Banco Central. (2014, Noviembre). *Banco Central de la República Dominicana*. (B. C.

Dominicana, Editor) Obtenido de Banco Central de la República Dominicana:

<https://www.findevgateway.org/es/publicacion/2014/11/1ra-encuesta-de-cultura-economica-y-financiera-de-la-republica-dominicana-2014.bancentral.gov.do>

Banco Central. (2017, Marzo 27). *Plan estrategico de Educacion Economica Financiera*.

Obtenido de

[https://subportal.bancentral.gov.do/sefbcrd/archivos/Informe\\_Plan\\_Estrategico\\_sefBCRD.pdf](https://subportal.bancentral.gov.do/sefbcrd/archivos/Informe_Plan_Estrategico_sefBCRD.pdf)

Banco Central. (2015). *Ira. Encuesta de Cultura, Económica y Financiera de la*

*República Dominicana*. Obtenido de [www.bancentral.gov.do](http://www.bancentral.gov.do)

Banco Central. (2017). *Plan estratégico de educación económica y financiera*. Santo

Domingo. Obtenido de

[https://subportal.bancentral.gov.do/sefbcrd/archivos/Informe\\_Plan\\_Estrategico\\_sefBCRD.pdf](https://subportal.bancentral.gov.do/sefbcrd/archivos/Informe_Plan_Estrategico_sefBCRD.pdf)

Banco Mundial. (2017, Nov.). Obtenido de

<https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview#2>

Banco Mundial. (2018). *Banco Mundial*. Obtenido de Banco Mundial:

<https://www.bancomundial.org/es/home>

Banco Mundial. (2018, Abril 19). *La inclusión financiera está aumentando, pero aún*

*subsisten disparidades*. Obtenido de Banco Mundial:

<http://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/04/19/financial-inclusion-on-the-rise-but-gaps-remain-global-findex-database-shows>

BanReservas. (2014). *Manual sobre la historia del programa Preservas*. Santo

Domingo.

BanReservas. (2016). *Banco de Reservas de la República Dominicana*. Obtenido de

[www.banreservas.com](http://www.banreservas.com)

- BanReservas. (2016). *Orígenes del Programa Preservas*. Santo Domingo.
- BanReservas. (2017). *Gestión Anual para pacto global de la ONU*. Santo Domingo.
- BanReservas. (2017, 2018). *Informe de Pacto Mundial*. Santo Domingo.
- BanReservas. (2018). *2do. Informe de Gestión Anual 2018*. Santo Domingo. Obtenido de . Fuente: Banreservas correspondiente al Pacto Global, 2do. Informe de Gestión Anual 2018) Pág. #11.
- BanReservas. (2018). *Informe Anual Programa Preservas*. Santo Domingo.
- BanReservas. (2019). *Plan Estratégico 2019*.
- BanReservas. (s.f.). *BanReservas*. Obtenido de <https://www.banreservas.com/programs/programa-preserva>
- BanReservas. (s.f.). *Intranet Corporativa*.
- BBVA. (2020). Obtenido de [www.bbva.es](http://www.bbva.es)
- BID. (2015). *Banco Interamericano de Desarrollo*. Obtenido de <https://www.iadb.org/es>
- Bing. (s.f.). *Bing*. Obtenido de Bing: [www.bing.com/images/search?q=Imagen+Del+Mapa+De+La+República+Dominicana&form=RESTAB&first=1&tsc=ImageBasicHover0](http://www.bing.com/images/search?q=Imagen+Del+Mapa+De+La+República+Dominicana&form=RESTAB&first=1&tsc=ImageBasicHover0)
- Bosada, M. (2018, Septiembre 27). La Educación Financiera: un vistazo a programas y recursos. *Educaweb*. Obtenido de <https://www.educaweb.com/noticia/2018/09/27/educacion-financiera-vistazo-programas-recursos-18568/>
- CentraRSE. (2006). *CentraRSE*. Obtenido de <https://centrarse.org>

- CEPAL. (2004, Abril). *La Responsabilidad Social Corporativa en América Latina una visión empresarial*. Obtenido de CEPAL:  
<https://repositorio.cepal.org/handle/11362/5621>
- CEPAL. (2004). Responsabilidad social corporativa en América Latina: una visión empresarial. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/5621-responsabilidad-social-corporativa-america-latina-vision-empresarial>
- CEPAL. (2018). *La Inclusión Financiera para la inserción productividad y el papel de la banca de desarrollo* (Vol. 153). (E. T. Perez, Ed.) Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44213/1/S1800568\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44213/1/S1800568_es.pdf)
- Ceron, J. A. (2008). *Crisis Financieras Internacionales, teorías Explicativas y Propuestas de Refrma del Sistema Monetario: el caso de Subprime*. Universidad Carlos III, Madrid, España. Obtenido de <https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/2702/ceron-ponencia-crisis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chan, D. M. (2008). *El Impacto de la crisis financiera y economica mundial en la salud*. Centro de Prensa OMS. Obtenido de <https://apps.who.int/mediacentre/news/statements/2008/s12/es/index.html>
- CNBV. (s.f.). *Gobierno de México*. Obtenido de <https://www.gob.mx/cnbv>
- CONAIF. (2018). *Congreso Conaif*. Obtenido de [www.congresoconaif.es](http://www.congresoconaif.es)
- Congreso Nacional. (2002). *Ley 183-02 Ley Monetaria de la Rep. Dom.* Santo Domingo. Obtenido de [https://sb.gob.do/sites/default/files/nuevosdocumentos/183-02-Ley\\_Monetaria\\_y\\_Financiera\\_1.pdf](https://sb.gob.do/sites/default/files/nuevosdocumentos/183-02-Ley_Monetaria_y_Financiera_1.pdf)

- Dinero, E. (2014, julio 23). Banreservas lanza el programa Preserva de rescate crediticio y educacion financiera. *Banreservas lanza el programa Preserva de rescate crediticio y educacion financiera*. Obtenido de <https://eldinero.com.do/4934/banreservas-lanza-el-programa-preserva-de-rescate-crediticio-y-educacion-financiera/>
- Domínguez. (2017). *exitoikos.es*. Obtenido de <http://www.extoikos.es/n17/pdf/11.pdf>
- Económico, O. p. (2018). *El programa Pisa de la OCDE*. PISATM,OECD. Obtenido de <https://www.oecd.org/pisa/39730818.pdf>
- El Cano Roy Institute. (2008). La crisis financiera mundial: causas y respuesta política. Obtenido de [http://www.realinstitutoelcano.org/wps/portal/rielcano\\_es/contenido?WCM\\_GLOBAL\\_CONTEXT=/elcano/elcano\\_es/zonas\\_es/ari126-2008](http://www.realinstitutoelcano.org/wps/portal/rielcano_es/contenido?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/elcano/elcano_es/zonas_es/ari126-2008)
- EL DINERO. (2019, Agosto 5). La educación financiera debe llegar a las escuelas dominicanas.
- Enciclopedia Virtual. (2007). *Eumed.net*. Obtenido de Eumed.net: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/257/7.1.htm>
- ENEEF. (2017). *Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera*. Obtenido de Portal FinDev: [www.findevgateway.org](http://www.findevgateway.org)
- ENEEF. (2017). Inclusión Financiera. *ANALYTICA*, 6. Obtenido de <https://www.analytica.com.do/tag/estrategia-nacional-de-educacion-economica-y-financiera-eneef/>

- Espinosa , F., & Enrique, E. (2018, Octubre). *las variables y su operacionalidad en la investigacion educativa. Parte I*. Obtenido de Researchgate.net:  
[https://www.researchgate.net/publication/328268666\\_Las\\_variables\\_y\\_su\\_operacion\\_ionalizacion\\_en\\_la\\_investigacion\\_educativa\\_Parte\\_I](https://www.researchgate.net/publication/328268666_Las_variables_y_su_operacion_ionalizacion_en_la_investigacion_educativa_Parte_I)
- Fernández, C., Hernández , R., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F: McGRAW-HILL.
- Finlit*. (2018). Obtenido de <https://www.finlit.es/que-es-educacion-financiera/>
- García, N., Grifoni, A., Lopez, J. c., & Mejía, D. M. (2013). *La Educacion Financiera en America Latina y el Caribe*. OECD. Obtenido de [https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD\\_CAF\\_Financial\\_Education\\_Latin\\_AmericaES.pdf](https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD_CAF_Financial_Education_Latin_AmericaES.pdf)
- Gibbon, H. (2020, MAayo 15). *BBVA.COM* . Obtenido de <https://www.bbva.com/es/la-educacion-financiera-perspectivas-desde-la-crisis-de-la-covid-19/>
- Gibbons, H. (2020). Better Finance. *BBVA*.
- González, D. I. (2017). Obtenido de Manuel González de la Cuesta:  
[www.centrocuestanacional.com](http://www.centrocuestanacional.com)
- Hernández, F. &. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta Edicion ed.). (M. I. Martínez, Ed.) México D.F: McGRAW-HILL.
- Hernández, R. S., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2010). *Metodología de la Investigación Quinta Edición*. Mexico, D.F: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Ley 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo. (2012, Enero 25). Obtenido de [https://www.intec.edu.do/downloads/documents/institucionales/marco-legal/Ley\\_112\\_LEY\\_ORGANICA\\_DE\\_LA ESTRATEGIA NACIONAL\\_DE\\_DESARROLLO.pdf](https://www.intec.edu.do/downloads/documents/institucionales/marco-legal/Ley_112_LEY_ORGANICA_DE_LA ESTRATEGIA NACIONAL_DE_DESARROLLO.pdf)
- Libre, D. (2019, Diciembre 3). Republica Dominicana Empeora en la Prueba PISA. *Local*. Obtenido de <https://www.diariolibre.com/actualidad/republica-dominicana-empeora-en-la-prueba-pisa-FH15654450>
- Listín Diario. (2017).
- Martín, D. R. (2018). (F. E. Digital, Entrevistador)
- Martínez, M. (2008). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa*. Mexico: Trillas.
- Núñez. (2003). *Estructura del Sistema Contable*.
- OCDE. (s.f.). Obtenido de Programa PISA de la OCDE: [www.oecd.org](http://www.oecd.org)
- OCDE. (2005, Julio). *Recomendaciones sobre los Principio y Buenas Practicas de Educacion y Concienciacion Financiera*. Obtenido de OCDE: <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/%5BES%5D%20Recomendaci%C3%B3n%20Principios%20de%20Educaci%C3%B3n%20Financiera%202005.pdf>
- OCDE. (2012). Obtenido de [www.oecd.org](http://www.oecd.org)
- OECD. (2013). *Organización para Cooperación y Desarrollos Económicos*. Obtenido de <https://www.oecd.org/acerca/>
- OECD. (2005). Obtenido de [www.oecd.org](http://www.oecd.org)

- ONE. (2014). *1era. Encuesta de Cultura Económica y Financiera de la República Dominicana*. Santo Domingo.
- ONE. (2016). Obtenido de Oficina Nacional de Estadísticas: [www.one.gob.do](http://www.one.gob.do)
- ONE. (2019, 2020). *Censo de población de estudiantes matriculados*. Obtenido de ONE: [one.gob.do/datos-y-estadisticas/temas/estadisticas-sociales/educacion/](http://one.gob.do/datos-y-estadisticas/temas/estadisticas-sociales/educacion/)
- Otzem, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de muestreo sobre una población*. Sociedad Chilena de Anatomía.
- PISA. (2003). Obtenido de OCDE: [www.ocde.org](http://www.ocde.org)
- PISA. (2012). Obtenido de OCDE: [www.oede.org](http://www.oede.org)
- PISA. (2015). Obtenido de OCDE: [www.ocde.org](http://www.ocde.org)
- PISA. (2018). Obtenido de programme for International Student Assessment: <https://www.educa.org.do/2019/12/03/pisa-2018-republica-dominicana-puede-y-debe-rendir-mas/>
- Presidencia de la República. (2018).
- Prieto, R. M. (2014). *Los stakeholders y la responsabilidad social corporativa*.
- Responsabilidad Social Empresarial (RSE). (2006). *CentraRSE*. Obtenido de CentraRSE: <https://centrarse.org/>
- Rico, L. (2006). *La competencia matemática en PISA*.
- Royal Institute. (2008). La Crisis Financiera mundial: causas y respuesta política. *El cano Royal Institute*. Obtenido de

[http://www.realinstitutoelcano.org/wps/portal/rielcano\\_es/contenido?WCM\\_GLOBAL\\_CONTEXT=/elcano/elcano\\_es/zonas\\_es/ari126-2008](http://www.realinstitutoelcano.org/wps/portal/rielcano_es/contenido?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/elcano/elcano_es/zonas_es/ari126-2008)

Saldaña, D. N. (2012). *Moralidad y Responsabilidad social: Bases para su desarrollo y educación*. Obtenido de SCRIBD:

<https://es.scribd.com/document/348947679/Navarro-2012-Moralidad-y-Responsabilidad-Social>

Science Direct. (2013). *Universidad Nacional Autónoma de México*. Obtenido de

<https://www.sciencedirect.com>:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007505713727145>

Subirats, G. y. (2008). *Subirats, Goma y Brugué*. Fundación BBVA.

Tavárez, J. E. (2014, Julio 23). Banreservas lanza programa Preserva de rescate crediticio y educación financiera. *El Dinero*.

UFA. (2020). *Universal Financial Access*. Obtenido de The World Bank:

<https://ufa.worldbank.org>

UNESCO. (2017). *UNESCO*. Obtenido de UNESCO:

<http://www.unesco.org/new/es/culture/themes/%20cultural-diversity/diversity-of-cultural%20expressions/tools/policy-guide/planificar/diagnosticar/arbol-de-problemas/>

## Parte 6. Anexos

### *Anexo A. Gerencias que forman parte de la Dirección de Sostenibilidad y*

#### *Responsabilidad Social*

<b>Gerencias de la Dirección</b>	<b>Función</b>
Gerencia de Inclusión Financiera	Gerencia a cargo de la disposición en materia de inclusión financiera, y lleva a cabo, cuatro (4) Proyectos diseñados para atender las necesidades de segmentos específicos de la población.
Gerencia Programa de Emprendedores CREE	Esta gerencia es la responsable de manejar el programa Cree, dirigido para acompañar y desarrollar los proyectos de emprendedores, proporcionándoles asesoramiento técnico e instrumentos financieros, a través de mentoría y técnica especializada.
Gerencia de Bienestar Social	Se encarga de implementar los proyectos de desarrollo socioeconómico de los colaboradores y clientes.
Gerencia Cooperera	A cargo de impulsar el desarrollo de los productores nacionales, a través del fomento de cooperativas de producción de bienes y servicios no financieros, ubicadas en comunidades vulnerables. Impulsa el cooperativismo, gestión financiera, administrativa y ofrece asesoría técnica, así como la firma de acuerdos interinstitucionales con el IDECOOP, ENECOOP y UNPHU.
Gerencia Estratégica	Se ocupa de formular e implantar las estrategias de la empresa, conjuntamente la Dirección General Gestión Estratégica y la Dirección y Coordinación de Proyectos.

*Nota.* Esta tabla describe la estructura de la dirección de sostenibilidad, (BanReservas, 2017).

**Anexo B. Lugares donde se imparten Talleres**

<b>Lugar</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Días y Horario establecidos</b>
Santo Domingo	Cooperativa BanReservas, Av. México.	Sábado 10:00 am a 12:00 pm.
Municipio Santo Domingo Este.	Oficina Charles de Gaulle, Salón academia II piso.	Sábado 10:00 am a 12:00 pm.
Santiago de los caballeros	UASD y ACIS, Edificio Empresarial y el Salón de Video conferencias.	3er.jueves del mes: de 10:00 am a 12:00 pm.
San Pedro, Higüey y la Altagracia:	Oficina BanReservas, Salón de Video conferencias.	2do. y 4to. viernes del mes de 10:00 am a 12:00 pm.
Hato Mayor:	CURHAMA-UASD: Salón de video conferencias.	4to.viernes del mes de 10:00 am a 12:00 pm.
El Seibo	Salón de Conferencias del Ayuntamiento.	3er. jueves del mes de 10:00 am a 12:00 pm Primer Nivel.
La Romana	Alianza Juvenil: Salón de Clases	2do. Y 4to. viernes del mes de 10:00 am a 12:00 pm.
Verón	Ayuntamiento: Salón de Conferencias	3er. jueves del mes de 10:00 am a 12:00 pm Primer Nivel.

*Nota.* Las informaciones presentadas en la siguiente tabla fueron recopiladas de la página del banco, [\(Preguntas Frecuentes | Educación Financiera | Portal de BanReservas\)](#).

### *Anexo C. Informe Responsabilidad Social*

#### **Primer encuentro sobre Sostenibilidad Y Responsabilidad Social del Banco de Reservas y el Pacto Global de la ONU.**

En 2016 la organización realizó su primer encuentro sobre sostenibilidad, en el que se abordaron temas relacionados al desarrollo sostenible en el mercado financiero, y el impacto de la Responsabilidad Social en la rentabilidad de las empresas.

La actividad contó con un panel de seis expertos del sector financiero y consultores del área de sostenibilidad, la conferencia central de la actividad estuvo a cargo de Luciana Mermet, especialista en Políticas, Comercio y Pobreza del Programa de las Naciones Unidas para el

Según precisó la directora de Sostenibilidad y Responsabilidad Social del Banco de reservas, para BanReservas, el Desarrollo Sostenible es la capacidad de asegurar el éxito del negocio en el tiempo, permitiendo que futuras generaciones se beneficien de los programas sociales actuales.

Así mismo, la organización, se acoge y apoya los diez principios del Pacto Global, que tiene como fin promover acciones sobre la base de 10 principios en áreas relacionadas con los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la corrupción.

#### **Contenido de la Publicación**

Cada año, en el mes de agosto, la organización remueva su compromiso social y, a su vez, presenta los logros de las acciones, en favor del desarrollo sostenible de las comunidades más vulnerables y de otros grupos de interés. Así mismo comunica las acciones estratégicas a desarrollar de forma oportuna a cada uno de sus grupos de interés.

Dicha empresa motiva a todos sus colaboradores a respaldar las iniciativas de acción social, para lograr que a plenitud la misión de cumplir con los principios del Pacto Global para el fomento de una cultura de sostenibilidad y responsabilidad social. Para el 2018 el Banco de Reservas participa en el Tercer Foro Empresarial de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, que congregó a más de 50 expositores entre directivos de empresas gubernamentales, privadas y sin fines de lucro del mundo.

Durante la actividad, celebrada en la sede de la ONU, New York, se expusieron las mejores prácticas a nivel internacional para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y se conocieron experiencias de cómo las empresas a nivel global desarrollan sus estrategias de responsabilidad social y de sostenibilidad.

El encuentro proporcionó una plataforma única de múltiples partes interesadas en apoyar la acción comercial y las alianzas para fomentar diálogos público-privados, catalizar nuevas asociaciones y alianzas y explorar soluciones comerciales innovadoras para acelerar el desarrollo sostenible. Este Foro Empresarial para empresas adscritas al Pacto Global de Naciones Unidas, en el cual participó la directora general de Sostenibilidad y Responsabilidad Social en representación del Banco de Reservas, se llevó a cabo junto con el Foro Político de Alto Nivel de la ONU de 2018, que tuvo lugar primera participación que tuvo el banco en este Foro Empresarial, en el marco del compromiso con Naciones Unidas el 17 de agosto 2018, esta empresa cumplió un año de estar adscrito al Pacto Global de Naciones Unidas.

*Nota.* Informe redactado por el centro de prensa del Banco de Reservas, (BRRD\Depto. Relaciones públicas)

## *Anexo D. Formato Entrevista*

### **Entrevista al Coordinador del Programa Preserva**

Agradecemos respuesta este cuestionario, el cual está diseñado para obtener información acerca de distintos aspectos del programa de educación e inclusión financiera Preserva y los factores que intervienen en este. El propósito es recabar información que ayude a proporcionar un enfoque más amplio sobre los puntos de oportunidad del programa. Por lo que solicitamos que responda a cada pregunta con la MÁXIMA seriedad, honestidad y franqueza.

La información que se obtenga será tratada como confidencial y sólo será empleada con fines académicos, y no serán reportados a ninguna persona resultados individuales.

### **Datos Generales**

---

**Nombre:** Aldo V. Reyes Cordero

**Fecha:** noviembre 26, 2020 9:28 AM

**Cargo:** Coordinador del Programa Preserva y facilitador de Preserva Jóvenes

**Dirección:** Sostenibilidad y Responsabilidad Social    **Gerencia:** Inclusión Social

---

<b>No.</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>
1	¿En qué consiste el Programa Preserva?	El programa Preserva consiste en promover por medio de talleres una cultura de ahorro para el bienestar económico sostenible. Este programa brinda la oportunidad de inserción y/o reinserción financiera, a través de sus talleres de educación y cultura financiera, y del acceso a productos bancarios de bajo costo que fomentan el ahorro y el buen crédito.

---

- |   |   |   |
|---|---|---|
| 2 | ¿Cuáles son los proyectos componen actualmente el programa Preserva?  | Preserva Regular, Preserva PYMES, Preserva Jóvenes y en su prueba piloto preserva de asesorías financiera.  |
| 3 | ¿Cuál es el objetivo de los talleres Preserva Jóvenes?  | Ofrecer una propuesta de educación financiera para sentar las bases en los futuros líderes, creando conciencia en adolescentes y jóvenes para que adquieran conciencia sobre las causas y conciencia que pueda traer el uso del mal crédito.  |
| 4 | Según investigaciones existen varios productos financieros Preserva de bajo costo, algunos tales como cuenta de ahorros, tarjeta de créditos, y siendo así para las personas que ya hayan tomado los talleres, ¿Cuánto es el monto mínimo para abrir una cuenta de ahorro Preserva? | Las personas que han tomado los talleres pueden apertura una cuenta por el monto un mínimo RD\$ 200.00.<br><br>Comentario: se confirma que solo los que toman los talleres pueden sacar y manejar producto de bajo costo y recibir un seguimiento financiero.   |
| 5 | ¿Por qué es importante abrir una cuenta de ahorros Preserva?  | Porque este producto forma como parte del programa Preserva, y es el medio para brindarte el seguimiento que el cliente requiere para la inserción y/o reinserción financiera.  |
| 6 | ¿Los clientes pueden solicitar una tarjeta de crédito preserva sin antes haber tomado el taller?  | No, debe educarse financieramente para que le puedas dar el uso correcto a tu tarjeta de crédito. (Si no toman el curso no pueden sacar producto de bajo costo.<br><br>Comentario: Se confirma que solo los que toman los talleres pueden sacar y manejar producto de bajo costo y recibir un seguimiento financiero. |
| 7 | ¿De los productos Preserva de bajo costo, tienen algunos que este dirigido especialmente para estudiantes jóvenes y/o adolescentes?   | Actualmente no lo tenemos.<br><br>Comentario: Se confirma que solo los que toman los talleres pueden sacar y manejar producto de bajo costo y recibir un seguimiento financiero.  |
| 8 | ¿Los Talleres preserva para jóvenes que ofrecen en los planteles educativos, son realizados mediante una alianza o acuerdo estratégico con el Ministerio de Educación?  | No, estos se realizan por medio de solicitud del banco al plantel, o el centro educativo envía su solicitud a la entidad directamente o través del distrito educativo.  |

- Comentario: Se confirma que no cuentan con un acuerdo o compromiso para llevar a cabo los talleres.
- 9 ¿Cuántos facilitadores están asignados para impartir los talleres Preserva Jóvenes por zona?
- Actualmente son doce (12) facilitadores asignados a estos talleres, y estos mismos se trasladan a diferentes zonas del país.
- Comentario: Se confirma que es muy pocos facilitadores según ONE por cantidad de centro educativo y estudiantes del municipio Santo Domingo Este.
- 10 ¿Hoy día, aproximadamente cuánto planteles Educativos en el Municipio Santo Domingo Este han sido impactados por los talleres Preserva para Jóvenes?
- Son más de 20, menos de 30.
- Comentario: Si se compara los centros educativos que existe en el municipio contra los talleres ofrecidos hay que aumentar.
- 11 ¿Para el diseño y planificación del proyecto preserva jóvenes se realizó alguna encuesta dirigida a ese segmento poblacional?
- No se realizaron estudio como tal, sino que cuando visitamos las instituciones educativas nos comentaron la necesidad de abordar los temas financieros a los jóvenes. Pero si realizamos encuestas que se hacen en cada taller directamente.
- Comentario: No se investigó sobre el comportamiento y las necesidades reales de este segmento.
- 12 ¿Siendo así y según nos comenta, de los centros educativos que le han solicitado los talleres para jóvenes, cuál fue la necesidad que estos les manifestaron?
- Que les interesa que en sus planteles los jóvenes que cursan especialmente entre 5to y 6to del bachillerato, entiendan y maneje los conceptos de finanzas personales como parte de su formación para que puedan utilizarlos oportunamente en el desarrollo de su vida adulta.
-

## *Anexo E. Documentos del Programa Preservas (vigentes)*

Dentro la documentación utilizada por el programa preservas, se citan los siguientes: Manuel de normas y procedimiento, programa de soluciones preservas, histórico de modificaciones, solicitud de salón para impartir talleres de educación cultura financiera preserva y formularios de satisfacción talleres preserva.



DGPAC  
Dirección General de Procesos  
y Aseguramiento de la Calidad

# Manual de Normas y Procedimientos Programa de Soluciones Preserva Versión 02 Aprobado

	<i>Nombre</i>	<i>Cargo</i>
<b>Elaborado/ Actualizado por:</b>	Carolin Martinez	Analista de Proceso
<b>Revisado por:</b>	Yasmín Vásquez Aureliana Garcia	Director de Procesos Gerente de Procesos
<b>Aprobación:</b>	Actas Números CNP-028-15, d/f 06/10/2015 y AC-127-15, d/f 07/10/2015	

*No se permite la reproducción total o parcial de este documento, ni su transmisión de ninguna forma o por cualquier medio fuera de las instalaciones de BANRESESVAS sin previa autorización escrita.*

DGPAC - Tels. (809) 960-4540 Ext. 6326

<b>MANUAL</b>	<b>PROGRAMA DE SOLUCIONES PRESERVA</b>
Identificador	PRO-013-2014
Fecha Creación	7/03/2014
Estado	APROBADO
Fecha Aprobación	CONF-06-1198-14, d/f 22/jul/2014

<b>I.- INTRODUCCIÓN:</b>
--------------------------

El Manual de Normas y Procedimientos "Programa de Soluciones Preserva", establece los lineamientos que regirán el programa de bancarización y de acceso a productos y servicios bancarios, para clientes que han sido excluidos de los mismos o que tienen mal historial crediticio, ayudándolos a dar sus primeros pasos en el sistema financiero nacional.

Este manual debe ser utilizado como material de consulta en los casos de dudas o desconocimiento de alguna actividad. A su vez, es una herramienta que facilita el entrenamiento de nuevos colaboradores.

Cualquier modificación a este manual, debe ser previamente presentada a la Dirección General de Procesos y Aseguramiento de la Calidad para fines de evaluación y posterior aprobación por la Contraloría, en caso de ser aceptada.

<b>II.- COLABORACIONES:</b>
-----------------------------

Paula María González Brower, Directora Productos y Segmentos, Dirección General de Mercadeo.  
 Yamilet Altagracia González Pantaleón, Gerente de Productos, Dirección Productos y Segmentos.  
 Jesselee Villar Marte, Gerente de Alianzas Comerciales.

<b>III.- ÁREAS Y PUESTOS DE TRABAJO RELACIONADOS:</b>
---

**DIRECCIÓN BANCA EMERGENTE E INCLUSIÓN FINANCIERA:**

- Director Banca Emergente e Inclusión Financiera
- Gerente Programa Preserva
- Coordinador Programa Preserva

**OFICINAS COMERCIALES:**

- Oficial de Plataforma
- Oficial Banca a Distancia
- Oficial Servicio al Cliente

- Representante de Negocios

**BANCA A DISTANCIA:**

- Oficial Banca a Distancia  
- Representante de Negocios

**DIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITO**

Gerencia Análisis de Créditos Personales e Institucionales.

- Gerente.  
- Analista.

Gerencia Análisis de Créditos Tarjetas.

- Gerente.  
- Analista.

**IV.- NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS:**

1. PROGRAMA DE SOLUCIONES PRESERVA (PROCEDIMIENTO) (BRD-OFC-PRT-00000522)..... 4
2. SOLICITUD SALÓN PARA IMPARTIR TALLER DE EDUCACIÓN Y CULTURA FINANCIERA PRESERVA (PROCEDIMIENTO).....10

**V.- RESPONSABLES POR PROCEDIMIENTOS:**

1. PROGRAMA DE SOLUCIONES PRESERVA (PROCEDIMIENTO) (BRD-OFC-PRT-00000522)  
Agencia Facilitadora  
Call Center  
Gerente Análisis de Créditos Personales e Institucionales/Gerente Análisis de Créditos Tarjetas  
Analista Gerencia Análisis de Créditos Personales e Institucionales/Analista Gerencia Análisis de Créditos Tarjetas  
Gerente Programa Preserva  
Oficial de Plataforma /Oficial Servicio al Cliente/Oficial Banca a Distancia  
Coordinador Programa Preserva

**V.- GLOSARIO DE TÉRMINOS:**

1. **Programa de Soluciones Preservas:** Es un plan de actividades educativas e informativas sobre los productos y servicios ofertados por el banco, dirigido a la población excluida del sistema financiero nacional o con mal historial crediticio, con el objetivo de integrarlos con una actitud responsable.
2. **Bancarización:** Se denomina con este término a la actividad que realizan los bancos para educar a la población excluida voluntaria o involuntariamente del sistema financiero nacional, sobre la información y uso de los

productos y servicios financieros de la banca.

**VI.- ELABORADORES/APROBACIONES POR PROCEDIMIENTOS:**

1. PROGRAMA DE SOLUCIONES PRESERVA (PROCEDIMIENTO) (BRD-OFC-PRT-00000522)

ELABORADO POR	MIGUEL ESTEPAN
---------------	----------------

PROCEDIMIENTO	PROGRAMA DE SOLUCIONES PRESERVA (PROCEDIMIENTO)
Identificador	BRD-OFC-PRT-00000522 Versión 1
Manual de Procedimientos	PROGRAMA DE SOLUCIONES PRESERVA
Departamento	Plataforma (Gerencia de Oficina (OF))
Clasificación	Negocios
Fecha Creación	16/04/2014
Estado	APROBADO
Fecha Aprobación	CONF-06-1198-14, d/f 22/jul/2014
Inicio Vigencia	22/07/2014
Próxima Revisión	22/07/2015

**I.- PROPÓSITO/OBJETIVO:**

Describe los pasos para atender a clientes interesados en el Programa de Soluciones Preserva, con la finalidad de proporcionarles productos y servicios bancarios que les permitan insertarse en el sistema financiero nacional.

**II.- ALCANCE:**

Aplica en: Oficinas Comerciales y Servicios Bancas a Distancia (SBD).

Desde: que el cliente solicita información sobre el Programa de Soluciones Preserva, hasta la apertura del producto o servicio según evaluación crediticia y/o el término de su educación financiera en el programa.

**III.- NORMAS:**

NUMERAL	DESCRIPCIÓN DE LA NORMA
1	El Programa de Soluciones Preserva, está destinado a personas físicas, legalmente capacitadas y personas morales (Mipymes), sin acceso al crédito o con mal historial crediticio, para permitirles mejorar su situación actual, mediante productos y servicios ajustados a sus capacidades.
2	El programa está compuesto por dos módulos de educación financiera: "Finanzas Personales" y "Productos y Servicios Bancarios", los cuales deberán ser completados de forma consecutiva por todos los participantes del mismo.

3	El otorgamiento de los productos de crédito, será realizado previa evaluación de la situación actual del cliente y certificación de haber completado los módulos de educación financiera.		
4	El Oficial de Plataforma, Oficial Servicio al Cliente, Oficial Banca a Distancia o el Representante de Negocios de la Oficina Comercial correspondiente serán responsables de atender a los clientes interesados en el programa y asistirles en el proceso.  Para el caso de las Bancas a Distancia, el Oficial Banca a Distancia, deberá remitir al cliente a las Oficinas Comerciales cercanas a su domicilio donde se oferta dicho programa.		
5	Toda persona participante en el Programa de Soluciones Preserva, cuya evaluación actual demuestre que no posee experiencia crediticia o tiene un mal historial de crédito, completar los módulos de educación financiera incluidos en el programa, con el objetivo de mejorar su situación actual y conforme al compromiso asumido por el cliente, podrá ser sujeto para productos de crédito.  A estas personas se les estará dando seguimiento a través de reportes mensuales de los productos Preserva (Cuenta de ahorros, Tarjeta de crédito y préstamos), para evaluar su progreso en el programa.		
6	Los productos que se otorgan, en el Programa de Soluciones Preserva, están clasificados según el nivel de riesgo crediticio asociado a cada cliente, citados a continuación:		
	<b>Rango Score Crediticio</b>	<b>Categoría</b>	<b>Productos a ofertar</b>
	>641		✓ Aplica para todos los productos de crédito según previo análisis.
	550-640		✓ Cliente zona gris. Aplica para todos los productos de crédito, conforme a su capacidad de pago y previo análisis de la Dirección Control de Riesgos.
	482-549	Nivel de Riesgo 1	✓ Cuenta de Ahorro Preserva. ✓ Tarjeta de Crédito: Límite único hasta RD\$10,000.00. ✓ Préstamo de consumo para consolidación de deuda, conforme a su capacidad de pago. ✓ Educación Financiera obligatoria.
	446-481	Nivel de Riesgo 2	✓ Cuenta de Ahorro Preserva. ✓ Tarjeta de Crédito: Límite único hasta RD\$ 8,000.00. ✓ Préstamo de consumo para consolidación de deuda, conforme a su capacidad de pago. ✓ Educación Financiera obligatoria.
	370-445	Nivel de Riesgo 3	✓ Cuenta de Ahorro Preserva. ✓ Tarjeta de Crédito: Límite único RD\$5,000.00. ✓ Préstamo de consumo para consolidación de deuda, conforme a su capacidad de pago. ✓ Educación Financiera obligatoria.
	150-369	Nivel de Riesgo 4	✓ Cuenta de Ahorro Preserva. ✓ Tarjeta de Crédito: Límite RD\$1.00 ✓ Educación Financiera obligatoria.
	Sin Score	Cientes no	✓ Cuenta de Ahorro Preserva.

	bancarizados	✓ Tarjeta de Crédito: Límite único hasta RD\$ 15,000.00. ✓ Educación Financiera obligatoria.
7	El Gerente Programa Preserva, será responsable de: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Consolidaren una lista los clientes interesados en el Programa para fines de envío al Call Center.</li> <li>b) Validar la distribución de los clientes en los diferentes Centros de Entrenamiento, previa coordinación entre el cliente y el agente del Call Center.</li> <li>c) Dar seguimiento a los diferentes productos otorgados, a fin de evaluar el desempeño del cliente en el cumplimiento de sus obligaciones y niveles de morosidad de la cartera.</li> </ul>	

**IV.- PROCEDIMIENTOS:**

NUMERAL	RESPONSABILIDAD	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
1	Oficial de Plataforma /Oficial Servicio al Cliente/Oficial Banca a Distancia/Representante de Negocios	Recibe cliente interesado en el Programa de Soluciones Preserva.
1.1		SI ES UNA BANCA A DISTANCIA (SBD): Informa al cliente las Oficinas Comerciales cercanas a su domicilio que ofrecen el Programa Preserva.
1.2		SI ES UNA OFICINA COMERCIAL: Solicita documento de identidad del cliente.
2		Consulta en la Aplicación "Colmena" autenticidad del documento de identidad.
2.1		Presenta irregularidad (Actividad Judicial, Lista Negra, etc.), informa al cliente que no califica y lo despide.
2.2		No presenta irregularidad: Captura datos del cliente en la aplicación Solicitudes Preserva.
3		Solicita autorización del cliente, para consultar su score en el Buró de Crédito. Si autoriza, pasa al punto 3.2.
3.1		No autoriza la consulta del score: Explica la necesidad de consultar el score en el Buró de Crédito para el Programa de Soluciones Preserva. Si no acepta, informa al cliente que no podrá participar en el programa y lo despide.
3.2		Obtiene firma del cliente en el formulario CLI-039 Autorización Consulta

		Buró de Crédito.
3.3		Verifica score del cliente en el Buró de Crédito.
3.4		Explica al cliente su situación crediticia actual y, según rango de score, instruye sobre educación financiera básica y cultura de ahorro.
3.5		Informa al cliente que le estarán contactando para programar y confirmar asistencia a los módulos de educación financiera.
4.	Gerente Programa Preserva	Diariamente prepara archivo con el listado de todas las personas, a nivel nacional, inscritas e interesadas en iniciar los módulos de educación financiera, para fines envío al Call Center responsable.
5	Call Center	Recibe archivo y distribuye a sus gestores el listado de interesados para fines de contacto y confirmación de asistencia a los módulos de educación financiera.
5.1		Remite al Gerente Programa Preserva, el listado de los participantes contactados con las siguientes informaciones: a) Zona. b) Centro de Entrenamiento. c) Cantidad de Personas por Centro. d) Fecha de asistencia al módulo. e) Nivel del módulo.
6.	Gerente Programa Preserva	Valida la distribución de los asistentes en los diferentes Centros de Entrenamiento. Si está correcta, continúa en la actividad 7.
6.1		Si está incorrecta:  Devuelve listado al Call Center con las observaciones, para fines de corrección y contacto al cliente.
7.		Envía listado de asistentes a la Agencia Facilitadora encargada de impartir los módulos para fines de planificación y organización.
8.	Agencia Facilitadora	Valida asistencia y comprensión del contenido de cada módulo al que asiste el cliente y remite al Director Gestión de Negocios Personales y al Gerente Programa Preserva la siguiente información: a) Reporte de Asistencia. b) Reporte Comprensión del Material.
9.		Emite certificado de participación y comprensión a los clientes que completaron el programa exitosamente, y remite copia al Gerente Programa Preserva.
	Gerente Programa Preserva	Recibe la relación de los clientes que completaron el programa y los reportes y certificados correspondientes.
10.	Coordinador Programa Preserva	Contacta a cliente graduado para análisis y tramitación de los siguientes productos:

		<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Tarjeta de Crédito, según su score y nivel de ingresos.</li> <li>b) Préstamo de consumo, según rango de score y capacidad de pago.</li> </ul>
11.		<p>Prepara expediente del cliente según el tipo de producto con los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Formulario de solicitud del producto.</li> <li>b) Copia documento de identidad.</li> <li>c) Copia de certificación de participación y comprensión del programa de Soluciones Preserva.</li> <li>d) Análisis de la situación financiera.</li> <li>e) Movimientos de Cuenta de Ahorro Preserva y otros documentos que puedan evidenciar ingresos (Carta de Trabajo, Estado de Cuenta de otra Entidad Bancaria, entre otros).</li> </ul>
12.		Remite expediente completo a la Dirección Administración de Crédito, para fines de análisis del crédito.
13.	Analista Gerencia Análisis de Créditos Personales e Institucionales/ Analista Gerencia Análisis de Créditos Tarjetas	Recibe expediente y evalúa la solicitud de acuerdo a las normas establecidas del programa.
13.1	Gerente Análisis de Créditos Personales e Institucionales/ Gerente Análisis de Créditos Tarjetas	Remite al Coordinador Programa Preserva resultado final del análisis de crédito.
14.	Coordinador Programa Preserva	Tramita a la Oficina elegida por el cliente, productos aprobados, para fines de registro de la tarjeta o préstamos, según los procedimientos establecidos para cada producto.

<b>ELABORADO POR</b>	MIGUEL ESTEPAN
----------------------	----------------

**VII.- HISTÓRICO DE MODIFICACIONES:**

VERSIÓN	VIGENCIA HASTA	DETALLE DE LAS MODIFICACIONES
1.	22/07/2015	Elaboración por la puesta en producción del "Programa de Soluciones Preserva".

**VIII.- RIESGOS OPERACIONALES:**

Código de Riesgo	Eventos de Riesgos	Tipo de Riesgo	Código de Control	Control Interno

<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>SOLICITUD SALÓN PARA IMPARTIR TALLER DE EDUCACIÓN Y CULTURA FINANCIERA PRESERVA (PROCEDIMIENTO)</b>
Identificador	PRO-013-2014
Manual de Procedimientos	PROGRAMA DE SOLUCIONES PRESERVA
Departamento	Dirección Banca Emergente e Inclusión Financiera
Clasificación	Negocios
Fecha Creación	16/09/2015
Estado	APROBADO
Fecha Aprobación	07/10/2015
Próxima Revisión	07/10/2017

### I.- PROPÓSITO/OBJETIVO:

Establecer las normas y procesos para la coordinación de talleres sobre el programa Preserva a nivel nacional. Con la finalidad de que los dominicanos puedan beneficiarse de una buena administración del dinero y ahorro sostenible, como parte del proceso de recuperación de su crédito y su salud financiera.

### II.- ALCANCE:

Aplica en: Dirección de Banca Emergente e Inclusión Financiera.

Desde: que el identifica la institución para impartir taller de Educación y Cultura Financiera Preserva, hasta que obtiene aprobación de la institución para la realización del mismo.

### III.- NORMAS:

NUMERAL	DESCRIPCIÓN DE LA NORMA
1.	La Dirección Banca Emergente e Inclusión Financiera, es responsables de identificar las instituciones a nivel nacional, que puedan presentar el taller Educación y Cultura Financiera Preserva.
2.	El Coordinador Programa Preserva es el responsable de emitir la carta dirigida a la institución, indicando la solicitud de uso de su salón de eventos para impartir el taller.
3.	Las cartas deben firmarse por el Director Banca Emergente e Inclusión Financiera en los casos que el alquiler del salón requiera costo, en caso contrario será firmada por el Gerente Programa Preserva.

4.	Los salones que requieran un costo para el uso en alquiler, las facturas deben emitirse a nombre Banco Reserva y con número de comprobante fiscal.
----	--

<b>IV.- PROCEDIMIENTOS:</b>
-----------------------------

NUMERAL	RESPONSABILIDAD	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
1.	Coordinador Programa Preserva	Identifica la institución a visitar, según protocolo establecido, para impartir taller Preserva.
2.		Contacta vía correo electrónico o llamada a la persona encargada de la institución a visitar.
3.		Solicita cita con el Encargado de la Institución.
3.1.		Sostiene reunión con la institución, le indica los objetivos del taller y le solicita uso del salón.
3.2.		<b>Si la institución no esta interesada en el Taller,</b> en este caso termina el procedimiento.
3.3.		<b>Si la institución esta interesada en el Taller:</b> Identifica si el uso del salón requiere un costo.
3.3.1.		<b>Si el salón no requiere un costo,</b> continúa en la actividad 11.
3.3.2.		<b>Si el salón requiere un costo:</b> Recibe correo electrónico de la institución con la cotización por el uso del salón y la entrega al Gerente Programa Preserva.
4.	Gerente Programa Preserva	Recibe la cotización por el uso del salón de la institución.
5.		Presenta al Director Banca Emergente e Inclusión Financiera, cotización por el uso del salón de la institución.
6.	Director Banca Emergente e Inclusión Financiera	Recibe la cotización de la institución por el uso del salón.
7.		Verifica la cotización de institución por el uso del salón.
8.		<b>Si la cotización no es aprobada:</b> Informa al Gerente Programa Preserva el motivo de la misma y en este caso termina el procedimiento.
9.		<b>Si la cotización es aprobada:</b>

		Entrega al Gerente Programa Preserva cotización aprobada y firmada.
10.	Gerente Programa Preserva	Recibe cotización aprobada y entrega al Coordinador Programa Preserva.
11.	Coordinador Programa Preserva	Elabora carta para solicitud del salón de eventos de la institución.
12.		Entrega carta de solicitud al Gerente de Programa Preserva.
13.	Gerente Programa Preserva	Recibe carta solicitud, revisa y firma.
13.1		<b>Si la carta no esta correcta:</b> Devuelve la carta al Coordinador Programa Preserva para corrección, y vuelve a la actividad 11.
13.2		<b>Si la carta esta correcta:</b> Verifica si la carta solicitud salón, implica algún costo para taller.
13.2.1		<b>Si la carta no implica costo:</b> Firma la carta de solicitud y entrega al Coordinador Programa Preserva, y continúa en la actividad 17.
13.2.2		<b>Si la carta implica costo:</b> Gestiona la firma en la carta de solicitud, del Director Banca Emergente e Inclusión Financiera.
14.	Director Banca Emergente e Inclusión Financiera	Recibe carta de solicitud de salón para taller.
15.		Firma la carta y la entrega al Gerente Programa Preserva.
16.	Gerente Programa Preserva	Recibe carta y entrega al Coordinador Programa Preserva.
17.	Coordinador Programa Preserva	Recibe carta de solicitud firmada y remite a la institución indicada, vía mensajería externa.
17.1		<b>Salon no requiere de costo:</b> Ver Procedimiento Programa de Soluciones Preserva.
17.2		<b>Salon requiere de costo:</b> Recibe factura de la Institución y procede a gestionar el pago.  Ver Manual de Procedimiento Pagos a Suplidores. Finaliza el proceso.

**V.- ANEXOS:**

**VI.- REFERENCIA DE APROBACIÓN:**  
CNP-028-15, d/f 06/10/2015 y AC-127-15, d/f 07/10/2015

**ELABORADO POR** CAROLIN MARTINEZ

**VII.- HISTÓRICO DE MODIFICACIONES:**

VERSIÓN	VIGENCIA HASTA	DETALLE DE LAS MODIFICACIONES
---------	----------------	-------------------------------

**VIII.- RIESGOS OPERACIONALES:**

Código de Riesgo	Eventos de Riesgos	Tipo de Riesgo	Código de Control	Control Interno
CONF0000000002	Pagar al suplidor incorrecto	Ejecución, entrega y gestión de procesos (TE1007)	C002-01	Asistente codifica la cuenta y Gerente revisa y aprueba.  Gerente verifica la codificación, que este aprobado por un funcionario calificado.  Asistente y Gerente verifican que el nombre a quien se esta realizando el pago coincida con la factura.

**Encuesta Satisfacción Taller PRESERVA**

DIRECCIÓN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Fecha: \_\_\_\_\_  
Instructor: \_\_\_\_\_  
Lugar: \_\_\_\_\_

Favor contestar las siguientes preguntas según sus criterios:

Demografía

<b>Género</b>	<b>Edad</b>	<b>Nivel de Educación</b>	<b>Ocupación Principal</b>	<b>Ingresos Promedio Mensuales</b>
<input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Femenino	<input type="radio"/> Menos de 18 <input type="radio"/> 18-24 <input type="radio"/> 25-46 <input type="radio"/> 47-59 <input type="radio"/> Más de 60	<input type="radio"/> Primario <input type="radio"/> Bachiller <input type="radio"/> Est. Universitario <input type="radio"/> Profesional	<input type="radio"/> Empleado Público <input type="radio"/> Empleado Privado <input type="radio"/> Independiente <input type="radio"/> Desempleado	<input type="radio"/> Menos de \$18,000 <input type="radio"/> \$18,001 a \$60,000 <input type="radio"/> \$60,001 a \$135,000 <input type="radio"/> Más de \$135,000

Favor seleccionar en cada renglón la opción que más se parezca a su situación actual:

<b>Monto ahorrado</b> <input type="radio"/> Menos de \$5,000 <input type="radio"/> \$5,001 a \$10,000 <input type="radio"/> \$10,001 a \$30,000 <input type="radio"/> Más de \$30,000 <input type="radio"/> Nada	<b>Forma de organizar sus finanzas</b> <input type="radio"/> Realizo un presupuesto y me ajusto a él <input type="radio"/> Realizo un presupuesto pero lo abandono <input type="radio"/> Resuelvo el día a día <input type="radio"/> Ninguna	<b>Historial de crédito</b> <input type="radio"/> No lo conozco <input type="radio"/> No tengo historial <input type="radio"/> Está deteriorado <input type="radio"/> Estoy en legal con algún banco <input type="radio"/> Bueno (aprobado para crédito)
---	--	---

En los siguientes renglones puede seleccionar más de una respuesta:

<b>Método de ahorro usado</b> <input type="checkbox"/> No ahorro <input type="checkbox"/> Cuenta de banco exclusiva para el ahorro <input type="checkbox"/> San <input type="checkbox"/> Deja dinero en su cuenta de nómina <input type="checkbox"/> Ahorro en el hogar (clavo, alcancía) <input type="checkbox"/> Un familiar o amigo lo guarda	<b>Método de crédito usado</b> <input type="checkbox"/> Tarjeta de crédito <input type="checkbox"/> Préstamos formales (bancos, asociaciones) <input type="checkbox"/> Empeño de bienes <input type="checkbox"/> Adelanto de sueldo <input type="checkbox"/> Préstamos de familiares o amigos <input type="checkbox"/> Prestamistas informales o financieras	<b>¿Cuáles de estos temas le interesaría ver?</b> <input type="checkbox"/> Planificación financiera <input type="checkbox"/> Manejo adecuado de Tarjeta de Crédito <input type="checkbox"/> Enfrentando las deudas <input type="checkbox"/> Buenos hábitos del ahorro
--	--	---

En una escala del 1 al 5, donde 5 es Excelente y 1 es Muy Malo, ¿cómo calificaría usted su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos?

<b>PREGUNTAS ACERCA DEL INSTRUCTOR</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>N/A</b>
Mostró ejemplos y casos que facilitaron entender el material	<input type="radio"/>					
Respuesta a las preguntas del grupo	<input type="radio"/>					
Desarrollo fluido de los temas del material	<input type="radio"/>					
Manejo y conocimiento del instructor sobre el material	<input type="radio"/>					
<b>PREGUNTAS ACERCA DEL CONTENIDO DEL TALLER</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>N/A</b>
Utilidad del folleto entregado	<input type="radio"/>					
Importancia del contenido presentado	<input type="radio"/>					
Facilidad de entender la información	<input type="radio"/>					
Cumplimiento de los objetivos esperados	<input type="radio"/>					
<b>PREGUNTAS GENERALES ACERCA DEL TALLER</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
Satisfacción general con el taller Preserva	<input type="radio"/>					

En una escala del 0 al 10 donde 1 es Muy poco probable y 10 es Muy probable, ¿Cuál es la probabilidad de recomendar el taller PRESERVA?

0    1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

## Anexo G. Plan de la Dirección del Proyecto

### 1. Acta Constitutiva del Proyecto

<b>Nombre del Proyecto</b>	Propuesta de Mejora al Programa Preserva para jóvenes del Bco. de Reservas
<b>Código</b>	MPJ-001-2021
<b>Fecha</b>	
<b>Patrocinador</b>	Banco de Reservas de la Republica Dominicana
<b>Requerimiento del Proyecto</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Levantamiento de información a través de encuesta a los interesados del proyecto.</li><li>• Entrega de resultados basados en las informaciones recabadas, posterior a su análisis</li><li>• Elaboración de propuesta para mejorar la operatividad y funcionalidad del programa Preserva para jóvenes.</li></ul>	
<b>Objetivos del Proyecto</b>	
Elaborar una propuesta de mejora para la Gestión del proyecto Preserva, dotando a los facilitadores de herramientas de seguimiento y control, donde su línea de acción prioritaria este enfocada en aumentar y optimizar los talleres conducentes a los estudiantes de los diferentes centros educativos, acorde a las mejores prácticas recomendadas por el Project Management Institute (PMI®).	
<b>Justificación</b>	
Este proyecto pretende realizar un análisis al programa Preserva para jóvenes, el cual no cuenta con los facilitadores necesarios para que abarque a más jóvenes del país. Esta es una de las problemáticas principales que se deberán analizar en el presente caso de estudio.	
<b>Riesgos del Proyecto</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Que el Bco. asuma que no es factible la implementación del proyecto</li><li>• Que las autoridades competentes no apoyen al Bco. para la realización del proyecto.</li></ul>	
<b>Interesados del Proyecto</b>	
Banco de reservas de la República Dominicana Ministerio de educación Centros educativos Facilitadores de los talleres Asociación de Padres Alumnos Consultor experto en finanzas juvenil	

---

Gerente del Proyecto General

---

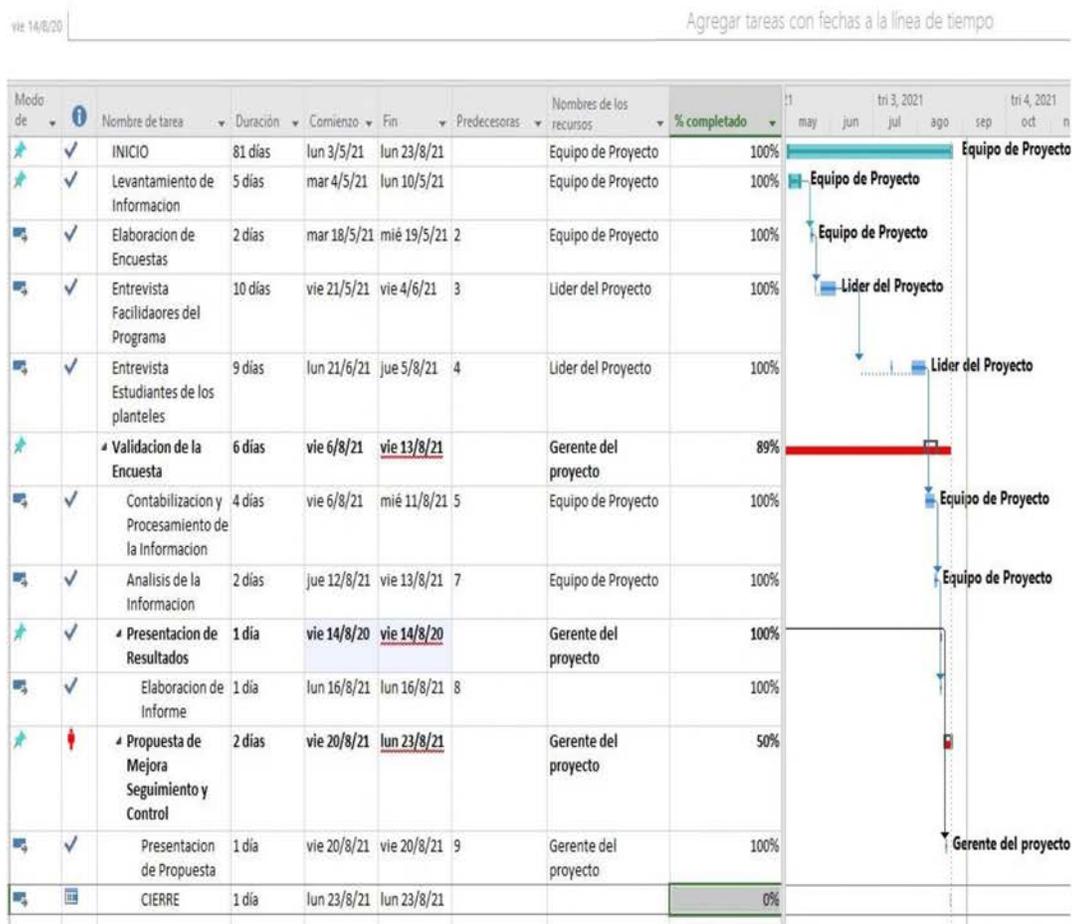
Gerente del Proyecto

## 2. Matriz de Interesados del Proyecto.

Ítem	Involucrados	Actividad	Interés	Influencia	Nivel	Toma de Decisión
1	Banco de Reservas de la República Dominicana.	Responsable del programa y propulsor de esta iniciativa de la inclusión financiera en jóvenes de nuestro país.	Alto	Alta	Alto	Toma Decisión
2	Ministerio de Educación (MINERD)	Su función es definir, dirigir coordinar las políticas de educación y hacerlo parte del currículo escolar.	Alto	Alta	Alto	Toma Decisión
3	Gerente y coordinadores del proyecto	Responsable de la implementación de la propuesta juntamente con la Dirección de sostenibilidad y Responsabilidad Social.	Alto	Alta	Alto	Toma Decisión
4	Centros Educativos	Recinto en donde se promueve los talleres, con las características que los fondos que gestiona provienen del gobierno de la república.	Alto	Alta	Alto	Gestionarlos
5	Facilitadores y Equipo del programa Preserva.	Equipos de la gerencia y encargados de los talleres Preserva para Jóvenes	Alto	Alta	Alta	Gestionarlos
6	Asociación de Padres	Asociación sin fines de lucro que se encargan de fortalecer el vínculo entre la escuela y los padres y tutores de los alumnos.	Alto	Alta	Alto	Comunicar
7	Alumnos	Personal que recibirá las instrucciones, relacionadas a la inclusión financiera	Medio	Medio	Alto	Gestionarlos

8	Consultor Experto en Finanzas Juvenil	Responsable de diseñar guías prácticas y proponer productos y servicios a los jóvenes de los centros educativos.	Medio	Medio	Medio	Gestionarlos
---	---------------------------------------	--	-------	-------	-------	--------------

### 3.- Cronograma del Proyecto Mejorar



#### 4.- Plan de Comunicaciones

##### Plan de gestión de comunicación

Información para Comunicar	Motivo	Interesados	Modo de envío	Responsable de remitir información	Frecuencia
Acta de inicio del Proyecto	Dar detalles del objetivo del proyecto	Oficina de Responsabilidad social del Bco.	Escrito	Gerente del proyecto	En la fase de planificación del proyecto
Encuesta para Aplicar	Para validación y aprobación de director del área	Dirección de oficina responsabilidad social	Escritorio	Gerente del proyecto	En la fase de planificación
Calendario de actividades	Para dar seguimiento al proyecto	Equipo del proyecto	Escritorio	Gerente del proyecto	De acuerdo con las necesidades de enviar información.
Informe de levantamiento	Para dar a conocer el estatus de los trabajos realizado	Equipo del Proyecto	Escritorio	Gerente del proyecto	Luego del levantamiento realizado.

#### 5. Plan de Recursos Humanos

##### Matriz de Roles y Responsabilidades

Rol	Nombre	Responsable
Gerente General del Proyecto  Gerente del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jenny Hodge</li> <li>➤ Thania Castellanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gestionar la documentación del proyecto.</li> <li>➤ Sugerir plan de recurso a ser dispuesto para la elaboración del proyecto.</li> <li>➤ Gestionar recursos en caso de que el proyecto sea ejecutado.</li> </ul>

Gerencia de Sostenibilidad Bco. de Reservas	➤ Pendiente de confirmar	➤ Responsable de implantar la propuesta de mejora en caso de ser aprobada. ➤ Asignar recursos internos y externos
---	--------------------------	--

## 6. Plan de Calidad

### Roles y Responsabilidades

Rol	Responsable	Aseguramiento de la calidad
Dirección General de Procesos Bco. de Reservas	Gerente de Procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar que toda la documentación que se genere durante el desarrollo del proyecto sea verificada antes de su implementación.</li> <li>• Asegura los recursos necesarios para la implementación de las diferentes actividades a ser ejecutadas durante la implementación de la mejora.</li> </ul>
Gerente del Proyecto	Thania Castellanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el equipo del proyecto participe en todas las actividades del proyecto para cumplir con los tiempos y los recursos establecidos.</li> </ul>
Equipo del Proyecto	Pendiente de conformar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener la documentación generada al día y actualizada. En los casos que amerite gestión de cambio realizar la debida documentación enumerando cada cambio durante la ejecución del proyecto.</li> <li>• Realizar periódicamente revisión de la documentación del proyecto en conformidad con los entregables del proyecto.</li> </ul>

## Anexo H Documento de la Propuesta

### Plantilla de Satisfacción de los Talleres

Dará una visión más clara a la dirección de Responsabilidad social y sostenibilidad del nivel impacto, aprendizaje y comprensión de los alumnos que recibieron cada taller, este documento se tomara como fuente de información para manejar los indicadores de seguimiento con mira al logro de los objetivos del programa, así como un registro de las necesidades de los futuro y nuevos clientes del sistema financiero.

<b>ENCUESTA SATISFACION DE LOS PARTICIPANTES</b>	
--	--

CENTRO DE ESTUDIOS: \_\_\_\_\_

NIVEL DE ESCOLARIDAD: \_\_\_\_\_

SEXO:	EDAD:
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CONOCIMIENTO DEL ENTORNO FINANCIERO

1.- ¿En la Actualidad tienes conocimiento del manejo de los productos financieros?

Si  No

2.- ¿Tienes habito de ahorro?

Si  No

3.- ¿Cuál es el proposito de ahorrar para ti?

Comprar lo que quiero \_\_\_\_\_

Estudios universitarios \_\_\_\_\_

Gastos de Viaje \_\_\_\_\_

Otros \_\_\_\_\_

4.- ¿ La toma de este Taller en que te Beneficia?

favor de darnos una breve explicacion : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5.- ¿Con que frecuencia entiendes deben darse talleres de Educacion Financiera a los estudiantes?

1 Vez al Mes  2 Veces al Mes  Regularmente

Los datos obtenidos de esta encuestan son con fines de estadísticas y estudios para el programa Preserva Jovenes del Banco de Reservas, bajo ningun criterio se podra utilizar, estos resultados en otro tipo de actividad.

## Acta de Reunión de seguimiento a los Talleres Preserva

### ACTA DE REUNION DE SEGUIMIENTO DE LOS TALLERES PRESERVA JOVENES

FECHA: \_\_\_\_\_

TEMA A TRATAR: \_\_\_\_\_

CONVOCANTE: \_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_

DEPARTAMENTO: \_\_\_\_\_

TIPO DE ACTIVIDAD: \_\_\_\_\_

LISTA DE ASISTENTES		
NOMBRE	CARGO	DEPARTAMENTO
ACUERDOS:		

### Matriz de Indicadores de Seguimiento

La siguiente matriz que se muestra corresponde a la asignación de las diferentes actividades a ser realizada luego de la ejecución de cada taller del proyecto Preserva Jóvenes, el equipo mantendrá la comunicación del proyecto y deberá darle seguimiento a la misma.

La conformación de esta matriz de indicadores de seguimiento es con el fin de registrar las incidencias que se presentan durante la ejecución del proyecto, medir el nivel de satisfacción de los jóvenes que reciben los talleres, el nivel de rendimiento de los facilitadores. Para dar con una visión con datos veraces de cómo se está comportando el proyecto, y del nivel del alcance y el impacto de la popularidad.

## MATRIZ DE INDICADORES

### PARA EL PROYECTO PRESERVA JÓVENES

**Dirección General:** Sostenibilidad y Responsabilidad Social del Banco de Reservas de la República Dominicana.  
Inclusión

**Gerencia:** Financiera

**Estrategia 1:** Garantizar las Mejoras al proyecto Preserva Jóvenes

**Objetivo Específico:** Describir el proceso de seguimiento de los talleres Preservas dirigidos al segmento Jóvenes.

1	2	3	4				5				6	7	
Nombre del indicador	Meta	Medio de Verificación (Fórmula de cálculo)	Ponderación de las Metas				Avance acumulado				Observaciones	Áreas Involucradas	
			T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4			
Nivel de cumplimiento de las Áreas de mejoras del Proyecto Preserva Jóvenes.	85 %	Talleres impartidos /Talleres programados* 100											

**Dirección General:** Sostenibilidad y Responsabilidad Social del Banco de Reservas de la República Dominicana.  
Inclusión Financiera

**Estrategia 2:** Adicionar Documentación para Seguimiento y Control de Proyecto  
Implementar la documentación de la fase de seguimiento y control para medir el nivel de avance de los talleres del programa Preserva Jóvenes hasta un 90%

**Objetivo Específico:**

1	2	3	4				5				6	7
Nombre del indicador	Meta	Medio de Verificación (Fórmula de cálculo)	Ponderación de las Metas				Avance acumulado				Observaciones	Áreas Involucradas

			T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4		
Implementación de Documentación de Seguimiento y Control.	90 %	Documentos creados / Documentos Sugeridos *100										

**Dirección:** Sostenibilidad y Responsabilidad Social del Banco de Reservas de la República Dominicana.  
**Gerencia:** Inclusión Financiera  
**Estrategia 3:** Mejora del Proyecto Preserva Jóvenes  
**Objetivo Específico:** Proponer mejoras y optimización del proceso al Proyecto Preservas Jóvenes a partir de las necesidades encontradas de la población estudiantil del Municipio Santo Domingo Este, Prov. Santo Domingo.

1	2	3	4				5				6	7
Nombre del indicador	Meta	Medio de Verificación (Fórmula de cálculo)	Ponderación de las Metas				Avance acumulado				Observaciones	Involucrados
			T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4		
Aplicar Oportunidades de Mejoras, de las debilidades encontradas durante la realización de los talleres en los centros educativos de Santo Domingo Este.	75 %	Talleres impartidos/talleres programados* 100										

### Matriz de Lecciones Aprendidas

En base al conocimiento adquirido durante el proyecto, con el fin de añadir información sobre esta propuesta y otras futuras iniciativas de mejoras, se diseña una matriz que muestra cómo serán tratados los eventos del proyecto o como deberán

abordarse, con el propósito de mejorar el desempeño actual y futuro de los talleres, es importante que se documenten tanto los aciertos así como los errores, estos serán registrados, comunicados y guardado en el repositorio del proyecto para que de esta manera la organización mejore de manera continua.

Lecciones Aprendidas									
Proyecto:	PRESERVA JOVENES CENTRO EDUCATIVOS								
ID del proyecto:	4								
Gerente del proyecto:	JENNY HODGE								
Fecha:	dd/mm/aa del informe								
Descripción									
#	Rol del equipo del proyecto	Fase en la que se dio la lección aprendida (Inicio, Planificación, Ejecución, Monitoreo y Control, Cierre)	¿Cuál fue la acción tomada?	¿Cuál fue el resultado?	¿Cuál es la lección aprendida específicamente?	¿Dónde y cómo puede utilizarse este conocimiento en el proyecto actual?	¿Dónde y cómo puede utilizarse este conocimiento en un proyecto futuro?	¿Quién debería ser informado acerca de esta lección aprendida?	¿Cómo debería ser difundida esta lección aprendida?
Número de la lección aprendida	Rol del miembro del equipo que identificó la lección aprendida	Indicar la fase del proyecto en la que se identificó la lección aprendida	Describir la acción que se llevó a cabo	Describir el resultado obtenido después de tomar la acción del punto anterior	Describir específicamente cual fue la lección aprendida	Indicar en qué momento y cómo se puede utilizar esta lección aprendida más adelante en el proyecto	Indicar en qué momento y cómo se puede utilizar esta lección aprendida en un futuro proyecto	Indicar qué persona o rol debería ser informado de esta lección aprendida	Se deberá indicar el medio por el cual se va difundir esta lección aprendida (en el intranet, web, memorando, reunión, llamada telefónica, etc.)

*Anexo I Galería de Imágenes*



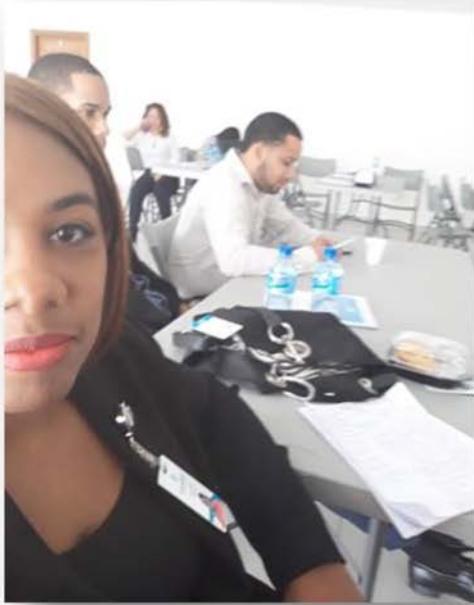
Oficina principal del Banco de Reservas, Provincia Santo Domingo.



Personal de la Dirección General de Sostenibilidad y Responsabilidad Social del Banco de Reservas.



Participación en los talleres Prácticos Preserva (Oficina Charles de Gaulle, Municipio Santo Domingo Este).



*Anexo J. Carta de Aprobación del Banco*



Dirección General de Capital Humano  
Tel. 809-960-4353 809-960-4330

Santo Domingo, D.N.  
09 de enero de 2020

DGCH-GCDT-007

Señores  
Universidad Pedro Henríquez Ureña  
Ciudad

**Atención:** Dr. Emgelberth Vargas, Director de Postgrado.

Distinguidos señores:

Autorizamos a la colaboradora **Jenny Hodge Araujo**, Oficial I de Servicios y Operaciones, quien cursa la **Maestría en Gestión de Proyectos**, a utilizar información sobre el Programa Preserva en su tesis: **Propuesta de Mejora al Programa de Educación Financiera Preserva del Banco de Reservas y su Impacto en Jóvenes Pre-universitarios de Santo Domingo Este.**

Sin otro particular por el momento. Le saluda.

Atentamente,

  
Saida Fernández  
Directora General de Capital Humano



  
AC/IC/ef