

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



PUCP

**Inclusión financiera en Perú durante pandemia: análisis del programa
Munay Voluntariado Mibanco.**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ECONOMÍA**

AUTORA

Melissa Stephany Paredes Quevedo

ASESOR

Jose Carlos Orihuela Paredes

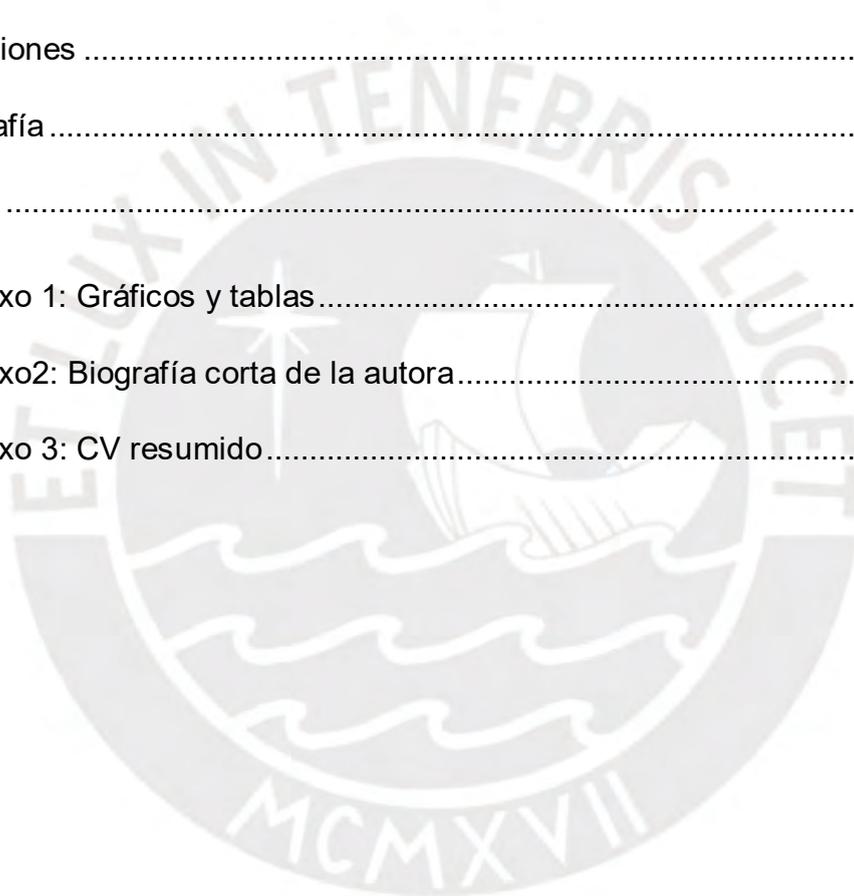
Setiembre, 2021

RESUMEN

¿Conocer sobre el sistema financiero implica poder acceder a él? Según la Encuesta de Medición de Capacidades Financieras, para el 2019, el 87% de los adultos peruanos conocía al menos algún servicio financiero; sin embargo, solo el 45% tenía algún producto de ahorro o crédito en el sistema financiero formal. Por ello, es clave trabajar en iniciativas que aseguren el uso y calidad de los servicios y productos financieros para garantizar la inclusión financiera. Del mismo modo, las microfinanzas parecen ser un mercado que aporta al bienestar general del Perú, ya que, según el Ministerio de Producción, las micro, pequeñas y medianas empresas generan alrededor del 59% de la población económicamente activa ocupada, consiguiendo ser las principales generadoras de empleo en el país. A continuación, el presente documento expone mi labor como analista senior de inclusión financiera en Mibanco, en específico, como cofundadora del programa Munay Voluntariado Mibanco, que acompaña y asesora a emprendedores en su proceso de adaptación y reinversión en la actual coyuntura. De esta manera, poder dar a conocer un caso de éxito sobre inclusión financiera en los clientes de Mibanco, analizando el impacto social, económico y ambiental del programa.

ÍNDICE

Introducción	I
Contexto profesional	5
Discusión o cuerpo principal	7
Conclusiones	15
Bibliografía	16
Anexos:	18
Anexo 1: Gráficos y tablas	18
Anexo2: Biografía corta de la autora	21
Anexo 3: CV resumido	22



INTRODUCCIÓN

El crecimiento de la economía peruana se ha mantenido siempre dependiente de los intercambios y comportamiento del resto del mundo. En el 2019, según el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), la economía peruana creció a una tasa de 2,2% ante la desaceleración de la economía mundial. Luego, en el 2020, el mundo se enfrentó a un choque severo e imprevisto: la pandemia del COVID-19. En el Perú, el Producto Bruto Interno (PBI) se contrajo 17,3 por ciento durante la primera mitad del año (BCRP, 2020). Conforme se realizaron acciones para disminuir la restricción de dichas medidas, se inició una recuperación de la actividad económica, incluso mayor a la esperada, durante el último trimestre (-1,7 por ciento), alcanzando uno de los niveles más cercanos a los previos a la pandemia en el continente (BCRP, 2020).

Por otro lado, si bien el caso peruano se encontraba con un crecimiento desacelerado previo a la pandemia, gracias a más de una década con un crecimiento económico acelerado donde se consiguió una fuerte estabilidad macroeconómica, se pudo manejar las políticas restrictivas de la pandemia. Asimismo, dentro de las consecuencias de la década de crecimiento económico acelerado que tuvo Perú, se encuentra el aumento de entidades en el mercado de las microfinanzas. El término microfinanzas se refiere a la provisión de servicios financieros a personas de bajos ingresos, especialmente a los pobres. Las entidades que llevan a cabo esas actividades son denominadas instituciones microfinancieras (IMF), a las que se puede definir como toda organización que provee servicios financieros a personas de bajos recursos económicos. Tales servicios incluyen financiamiento, instrumentos de ahorro y de pago, entre otros (Delfiner et. al., 2006).

En el estudio efectuado por Webb et.al (2009), en la década de crecimiento acelerado se observa que más IMF otorgaron crédito a microempresas, con lo cual aumentó la competencia en este sector y se redujo la tasa de interés promedio

desde 55% en 2002 a 32% en 2009. Así, se logró un importante aumento del número de microcréditos formales desde 300 mil en 2002 a 2,1 millones en 2010. Por ello, las microfinanzas se dinamizaron ante las condiciones económicas favorables que continuaron el proceso y permitieron seguir ampliando la cobertura del crédito a microfinanzas y continuar con la reducción de su costo. Asimismo, se consiguió una mayor competencia y fomento de la transparencia en el contenido de la información ofrecida a los clientes. Fue así que, ante el crecimiento económico, vino el aumento de las microfinanzas que dio oportunidad a brindar acceso a más personas de bajos recursos al sistema financiero, consiguiendo un considerable aumento de la inclusión financiera (IF) en el Perú (Zenón et.al, 2012).

En cuanto a la definición de IF, según la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF, 2015), la IF es el acceso y uso de productos y servicios financieros de calidad. En el último reporte publicado por la ENIF (2019), se evidencia el crecimiento sostenido en indicadores de inclusión financiera. En cuanto a acceso, el número de cajeros corresponsales se incrementó de 54 mil a 159 mil, entre los años 2014 y 2018, llegando a 976 distritos del país. Por otro lado, el número de deudores del sistema financiero aumentó de 6.0 millones a 6.9 millones entre diciembre de 2014 y diciembre de 2018. Estos avances fueron posibles gracias a los esfuerzos desplegados por diferentes entidades del sector público, privado y sociedad civil en la implementación de la ENIF impulsada por la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (CMIF).

Como se puede apreciar, la mayoría de indicadores para demostrar el crecimiento de inclusión financiera se refieren acceso y uso; sin embargo, parte de su definición implica la calidad. Este factor consiste en la transparencia de la información dada, la promoción de educación para asegurar un buen uso y, también, un compromiso necesario del estado, la academia y del sector privado, quienes deben ser grandes aliados para asegurar que el acceso y el uso se den correctamente y promover herramientas clave a través de la educación financiera (Ver gráfico 1 del anexo 1).

Fue así que, en búsqueda de promover la IF, en el año 2015, el gobierno del Perú designó la CMIF como encargada de realizar el seguimiento e implementación de la ENIF. Esta estrategia es un instrumento de política de Estado para promover la IF a través de la ejecución de acciones multisectoriales, contribuyendo al desarrollo económico, descentralizado e inclusivo del país (ENIF, 2019). Cabe señalar que en esta comisión participan los Ministerios de Economía y Finanzas (MEF), Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) y Educación (Minedu), la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), el Banco de la Nación y el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP).

La relevancia de la IF está en los beneficios que ofrece relacionados al desarrollo que debe generarse cuando hay crecimiento económico. Según el Global Financial Inclusion Index (2017), “los servicios financieros pueden contribuir a impulsar el desarrollo. Ayudan a las personas a escapar de la pobreza al facilitar que inviertan en salud, educación y negocios”. Por tanto, a través de la ENIF se busca promover la inclusión social y el desarrollo económico. Si bien al momento de implementarla, años atrás, el Perú se encontraba en una época de auge donde se evidenciaba un crecimiento en el mercado de capitales, inversiones y en el sistema financiero, aún hay mucha labor por promover la IF. De acuerdo con los datos de la Encuesta Nacional de Hogares, el porcentaje de adultos con cuentas en el sistema financiero aumentó en 10.5% entre el segundo trimestre del 2015 y del 2020, que no es suficiente, y la brecha de género en la tenencia de cuentas se mantuvo desfavorable para las mujeres (SBS,2020).

En suma, vemos que existe una correlación entre el crecimiento de la economía del país y el aumento de la inclusión financiera. Acceder al sistema financiero ofrece oportunidades de desarrollo entre la población y resulta ser un negocio rentable y sostenible. A continuación, en el siguiente trabajo, se tratará la sección de mi contexto profesional, donde expondré parte de la historia de Mibanco, banco de microfinanza, para luego explicar cómo se vio afectado ante la pandemia y la situación actual en la que se encuentra respecto a su plan de IF. Luego, expondré en el cuerpo principal mi trabajo en uno de los programas que

Mibanco tuvo como respuesta para promover la inclusión financiera en la pandemia: Munay Voluntariado Mibanco. Así, finalmente, se dará las conclusiones sobre las ideas compartidas.



CONTEXTO PROFESIONAL

Actualmente, Mibanco está fusionado con la Financiera Edyficar. Este último, tuvo su inicio con la ONG Cooperative for American Remittances Everywhere (CARE), la cual planteaba ofrecer préstamos a través de una relación de confianza en respuesta al proceso migratorio donde muchos peruanos buscaron oportunidades de realizar emprendimientos. Es así que, para 1998, fue generando un crecimiento significativo en rentabilidad y pasó a convertirse en la financiera Edifycar. Para el año 2009, esta pasa a ser parte del grupo Credicorp. Por otro lado, Mibanco se forma el mismo año en base a la experiencia de la asociación sin fines de lucro: Acción Comunitaria del Perú (ACP). A principios del 2014, Mibanco fue adquirido por Credicorp y es en ese momento que se produjo el gran proceso de fusión entre Financiera Edyficar y Mibanco.

Así como CARE, hubo otras ONGs que crearon iniciativas que derivaron en entidades microfinancieras como cajas, financieras y bancos. Ante ello, se puede argüir que las microfinanzas en Perú fueron resultado de la necesidad de subsistencia de las personas y la iniciativa de organizaciones con enfoque social de darles una oportunidad de desarrollo. De tal modo se evidencia que el origen viene de una responsabilidad social.

Actualmente, Mibanco se encuentra posicionada como la IMF más grande en Perú, liderando el mercado con 865,585 colocaciones a abril 2021 (SBS, 2021). Respecto a la banca múltiple del Perú, tiene el 38.7% del total de participación de créditos a pequeñas empresas en el mercado y 83.39% respecto a créditos a microempresas (ver tabla 1 del anexo 1).

Si bien Mibanco ha logrado posicionarse en el mercado peruano, al darse la medida del gobierno de cerrar los negocios al inicio de la pandemia, sus clientes se vieron afectados y, de igual manera, el mercado de las microfinanzas.

En marzo del 2020, Mibanco ofreció, como respuesta, la opción de congelamiento de deuda por 2 meses a sus clientes con pago en su crédito puntual, que luego se prolongó a 2 meses más. Asimismo, informó sobre la opción de reprogramación para negociaciones que demorarían más en recuperarse. Luego, participó en las medidas del gobierno como el programa Reactiva Perú, que buscó garantizar el financiamiento de la reposición de los fondos de capital de trabajo de empresas que enfrentan pagos y obligaciones de corto plazo; y el Fondo de Apoyo Empresarial a las MYPE (FAE-MYPE), con enfoque en garantizar los créditos para capital de trabajo otorgados a las MYPE (SBS, 2021). Hasta abril del 2021, Mibanco cuenta con más del 50% del total de personas con el beneficio de Reactiva con 244,168 clientes. Mientras que 28,486 recibieron FAE-MYPE a través de la entidad. Si bien se buscaron diversos mecanismos financieros para apoyar a las micro y pequeñas empresas clientes de Mibanco, también la paralización de la economía causó un impacto negativo en los ingresos del banco (SBS, 2021). En consecuencia, para el año 2020, tuvo una utilidad 70 millones de soles menos de la esperada al inicio del año. Sin embargo, pese a lo que ha sido la pandemia del COVID-19 para la economía del país, lo que se espera en los próximos meses del 2021 es continuar la apertura de negocios y conseguir un crecimiento mayor para este año.

De esta forma, así como se dio una respuesta directamente a los servicios financieros ofrecidos por Mibanco, se dio una reinversión y aumento en los servicios no financieros. Por este motivo, el área de Sostenibilidad e Inclusión Financiera se encargó de asegurar la IF en el trabajo de toda la organización. Por ello, se enfocó, por un lado, en evidenciar la calidad e impacto del servicio de microfinanzas ofrecido por el banco, a través de indicadores y calificadoras internacionales y, por otro lado, realizando el despliegue, gestión y ejecución de los programas de educación financiera para los clientes y la comunidad de emprendedores del país.

DISCUSIÓN O CUERPO PRINCIPAL

PROGRAMAS DEL ÁREA

La ONU (2010), planteó entre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la generación de alianzas para conseguir resultados. Este ODS es clave en nuestra área para realizar nuestros programas de educación financiera. A continuación, se dará una breve explicación de los programas que viene desarrollando Mibanco desde el frente de Sostenibilidad e Inclusión Financiera, para luego entrar en detalle en el programa Munay Voluntariado Mibanco, en el cual nos enfocaremos para presentar sus resultados y efectos (Ver tabla 2 en anexo 1).

Este último año, se ha trabajado en digitalizar los programas que se tenían y en crear nuevas iniciativas que se acomoden a las necesidades de los empresarios. Uno de los éxitos de digitalización es Miconsultor, que consiste en un programa con universidades (PUCP, UARM y UAC este semestre) en donde alumnos asesoran a nuestros clientes en mejoras para sus negocios. Del mismo modo, se generó nuevos espacios digitales de capacitación para no solo los clientes, sino la comunidad. Entre ellos se encuentra el Programa Básico de Asesoría Digital, el cual ofrece cursos virtuales gratuitos y Aprendiendo con Los Expertos, que brinda seminarios con especialistas en diversos temas de interés. Igualmente, uno de los programas creados como respuesta ante la coyuntura fue Munay voluntariado Mibanco, que ofrece asesoría de parte de los colaboradores voluntarios de Mibanco para apoyar a los clientes a nivel nacional en su proceso de reinvención a causa de la pandemia.

Para el año 2020, los programas tuvieron un alcance de 52,855 clientes en total, de estos fueron 15,762 clientes asesorados de manera personalizada y 729,920 clientes recibieron mediante algún canal de comunicación un video, mensaje y asesoría que promoviera conocimientos de educación financiera. A continuación, se entrará en detalle sobre el programa Munay voluntariado Mibanco,

el cual fue uno de los más exitosos a nivel de sostenibilidad e impacto en la inclusión financiera de los clientes de Mibanco ofreciendo transparencia y calidad en el uso de los servicios financieros y en su acompañamiento para hacer crecer sus negocios.

VOLUNTARIADO MUNAY MIBANCO

Historia de voluntariado en Mibanco

Contar con un espíritu solidario es parte de la esencia de Mibanco. Como evidencia de dicho compromiso, diversos equipos y compañeros, a nivel nacional, participaron en diversas actividades y proyectos dirigidos a la comunidad. En ese sentido, en el año 2017 y a partir del Fenómeno del Niño, que afectó a diversas regiones del país, un grupo de colaboradores de Mibanco se organizaron y movilizaron su apoyo a la población afectada. A raíz de ello, se generó, en la organización, una mayor conciencia del impacto de la acción colectiva y solidaria. Posteriormente, también desde la Gerencia de Inclusión Financiera se promovieron algunas iniciativas de apoyo a grupos y poblaciones, ya sea en fechas específicas como Navidad o frente a coyunturas de crisis como el apoyo a comunidades afectadas por el friaje.

En marzo del 2020, desde la Gerencia de Sostenibilidad e Inclusión Financiera y a partir de la convocatoria a clientes para el programa Miconsultor, se pudo advertir, de primera mano, la preocupación e incertidumbre latente por la situación que se vivía con las medidas decretadas por el gobierno y el inicio de la cuarentena y el estado de emergencia. Ante ello, Mibanco se sumó a la campaña “Juntos nos hacemos cargo”, junto a diversas organizaciones públicas y privadas.

Hasta ese momento, la organización no contaba con un programa de voluntariado institucional. Sin embargo, se mantenía contacto con numerosas entidades con las que se había desarrollado conjuntamente diversos programas de educación financiera, de manera presencial. Varias de estas organizaciones tenían amplia experiencia en temas de voluntariado, por ello, desde fines de marzo del 2020 y tomando como punto de partida el interés común de asesorar y orientar a los emprendedores de la micro y pequeña empresa en el contexto de la pandemia, se dio inicio al programa de Voluntariado digital de Mibanco.

El programa tuvo una gran acogida por parte de los colaboradores en ayudar a los clientes en esta coyuntura. Se empezó con un grupo de 49 voluntarios, posteriormente, fue creciendo hasta llegar a ser más de 700 participantes en las 5 ediciones desarrolladas a la fecha. En consecuencia, en línea con el propósito de Mibanco: “Transformar vidas, escribir juntos historias de progreso”, y como respuesta al contexto de pandemia, en abril del 2020 se inició el programa Munay Voluntariado Mibanco.

¿Por qué Munay?

Munay significa voluntad y amor, en quechua, y forma parte de los principios sobre los que se sustenta la cultura andina. Munay es la fuerza del amor que hace posible toda transformación. La razón de ser de este programa es poner en práctica el propósito y rol social de Mibanco, con compromiso, coherencia y vocación de servicio, transformando las vidas de colaboradores, clientes y comunidad.

En ese sentido, Munay Voluntariado Mibanco nace con el objetivo de acompañar y asesorar a los emprendedores y emprendedoras peruanos en su proceso de adaptación y reinvención en la actual coyuntura.

Para ello, se pone énfasis en tres frentes:

1. Empoderar a los clientes y emprendedores y lograr que sus historias de progreso puedan inspirar a más personas.
2. Generar confianza en los clientes hacia el entorno digital.
3. Conectar a los clientes con oportunidades que les permitan progresar.

Todos nuestros voluntarios son colaboradores de Mibanco de todo el país, de distintas profesiones (Administradores, Economistas, Contadores, Ingenieros Industriales, de Sistemas, Agrónomos, Comunicadores, Psicólogos, Abogados, etc.) y cuentan con experiencia previa en el relacionamiento y capacitación a emprendedores, así como en programas de voluntariado.

Metodología del programa

Los voluntarios pasan por una intensa capacitación en temas de coaching y liderazgo, marketing digital, innovación y educación financiera. Con estas herramientas, el voluntario desarrolla un plan de trabajo que comprende de un diagnóstico del negocio e identificación de áreas críticas, y luego asesora en dichas áreas al cliente durante 5 sesiones de trabajo, a lo largo de un mes.

Además, se tienen espacios denominados “Cafés virtuales” donde diversos especialistas y clientes, desarrollan un conversatorio e intercambio sobre experiencias, consejos y buenas prácticas implementadas en el proceso de reinención de los emprendedores.

La metodología del programa es la siguiente:

- Los voluntarios asesores son agrupados en equipos de 3 a 5 integrantes, bajo la conducción de un mentor.
- La asesoría al cliente se desarrolla 1 vez a la semana, en reuniones a través de Whatsapp, Messenger y/o Zoom.
- Durante el desarrollo del programa los voluntarios asesores entregan un informe de diagnóstico del cliente asesorado, en base al cual despliegan un plan de acción. Al finalizar la asesoría, entregan al cliente un informe final con el resumen de lo trabajado, herramientas aplicadas y recomendaciones afuturo.

Al concluir el programa, tanto los clientes como voluntarios reciben una constancia de participación.

Para la ejecución del programa, existen funciones desde cada uno de los roles del voluntariado. Por un lado, contamos con ocho comisiones de trabajo: Coordinación, Comunicación y Reconocimiento, Convocatoria, Seguimiento y procesos, Experiencia, Contenidos y Mentores.

Resultados y efectos

Respecto al impacto, desarrollar un programa de voluntariado en un entorno virtual y en plena crisis de la pandemia ha significado un gran desafío.

En la experiencia del programa Munay, se presentaron diversos retos, desde la necesidad de los voluntarios de aprender a interactuar con nuevas plataformas digitales para luego poder enseñar a los clientes a usarlas. Asimismo, la conectividad ha sido un gran desafío, ya que asesorar a empresarios de diversas regiones del país y a veces, en zonas donde es difícil contar con señal de internet. En esos casos la asesoría tuvo que ser telefónica y orientada a temas que pudieran ser de utilidad en el entorno del emprendedor.

Muchos emprendedores y voluntarios han tenido que manejar la limitación del tiempo entre sus labores, el negocio, la educación de los hijos y la atención a la

familia. La mejor forma de responder a esto fue reforzando la comunicación, flexibilizando los horarios, generando contenidos más atractivos y visuales (por ejemplo, videos tutoriales por Whatsapp), etc.

Otro reto fue el mismo entorno del COVID-19. Muchos voluntarios, emprendedores y familiares cercanos se contagiaron y tuvieron que abandonar el programa. Tanto para voluntarios como emprendedores, lidiar con un escenario de incertidumbre fue desafiante. Por ello, las sesiones y herramientas de coaching compartidas en las conferencias y reuniones de trabajo fueron un apoyo para afrontar este escenario, especialmente en los meses más críticos de la pandemia. Sea por la enfermedad o por la misma necesidad de dedicar su tiempo al negocio, se dieron deserciones de emprendedores. Esto implicó para el programa la importancia de generar contenidos de valor para capturar su atención y reafirmar su compromiso de participación hasta el final.

En ese sentido, el mayor logro de Munay Voluntariado Mibanco es ser un programa sostenible en sí mismo: todo el despliegue y ejecución es realizado 100% por voluntarios, de manera virtual, fuera del horario de trabajo. Asimismo, el impacto social entre los más de 700 voluntarios y los más de 500 empresarios genera una relación de confianza y el aprendizaje de ambas partes.

Poder dar respuesta sobre el impacto del programa ha implicado recolectar diversos indicadores que respondan a la sostenibilidad de Munay: impacto en personas, medio ambiente y economía. A continuación, se mostrará los principales indicadores recolectados del programa.

Respecto al alcance, desde su inicio en abril 2020 hasta el último programa culminado en junio 2021, Munay ha conseguido más de 1347 colaboradores inscritos, de los cuales más de 747 son voluntarios capacitados. Por el lado de los clientes, se ha conseguido asesorar 585. Tanto clientes como voluntarios son de 180 agencias de Mibanco ubicadas en las 24 regiones del Perú. Del equipo total del voluntariado, se ha invertido más de 27781 horas en el programa y se han

realizado 4784 sesiones de asesoría personalizada (en promedio, 7 sesiones de asesoría -presenciales y virtuales- por cliente).

Por otro lado, con la finalidad de poder conocer la experiencia tanto del voluntario como del cliente, a lo largo del programa, se implementaron diferentes herramientas tales como: encuestas de entrada, encuestas de salida, formularios al final de las reuniones grupales, focus group o sesiones de retroalimentación para los participantes, de manera que se recepcionó información cualitativa y cuantitativa.

Por parte de los voluntarios, se identificó una gran satisfacción por la experiencia realizada, un conocimiento profundo del cliente, gran inversión de tiempo, sobre todo, para los compañeros participando con más de un rol a la vez. Esto se refleja en un 95% de satisfacción por parte de los voluntarios graduados, así como un 98% de voluntarios recomendaría Munay a otro compañero.

Por parte de los clientes, se evidenció una gran preocupación por la coyuntura, en especial, para aquellos que tenían sus negocios paralizados parcial o completamente. Precisamente, de estos emprendedores, se halló una gran disposición al cambio, con una fácil adaptación al entorno digital y necesidad de reinventarse. Además, varios clientes expresaron emoción al ser contactados para el voluntariado, ya que iban a recibir capacitación útil para su negocio, lo que toma mayor relevancia en la situación actual. En relación con Mibanco, luego del voluntariado, se obtuvo un 89% de satisfacción por parte de los clientes graduados. Asimismo, los clientes se sienten más fidelizados con un 82% de retención de clientes y un 90% recomendaría Munay a sus familiares, colegas o clientes; además, ofrecerles ayuda más allá del préstamo, en especial en este momento complicado, es una manera innovadora que refuerza la relación que tienen con el banco.

Indicadores sobre el comportamiento financiero de los clientes:

- 47% de clientes presenta un riesgo muy bajo o bajo
- 70% de clientes son micro o pequeñoemprendedor
- SOW -Share of Wallet- de 68%
- 90% de clientes tiene crédito vigente
- En promedio, los clientes poseen 6 desembolsos
- En promedio, el saldo vigente de los clientes es 48,222 soles

A nivel de impacto ambiental, Munay Voluntariado Mibanco implementa prácticas de reconocimiento para voluntarios y clientes que son ecoamigables. En ese sentido y acorde con nuestro enfoque de gestión ambiental responsable, trabajamos con el proveedor TuEco para diseñar piezas de merchandising hechas en base a 14,500 botellas de 500ml recicladas y entregadas a clientes y voluntarios reconocidos. Con ello, reducimos el impacto de huella de carbono (Ver gráfico 2 en anexo 1).

Debido a los resultados expuestos en líneas anteriores, hemos obtenido reconocimientos externos. Por un lado, obtuvimos el premio “Líder del Cambio 2020” por la Asociación de Buenos Empleadores (ABE). Así como el posicionamiento de Munay entre los programas de voluntariado Credicorp, corporación a la que pertenece Mibanco. Somos conscientes que, gracias a ello, cientos de emprendedores han reinventado sus negocios, apoyándose en herramientas digitales para transformarse. Más de 24 mil horas conectados, conmoviéndonos, escuchándonos y trabajando en equipo nos permitieron ganarnos el corazón y la confianza de nuestros clientes. Sin embargo, cuando el sueño es compartido por cientos de personas todo es posible.

CONCLUSIONES

En suma, con lo expuesto en el presente trabajo, se ve cómo el crecimiento económico ha conllevado a crear un mercado rentable y atractivo para las microfinanzas, donde, del mismo modo, ha conseguido que más personas accedan al sistema financiero. Este acceso y uso de servicios financieros ha venido de la mano con un esfuerzo de entidades públicas y privadas para conseguir la transparencia y educación en el proceso. A través del caso expuesto en este trabajo, podemos ver que programas como Munay Voluntariado Mibanco son necesarios para continuar generando crecimiento de las micro y pequeñas empresas que vengan de la mano con el desarrollo sostenible de estas. La constante capacitación y asesoría es necesaria para promover este sector y conseguir más puestos de trabajo y bienestar en el país. Mi recomendación sería que las alianzas entre instituciones continúen y sean promovidas para continuar multiplicando el alcance de iniciativas de educación financiera.

Con lo previamente expuesto, considero que desde mi rol como analista senior de IF y como egresada de la Facultad de Ciencias Sociales de la PUCP. He podido aplicar mis conocimientos como economista para el despliegue del programa Munay Voluntariado Mibanco, empleando herramientas cuantitativas y cualitativas para el éxito de este. En consecuencia, considero que puede ser considerado como trabajo de suficiencia profesional para optar por el título de Licenciada en Economía.

BIBLIOGRAFÍA

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2002). Boletín de Economía Laboral 20, Año 5, octubre 2001.

Miguel Delfiner, Cristina Pailhé & Silvana Perón (2006) Microfinanzas: un análisis de experiencias y alternativas de regulación

Webb, R., L. Conger y P. Inga (2009), "El árbol de la mostaza, historia de las microfinanzas en el Perú". Universidad Particular San Martín de Porres, Instituto del Perú.

Armendáriz, A. & Morduch, J. (2010). *The Economics of Microfinance*. London: The MIT Press.

ONU (2010). *Memoria del secretario general sobre la labor de la Organización. Asamblea General. Documentos Oficiales ONU, septuagésimo período de sesiones, suplemento núm. 1.*

Quispe, Zenón & León, David & Contreras, Alex, (2012), "El exitoso desarrollo de las microfinanzas en el Perú," *Revista Moneda, Banco Central de Reserva del Perú.*

Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (2015). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera*. MEF.

Demirgüç-Kunt, A., Klapper I., Singer, D., Ansar, S. & Hess J. (2018). *The Global Findex Database 2017. International Bank for Reconstruction and Development/The World Bank.*

SBS CAF (2019). Encuesta de Medición de Capacidades Financieras de Perú.

BCRP (2019). Memoria Anual 2019. ISSN 0067-3242 (Edición impresa) / ISSN 1816-4463 (En línea). Indecopi / Partida Registral N° 0538. Área de Edición BCRP. LIMA – PERÚ.

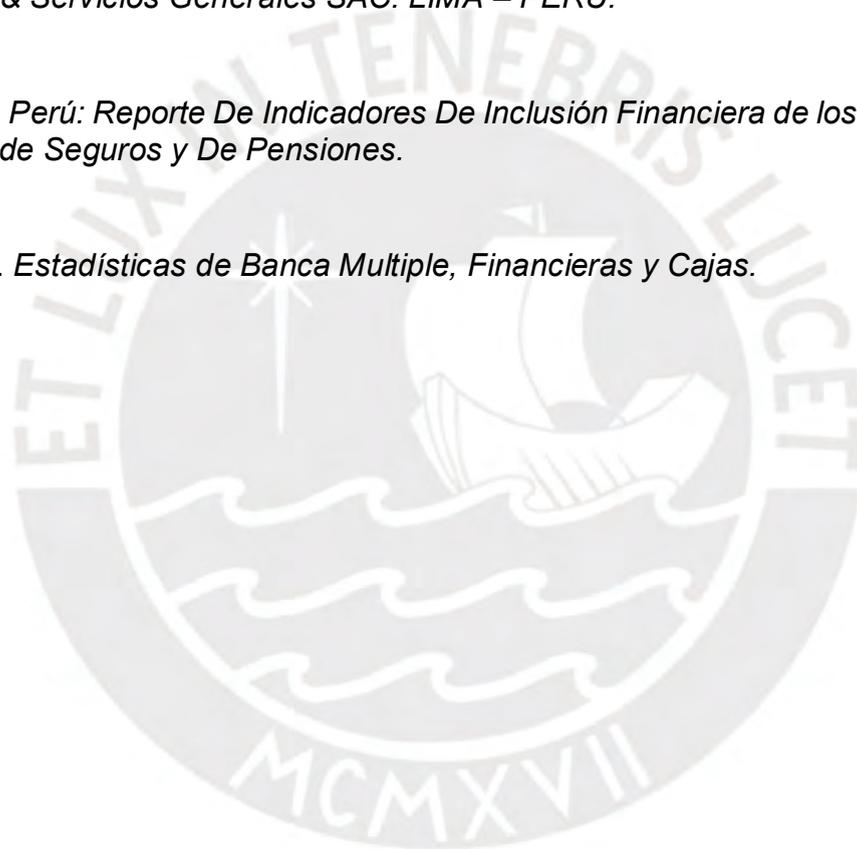
Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (2019). Reporte Semestral - Estrategia Nacional de Inclusión Financiera del Perú, Enero – Julio 2019.

Mibanco -Banco de la Microempresa (2020). *Reporte de Sostenibilidad 2019 de Mibanco.*

BCRP (2020). Memoria Anual 2020. ISSN 0067-3242 (Edición impresa) / ISSN 1816-4463 (En línea). Indecopi / Partida Registral N° 0538. Área de Edición BCRP .Packingraf & Servicios Generales SAC. LIMA – PERÚ.

SBS (2020). *Perú: Reporte De Indicadores De Inclusión Financiera de los Sistemas Financiero, de Seguros y De Pensiones.*

SBS (2021). *Estadísticas de Banca Múltiple, Financieras y Cajas.*



ANEXOS

ANEXO 1: TABLAS Y GRÁFICOS

Gráfico 1:



Fuente: ENIF, 2015.

Tabla 1:

Créditos a Pequeñas Empresas				Créditos a Microempresas					
Empresas	Monto	Participación (%)	Porcentaje Acumulado	Empresas	Monto	Participación (%)	Porcentaje Acumulado		
1	Mibanco	8,097,879	38.70	38.70	1	Mibanco	3,331,208	83.39	83.39
2	B. de Crédito del Perú	6,039,807	28.87	67.57	2	B. de Crédito del Perú	310,449	7.77	91.16
3	B. BBVA Perú	2,680,696	12.81	80.38	3	Scotiabank Perú	84,767	2.12	93.28
4	Scotiabank Perú	2,042,930	9.76	90.14	4	B. Pichincha	142,633	3.57	96.85
5	Interbank	1,640,614	7.36	97.50	5	B. Pichincha	142,633	3.57	100.42
6	B. Pichincha	487,128	2.33	99.83	5	B. BBVA Perú	63,399	1.59	102.01
7	B. Interamericano de Finanzas	20,008	0.10	100.00	6	Interbank	60,867	1.52	103.53
8	B. GNB	12,059	0.06	100.00	7	B. Interamericano de Finanzas	860	0.02	103.55
9	B. de Comercio	2,725	0.01	100.00	8	B. de Comercio	412	0.01	103.56
10	B. Santander Perú.	281	0.00	100.00	9	Citibank	93	0.00	103.56
11	Citibank	15	0.00	100.00	10	B. GNB	7	0.00	103.56
12	B. Falabella Perú	-	-	-	11	B. Santander Perú	-	-	-
13	B. Ripley	-	-	-	12	B. Ripley	-	-	-
14	B. Azteca Perú	-	-	-	13	B. Falabella Perú	-	-	-
15	B. ICBC	-	-	-	14	B. Azteca Perú	-	-	-
16	Bank of China	-	-	-	15	B. ICBC	-	-	-
					16	Bank of China	-	-	-

Fuente: Estadísticas de Banca Múltiple de la SBS mes abril 2021.

Tabla 2:

Programas de Educación Financiera y Digital: Promoviendo la reinversión de los emprendedores peruanos

	Objetivo	Temas	
Programa Básico de Asesoría Financiera y Digital	Facilitar herramientas digitales y financieras a emprendedores clientes y no clientes de Mibanco.	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoría Digital: beneficios de la digitalización, ABC digital, medios de pago digitales, <u>delivery</u> y bioseguridad, etc. • Asesoría Financiera: ahorro, historial crediticio, gestión del negocio, formalización, protección financiera etc. 	
Aprendiendo con los expertos	Ampliar los conocimientos y capacidades de los emprendedores en la gestión de sus negocios.	<ul style="list-style-type: none"> • Preparándote para vender en forma digital. • Aprende como vender en Facebook y <u>whatsapp</u> Business. • Prepara tu negocio para aprovechar las campañas del 2021 y fideliza a tus clientes. • Aprende a implementar pagos digitales y <u>delivery</u>. 	
 munay	Acompañar a los emprendedores en su proceso de adaptación y reinversión, a través de una asesoría personalizada.	<ul style="list-style-type: none"> • Coaching y liderazgo • Marketing digital • Comercio electrónico • Finanzas para ti y tu negocio • Formalizando tu negocio 	
 miconsultor	Vincular a emprendedores y estudiantes en un espacio de transformación, con impacto en la gestión del negocio y en la formación del estudiante.	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoría personalizada, a la medida del emprendedor, desarrollada por estudiantes universitarios bajo la supervisión de un docente. 	
Allanzas	Articular esfuerzos con el sector público y privado para promover la educación financiera y digital, identificando oportunidades de bancarización.	<ul style="list-style-type: none"> • Contenidos de Asesoría Digital • Contenidos de Asesoría Financiera 	

Fuente: Data del área de Sostenibilidad e Inclusión Financiera de Mibanco sobre los programas de Educación Financiera y Digital Mibanco en el año 2021.

Gráfico 2:

CERTIFICADO DE RECONOCIMIENTO
TUECO reconoce la participación de:

Munay Mibanco

Por la contribución al cuidado de nuestro planeta a través de la adquisición de Merchandising ecológicos elaborado con botellas plásticas que fueron recicladas en nuestro querido Perú. Logrando dar una nueva vida y propósito a:

14500
500 ML



Gracias por contribuir con el cuidado del Medio Ambiente. *Menos Plástico, mas Vida.*

 Fui 1 botella plástica de 500 ml.

Fuente: Constancia de reciclaje enviada por el proveedor de merchandising ecológico Tueco S.A.

- mayo 2021

ANEXO 2: Biografía corta de la autora

Melissa Stephany Paredes Quevedo, nacida en Lima en 1993, es bachiller en Ciencias Sociales en la especialidad de Economía por la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP). Actualmente, se desempeña como analista senior en el área de sostenibilidad e inclusión financiera en Mibanco, luego de haber iniciado sus prácticas en la misma institución el año 2018. Asimismo, trabaja como predocente a tiempo parcial en la PUCP para el curso de Economía General. Sus áreas de trabajo y de interés son la sostenibilidad, economía del desarrollo e inclusión financiera.



ANEXO 3: CV resumido**MELISSA STEPHANY PAREDES
QUEVEDO**

Avenida San Borja Sur 915
San Borja - Lima
melissa.paredes@pucp.edu.pe/
Tlf.: 987-816-032



Bachiller en Economía por la PUCP con amplia experiencia en el desarrollo y aplicación de programas sociales e inclusión financiera. Caracterizada por ser una persona enfocada en objetivos, analítica, proactiva, con buena disposición para trabajar en equipo y dispuesta a compartir mi experiencia en el sector financiero.

EXPERIENCIA PROFESIONAL**Mibanco (Desde 10/2020 - Actualidad)****Analista Senior de Inclusión Financiera – Gerencia de Sostenibilidad e Inclusión Financiera**

- Análisis cuantitativos y cualitativos respecto a los indicadores de Desarrollo Sostenible en la institución.
- Coordinación y gestión con alianzas de programas de cultura y educación financiera.
- Ejecución de proyectos ágiles multidisciplinarios con diversos objetivos que buscan mejores servicios y productos financieros para clientes.
- Gestión administrativa del área: Trabajo con proveedores, gestión de pagos y logística.
- Cocreación y coordinación del despliegue del programa de voluntariado de asesoría digital empresarial “Munay Mibanco”.

Mibanco (03/2019 – 09-2020)**Analista de Inclusión Financiera – Gerencia de Sostenibilidad e Inclusión Financiera**

- Análisis cuantitativos y cualitativos respecto a los indicadores de Desarrollo Sostenible en la institución.
- Despliegue y análisis de indicadores de programas de cultura y educación financiera.
- Cocreación y coordinación del programa de voluntariado “Munay Mibanco”.

**Pontificia Universidad Católica del Perú (Desde 03/2018 - Actualidad)
Pre Docente – Departamento de Economía**

- Trabajo en cursos de Economía General e Introducción a la Microeconomía.
- Elaboración de prácticas calificadas, exámenes parciales y finales.

Mibanco (06/2018 – 02/2019)

Practicante de Inclusión Financiera – Gerencia de Sostenibilidad e Inclusión Financiera

- Realización de reportes para organizaciones internacionales con enfoque de Microfinanzas (Smart Campaign, Woman's World Banking y Mix Market).
- Apoyo en despliegue de programas de cultura y educación financiera.

IPAE – Asociación Empresarial (01/2018 06/2018) Practicante – Centro de Desarrollo Nacional

- Asistencia en la gestión de proyectos para ecosistemas de innovación regionales, desarrollo de infraestructura, talento y cultura de la región de La Libertad.
- Apoyo en manejo de negociaciones con autoridades públicas y gerentes de empresas privadas para generar alianzas regionales que incentiven la inversión y gestión de la innovación en la región.
- Trato con el Banco de Desarrollo de América Latina para negociar apoyo en la realización de programas de innovación.

ESTUDIOS

- Pontificia Universidad Católica del Perú
- Bachiller, Economía (2018)

CURSOS

- SQL (Data Mining Consulting). Nivel Básico.
- Curso Gestión de Proyectos - Guía PMBOK (BS Group)
- Excel. Nivel Avanzado (PUCP).

IDIOMAS

- Inglés (Avanzado) – Británico.
- Francés (Intermedio) – Alianza Francesa.

PREMIOS

- Ganadora del 3er puesto en concurso de investigación - "Experiencias Exitosas" de la Maestría en Biocomercio y Desarrollo Sostenible PUCP (2017).