

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

Escuela de Posgrado



Factores que motivan o limitan a las mujeres a permanecer en el Programa Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos durante el COVID-19, experiencia de los bancos comunales en la región La Libertad

Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gerencia Social con mención en Gerencia de Programas y Proyectos de Desarrollo que presenta:

Sandra María Rivasplata Zevallos

Asesora:

María Teresa Tovar Samanez

Lima, 2024

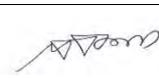
Informe de Similitud

Yo, María Teresa Tovar Samanez, docente de la Escuela de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesora de la tesis titulado "Factores que motivan o limitan a las mujeres a permanecer en el Programa Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos durante el COVID-19, experiencia de los bancos comunales en la región La Libertad", de la autora Sandra Maria Rivasplata Zevallos, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 17%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el 29/01/2024.
- He revisado con detalle dicho reporte y la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha:

Lima, 01 de febrero de 2024

Apellidos y nombres de la asesora: Tovar Samanez, María Teresa	
DNI: 07938272	Firma 
ORCID: 0000-0002-3759-6042	

Dedicatoria

A mi familia, por su ayuda incondicional en todos los ámbitos de mi vida, especialmente a Julia, mi madre, por su apoyo y por ser inspiración en mi afán de superación constante.



Agradecimientos

A Gloria, Liliana, Amelia, y a todo el equipo de Credi Mujer de La Libertad, a las socias de los bancos, mujeres que me inspiran y motivan a seguir trabajando por un mundo donde todas y todos podamos ejercer nuestros derechos, permitiéndonos una vida digna. A cada una de las personas que hicieron posible esta tesis, especialmente a mi asesora Teresa, por sus recomendaciones y acompañamiento para la mejora continua, a mis profesores y compañeros de quienes aprendí mucho en el transcurso de la maestría, en especial a Eder, por su compañerismo y motivación constante.

Resumen Ejecutivo

En los últimos años, las instituciones gubernamentales y las organizaciones internacionales se han interesado más en la promoción de la inclusión financiera como una herramienta para alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible; sin embargo, COVID-19 ha revelado que en el Perú, el proceso de inclusión financiera sigue siendo una tarea pendiente y a la vez una prioridad para alcanzar el desarrollo sostenible. El Movimiento Manuela Ramos viene trabajando por la autonomía económica y la inclusión de las mujeres en siete regiones de Perú a través de su programa Credi Mujer de bancos comunales, desde el 2001. Si bien este trabajo ha mostrado resultados prometedores, el COVID-19 presentó retos significativos para la operación y continuidad de los bancos comunales de Credi Mujer - Manuela Ramos. Esta situación despertó el interés en el presente estudio, que se centra en la experiencia de Credi Mujer en la región de La Libertad como un estudio de caso de gerencia social. El estudio se realizó entre febrero y diciembre del 2021.

La investigación se realizó a través de metodología cualitativa, mediante el análisis de una muestra significativa de las opiniones y percepciones acerca de los aspectos que motivan la permanencia de las socias en el programa Credi Mujer durante la época de COVID-19, el estudio se desarrolló a través de un muestreo no probabilístico de juicio o conveniencia. Para ello se realizó entrevistas semi estructuradas, encuestas a las mujeres que participan en el programa, y también se obtuvo testimonios de algunas de ellas; otra fuente de información fue el personal de Credi Mujer de La región La Libertad, a quienes se aplicó entrevistas semi estructuradas; igualmente se diseñó y aplicó la herramienta “el antes del COVID-19 y el ahora con el COVID-19 de los bancos comunales”, para facilitar el reconocimiento de las modificaciones que se han introducido en los distintos procedimientos de los bancos comunales y los efectos que han tenido en las socias participantes.

Los hallazgos evidencian que el programa Credi Mujer - MMR, a través de los bancos comunales, ha contribuido a desarrollar un sentido de pertenencia en las mujeres que integran el programa, así mismo, el programa constituye un soporte para el logro de sus objetivos y su bienestar personal, factores que las motivan a continuar en el programa especialmente durante el difícil tiempo de inicios del COVID-19. Igualmente, las nuevas estrategias de comunicación virtual y las cápsulas de aprendizaje formuladas e implementadas por Credi Mujer – MMR durante el COVID-19, son factores que motivan a las mujeres a continuar en el programa. En las zonas rurales y periurbanas donde trabaja, el programa viene facilitando la inclusión financiera de las mujeres, sin embargo, la brecha digital representa actualmente un gran reto pendiente, especialmente para las zonas rurales. Realizar este tipo de investigaciones, puede identificar iniciativas y estrategias replicables, que fomenten la inclusión financiera de la población más vulnerable como son las mujeres.

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimientos.....	iii
Resumen Ejecutivo.....	iv
Abreviaturas y Siglas.....	vi
Introducción.....	1
Capítulo I Diseño Metodológico de la Investigación.....	5
Forma de Investigación	5
Preguntas y Variables	5
Fuentes, Muestras y Técnicas.....	7
Capítulo II Marco Contextual Social.....	9
Marco Contextual Social.....	9
Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Bancos Comunales	9
Las microfinanzas y la crisis de la pandemia del COVID-19.....	10
Credi Mujer - Movimiento Manuela Ramos (Credi Mujer - MMR).....	18
Marco Normativo	26
Capítulo III Marco Teórico	35
Resiliencia.....	35
Bienestar y Desarrollo Humano.....	38
Desarrollo de Capacidades	41
Igualdad de Género.....	43
Inclusión Financiera.....	48
Sentido de Pertenencia	50
Capítulo IV Resultados o Hallazgos de la Investigación	52
Hallazgo 1: Las mujeres del programa Credi Mujer - Movimiento Manuela Ramos fortalecen su capacidad de resiliencia ante el COVID-19 a través de su participación en el programa.	53
Hallazgo 2: El programa Credi Mujer - MMR genera un sentido de pertenencia y promueve la búsqueda del bienestar de las mujeres del programa	77
Hallazgo 3: Las mujeres del programa Credi Mujer-MMR logran su inclusión financiera; superar la brecha digital constituye un reto pendiente.....	91
Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones	105
Conclusiones.....	105
Recomendaciones.....	109
Bibliografía	111

Abreviaturas y Siglas

AFI	Alliance for Financial Inclusion
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CMIF	Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera en el Perú
ENIF	Estrategia Nacional de Inclusión Financiera
FAE-Mype	Fondo de Apoyo Empresarial a la Micro y pequeña empresa
INEI	Instituto Nacional de Estadística e Informática
MEF	Ministerio de Economía y Finanzas
MIDIS	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
MMR	Movimiento Manuela Ramos
MYPES	Micro y Pequeñas Empresas
SBS	Superintendencia de Banca Seguros y AFP
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OMS	Organización Mundial de la Salud
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PLANEF	Plan Nacional de Educación Financiera
TEA	Tasa de interés Efectiva Anual
TIC	Tecnologías de la Información y Comunicación

Introducción

En los últimos años a nivel internacional diversos organismos públicos y privados han priorizado en sus agendas la inclusión financiera, como una estrategia que promueve la igualdad entre los géneros y el empoderamiento de las mujeres (Objetivo de Desarrollo Sostenible No. 5) y que resulta indispensable para lograr un desarrollo económico y social sostenible. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) considera a la inclusión financiera, como una herramienta que promueve oportunidades y fortifica la capacidad de alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) (CEPAL, 2017). El ODS No. 8 se encuentra directamente ligado a la inclusión financiera ya que dentro de una de sus metas se considera el crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas mediante el acceso a servicios financieros (Naciones Unidas, 2018).

En el Perú a partir del 2015, la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (CMIF) ha puesto en marcha la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), una estrategia de Estado para la promoción de la inclusión financiera en la nación. En el año 2019, esta estrategia fue actualizada mediante el *Decreto Supremo N° 255-2019-EF*, convirtiéndose en la nueva Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF).

Por más de 20 años la unidad de financiamiento de Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos (MMR) viene impulsando la autonomía económica e inclusión financiera de las mujeres en zonas rurales y periurbanas de las regiones de Amazonas, La Libertad, Lambayeque, Lima, Puno, San Martín y Ucayali. El trabajo de autonomía económica e inclusión financiera que desarrolla Credi Mujer – MMR, es a través de la formación de bancos comunales, grupos de entre 10 a 35 mujeres emprendedoras, que se conocen, comparten los valores que promueven los bancos comunales de Credi Mujer – MMR y deciden reunirse para prestarse dinero, ahorrar y capacitarse.

Las mujeres que forman parte de los bancos comunales de Credi Mujer – MMR son mujeres adultas, a quienes se les denomina socias, en promedio tienen 41 años de edad, son personas de bajos ingresos, son emprendedoras de negocios; en su mayoría se dedican a actividades de autoempleo, enfocadas principalmente en los sectores de comercio y servicios. Más de la mitad de las socias reciben créditos exclusivamente de Credi Mujer-MMR; así mismo, las socias son mujeres que no tienen acceso al sistema financiero formal o afrontan dificultades para acceder a este.

La labor de Credi Mujer–MMR no se limita a brindar préstamos y promover el ahorro, Credi Mujer-MMR a través de los bancos busca “Contribuir con el empoderamiento y autonomía de las mujeres desde una perspectiva feminista comprometida con la justicia social, los valores democráticos y el respeto a los Derechos Humanos, facilitando los servicios

financieros y fortaleciendo las capacidades de las mujeres emprendedoras” (Movimiento Manuela Ramos [MMR], s.f.). La misión planteada por Credi Mujer en cierto modo, se está alcanzando. Credi Mujer-MMR ha llegado a varias comunidades donde no había oferta alguna de servicios financieros, así como a mujeres que no tenían acceso al sistema financiero formal; con el paso de los años hoy en día existen instituciones financieras formales que están llegando a varias de esas comunidades y, haber creado un historial crediticio con Credi Mujer-MMR ha significado para varias mujeres el acceso al sistema financiero formal y la posibilidad de tener mayores oportunidades para mejorar sus negocios y calidad de vida. Igualmente, el componente de capacitación para el fortalecimiento de capacidades que tiene Credi Mujer-MMR desde sus inicios, contribuye al proceso de empoderamiento y autonomía económica de las mujeres, al igual que el espacio de reuniones mensuales que promueven los bancos comunales. El trabajo de Credi Mujer-MMR ha recibido diferentes premios y reconocimientos¹ en el transcurso de los años, tanto a nivel nacional como internacional.

La aparición de la pandemia del COVID-19 ha significado un gran reto para la población a nivel mundial, todos los países y toda la población se ha visto afectada en diversas formas, sin embargo, el COVID-19 no ha impactado a todos por igual, los grupos más vulnerables han sido los más afectados, uno de estos grupos es el de las mujeres. Las mujeres que forman parte de los bancos comunales de Credi Mujer – MMR pertenecen a este grupo.

Ante lo expuesto, nace la motivación de la presente investigación y para ello, se formuló la pregunta general de investigación: ¿Cuáles han sido los factores que motivan o

¹ CrediMujer Manuela Ramos fue seleccionada como finalista para pasar a la segunda ronda del Premio Europeo de las Microfinanzas, edición 2021. En el concurso Experiencias Exitosas ONGD-2015 recibió el Premio inclusión en la publicación del catálogo de Reconocimiento de experiencias exitosas de ONGD-Perú. Recibió el certificado S.T.A.R 2013 por su compromiso de ser socialmente transparente y responsable, cumple con éxito los requerimientos del certificado. Patrocinado por Microfinance Information Exchange y Socially Transparent and Responsible. Recibió el certificado de reconocimiento 2012 por alcanzar 4 diamantes en el MIX Market, mejorando la transparencia, calidad y confiabilidad de la información microfinanciera, patrocinado por Microfinance Information Exchange y Copeme. En el 2010 recibió el Premio a la Excelencia en Microfinanzas “Mejores Prácticas en Desempeño Social”, otorgado por el Fondo Multilateral de Inversiones FOMIN. Y en el 2015 la APCI (Agencia Peruana de Cooperación Internacional) les otorgó el Premio Inclusión en el Concurso “Experiencias exitosas de ONGs”, por la experiencia de los Bancos Comunales. También ha recibido certificados de Transparencia, Responsabilidad Financiera y Desempeño Social otorgados por las instituciones The Mix América Latina y el Caribe – COPEME y Ford Foundation. Recibió el certificado de reconocimiento 2010 en la Categoría Oro por diseminar los indicadores de desempeño social a MIX Patrocinado por Ford Foundation; CGAP y Michael & Susan Dell Foundation. Diploma otorgado por Planet Finance al Movimiento Manuela Ramos y a CrediMujer. Por su apoyo a la ganadora del Premio Medio Ambiente, Lirenza Cárdenas Chávez. El evento que recompensa a los microempresarios de excepción venidos de todo el mundo. Premio a la Excelencia en Microfinanzas otorgado al Movimiento Manuela Ramos, en la categoría “Mejores Prácticas en Desempeño Social” en su calidad de finalista. Patrocinado por Foromic y el Fondo Multilateral de Inversiones, miembro del grupo del Banco Interamericano de Desarrollo. Certificado de Transparencia 2009 otorgado por Microfinance Information Exchange y COPEME. Reconocimiento otorgado al Movimiento Manuela Ramos por alcanzar 5 diamantes en el MIX Market, mejorando la transparencia, calidad y confiabilidad de la información financiera. En el 2004 fue seleccionada entre las 100 Mejores Instituciones de Microfinanza de América Latina y el Caribe, según la revista del BID “Microempresas América: Las Top 100” y entre los años 2006 al 2013 calificó entre las 20 mejores instituciones de microfinanzas, en distintas categorías (Movimiento Manuela Ramos [MMR], s.f.).

limitan a las mujeres del programa Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos, a permanecer en el programa durante el COVID-19?

Así mismo, se formularon tres preguntas específicas. **i.** ¿Cuáles son las condiciones que han permitido a las mujeres seguir en el programa al inicio del COVID-19? **ii.** ¿Qué tipo de motivaciones hacen que las mujeres permanezcan en el programa Credi Mujer al inicio del COVID-19? **iii.** ¿Qué limitaciones han tenido las mujeres durante el COVID-19 para continuar en el programa? Esta investigación se desarrolló de febrero a diciembre del 2021.

Se planteó como objetivo general de investigación: Determinar los factores que motivan o limitan a las mujeres del programa Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos, a permanecer en el programa al inicio del COVID-19, a fin de proponer recomendaciones que ayuden a mejorar el programa en situaciones de crisis. Así mismo se definió tres objetivos específicos: **I. Examinar** si las condiciones de vida y salud de las mujeres han influido en su permanencia en el programa de bancos comunales; **II. Reconocer** los factores que incentivan a las mujeres para permanecer en el programa Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos; y **III. Identificar** las dificultades de contacto, conectividad y comunicación que han tenido las mujeres de los bancos comunales.

La tesis se estructura en cinco capítulos, según el siguiente detalle:

El capítulo I presenta el diseño metodológico de la investigación, que especifica la forma y tipo de investigación, contiene las preguntas y variables que orientan la investigación, así como los instrumentos utilizados en la misma.

El capítulo II se divide en dos partes, la primera conformada por el marco contextual social, que contiene información sobre los bancos comunales y su aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el contexto de las microfinanzas, la crisis sanitaria e información sobre la Inclusión financiera en el Perú; también, presenta el contexto en el que operan los bancos comunales de Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos. En la segunda parte se desarrolla el marco normativo que contiene el conjunto de normas relacionadas a las políticas públicas que aborda la tesis, las cuales sustentan la investigación, siendo estas: **Inclusión Financiera e Igualdad de Género**, cuya definición respectiva se describe como el “acceso y uso de los servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población” (D. S. No 255-2019-EF, 2019, p. 7), mientras que la Igualdad de Género de acuerdo a ONU Mujeres se refiere a:

La igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres y de las niñas y los niños. La igualdad no significa que las mujeres y los hombres serán iguales, sino que los derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres no

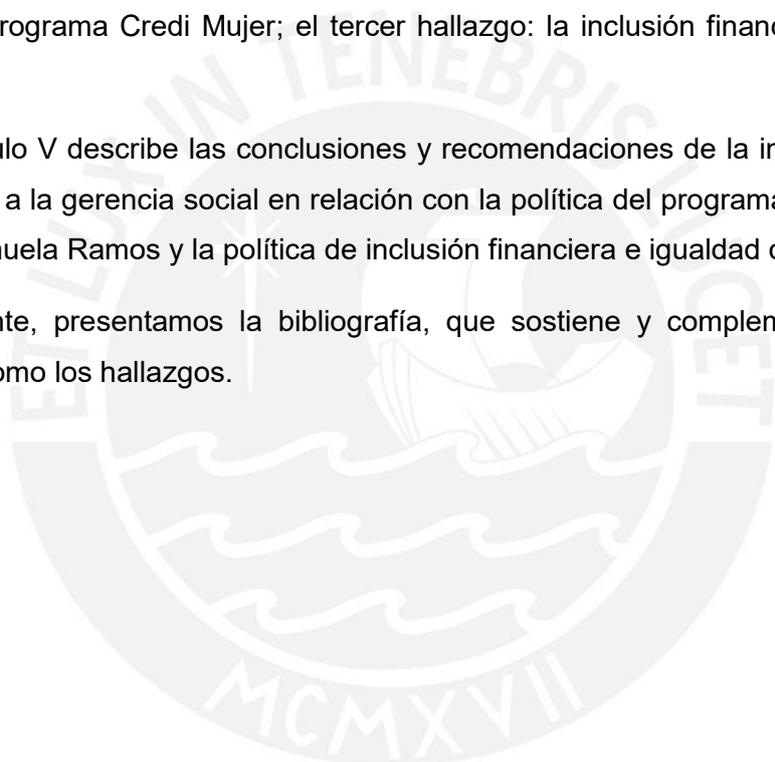
dependerán de si nacieron con determinado sexo. La igualdad de género implica que los intereses, necesidades y prioridades de mujeres y hombres se toman en cuenta, reconociendo la diversidad de diferentes grupos de mujeres y hombres (UN Women, s.f.).

El Capítulo III abarca el marco teórico, es decir, los conceptos teóricos de la investigación expresados en: Bienestar subjetivo; Desarrollo humano; Desarrollo de capacidades; Igualdad de género entre mujeres y hombres; Empoderamiento económico de las mujeres; Inclusión financiera; Sentido de pertenencia y Brecha digital.

El Capítulo IV contiene los resultados o hallazgos de la investigación, estableciéndose tres hallazgos: el primero, la resiliencia de las socias del programa Credi Mujer - Movimiento Manuela Ramos; el segundo hallazgo: el sentido de pertenencia y búsqueda de bienestar de las socias del programa Credi Mujer; el tercer hallazgo: la inclusión financiera y la brecha digital

El Capítulo V describe las conclusiones y recomendaciones de la investigación, que busca contribuir a la gerencia social en relación con la política del programa Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos y la política de inclusión financiera e igualdad de género.

Finalmente, presentamos la bibliografía, que sostiene y complementa tanto esta investigación, como los hallazgos.



Capítulo I Diseño Metodológico de la Investigación

Forma de Investigación

Conforme se ha mencionado, la investigación de esta tesis se centra en las motivaciones y limitaciones de las mujeres “socias” pertenecientes al programa Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos, para continuar en el programa durante el COVID-19. El enfoque de esta investigación está alineado con la política social de derechos de inclusión financiera e igualdad de género.

La investigación se ha enfocado en cuatro bancos comunales de la región La Libertad, de los cuales dos de ellos se encuentran en la sierra y los otros dos en la costa, se trata de una investigación aplicada que ha buscado reconocer las motivaciones y limitaciones de las socias para permanecer en el programa Credi Mujer, a fin de que permita tomar decisiones útiles al equipo de Credi Mujer, para incorporar mejoras al programa, especialmente durante la etapa del COVID-19, así mismo, para reconocer y contribuir a mantener aquellas estrategias en las que están teniendo buenos resultados.

La metodología es de tipo cualitativo, porque se analizó las opiniones y percepciones, los aspectos no tangibles, que motivan la permanencia de las socias en el programa Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos en tiempos de COVID-19, también identifica algunas acciones pendientes que Credi Mujer podría implementar para un mejor servicio a sus socias.

Preguntas y Variables

Para la investigación se formularon tres preguntas, en base a las cuales se construyeron las variables. A continuación, se detalla cada una de ellas:

Pregunta 1. ¿Cuáles son las condiciones que han permitido a las mujeres seguir en el programa durante el COVID-19?

Variable 1. Condiciones de vida de las socias de los bancos comunales: Se refiere a si cuentan con vivienda propia, si tienen los servicios de agua potable y desagüe en sus viviendas, si las hijas e hijos de las socias han tenido acceso a clases virtuales durante la pandemia, si las socias han experimentado cambios en los ingresos económicos, o cambios en los negocios a raíz del COVID-19, y si percibieron aumento en las horas que dedican las socias a la realización de labores domésticas, a raíz del COVID-19.

Variable 2. Condiciones de salud de las socias de los bancos comunales ante el COVID-19: Alude a si las socias o algún familiar de su hogar ha estado contagiado de COVID-19, si han tenido algún familiar de su hogar que ha fallecido por COVID-19, si alguna socia de su

banco ha fallecido por COVID-19, y de presentarse alguna de estas condiciones, si éstas han afectado el funcionamiento del banco comunal y la permanencia de las socias.

Pregunta 2. ¿Qué tipo de motivaciones hace que las mujeres permanezcan en el programa Credi Mujer durante el COVID-19?

Variable 3. Motivaciones personales de las mujeres para permanecer en el programa Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos: Alude a aquellos factores económicos, sociales, familiares, entre otros, que impulsan e incentivan a las mujeres a continuar en el programa Credi Mujer.

Variable 4. Motivaciones de las mujeres, vinculadas a las nuevas estrategias incorporadas por Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos para asegurar su permanencia en el programa: Se refiere a si las estrategias implementadas por Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos en el plan de respuesta ante el COVID-19, han sido de apoyo para las mujeres y las ha motivado a permanecer en el programa.

Pregunta 3. ¿Qué limitaciones han tenido las mujeres durante el COVID-19 para continuar en el programa?

Variable 5. Acceso a la comunicación de las socias del programa de bancos comunales con Credi Mujer - Movimiento Manuela Ramos: Hace referencia a si han podido comunicarse con el equipo de Credi Mujer La Libertad durante el COVID-19, a posibles dificultades de comunicación que hayan tenido, a través de qué medios se han comunicado, y qué tan buena o no ha sido la comunicación.

Variable 6. Acceso a internet de las socias del programa de bancos comunales: Se investigó si cuentan con señal de internet en la zona donde viven, así como la calidad de ésta, con qué equipos cuentan para conectarse a internet, y los costos que implica disponer de este servicio.

Variable 7. Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (Las TIC) por las socias del programa Credi Mujer: Alude a si las mujeres han podido hacer uso por si solas de las TIC, para poder participar en las reuniones de su banco comunal, o si han necesitado apoyo de algún familiar durante el tiempo de COVID-19.

Variable 8. Acceso al Banco o medio que usan las socias del programa de bancos comunales para hacer sus pagos y retiros: Se refiere a si las mujeres han afrontado algún tipo de dificultad para acceder al banco o medio que usan para realizar los trámites de su banco comunal durante el COVID-19

Estas variables, durante el trabajo de campo, permitieron llegar a tres hallazgos, los cuales detallamos en el Capítulo IV de Hallazgos.

Fuentes, Muestras y Técnicas

La investigación se realizó mediante la selección de una muestra significativa de dos bancos comunales de la sierra y dos bancos comunales de la costa de la región La Libertad. El método de muestreo no probabilístico aplicado fue el de juicio o conveniencia, de acuerdo con el criterio de la investigadora, previa coordinación con la jefa de Credi Mujer La Libertad.

Se utilizó más de una técnica de acopio de datos, a fin de triangular los resultados y poder cotejar la información de los diferentes actores involucrados, verificar la consistencia de la información recolectada y poder así hacer un análisis profundo de las variables. La principal fuente de información han sido las socias de los bancos comunales, y el personal de Credi Mujer La Libertad.

Las técnicas utilizadas en la presente investigación son:

- Entrevista telefónica semi estructurada a socias: Aplicada a 6 socias de bancos comunales de costa y sierra, la selección de ellas se realizó por sugerencia del personal de Credi Mujer La Libertad, de acuerdo con la antigüedad de la socia en el banco, al conocimiento que tiene acerca del funcionamiento del banco, a su condición de líder, a la capacidad y disponibilidad para atender y responder la entrevista.
- Entrevista telefónica semi estructurada a oficiales de crédito: Aplicada a 4 oficiales de crédito, quienes trabajan con los cuatro bancos comunales en los cuales se desarrolló la investigación. Esta entrevista se realizó a fin de conocer la percepción de las oficiales de crédito, acerca de las diferentes variables que se determinaron.
- Entrevista telefónica semi estructurada a la jefa regional de Credi Mujer: Aplicada a fin de conocer su percepción desde una mirada macro, acerca de las variables a investigar, y así poder contar con información relevante acerca de los diversos procesos de los bancos comunales.
- Diagrama del proceso de funcionamiento de los Bancos Comunales, antes y después del COVID-19 (Percepción de socias): Construido con socias de un

banco de la sierra y uno de la costa de la región La Libertad. Esta herramienta se aplicó de manera virtual, mediante el uso de la plataforma Jitsi meet y de la plataforma MIRO; el uso de estos recursos virtuales, permitió que las señoras pudieran contestar preguntas relacionadas a las variables de la investigación de manera escrita en tiempo real, a través de pósit; se apoyó a las socias en escribir sus ideas en cada pósit ya que no conocían la herramienta MIRO y pidieron que se les ayude en el llenado de acuerdo a sus respuestas, luego, al visualizar y leer lo escrito en el pósit, confirmaban su respuesta.

- Diagrama del proceso de funcionamiento de los Bancos Comunales, antes y después del COVID-19 (Percepción de oficiales de crédito): Construido con el equipo de Credi Mujer La Libertad, a fin de conocer sus opiniones sobre preguntas relacionadas a las variables de la investigación. Se utilizó la plataforma Google Meet para la reunión, y la plataforma MIRO para que brindaran sus respuestas, esto permitió que el personal de Credi Mujer La Libertad, pudiera contestar de manera escrita y en tiempo real a través de pósit, preguntas relacionadas a las variables de la investigación, a la vez, visualizar las respuestas, dialogar en base a sus respuestas y confirmarlas.
- Encuestas dirigidas a socias: Se aplicó telefónicamente a 26 socias de los bancos seleccionados, previa coordinación con ellas.
- Testimonios: De forma telefónica se obtuvo el testimonio de tres socias. Luego de haberles aplicado una entrevista o encuesta y por sugerencia de su oficial de crédito, se seleccionó a las socias que aportaron sus testimonios.
- Revisión documental: De las estrategias incorporadas por Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos, tras el COVID-19.

Capítulo II Marco Contextual Social

Este capítulo comprende tres partes. La primera parte abarca el marco contextual, los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS y su relación con los bancos comunales de Credi Mujer-MMR, programa que es objeto de estudio de esta investigación; historia de las microfinanzas y el impacto del COVID-19 en las microfinanzas, información del programa Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos. La segunda parte contiene el Marco Normativo, en el cual se revisa la Política Nacional de Inclusión Financiera y la Política de Igualdad de Género.

Marco Contextual Social

Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Bancos Comunales

“En el año 2015, los organismos de Naciones Unidas plantearon 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS, con la finalidad de que, a nivel mundial, los países adoptaran medidas que pongan fin a la pobreza, protejan el planeta, garanticen la paz y prosperidad de las personas” (Organización de las Naciones Unidas [ONU], s.f).

Los Bancos Comunales representan una estrategia de desarrollo que se relaciona principalmente con las siguientes metas de los ODS que a continuación se detallan (Naciones Unidas, 2018):

- **Objetivo 1:** Poner fin a la pobreza, en todas sus formas en todo el mundo. Entendiendo a la pobreza como un problema de derechos humanos, la pobreza se manifiesta de diversas formas, como hambre, mal nutrición, condición de la vivienda, acceso limitado a los servicios y exclusión social. Para lograr este objetivo, el crecimiento económico debe ser inclusivo, promoviendo empleos sostenibles y la igualdad.
 - 1.4** Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, acceso apropiado a las nuevas tecnologías y los servicios financieros, incluida la microfinanciación.
- **Objetivo 5:** Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.
 - 5.1** Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.
 - 5.a** Empezar reformas que otorguen a las mujeres igualdad de derechos a los recursos económicos, así como acceso a la propiedad y al control de la tierra y otros tipos de bienes, acceso a los servicios financieros, la herencia y los recursos naturales, de conformidad con las leyes nacionales.
 - 5.b** Mejorar el uso de la tecnología instrumental, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de las mujeres (Naciones Unidas, 2018).
- **Objetivo 8:** Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

- 8.3** Promover políticas orientadas al desarrollo y que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.
- 8.10** Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos

Las microfinanzas y la crisis de la pandemia del COVID-19

La historia de las microfinanzas y la banca comunal se remonta a los años setenta, cuando el economista y premio nobel de la paz Muhammad Yunus concedió pequeños créditos a personas de muy bajos recursos en Bangladesh, experiencia que daría inicio a Gramen Bank conocido como el banco de los pobres, y a la expansión de las microfinanzas a nivel mundial, como una herramienta estratégica para luchar contra la pobreza, debido a que promovía el ahorro y el acceso a crédito a personas de escasos recursos económicos, a quienes por no ser de su interés, la banca comercial no llegaba, ya que presentaba altos costos para su funcionamiento, además, estaba presente el hecho de que la población de menores recursos, no contaba con garantías que respalden el crédito que quisiera solicitar. De modo que, quienes estaban en condiciones de pobreza, quedaban excluidos del sistema financiero formal, siendo así más difícil que puedan salir del círculo de la pobreza, ya que solo podían acceder al crédito del sistema informal, cuyas tasas de interés son elevadas, lo cual dificulta más la posibilidad de empezar un negocio, así como el crecimiento de un microempresario.

Durante los años transcurridos, las microfinanzas han tenido muchos logros, también lecciones aprendidas y hallazgos que se han difundido a nivel mundial. Se sabe que el mayor porcentaje de microcréditos es entregado a mujeres, también se sabe que el dinero manejado por mujeres es invertido en beneficio de sus familias, a diferencia del que es manejado por hombres. El 29 de diciembre de 2003, Koffi Annan, secretario de las Naciones Unidas, mediante un comunicado de prensa detalló: “El gran reto que tenemos por delante es retirar las trabas que excluyen a las personas y les impiden participar cabalmente en el sector financiero. Juntos, podemos y debemos crear sectores financieros inclusivos que ayuden a las personas a mejorar sus vidas” (Annan, 2003), se refirió a los microcréditos como “un arma de lucha contra la pobreza y el hambre” (Annan, 2005). El acceso a la microfinanciación puede significar una diferencia para toda una familia pobre o de bajos ingresos, teniendo la opción de recaudar un patrimonio que les permita estar protegidos ante situaciones inesperadas, fijarse un futuro, invertir en la nutrición, salud, vivienda y educación de sus hijos, constituyéndose así los microcréditos en uno de los factores importantes para salir del círculo de la pobreza. El 2005 fue declarado como “Año internacional del microcrédito”, han pasado más de quince años, si bien de acuerdo a la data del Estado Peruano, ha habido avances en

términos de reducción de la pobreza, pasando de un 55% de la población del Perú, viviendo en pobreza en el 2005 a un 20,5% en el 2018 (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social [MIDIS], 2019). Estos avances no se han dado en igual proporción para hombres y mujeres y la pandemia ha ocasionado un retroceso en la reducción de la pobreza.

Según las Naciones Unidas, en los países en desarrollo actualmente 01 de cada 10 personas vive en condiciones de pobreza (ONU, 2021). Estas personas enfrentan serias dificultades para satisfacer sus necesidades básicas como salud, educación, acceso a agua y saneamiento, entre otras. En los últimos años, en algunos países se ha logrado importantes avances en la lucha contra la pobreza, sin embargo, la crisis del COVID-19, pone en riesgo décadas de progreso, siendo la primera vez después de 30 años, que aumenta tanto la pobreza en todo el mundo (ONU, 2021). Según las Naciones Unidas los países en desarrollo son los que corren más riesgos en medio de la pandemia, así como la subsiguiente crisis económica y social, estimándose que el 55 % de la población mundial no tenga acceso a protección social. A causa de esta crisis se vería afectada la salud, la educación, los derechos humanos y la seguridad alimentaria.

En el Perú fue en la década de los ochenta cuando empezaron las ofertas crediticias diseñadas específicamente para las mujeres, a raíz de la fuerte presencia de las mujeres en el sector informal, así como en organizaciones sociales de base. Es así que surgen las ONG que trabajan con microempresarias, identificándose también aquellas que trabajan con grupos mixtos y aquellas cuyo trabajo estaba enfocado exclusivamente en las mujeres, y con una perspectiva que va más allá de la oferta crediticia, ya que buscan cambiar las relaciones de género y poder de las comunidades, las mujeres y las familias que participan en sus programas; lo cual muchas veces constituye un gran reto para la sostenibilidad de estos programas, porque los costos que implica brindar servicios de capacitación a las personas participantes, supone contar con recursos económicos para desarrollar y mantener programas formativos, adicionalmente a lo mencionado, es conocido que los costos que demandan los microcréditos son mayores que los costos de los créditos convencionales que ofrece la banca formal.

En el año 2016, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP SBS, realizó una encuesta a nivel nacional (SBS, 2017, pp.18-22 y 30-33), de la demanda de servicios financieros y nivel de cultura financiera² en el Perú, los resultados de esta encuesta brindan

² La cultura financiera es el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos, que permite a las personas gestionar sus finanzas, le facilita el acceso a mayor y mejor información de los productos financieros y le permite un mejor control del presupuesto financiero (García et al 2011, p. 6).

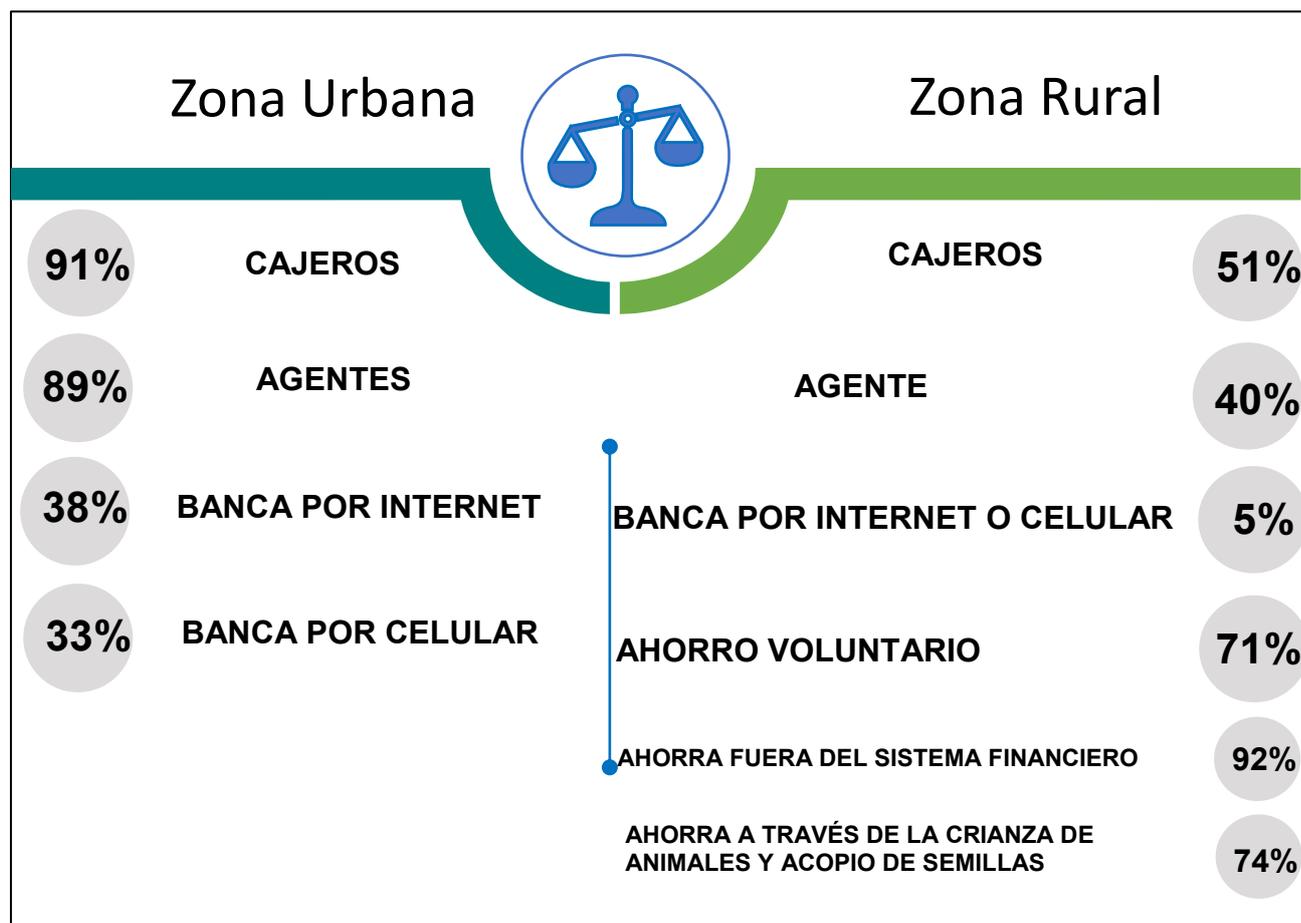
valiosa información sobre las necesidades financieras, hábitos y conocimientos financieros de la población, como la siguiente:

Según esta encuesta, con respecto al conocimiento de los canales de distribución del sistema financiero, los cuales son los medios que utilizan las instituciones del sistema financiero para brindar sus servicios a sus clientes y usuarios, en la zona urbana el 97% señaló conocer las oficinas de atención, el 91% los cajeros automáticos y el 89% los agentes; sin embargo esto varía enormemente en la zona rural en cuanto a los cajeros y agentes con un 51% y 40% respectivamente, y con respecto al conocimiento de otros canales de atención como la banca por internet o banca por celular, en la zona urbana el 38% de la población manifestó conocer los servicios de la banca por internet, y 33% los servicios de la banca por celular, mientras que en la zona rural tan solo el 5% de la población conoce de estos servicios; a pesar de la expansión de internet y la telefonía móvil a nivel nacional, aún no se ha logrado llevar estos servicios a la totalidad de las zonas rurales de la sierra y selva, además, un considerable porcentaje de la población rural de estas zonas no sabe utilizar estas herramientas; realidad que revela la necesidad de trabajar en la capacitación de la población rural para el uso de estos canales. Esta desigualdad entre la zona urbana y rural, también se evidencia en cuanto a tiempo y percepción de la distancia para acceder a los canales de distribución, en las grandes ciudades, el tiempo de traslado a una oficina de las instituciones financieras es de 15 minutos, a un cajero 14 minutos y a un agente 11 minutos; en cambio en la zona rural, el traslado a una oficina de una institución financiera demora 1 hora 51 minutos en promedio, a un cajero automático 1 hora 45 minutos, y a un agente bancario 1 hora 39 minutos.

La misma encuesta también muestra que a nivel nacional el 60% de la población ahorra de forma voluntaria, en bienes o dinero para posibles gastos futuros, ya sea dentro o fuera del sistema financiero; el ahorro voluntario en la zona urbana está representado por el 57% y en la zona rural asciende al 71%, de este porcentaje de la zona rural que ahorra, el 92% lo realiza fuera del sistema financiero, representando una gran oportunidad para las empresas del sistema financiero, de atender esta demanda, ya que solo el 8% de la zona rural ha utilizado el sistema financiero para ahorrar. Sobre las formas de ahorrar fuera del sistema financiero, el 74% de la población de las zonas rurales lo hace a través de la crianza de animales y el acopio de semillas.

Figura 1

Demanda de servicios financieros y nivel de cultura financiera en el Perú



Elaboración: Propia

Fuente: SBS Encuesta Nacional Demanda de los Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú, 2016.

Otro dato interesante de la encuesta de la SBS se refiere a la principal motivación para el ahorro, el 52% de la población a nivel nacional ahorra para afrontar gastos inesperados o una emergencia, lo cual resultó similar tanto en la zona urbana, como en la rural, sin haber mayor variación por ámbito geográfico o estrato socioeconómico, lo cual representa una gran oportunidad para el diseño de seguros acorde a las necesidades de la población.

En cuanto a la percepción de la población respecto al ahorro en instituciones financieras, el 65% de la población a nivel nacional indicaron que se sentirían más seguros y confiados, ahorrando en una institución financiera, sin embargo, según la encuesta, ahorrar en el sistema financiero es percibida como la forma de ahorro más costosa en cuanto a gastos y tiempo, donde solo el 29% de la población rural la considera una forma de fácil acceso.

La información que brinda la encuesta realizada el 2016 evidencia su claro enfoque en la población de la zona urbana y de las grandes ciudades. En nuestro país, para amplios segmentos de la población rural, el hábito del ahorro se da bajo la acumulación de bienes, principalmente animales y semillas, los ahorros de estas familias rurales les permiten aspirar a invertir en educación de los hijos, atender emergencias y otros gastos inesperados (García et al., 2020), una forma de ahorro que resulta sumamente práctica y de la cual tienen control y conocimiento acerca de los riesgos y beneficios que esta forma de ahorro conlleva. Esta forma de ahorrar no se ve reconocida y valorada como una buena práctica desde las instituciones del Estado a cargo de la educación e inclusión financiera.

Es bastante conocida la gran diversidad geográfica, topográfica, que presenta nuestro país, escenario donde se ha desarrollado una rica biodiversidad, y también ha sido el territorio donde desde tiempos pre incas, han sido muy diversas las respuestas humanas a las exigencias de esa naturaleza tan variada, condición que ha sobrevivido a los intentos de unificación de los incas; se ha mantenido durante la colonia que trató de imponer la cultura y lengua castellana, se ha enriquecido después con la llegada de población africana y china en el siglo XVI, y luego japoneses y europeos de diversas nacionalidades. La población actual es el resultado de un intenso mestizaje y la cultura resultante tiene las huellas de esas muchas influencias, por eso somos un país pluricultural, lo que en definitiva constituye una gran riqueza y a la vez demanda una educación financiera y procesos de inclusión financiera que contemplen toda esa diversidad.

También es una realidad bastante conocida, la migración interna de población rural hacia las principales ciudades de la costa, un proceso migratorio que se inició a mediados del pasado siglo XX y se intensificó en las últimas décadas, dando lugar a grandes sectores de población asentada en zonas periféricas de las grandes ciudades costeñas, que viviendo en condiciones de precariedad fueron instalándose y poco a poco, originaron las denominadas “barriadas” “pueblos jóvenes” “asentamientos humanos” y finalmente en el transcurso de varias generaciones, dieron lugar a la creación de populosos distritos.

La crisis sanitaria que se inició en marzo del 2020, cuando se identificaron en nuestro país los primeros casos de personas contagiadas con el COVID-19; la necesidad de acatar las directrices establecidas por los organismos sanitarios y gubernamentales, de permanecer en las casas y guardar estricto distanciamiento social, rápidamente agudizaron la crisis económica preexistente; recordemos que la población de origen migrante, ha sido identificada también como población que en su mayoría desarrolla su economía en condiciones de subempleo e informalidad, con escasas posibilidades de generar ahorro significativo, sin embargo, mantienen vínculos familiares y lazos amicales en sus lugares de origen.

Para grandes sectores de esta población de origen rural, las restricciones implementadas por la pandemia de COVID-19, les impidieron realizar las actividades que les permitía producir ingresos para solventar sus gastos primordiales, ante esta situación, muchos decidieron regresar a sus pueblos, donde otras formas de trabajo y relaciones, generan una economía basada en la diversificación de los productos que se siembra y cosecha, en la diversificación de los animales que se cría como medios de ahorro, justamente para poder hacer frente a situaciones inesperadas; además aún está presente en estos pueblos, el sentido de solidaridad heredado de antiguas prácticas prehispánicas, que impulsa a acoger al amigo, al familiar que regresa. En el 2020, se dio un éxodo de retorno que significó larguísimos recorridos a pie, conforme lo señala un estudio reciente del Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2021).

Este mismo estudio señala que a nivel mundial, nuestro país es uno de los más afectados por la pandemia del COVID-19, el confinamiento obligatorio paralizó diversas actividades económicas y aumentó la tasa de desempleo, gran cantidad de hogares que se desenvolvían en la economía informal, vieron fuertemente afectada su capacidad de subsistencia, ante lo cual familias enteras tomaron la decisión de retornar a sus pueblos de origen, así informa el trabajo realizado por el BID: “Dadas las restricciones de movilidad entre provincias, los peruanos fueron testigos de grandes caravanas de hogares que avanzaban a pie por las carreteras del país intentando llegar a sus localidades” (BID, 2021, p.10). Además, se estima que debido al impacto generado por el COVID-19, más de 200,000 personas se inscribieron en los gobiernos regionales, para dejar las ciudades donde vivían y regresar con sus familias a sus zonas de origen (BID, 2021, p.22).

El documento mencionado identifica para nuestro país la población más afectada por la crisis sanitaria: “El mayor peso de la crisis sanitaria y económica ha recaído en las poblaciones vulnerables, mujeres y trabajadores informales” (BID, 2021, p.8).

En el caso de las socias de los bancos comunales de Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos, a partir de los propios testimonios de las socias y del personal de Credi Mujer, sabemos que muchas señoras regresaron a la sierra, donde hay lugares que carecen de señal de internet o la señal es muy inestable, por eso inicialmente el personal de Manuela Ramos, no podía ubicarlas. También para estas mujeres y sus familias, el regreso a sus lugares de origen fue la decisión mediante la cual hicieron frente al desconcierto y la nueva situación que les planteó la crisis sanitaria y sus severas restricciones.

Todo lo expuesto en los párrafos anteriores, hace plantearnos las interrogantes: ¿Qué tanto la inclusión financiera de la población rural a través de la bancarización es una solución efectiva para los grandes retos que significa atender nuestra gran diversidad cultural y

geográfica? ¿La política de educación financiera y el plan nacional de educación financiera responde a las necesidades que presenta la población de las zonas rurales?, interrogantes que tratamos de responder más adelante.

Los avances del Estado Peruano en los compromisos asumidos en cuanto a inclusión financiera han sido varios, sin embargo, la pandemia del COVID-19 ha puesto en evidencia que éstos resultan aún insuficientes.

En el año 2020, en respuesta a la crisis sanitaria, las disposiciones emanadas de cada Estado fueron diversas, siendo las más difundidas, la cuarentena y el distanciamiento social, medidas preventivas que buscaban reducir la propagación de la enfermedad a través de la restricción de actividades y separar a las personas que no estaban enfermas, pero podían haber estado expuestas a contagio por COVID-19, así como mantener una distancia de al menos 2 metros entre personas. Según la OMS. Perú fue uno de los países que respondió rápidamente a la crisis, tomando medidas estrictas de distanciamiento social, luego de que se detectara el 6 de marzo de 2020, el primer caso de COVID-19. A partir del 16 de marzo se dispuso el aislamiento obligatorio a nivel nacional (El Peruano, 2020), el mismo que se mantuvo durante un total de 106 días, finalizando el 30 de junio, fecha a partir de la cual se suprimió algunas restricciones y se permitió la circulación de las personas a través de cuarentenas focalizadas por regiones, de acuerdo a cuatro niveles de riesgo determinados por el gobierno como: nivel extremo, muy alto, nivel alto y moderado; según diversos criterios, cada nivel contaba con restricciones específicas.

En el Perú, al igual que en la mayoría de los países en el mundo, existe una brecha en la tasa de actividad económica entre mujeres y hombres, el principal indicador es la tasa de desempleo (INEI, 2021, p. 96). Si bien en los últimos treinta años la participación de la mujer en la fuerza laboral se ha incrementado, la brecha de desempleo entre las mujeres y los hombres que están en edad de trabajar se mantiene (INEI, 2021, p. 96). A esta situación se suma que las mujeres presentan mayores probabilidades de dedicarse a trabajos de baja productividad, lo cual significa trabajo precario, inestable, mal remunerado, con ausencia de beneficios sociales. También es una realidad que la mayoría de los trabajos familiares no remunerados, (cuidado de personas y trabajo doméstico) son realizados por mujeres, con un 17% (INEI, 2017b, p. 97). Igualmente, la participación de la mujer en el sector informal es más elevada que la de los hombres, con un 75.1% al 2016. La falta de acceso al crédito y a los recursos productivos es otro elemento que contribuye a la desigualdad económica de las mujeres; en la mayoría de los casos, también carecen del apoyo técnico y la formación necesarios para aumentar sus ingresos.

En cuanto a la desigualdad en el acceso, el control y el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC). Según CEPAL, no contar con el acceso y uso de las TIC, tiene como consecuencia una menor productividad laboral, mayor dificultad en el manejo del tiempo y mayores costos de acceso a la información (Política Nacional de Igualdad de Género, 2019, pag.20). En el Perú la brecha digital de acuerdo con el INEI muestra la siguiente data: En cuanto al uso de internet en zona urbana y rural, la brecha se evidencia en el menor porcentaje de mujeres en comparación a hombres que hacen uso de internet, existe una brecha de 6% y 7.3% respectivamente. De modo similar, en todos los grupos de edad son los hombres quienes presentan mayor uso del internet siendo el grupo etario de 60 años a más, el que presenta una brecha más amplia con 6.7%. De acuerdo al nivel educativo alcanzado, la tasa de uso del internet es mayor en los hombres, salvo en el nivel superior universitario, donde las mujeres superan a los hombres con un 1.1%. En la región La Libertad el 65.1% de los hombres hacen uso del internet, frente a un 59.3% de las mujeres (INEI, 2021).

El impacto de esta crisis se muestra multidimensional; en el aspecto económico los países en desarrollo se han visto gravemente afectados, entrando en un estado de recesión³. Según el INEI, en el segundo semestre de 2020, debido a las medidas de confinamiento, Perú ha llegado a alcanzar una reducción del PBI del 30.2%, convirtiéndose en el país de la región con más alta reducción del PBI (INEI, 2020). La economía peruana se ha visto fuertemente afectada, sin embargo algunos sectores como el comercio y los servicios, han sido más afectados que otros; sectores en los que se encuentran trabajando la gran mayoría de las mujeres, siendo a nivel nacional el 26.1% y el 42.0% respectivamente, según el reporte de Perú Brechas de Género del 2020 del INEI (INEI, 2021); situando así a las mujeres en una posición de mayor vulnerabilidad en cuanto a sus ingresos y empleo, sumado a esta situación, son las mujeres quienes presentan una mayor tasa de autoempleo y trabajo informal. De acuerdo a la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG) en el 2020 el empleo formal se redujo en 21.3% y el informal en 9.9% con respecto al 2019, así mismo en el segundo trimestre abril - junio del 2020, la población ocupada disminuyó en 6,7 millones de personas y aumentó la desocupación en un 8.8%, aumentando el empleo informal; las mujeres alcanzaron una tasa de informalidad del 77.3%. El COVID-19 afectó negativamente de manera desproporcional a los grupos más vulnerables como las mujeres, los jóvenes, la población migrante y refugiada,

³ En economía se entiende por recesión el periodo en el que se produce una caída de la actividad económica de un país o región, medida a través de la baja del Producto Bruto Interno real, durante un periodo prolongado de tiempo. En la teoría de los ciclos económicos corresponde a la fase descendente del ciclo. Se suele caracterizar por una reducción de casi todas las variables económicas como la inversión, el consumo, la educación y el empleo (BCRP, s.f.).

a quienes además es difícil de llegar con programas de transferencias o estímulos (OIT, 2020, p.3).

Según el diario El Peruano, las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) representan aproximadamente el 40% del PIB del país y producen el 85% de todos los puestos de trabajo de Perú (El Peruano, 2020). Sin embargo, debido al aislamiento obligatorio y al estado de emergencia, la demanda de sus productos ha disminuido drásticamente, afectando gravemente a las MYPE. Ante esta situación, el gobierno peruano, junto al Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) crearon medidas económicas para apoyar a las MYPES, a través de los programas: Reactiva Perú, programa que ha recibido fuertes críticas, al verificarse que se ha beneficiado en un 88% a empresas grandes y medianas; seguidamente se creó el Fondo de Apoyo Empresarial a la micro y pequeña empresa (FAE-Mype), fondo explícito para la micro empresa, cuya cobertura de riesgo es de 70% versus 98% de Reactiva Perú, lo cual representa riesgos más altos, que implican costos del crédito más altos, siendo la tasa de 2,8% en Reactiva Perú y de 8% en FAE- Mype (Jaramillo & Ñopo, 2020), acceder a estos créditos constituye un gran desafío, debido al alto porcentaje de informalidad que existe en las MYPES.

Credi Mujer - Movimiento Manuela Ramos (Credi Mujer - MMR)

La presente investigación, se enfoca en el programa Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos, programa que promueve el empoderamiento y la autonomía económica de las mujeres a través de bancos comunales dirigidos a mujeres.

En el Perú la discriminación estructural⁴ contra las mujeres ha sido declarado un problema público que afecta tanto a ellas, como a sus familias y al desarrollo del país, ya que entre sus consecuencias incluyen la negación de los derechos económicos y sociales de las mujeres, el derecho a la salud sexual y reproductiva, la capacidad de vivir libres de abusos y el acceso de las mujeres a los espacios de toma de decisiones. Esta situación, requiere de acciones oportunas y medidas apropiadas por parte del Estado peruano para enfrentar este desafío que imposibilita un desarrollo sostenible, es así que el 2019 se aprueba La Política Nacional de Igualdad de Género (PNIG) bajo *Decreto Supremo No 008 -2019-MIMP*, que busca abordar las brechas de género existentes en el país (empleo, ingresos, uso del tiempo, participación, entre otras), a través de un enfoque multisectorial y de género.

⁴ En el marco de la igualdad de género, la discriminación estructural es el conjunto de prácticas reproducidas por patrones socioculturales instalados en las personas, las instituciones y la sociedad en general. Esta discriminación se expresa en prácticas y discursos excluyentes y violentos que son avalados por el orden social, donde hombres y mujeres se relacionan a nivel social, político, económico y ético. Así también, esta discriminación se evidencia en las diferentes oportunidades de desarrollo y de consecución de planes de vida de las personas debido al hecho biológico de ser hombres o mujeres (D.S. N° 008 -2019-MIMP, 2019).

Para disminuir las brechas de género existentes la PNIG plantea que es necesario resolver los orígenes y las consecuencias de la discriminación arraigada contra las mujeres como: La asignación desigual de roles, genera obstáculos a la integración y participación de las mujeres en pie de igualdad con los hombres en la población activa, al garantizar que la organización social de los cuidados y las actividades domésticas siga siendo una tarea no remunerada realizada casi exclusivamente por mujeres (OIT, 2017, p.3). El rol de cuidadoras que se les ha atribuido a las mujeres histórica y culturalmente afecta sus posibilidades de trabajar fuera de casa y adquirir autonomía económica, generando una situación de dependencia económica, que perpetúa la dinámica de poder y subordinación con respecto a sus pares varones. Para el avance de la sociedad peruana hacia la igualdad de género, es necesario promover los cuidados corresponsables, que permitirán un balance entre la vida laboral y familiar para todas las personas (OIT, 2017, p. 69).

Generar mecanismos que garanticen que las mujeres accedan a recursos económicos, productivos y patrimoniales, así como a disponer de los mismos es una de las alternativas de solución a la vulneración de los derechos económicos y sociales de la mujer. Por ello el PNIG (2019) formuló como objetivo 4: garantizar el ejercicio de los derechos económicos y sociales de las mujeres, para lo cual se ha planteado los siguientes lineamientos:

- 4.1. Implementar el Sistema Nacional de Cuidado con enfoque de género para personas en situación de dependencia;
- 4.2. Incrementar el acceso y control de los recursos naturales, productivos y patrimoniales de las mujeres;
- 4.3. Fortalecer la inserción laboral formal de las mujeres; y
- 4.4. Implementar medidas para asegurar el ejercicio de los derechos sociales de las mujeres (p. 39).

Desde el 2001, el programa Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos, viene trabajando el empoderamiento económico de las mujeres en el Perú, a través de la formación de bancos comunales en zonas rurales y periurbanas de nuestro país; este programa está alineado al Objetivo 5 ODS al 2030. Actualmente Credi Mujer funciona en siete regiones de nuestro país: Amazonas, La Libertad, Lambayeque, Lima, Puno, San Martín y Ucayali, promocionando la cultura del ahorro, facilitando el acceso a crédito y brindando capacitación en temas de desarrollo personal y desarrollo de negocios a mujeres, a quienes denominan socias.

Anotamos la Misión y Visión de Credi Mujer - MMR:

Misión “Contribuir con el empoderamiento y autonomía de las mujeres desde una perspectiva feminista comprometida con la justicia social, los valores democráticos y el respeto a los Derechos Humanos, facilitando los servicios financieros y fortaleciendo las capacidades de las mujeres emprendedoras” (

Visión “Ser la primera institución no regulada en bancarizar a mujeres emprendedoras, con servicios financieros innovadores que facilitan su autonomía personal⁵ y económica⁶” (MMR, s.f.).

Credi Mujer, como parte del Movimiento Manuela Ramos, pone en práctica los valores de esta organización, que son: “Solidaridad, honestidad, respeto a la diversidad, creatividad, profesionalismo, democracia, feminismo, equidad, liderazgo, y disposición al cambio” (MMR, s.f.). Los bancos comunales de Credi Mujer - MMR, se centran en la promoción de tres valores entre sus socias: Honestidad, responsabilidad y solidaridad.

Cada banco comunal de Credi Mujer está conformado por un grupo de 10 a 35 mujeres emprendedoras, que deciden reunirse para prestarse dinero, ahorrar y capacitarse. El funcionamiento de los bancos comunales se sustenta en cuatro pilares: “garantía solidaria, control social, organización del banco comunal y capacitación. Las integrantes de estos bancos comunales se conocen entre si como socias” (MMR, s.f.).

A fines del 2019 Credi Mujer contaba con una cartera de 24,026 socias y un total de 1,323 bancos comunales, a inicios del 2020 en la región La Libertad contaban con 182 bancos comunales, con un total de 2,955 socias, 12.3% del total de su cartera a nivel nacional. En ese año un total de 7,022 nuevas socias iniciaron sus emprendimientos (ET_JR:15).

Los bancos comunales de Credi Mujer La Libertad a fines del 2019 se encontraban conformados por un promedio de 17 socias. Estas cifras cambiaron drásticamente el 2020 con la pandemia, el promedio de socias por banco comunal en La Libertad se redujo a 12 socias por banco comunal y a partir del 2021 subió a un promedio de 14 socias por banco comunal (ET_JR:15).

⁵ La autonomía entendida como “la capacidad de las personas para tomar decisiones libres e informadas sobre sus vidas, de manera de poder ser y hacer en función de sus propias aspiraciones y deseos en el contexto histórico que las hace posibles” (CEPAL, 2011). Tomado del Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y El Caribe.

⁶ “La autonomía económica se explica como la capacidad de las mujeres de generar ingresos y recursos propios a partir del acceso al trabajo remunerado en igualdad de condiciones que los hombres. Considera el uso del tiempo y la contribución de las mujeres a la economía” (CEPAL, s.f.).

A diciembre del 2019 los bancos de La Libertad presentaban una tasa de morosidad o riesgo⁷ del 0.07% (ET_JR:15), porcentaje que es bastante bajo en relación con la tasa de morosidad de los grandes bancos y financieras, quienes registraban una tasa de morosidad promedio de 3.02% a fines del 2019 (SBS, 2019). Igualmente, estas cifras se vieron afectadas con la pandemia, la tasa de morosidad o riesgo del pago de los bancos comunales a Credi Mujer MMR subió hasta 17.13% en octubre del 2020⁸, sin embargo, a diciembre del 2020 esta tasa bajó a 1.42% ya que en diciembre la gran mayoría de los bancos comunales renuevan créditos, por ello las mujeres de los bancos comunales buscan cumplir con las deudas adquiridas, para poder acceder a una nueva inyección de capital. A noviembre del 2021 la morosidad se ha ido regularizando, y presentó una tasa de 0.8% (ET_JR:15).

Los bancos comunales tienen una cuenta interna donde se manejan los ahorros de las socias, y una cuenta externa de donde provienen los préstamos que brinda Credi Mujer a las socias. La garantía solidaria y el control de las propias socias son la base del funcionamiento de los bancos comunales. La tasa de socias que se retiran de los bancos comunales antes de que se declarara la pandemia, es decir en enero del 2020 era de 0.17% (ET_JR:15). Con el COVID-19 la tasa de socias que se retiran a diciembre del 2020 fue de 24.85%. El 2020 y 2021 Credi Mujer de MMR incorporó las campañas “Mi celular” y “Reactiva tu negocio”, con tasas preferenciales con la finalidad de reincorporar a las socias que se habían retirado de sus bancos comunales (ET_JR:15).

Antes del COVID-19, la atención brindada a las socias de los bancos había sido mayormente presencial, a través de reuniones mensuales, donde una oficial de crédito de Credi Mujer, se reunía con las socias del banco durante el ciclo de funcionamiento del banquito, que puede durar cuatro, seis u ocho meses, dependiendo de los montos de préstamos solicitados y el número de socias; el tiempo de duración de un ciclo del banco es directamente proporcional a los montos, es decir si se requiere montos pequeños, la duración del ciclo es corta, siendo los préstamos mínimos de S/ 300.00 soles, los cuáles resultan siendo muy costosos si se brindan a seis u ocho meses, así mismo, los intereses de estos préstamos son mayores. Credi Mujer – MMR brinda tasas diferenciadas dependiendo de la antigüedad de la socia, el número de socias con el que cuente el banco comunal, según el tipo de producto que soliciten las socias. La SBS establece que la Tasa de interés Efectiva Anual TEA⁹ no puede ser mayor al 83.4%. Credi Mujer – MMR presenta una TEA promedio

⁷ La metodología de MMR cuenta con dos indicadores para controlar el riesgo de morosidad. El indicador de pago del banco comunal a MMR (riesgo de la cuenta externa) y el indicador de pago de socias al banco comunal (riesgo de la cuenta interna o riesgo real).

⁸ Credi Mujer congeló los pagos de los Bancos Comunales. de marzo a julio del 2020 y en julio reprogramó el pago de los créditos otorgados.

⁹ La Tasa de interés Efectiva Anual (TEA) Representa el costo de un crédito (SBS, s.f.).

de 76.5% anual (ET_JR:25). La reunión mensual de las socias tiene por finalidad iniciar o reiniciar un banco, y brindar préstamos a las socias, así como monitorear la devolución de los préstamos, monitorear sus ahorros o hacer la liquidación del ciclo del banco comunal. Las reuniones se llevaban a cabo en la casa de alguna de las socias o en algún lugar determinado por ellas, donde además de los créditos y el ahorro, las oficiales de crédito trabajan el fortalecimiento de capacidades, a través de módulos de capacitación sobre gestión empresarial y desarrollo personal, con la metodología de aprendizaje de género a través de la acción (GALS según sus siglas en inglés), organizando cursos de formación sobre el acceso al crédito, la gestión empresarial, talleres técnico-productivos, ferias de servicios sociales, ferias de productos y talleres asociativos.

Utilizando la metodología de aprendizaje de género a través de la acción (GALS) para organizar talleres de gestión empresarial y crédito, talleres técnico-productivos, ferias de servicios sociales, ferias de productos y talleres asociativos, los agentes de crédito trabajan en la capacitación mediante módulos de formación sobre gestión empresarial y desarrollo personal.

Las socias de los bancos comunales de Credi Mujer - La Libertad

Los bancos comunales están conformados por mujeres que viven cerca y se conocen entre sí, o que desarrollan actividades económicas en una misma zona, ya que la base del buen funcionamiento de los bancos comunales es la confianza, porque las integrantes de un banco comunal se garantizan unas a otras, y en el caso de que alguna de ellas no cumpla con el pago del crédito recibido de Credi Mujer - MMR, todas las integrantes tendrán que cubrirlo.

Credi Mujer de Manuela Ramos, tiene como grupos objetivo para conformar los bancos comunales, a mujeres adultas de zonas rurales y periurbanas, pertenecientes en su mayoría a los niveles socio económicos C, D y E; para la clasificación del nivel socioeconómico al cual pertenece una persona, se aplica una serie de preguntas al proveedor principal del hogar, estas preguntas incluyen algunos datos personales, nivel educativo, condiciones de la vivienda, entre otros; a las respuestas se les asigna un puntaje y finalmente un hogar o individuo se clasifica en un estrato socioeconómico determinado en función de la suma de sus puntuaciones.

En la figura 2 podemos observar algunas de las características del perfil de quienes conforman estos grupos y que se relacionan con el grupo objetivo de Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos; donde también podemos observar que la mayoría de los niveles C, D y E están conformados por trabajadores independientes, los que están en los niveles C

y D suelen contar con educación secundaria completa como mayor grado de nivel educativo alcanzado, mientras los que se ubican en el nivel E presentan primaria incompleta:

Figura 2

Características de los niveles socioeconómicos en Perú



Elaboración: Propia

Fuente: Informe "Perfiles Socioeconómicos Perú 2019" construido con proyecciones hechas por Ipsos tomando como fuente el Censo Nacional 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas (INEI, 2017) y la Encuesta Nacional de Hogares 2018 (ENAHO, 2018).

Otras peculiaridades que presentan las socias de los bancos comunales de Credi Mujer - MMR:

- Son mujeres que no tienen acceso o afrontan retos para acceder al sistema financiero formal;
- Los préstamos que solicitan son para capital de trabajo para sus negocios;
- El 58.2% reciben créditos exclusivamente de Credi Mujer – MMR;
- El 41.8% de ellas presentan un nivel de comportamiento crediticio de bajo riesgo¹⁰; y
- Las actividades que realizan están enfocadas en tres rubros:

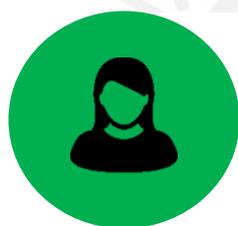
¹⁰ El riesgo crediticio se define como el potencial de que el prestatario o contraparte de una institución financiera no se encuentre en capacidad de responder por las obligaciones que tiene con la institución, de acuerdo con los términos acordados (Comité de Basilea, 2000) [...]. Según la Resolución SBS N.º 11356-2008, la clasificación crediticia que otorga la SBS a los deudores mayoristas está determinada principalmente por la capacidad de pago del deudor. Esto se determina en función de las características de su flujo de caja y del grado de cumplimiento de sus obligaciones [...]. Las clasificaciones crediticias propuestas por la SBS son: Normal, Con Problemas Potenciales (CPP), Deficiente, Dudoso y Pérdida. Siendo las dos primeras las clasificadas dentro de bajo riesgo, esto implica contar con una buena situación financiera y de rentabilidad, con bajo o moderado endeudamiento patrimonial. El flujo de caja podría debilitarse dentro de 12 meses dado que es sumamente sensible a modificaciones de variables relevantes; cumple puntualmente con sus obligaciones o atrasos ocasionales en el pago de sus créditos, que no exceden los 30 días (SBS, 2013).

- Producción (alimentos, apicultura, huertos, artesanía, confecciones)
- Comercio (bodega, puesto en mercado, venta de cosméticos, venta de ropa)
- Servicios (restaurante, peluquería, arreglo de ropa)

En la figura 3, podemos observar en forma descriptiva los tipos de socias de un banco comunal de Credi Mujer - MMR, así como la diferenciación entre las socias y las exsocias, también se muestra el proceso para reincorporarse al banco comunal. La gran diferencia entre una socia activa y una socia ahorrista es que la primera cuenta con un préstamo de Credi Mujer y por ende con un microseguro, la socia ahorrista no cuenta con ninguno de estos dos beneficios. Con relación a la exsocia no tiene los beneficios con los que cuentan las socias, sin embargo, si solicita su reincorporación antes de un año de haber dejado de ser socia activa, puede recobrar todos los beneficios que tenía antes de retirarse.

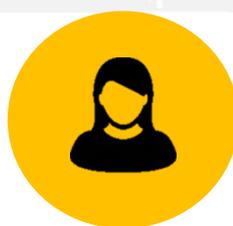
Figura 3

Tipos de socias de un banco comunal y exsocias



SOCIA ACTIVA

- Tiene derechos y deberes de acuerdo con el Reglamento del banco
- Tiene voz y voto
- Tiene que ahorrar
- Tiene Crédito
- Tiene Microseguro de vida



SOCIA

- Tiene derechos y deberes de acuerdo con el Reglamento del banco
- Tiene voz y voto
- Tiene que ahorrar
- En cualquier momento que requiera puede solicitar un crédito y ser socia activa



EX SOCIA

- Tiene que solicitar al banco nuevamente su ingreso a través de una socia y la asamblea tiene que aprobarlo
- Si solicita su reingreso antes del año, retorna con los mismos beneficios que tenía antes de su retiro, como acceso a montos de créditos de acuerdo

Elaboración: Propia

Fuente: Entrevistas realizadas durante la investigación (ET_JR:15).

Ante la emergencia sanitaria por COVID-19, el Estado Peruano emitió el *Decreto Supremo N° 044-2020-PCM* (D.S. N° 044-2020-PCM, 2020), mediante este decreto que entró en vigencia a partir del 16 de marzo del 2020, se buscaba priorizar la vida, la salud y el

bienestar de la población, por lo que se implementaron varias restricciones, que limitaron sustancialmente el desarrollo de las actividades habituales para grandes sectores poblacionales, la medida más drástica fue el confinamiento.

Estrategias incorporadas por Credi Mujer ante COVID-19

Según los datos obtenidos durante esta investigación, tan pronto se decretó la cuarentena a nivel nacional, el equipo de Credi Mujer de Manuela Ramos, elaboró inmediatamente un plan de emergencia y de continuidad del negocio, buscando brindar una respuesta oportuna para la emergencia que se vivía, y atender las necesidades de las regiones donde trabajan, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de la misión de la institución; para ello se determinaron dos objetivos para el período de emergencia y recuperación, los cuales detallamos:

- Contribuir al mantenimiento del negocio de las socias de los bancos comunales y su bienestar emocional, con una comunicación fluida, dando alternativas para el repago de sus deudas y para reactivar sus negocios.
- Preservar la salud y evitar los contagios por COVID-19 de las mujeres-socias de los bancos comunales y del personal de Credi Mujer.

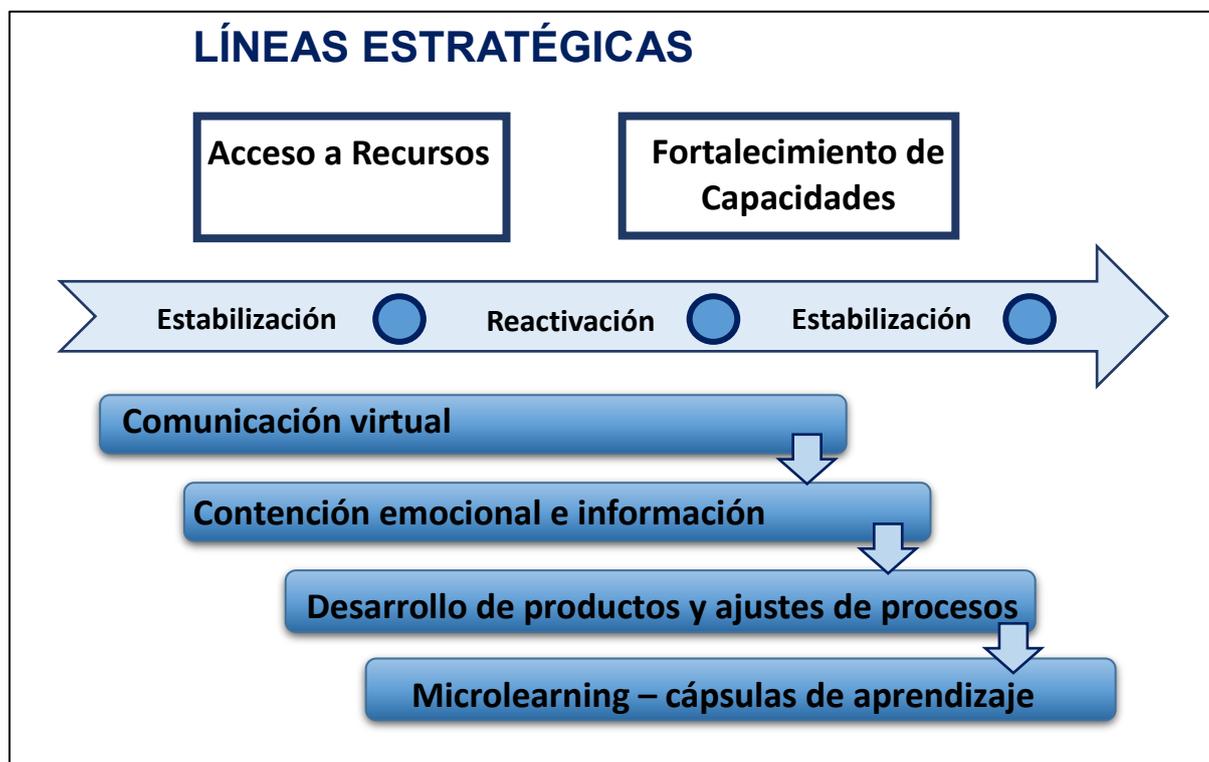
Las líneas estratégicas de Credi Mujer para el cumplimiento de su misión son dos: el acceso a recursos financieros y el fortalecimiento de capacidades. Para garantizar estos pilares de trabajo de Credi Mujer durante esta la época de COVID-19, se planteó un plan de respuesta que en un primer momento se enfocaba en la estabilización del programa ante el COVID-19, luego, en la reactivación de los negocios de las socias, seguida de la estabilización dentro de *La nueva normalidad o la nueva esencialidad*, “término utilizado para referirse a la transformación estructural de los modos de producción y consumo, con el apoyo de las tecnologías digitales, que ha sido impuesto por los gobiernos para contener el virus” (CEPAL, 2020), ante estos cambios CEPAL resalta la importancia de evaluar las prioridades en materia de políticas, a fin de “reconstruir para mejorar”.

Para poner en marcha este plan y garantizar el funcionamiento de los bancos comunales, al inicio de la pandemia Credi Mujer-MMR implementó cuatro líneas estratégicas de trabajo que se sintetizan en: Comunicación virtual; Contención emocional e información; Desarrollo de productos y ajuste de procesos; Microlearning a través de cápsulas de aprendizaje. Estas estrategias buscaban lograr estabilización dentro de la crisis sanitaria que se iniciaba; igualmente, se trabajó estas cuatro líneas estratégicas en la siguiente etapa de

reactivación de los negocios y se continúa trabajando la estabilización durante *la nueva normalidad*, tal como mostramos en la figura 4.

Figura 4

Plan de Respuesta de Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos al COVID-19



Fuente: Credi Mujer - Movimiento Manuela Ramos, 2020.

Marco Normativo

Política Nacional de Inclusión Financiera

De acuerdo a ONU Mujeres, en los últimos años la inclusión financiera ha avanzado para mujeres y hombres en los países en desarrollo, sin embargo, la brecha de género no ha cambiado mucho (ONU Mujeres, 2020). Esta brecha o desigualdad afecta significativamente a la sociedad, es conocido que cuando las mujeres toman control de sus finanzas, son más propensas a invertir en la alimentación, salud y la educación de sus familias. Se reconoce que reducir el ciclo de la pobreza, es un proceso demasiado complejo que significa no solo contar con políticas de Estado que busquen acortar las desigualdades sociales, e impulsar el crecimiento económico de toda la nación, además se necesitan las condiciones de educación y desarrollo de la sociedad, fomentar los comportamientos basados en los principios éticos básicos de honestidad, responsabilidad, respeto, justicia y equidad social. Es necesario que exista igualdad de oportunidades de desarrollo personal y posibilidades de una vida digna,

para todas y todos. A nivel mundial la población más vulnerable, especialmente las mujeres, afrontan una serie de carencias educativas y de formación, que hace que se encuentren excluidas del sistema financiero, lo cual las limita en sus posibilidades de plantear su proyecto de vida, restringiéndolas de los derechos humanos fundamentales, entre ellos el derecho de llevar una vida digna, se acrecienta así la exclusión social, la pobreza y la desigualdad.

Para las Naciones Unidas, la inclusión financiera constituye un facilitador de los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS de la Agenda 2030, la inclusión financiera está presente como meta en ocho de los diecisiete ODS¹¹, al respecto debemos señalar que la inclusión financiera, tal como se ha venido promoviendo, se ha enfocado principalmente en lograr la bancarización de la población, con énfasis en aquella que se ubica en las grandes ciudades, sin considerar las necesidades específicas de la población que está excluida del sistema, estas necesidades van más allá del acceso, significa además igualdad de oportunidades, orientación, capacitación, un trato digno.

El año 2008 se creó la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI, por sus siglas en inglés Alliance for Financial Inclusion) con el propósito de apoyar a países en desarrollo, en la tarea de crear, proponer y ejecutar políticas de inclusión financiera; actualmente más de 80 países integran esta red, Perú se incorporó en el año 2009, a través de la Superintendencia de Banca Seguros y AFP SBS. El 2013 se incorporó el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social del Perú (MIDIS) a la red de AFI (Plataforma Digital Única del Estado Peruano, 2013).

En el año, 2011 en el Global Policy Forum (GPF) evento llevado a cabo en la Riviera Maya de México, se formuló la “Declaración Maya”, iniciativa global para la inclusión financiera responsable y sostenible, cuyo propósito es reducir la pobreza y garantizar la estabilidad financiera para el beneficio de todos (AFI, s.f.). La Declaración Maya es el primer conjunto global de compromisos medibles para incrementar la inclusión financiera. El Perú a través de la SBS, fue uno de los países que suscribió esta declaración, comprometiéndose a tomar acciones concretas y cuantificables, para promover una mayor inclusión financiera en los ámbitos de la banca corresponsal (agentes bancarios y otros), y los servicios financieros móviles (mediante telefonía móvil), protección al consumidor y microahorro.

El proceso de inclusión financiera en el Perú se viene trabajando desde hace más de treinta años, logrando algunos avances, como la firma del convenio entre la SBS y el MINEDU

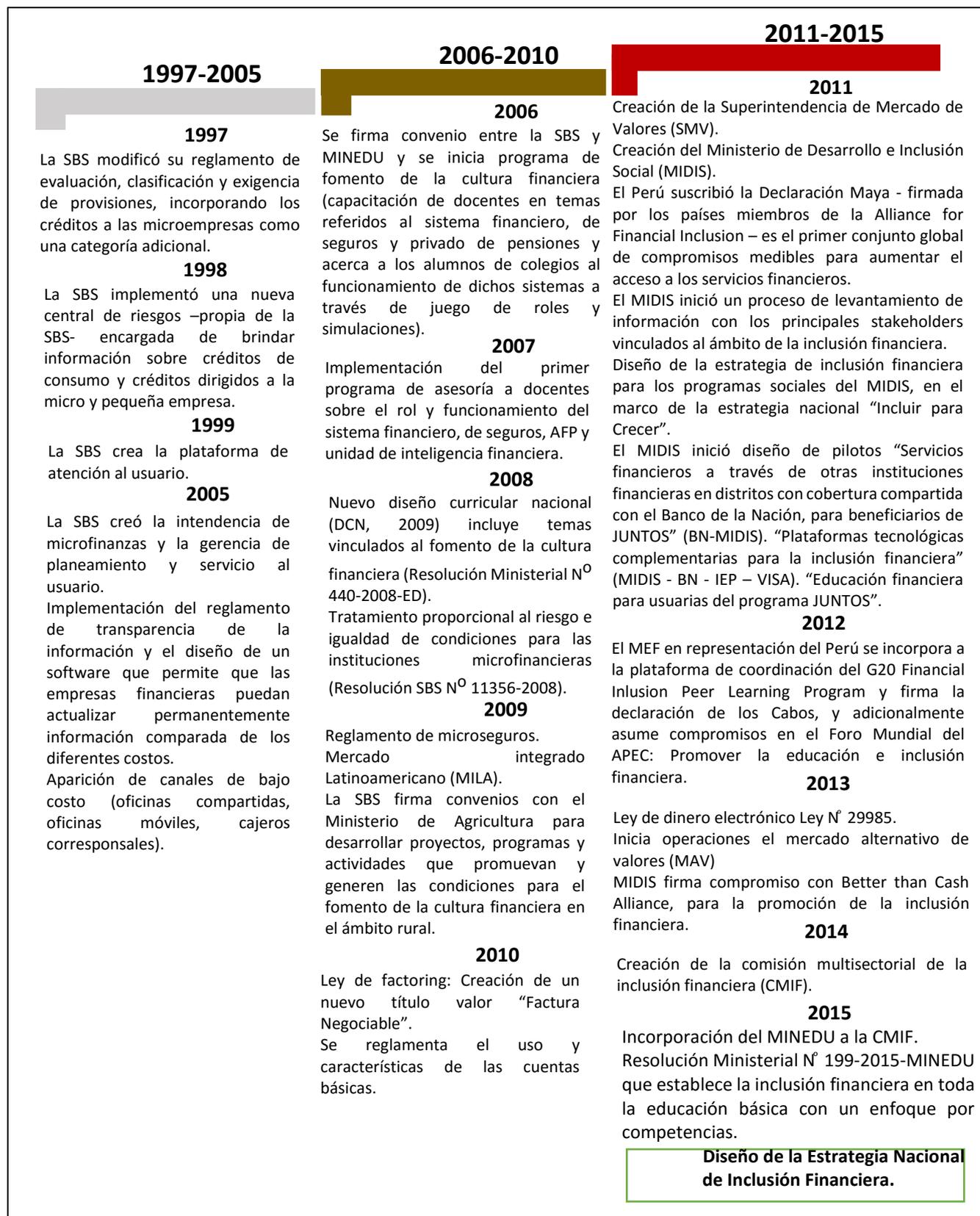
¹¹ Incluye el ODS 1, sobre la erradicación de la pobreza; ODS 2, sobre acabar con el hambre, lograr la seguridad alimentaria y promover la agricultura sostenible; el ODS 3, sobre beneficios para la salud y el bienestar; el ODS 5, sobre el logro de igualdad de género y el empoderamiento económico de las mujeres; ODS 8, sobre la promoción del crecimiento económico y el empleo; ODS 9, sobre apoyo a la industria, la innovación y la infraestructura; y el ODS 10, sobre la reducción de la desigualdad. Además, en el ODS 17, sobre fortalecimiento de los medios de implementación, hay un papel implícito para una mayor inclusión financiera a través de una mayor movilización del ahorro para la inversión y el consumo, que pueden impulsar el crecimiento (ONU, s.f.).

el 2006, para fomentar la cultura financiera de acuerdo al PLANEF; no obstante, el tiempo transcurrido, es evidente que lo que se ha avanzado no es suficiente; como se ha mencionado antes, la currícula diseñada dista mucho de incluir a la población más vulnerable del país en la cultura financiera. Educación financiera, enfocada en acceso, uso y calidad, no garantiza la inclusión, porque no toma en consideración la diversidad socio cultural de nuestro país, que hace indispensable disponer de recursos y herramientas innovadores, destinados a atender esa gama diversa de necesidades de nuestra población más vulnerable, con un trato justo y diferenciado. Podríamos mencionar como ejemplo, las necesidades de las comunidades y pueblos originarios, quienes distan de los recursos de educación financiera con los que se cuenta; es preciso que estos recursos se diseñen a partir de las necesidades identificadas por las mismas comunidades, contando con la orientación de especialistas en proyectos interculturales. El 2011 la SBS inició el levantamiento de información con los principales stakeholders vinculados al ámbito de la inclusión financiera; el 2013 el MIDIS firmó un compromiso con Better than Cash Alliance, para la promoción de la inclusión financiera; tal como podemos observar en la siguiente infografía, el 2014 se creó el CMIF y el 2015 se publicó la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, estos y otros avances podemos apreciar en la figura 5.



Figura 5

Evolución de las Políticas Públicas en Inclusión Financiera



Fuente: Estrategia Nacional de Inclusión Financiera Perú (MEF-ENIF, 2015).

El Estado Peruano reconoce la inclusión financiera como un elemento clave para la inclusión social, por ello se comprometió a priorizar la inclusión financiera en la agenda nacional; resaltando la importancia que tiene para el desarrollo económico y social; en el año 2014 se creó la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera en el Perú (CMIF), liderada por el Ministerio de Economía y Finanzas e integrada además por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, el Ministerio de Educación, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, el Banco Central de Reserva del Perú y el Banco de la Nación (SBS, 2015). El fin de la CMIF es “Promover el acceso y uso responsable de servicios financieros integrales, que sean confiables, eficientes, innovadores y adecuados a las necesidades de los diversos segmentos de la población y empresas” (SBS, 2015), siendo su primer encargo: diseñar, implementar y hacer seguimiento de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. Con el apoyo de instituciones públicas y privadas, la CMIF, diseñaron la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera ENIF, y fue aprobada en julio de 2015 mediante Decreto Supremo N° 191-2015-EF (Plataforma Digital Única del Estado Peruano, 2015). No obstante, todos estos esfuerzos no reflejan haber sido diseñados teniendo en cuenta la voz y las necesidades de la población excluida, por lo cual difícilmente se va a lograr la inclusión. Contar con una cuenta bancaria, no significa necesariamente que la persona va a usar esa cuenta, si indagamos un poco, podríamos quizá averiguar que los ingresos que tiene esa persona, escasamente le permiten cubrir sus necesidades primordiales, y el hecho de tener que trasladarse a una institución financiera le significa mayores gastos, así mismo, difícilmente aprobarían un préstamo a esta persona, y de ser aprobado, probablemente más que una ayuda, sería un problema, ya que no podría devolver el préstamo y sus intereses, por lo que podríamos decir que no todas las personas necesitan tener una cuenta en una entidad financiera, sus necesidades son otras y acceder a una cuenta no da solución a sus necesidades, ni las incluye financieramente.

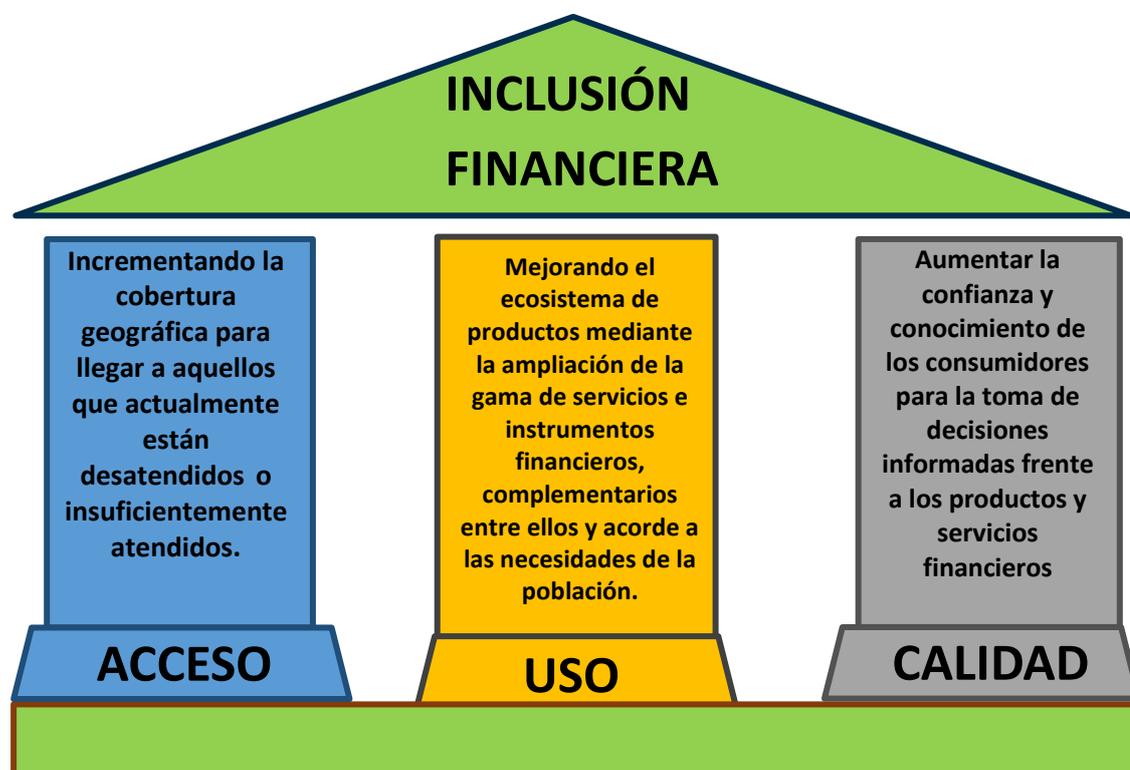
Esta estrategia se estructuró bajo tres pilares – acceso, uso y calidad – [ver figura 6] que reflejan cada una de las dimensiones de la inclusión financiera: cobertura, ecosistema de productos y confianza. Así mismo, la ENIF incorpora en su diseño un Plan de Acción definido desde siete líneas de trabajo (Ahorro, Pagos, Financiamiento, Seguros, Protección al Consumidor, Educación Financiera y Grupos Vulnerables), donde instituciones públicas, privadas y la sociedad civil están comprometidas a participar (ENIF, 2015, p.6).

Al respecto debemos preguntarnos si la posibilidad de acceso, el uso y la calidad, ¿son suficientes para asegurar la redistribución y la igualdad? Como lo ha evidenciado el COVID-19 el acceso, uso y calidad no viene asegurando la inclusión financiera de la población más vulnerable del país, siendo necesario replantearnos qué pilares sería necesario agregar para el proceso de inclusión financiera intercultural, justo, con una distribución equitativa de

la riqueza, que se reformule desde las personas para quienes está dirigido, con el fin de asegurarles una vida digna.

Figura 6

Pilares de la Inclusión Financiera



Fuente: Estrategia Nacional de Inclusión Financiera Perú (MEF-ENIF, 2015).

La ENIF planteó metas al 2021 enfocadas en “lograr una mayor profundidad en los mercados financieros, ampliar la cobertura física, lograr un mayor uso de medios de pago digitales (adecuados a las necesidades de la población) y finalmente, lograr un ecosistema financiero confiable y seguro para la población en general” (ENIF, 2021).

En agosto del 2019 el Estado Peruano formuló la Política Nacional de Inclusión Financiera - PNIF (Plataforma Digital Única del Estado Peruano, 2019), la cual reemplaza a la ENIF, esta última ha servido como base para la elaboración de esta política, que cuenta con cinco objetivos prioritarios y 16 lineamientos. Los objetivos prioritarios de la PNIF (2019) son los siguientes:

- OP1. Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero.
- OP2. Contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población.
- OP3. Mitigar las fricciones en el funcionamiento del mercado.

- OP4. Desarrollar infraestructura de telecomunicaciones y plataformas digitales para incrementar la cobertura de servicios financieros.
- OP5. Fortalecer los mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales. (Pág. 7)

En cuanto al OP4, podríamos formular las siguientes interrogantes: ¿A quién favorece que se incremente la cobertura de servicios financieros?; ¿incrementar la cobertura de servicios financieros soluciona las necesidades de la población? Es necesario pensar en productos y procesos innovadores que permitan la inclusión de los sectores más vulnerables de la población que se encuentran excluidos.

Debemos resaltar que, por mandato constitucional, toda política estatal debe incluir los enfoques de género e interculturalidad.

La Ley que regula el sistema financiero peruano es La Ley General del Sistema Financiero y de Seguros, Ley Nro. 26702 (Congreso de la República, 2019), a fin de que contribuya al desarrollo nacional. El ecosistema financiero se encuentra conformado por proveedores formales regulados, proveedores formales no regulados y proveedores informales. Actualmente no existe en el Perú una organización que pueda atender todos los segmentos de la población y sus diversas necesidades. Credi Mujer-MMR pertenece al grupo de proveedores formales no regulados por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS.

Política Nacional de Igualdad de Género

ONU Mujeres es la entidad de la ONU, encargada de liderar a nivel internacional las iniciativas que buscan derribar las barreras de desigualdades sociales¹² y de género¹³ existentes. El año 2020 se cumplió el 25° aniversario de la cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer realizada en 1995, donde 189 países se comprometieron con la igualdad de derechos y oportunidades para todas las mujeres y niñas, en la Declaración y Plataforma de Acción de Beijing, uno de esos países es Perú. Este aniversario fue motivo para evaluar los avances y retos, si bien ha habido algunos avances, existen brechas de género que se mantienen constantes, como la brecha salarial, así mismo, aunque ha habido avances a nivel mundial en la implementación de políticas contra la violencia de género, la violencia va en aumento (ONU Mujeres, 2020). El COVID-19 ha llamado a la implementación con carácter de urgencia de la Plataforma de Acción de Beijing, que se diera en el marco de la IV Conferencia Mundial

¹² La desigualdad social se produce cuando una persona recibe un trato diferente como consecuencia de su posición social, su situación económica, la religión que profesa, su género, la cultura de la que proviene o sus preferencias sexuales, entre otros aspectos (ACNUR, 2018).

¹³ La desigualdad de género se produce cuando una persona no tiene acceso a las mismas oportunidades que una persona de otro sexo (ACNUR, 2018).

sobre la Mujer de 1995, a fin de poder cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030.

Las Naciones Unidas ha reconocido el papel esencial que tienen las mujeres para el cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), distinguiendo la igualdad y el empoderamiento de las mujeres como uno de los objetivos.

El ODS 5, busca lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

El Estado Peruano ha mostrado interés de trabajar por la Igualdad de género a través de la firma y ratificación de tratados y compromisos internacionales como: La Convención sobre la Eliminación de todas las formas de discriminación contra la Mujer (CEDAW), la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer (Belém do Pará) y la Declaración y la Plataforma de Acción de la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer (Beijing, 1995).

En el Perú, el Ministerio de La Mujer y Poblaciones Vulnerables MIMP, es la entidad que lidera las políticas de Igualdad de Género, en cumplimiento de sus funciones establecidas en el *Decreto Legislativo N° 1098*, publicado el 20 de enero del 2012. Es en los últimos 14 años que se ha implementado en el Perú políticas públicas que permitan propiciar la igualdad de género, a fin de brindar las condiciones necesarias para que mujeres y hombres participen en igualdad de condiciones en las diferentes esferas de la vida, reconociendo que la desigualdad vulnera los derechos humanos, entre ellos los derechos económicos y sociales, impidiendo el desarrollo no solo del individuo, sino también de su comunidad y del país.

En el año 2019 se publicó la Política Nacional de Igualdad de Género, bajo *Decreto Supremo N° 008 -2019-MIMP*, la cual esta alineada a las políticas internacionales y nacionales, como la Agenda 2030, el Acuerdo Nacional y el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional; se trata de una política multisectorial que busca reducir la discriminación estructural que afecta a las mujeres en nuestro país, a través de los siguientes seis objetivos prioritarios:

- Obj. 1 Reducir la violencia hacia las mujeres.
- Obj. 2 Garantizar el ejercicio de los derechos a la salud sexual y reproductiva de las mujeres.
- Obj. 3 Garantizar el acceso y participación de las mujeres en espacios de toma de decisiones.
- Obj. 4 Garantizar el ejercicio de los derechos económicos y sociales de las mujeres.
- Obj. 5 Reducir las barreras institucionales que obstaculizan la igualdad en los ámbitos público y privado entre hombres y mujeres.
- Obj. 6 Reducir la incidencia de los patrones socioculturales discriminatorios en la población. (pp. 38-39)

A continuación, podemos observar en la figura 7 estos avances en materia de igualdad de género:

Figura 7

Avance Gubernamental: Género en el Perú



Fuente: USAID, s.f. https://www.usaid.gov/sites/default/files/documents/info_genero_VF_-_YS.pdf.

Capítulo III Marco Teórico

Resiliencia

A nivel mundial las crisis que se viven son cada vez más constantes, como la crisis sanitaria, alimentaria, social, económica, ambiental, entre otras; es sabido que estas crisis afectan en forma desproporcional a la población más vulnerable, acrecentando las desigualdades en el mundo. La ONU considera que “la resiliencia o capacidad de resistir a las crisis, será un aspecto fundamental para el mantenimiento de los progresos en materia de desarrollo” (PNUD, 2011, pp. 3-4).

El término resiliencia “tiene su origen en el latín, proviene de “resilio” que significa volver atrás, volver de un salto, resaltar, rebotar. Este término fue adaptado a las ciencias sociales, para caracterizar a las personas que, a pesar de nacer y vivir en situaciones de alto riesgo, se desarrollan psicológicamente sanas y exitosas” (Rutter, 1993). Este grupo de personas han sido llamadas personas resilientes. El concepto de resiliencia se ha enfocado en diversos aspectos de acuerdo con diferentes investigaciones, Suárez Ojeda (1993) afirma que “la resiliencia significa una combinación de factores que permiten al ser humano, afrontar y superar los problemas y adversidades de la vida, y construir sobre ellos” (Ojeda, 1993); Edith Grotberg (1995) la define como “la capacidad del ser humano para hacer frente a las adversidades de la vida, superarlas e inclusive, ser transformado por ellas” (Grotberg, 1995). Stefan Vanistendael (1995) “distingue dos componentes: la resistencia frente a la destrucción; es decir, la capacidad de proteger la propia integridad bajo presión, así como la capacidad de forjar un comportamiento vital positivo pese a circunstancias difíciles” (Citado en Kotliarenco; Cáceres y Fontecilla, 1997).

Madariaga y colaboradoras, se refieren a la resiliencia como:

“...un proceso de construcción social en el que median variables personales (...) en el que también tienen relevancias variables del contexto concreto. (...) necesitamos entender la resiliencia como un proceso que se construye en y desde lo social, lo relacional, y los ecosistemas humanos, aunque dicho proceso se manifieste en comportamientos individuales, familiares, sociales, organizacionales” (Madariaga et al. 2014).

Más adelante estos mismos autores sostienen que “La propia naturaleza de la resiliencia la define como respuesta dinámica, no estática, a la vez que creativa, en la que adquiere especial importancia la capacidad de construir nuevas interpretaciones de los contextos adversos y de las respuestas posibles que todos podemos encontrar ante ellos” (Madariaga et al. 2014).

A nivel mundial, las mujeres constituyen uno de los grupos más vulnerables, a quienes las diversas crisis vienen golpeando fuertemente de manera desigual, como en el caso de la crisis de la pandemia del COVID-19. Las disparidades ya existentes se han agravado durante la pandemia; de acuerdo a ONU Mujeres, “Las mujeres tienen un 24% más de probabilidades de perder su empleo y pueden esperar que sus ingresos disminuyan un 50% más que el de los hombres, añadido a esto tenemos el aumento de la violencia hacia la mujer durante el COVID-19, y el aumento de tiempo en las mujeres en los cuidados no remunerados” (UN, 2021), por lo que podemos decir que en tiempo de COVID-19 las mujeres son el rostro que encarna el concepto de resiliencia.

La ONU considera que la resiliencia es un aspecto fundamental para el desarrollo de los pueblos, y que si se logra desarrollar las capacidades de las personas para que participen activamente en los campos social, económico y político de su comunidad y su país, también se estará logrando desarrollar su capacidad de resiliencia, de esta manera, se estará preparando ciudadanos que contribuyan a que los países puedan reaccionar rápidamente y de manera efectiva ante una crisis (PNUD, 2011, pp.3-4).

Justamente el enfoque de trabajo del programa Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos, además de promover el ahorro y el acceso al crédito, se encamina fuertemente en lograr el desarrollo de capacidades, buscando el empoderamiento de las mujeres a través de su autonomía económica y desarrollo personal.

Diversos autores han concluido la existencia de siete principios básicos (Biggs; Schlüter y Schoon, 2015, p.192) para el desarrollo de la resiliencia en los sistemas socio ecológicos, los cuales requieren un entendimiento del contexto en el cual se van a aplicar, y de cómo se pretenda ponerlos en práctica. Estos principios son los siguientes:

1. Mantener la diversidad y la redundancia
2. Gestionar la conectividad
3. Gestionar las variables y retroalimentaciones lentas
4. Fomentar el pensamiento sistémico adaptivo complejo
5. Estimular el aprendizaje
6. Ampliar la participación
7. Promover los sistemas de gobernanzas policéntricos. (Biggs; Schlüter y Schoon, p.192)

El primer principio: Mantener la diversidad y la redundancia. Se refiere a las conclusiones a las que arriban diversas investigaciones, según las cuales, los sistemas que tienen varios componentes diferentes, en su mayoría son más resilientes que aquellos que no presentan esta condición. Con respecto a la redundancia, estos estudios señalan que los sistemas que tienen diversos componentes capaces de llevar a cabo la misma función brindan

seguridad al sistema, porque serán capaces de compensar el fracaso o pérdida de otros, de modo que la redundancia podría resumirse en la frase “no te le juegues todo a una sola carta”.

El segundo principio: Gestionar la conectividad. “alude a la estructura y la fuerza con las que los recursos, las especies o los actores se dispersan, migran o interaccionan a lo largo de áreas, hábitat o dominios sociales en un sistema socio-ecológico” (Biggs; Schlüter y Schoon, 2015). Este principio de conectividad está descrito como algo que podría ser bueno o malo, ya que una alta conectividad podría ayudar a una pronta recuperación ante una perturbación, sin embargo, un sistema altamente conectado, podría facilitar la propagación rápida de una perturbación. Igual que el anterior principio, ponerlo en práctica depende del contexto, resultando relevante para la implementación de este principio las siguientes pautas: el mapeo de la conectividad del sistema; reconocer los componentes y los procesos clave, con la finalidad de identificar los puntos débiles y los resilientes del sistema; recuperar la conectividad a través de la creación o eliminación de los nodos, de acuerdo a lo que se quiera lograr; y optimizar los patrones de conectividad actuales.

El tercer principio: Gestionar las variables y retroalimentaciones lentas. Hace referencia a conectores de variables que las une en ambos sentidos, pudiendo “reforzar (retroalimentación positiva) o amortiguar (retroalimentación negativa) el cambio. Para gestionar las variables y retroalimentaciones lentas sugieren identificar las variables y retroalimentaciones lentas que mantienen un sistema en los niveles deseados, así mismo identificar los puntos críticos que podrían dar lugar a la reconfiguración de un sistema” (Biggs; Schlüter y Schoon, 2015). Para la implementación de este principio recomiendan las siguientes pautas: “Fortalecer las retroalimentaciones que mantienen los regímenes deseables; evitar las acciones que ocultan las retroalimentaciones; monitorear las variables lentas importantes; establecer estructuras de gobernanza que puedan responder a la información del seguimiento” (Biggs; Schlüter y Schoon, 2015).

El cuarto principio: Fomentar el pensamiento sistémico adaptativo complejo. Promueve “la aceptación de la imprevisibilidad y la incertidumbre, y reconocer la multitud de perspectivas” (Biggs; Schlüter y Schoon, 2015). Este principio requiere el entendimiento de cómo piensan los actores de un sistema, cómo razonan, cómo reaccionan ante cualquier cambio en el sistema. Algunas formas de promover el pensamiento sistémico adaptativo complejo, es “tener en cuenta y contar con los cambios e incertidumbre; investigar los umbrales críticos; reconocer los obstáculos al cambio cognitivo” (Biggs; Schlüter y Schoon, 2015).

El quinto principio: Estimular el aprendizaje. Este principio señala que los sistemas socio-ecológicos se encuentran en constante desarrollo, por ello es vital revisar los

conocimientos existentes y generar nuevos conocimientos entre los actores, para poder gestionar y hacer frente a los cambios. Algunas formas como se puede promover el aprendizaje para fomentar la resiliencia son las siguientes: “Apoyar el seguimiento a largo plazo de los componentes sociales y ecológicos; proporcionar oportunidades para la interacción que permitan una involucración prolongada entre los participantes; involucrar a una variedad de participantes; establecer un contexto social apropiado para el intercambio de conocimientos; asegurar que hayan suficientes recursos para los procesos de aprendizaje; posibilitar a la gente establecer contactos y crear comunidades de práctica” (Biggs; Schlüter y Schoon, 2015).

El sexto principio: Ampliar la participación. A través de la promoción de la participación de todos los actores interesados, ya que ésta desarrolla la confianza y las relaciones que permiten corroborar los conocimientos de los actores, creando una comprensión compartida de los procesos, los cuales influirán en la toma de decisiones ante diversas situaciones. El fomento de la participación en un sistema igualmente depende del contexto, y hay que hacer un análisis de las herramientas y recursos con los que se cuenta, así como el método más apropiado para fomentar la participación. Algunas pautas que se sugieren para fomentar una participación efectiva son: “Clarificar los objetivos y expectativas del proceso de participación; involucrar a la gente apropiada; encontrar líderes inspirados y motivados que puedan movilizar al grupo; propiciar la creación de capacidades; lidiar con las cuestiones de poder y con los potenciales conflictos; obtener los recursos suficientes para permitir una participación efectiva” (Biggs; Schlüter y Schoon, 2015).

Finalmente, el séptimo principio: Promover los sistemas de gobernanza policéntricos. Hace referencia a la gobernanza a través de la colaboración entre múltiples órganos de gobierno e instituciones, para abordar una problemática de determinada área geográfica, este principio permite potenciar todos los principios de resiliencia.

Bienestar y Desarrollo Humano

La búsqueda de la felicidad y el bienestar, “son cuestiones básicas que han preocupado a la humanidad desde hace milenios” (Haybron, 2008)¹⁴ Aristóteles decía que la finalidad del ser humano en su transcurrir por la vida es “La Felicidad” o “Sumo Bien” (Aristóteles, 1873), considerando este como el único valor final y suficiente, esta opinión plantea que todo lo demás es tan solo un medio para alcanzar y conseguir la felicidad. Según estos planteamientos, se ha creado mediciones, es decir, índices de bienestar, “con el propósito de que se promueva la formulación de políticas sociales que promuevan el

¹⁴ El fragmento fue tomado de "Felicidad y Bienestar Psicológico: Estudio Comparativo Entre Argentina y España". Sección especial: Cultura y Psicología, Scielo Chile. Noviembre de 2015, pp. 1,2,3.

bienestar” (Diener & Seligman, 2004) ¹⁵. Considerando así el bienestar no solamente como un estado de interés personal, sino también como un estado de interés para las naciones. De acuerdo con Diener (2012) ¹⁶ “uno de los aspectos básicos para la construcción de una buena sociedad, es que las personas disfruten de sus vidas” (Diener, 2012).

Oishi (2012) ¹⁷ considera el bienestar como “la evaluación que hace el individuo de su vida, esta evaluación está compuesta por aspectos cognitivos (satisfacción con la vida y satisfacción con los dominios de la vida) y aspectos afectivos o emocionales, representados por la balanza de afectos o percepción personal de la felicidad/tristeza” (Oishi, Diener & Lucas, 2007) ¹⁸.

En sus inicios los estudios sobre el bienestar se enfocaron en las condiciones de vida, conociéndose estas como el bienestar objetivo, estos estudios iniciales estaban centrados netamente en lo económico. Las condiciones de vida tenían como marco de referencia el Estado de Bienestar y las políticas públicas que emergen de éste y que luego dio origen al término *calidad de vida*. Según Veenhoven (1994, p.2), “la *calidad de vida* denota dos significados: Uno es la presencia de condiciones consideradas necesarias para una buena vida; otra, la práctica del vivir bien como tal” (Veenhoven,1994). En 1974 se creó Social Indicators Research¹⁹, revista especializada en estudios referentes a calidad de vida y bienestar personal. En diversos países se implementaron encuestas periódicas sobre la calidad de vida, surgiendo varios indicadores socio económicos que buscaban medirla, entre ellos ingresos, salud, empleo, vivienda y condiciones del entorno.

Lawton (1983) ²⁰ introdujo el “término de *buena vida* o *buen vivir*, el cual presentaba cuatro componentes que incluyen: La competencia conductual, que se refiere a la capacidad funcional y salud adecuada, buen comportamiento social” (Lawton,1983). Un segundo componente es el bienestar psicológico, que “hace referencia a la congruencia entre los objetivos y logros alcanzados en la vida, un buen estado de ánimo y un nivel afectivo óptimo” (Lawton,1983). Un tercer componente es la calidad de vida percibida, que alude a “la satisfacción de la persona consigo misma, con la familia, amigos, trabajo, las actividades que realiza o el lugar donde vive” (Lawton,1983). Finalmente, el componente de medio ambiente

¹⁵ El fragmento fue tomado de "Felicidad y Bienestar Psicológico: Estudio Comparativo Entre Argentina y España". Sección especial: Cultura y Psicología, Scielo Chile. Noviembre de 2015, pp. 1.

¹⁶ El fragmento fue tomado de "Felicidad y Bienestar Psicológico: Estudio Comparativo Entre Argentina y España". Sección especial: Cultura y Psicología, Scielo Chile. Noviembre de 2015, pp. 3.

¹⁷ El fragmento fue tomado de "Felicidad y Bienestar Psicológico: Estudio Comparativo Entre Argentina y España". Sección especial: Cultura y Psicología, Scielo Chile. Noviembre de 2015, pp. 2.

¹⁸ El fragmento fue tomado de "Felicidad y Bienestar Psicológico: Estudio Comparativo Entre Argentina y España". Sección especial: Cultura y Psicología, Scielo Chile. Noviembre de 2015, pp. 2.

¹⁹ Tomado de Social Indicators Research An International and Interdisciplinary Journal for Quality-of-Life Measurement. Springer.

²⁰ Tomado del artículo de Miguel Ángel García, "El Bienestar Subjetivo - Subjective well-being". Escritos de Psicología, junio 2002, p.4.

objetivo, el cual abarca las características físicas del entorno donde se desarrolla el sujeto, incorporándose así componentes subjetivos dentro de la medición de la calidad de vida (Casas, 1991)²¹.

El programa Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos promueve el bienestar de las mujeres a través de impulsar su autonomía económica, el fortalecimiento de capacidades para la gestión de sus negocios y el ejercicio de sus derechos. El COVID-19 ha puesto en riesgo este bienestar que ellas buscan.

En la búsqueda de elementos generadores de bienestar, a comienzos de la década de los noventa del siglo XX, surgió el concepto de Desarrollo Humano, se nutrió fuertemente con los planteamientos de Amartya Sen, definiendo el desarrollo como "Proceso de expansión de las capacidades de que disfrutan los individuos" (Sen,1999b). Sen propone que la construcción del desarrollo es un proceso dinámico, así mismo las prioridades y los valores van cambiando, este concepto ha ido evolucionando en el tiempo; para el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD (2020), "el desarrollo humano consiste en ampliar las libertades humanas y ofrecer un mayor número de oportunidades para que las personas puedan trazar sus propias vías de desarrollo según sus valores, en lugar de prescribir una trayectoria específica u otra" (PNUD,2020). Considerando al desarrollo humano como un proceso que empodera a las personas para que definan y sigan sus propios caminos, con la finalidad de llevar una vida plena y con mayores libertades. El desarrollo de capacidades (Sen,1999b), no garantiza automáticamente la mejora de las desigualdades sociales y la mejora del planeta (PNUD,2020):

para ello el desarrollo humano debe considerar dos dimensiones trascendentales e inseparables:

- La capacidad de actuar (es decir, de participar en la toma de decisiones y de que cada persona pueda decidir por sí misma)
- Los valores (esto es, la capacidad de tomar las decisiones que cada cual prefiera), prestando una atención especial a nuestras interacciones con la naturaleza, a nuestra gestión del planeta

Es vital que el desarrollo humano tenga como centro la equidad de oportunidades, la innovación y la gestión, inculcando el cuidado de la naturaleza.

Sen (1992), señala el principio de igualdad incluye las circunstancias particulares de cada individuo, el contexto en el que se desarrolla y sus particularidades desde que nace, por lo que las necesidades básicas no son iguales para cada ser humano, así mismo es necesario responder dos preguntas centrales sobre el principio de igualdad; ¿Qué tipo de igualdad?

²¹ Tomado del artículo de Miguel Ángel García, "El Bienestar Subjetivo - Subjective well-being". Escritos de Psicología, junio 2002, p.4.

(ingresos, oportunidades, libertades, etc.), luego podremos contestar la siguiente pregunta ¿Por qué es necesario esa igualdad?, de acuerdo a que tipo de igualdad se está abordando. Se sabe que las sociedades que viven en condiciones más igualitarias son sociedades con mayor estabilidad social y mayor desarrollo económico, cuya población en su mayoría, goza de una vida digna.

En el informe de Desarrollo Humano 2020, el PNUD señala que se ha venido maximizando el crecimiento económico y subvalorando el medioambiente, generando desequilibrios en el planeta como el que actualmente estamos viviendo con el COVID-19, lo cual agrava los desequilibrios sociales, es necesario recordar que el crecimiento económico es un medio y no el fin en sí mismo (PNUD, 2020, pp. 3-6). Es fundamental que los recursos materiales se distribuyan de forma justa y teniendo en cuenta el cuidado del planeta, ya que esos recursos amplían las oportunidades de las futuras generaciones, es necesario que el concepto de desarrollo humano se actualice constantemente a fin de que afronte los desafíos de este tiempo, manteniendo sus principios básicos, proponiendo un desarrollo humano basado en el cuidado de la naturaleza.

La pandemia del COVID-19 es considerada como un duro golpe al desarrollo humano; se calcula que la pandemia ha sumido en la pobreza extrema a unos 100 millones de personas en el mundo (PNUD, 2020, p.6). Dentro del proceso de desarrollo humano, los gobiernos son considerados como agentes formales que poseen la autoridad formal y el poder para dirigir acciones colectivas, “aboliendo leyes que marginan o excluyen a determinados grupos, estableciendo marcos normativos e institucionales indispensables que tengan como centro las personas y el planeta, respaldados por inversión pública distribuida con equidad, donde se estimule la innovación, donde el poder se ejerza con responsabilidad, acompañado de la rendición de cuentas y donde se promueva prácticas empresariales que tengan en cuenta los efectos ambientales, sociales y la gobernanza” (PNUD, 2020, p.11).

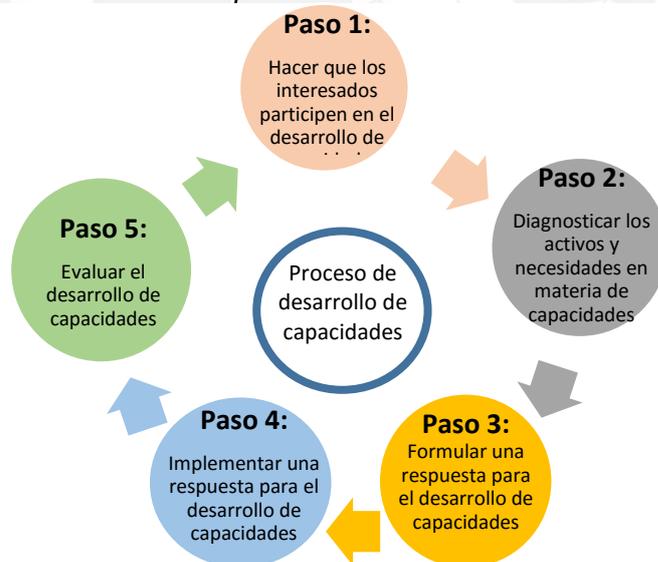
Desarrollo de Capacidades

“El enfoque de capacidades brinda un amplio marco para el diseño, medición y evaluación de políticas públicas y propuestas que buscan un cambio social. Amartya Sen introdujo el concepto de *capacidades* en la década de 1980 como forma de concebir el bienestar humano, a partir de una perspectiva que reconoce las diversas formas en las que las personas conciben, buscan y alcanzan el bienestar” (Deneulin y McGregor, 2009, p.1). Sen propuso que el bienestar no lo crean los bienes como tales, sino la actividad que permite estos bienes, dando valor así, al tipo de vida que se lleva. Igualmente sostuvo que las oportunidades son realmente capacidades, las cuales están sujetas a diversos factores, como por ejemplo la salud (Sen, 1999b).

Uno de los componentes esenciales de la metodología del programa Credi-Mujer de Manuela Ramos es el componente educativo, mediante el cual busca desarrollar las capacidades de las mujeres con las que trabaja, a través de capacitaciones brindadas durante las reuniones mensuales que realizan.

El desarrollo de capacidades es considerado como “el motor del desarrollo humano” (PNUD, 2009), tiene sus bases en el principio de que las personas están en mejores condiciones para lograr su pleno potencial cuando los medios de desarrollo son sostenibles. Para el PNUD, “el desarrollo de capacidades es el proceso mediante el cual las personas, organizaciones y sociedades obtienen, fortalecen y mantienen las aptitudes necesarias para establecer y alcanzar sus propios objetivos de desarrollo a lo largo del tiempo” (PNUD, 2009, p.3). Enfocándose así en el empoderamiento de las personas, líderes, organizaciones y la sociedad en su conjunto, fortaleciendo de esta manera las capacidades endógenas,²² promoviendo un cambio sustentable. El desarrollo de capacidades es considerado como un proceso repetitivo que consta de 5 pasos los cuales están estrechamente vinculados entre sí, conforme podemos apreciar en la siguiente figura (PNUD, 2009, pp.19-30):

Figura 8
Proceso de desarrollo de capacidades



Fuente: Desarrollo de Capacidades PNUD, 2008.

²² Se basa principalmente, aunque no exclusivamente, en los recursos localmente disponibles, el conocimiento local, la cultura y el liderazgo, con apertura para integrar conocimientos y prácticas tradicionales, así como externas (Tapia P. Nelson, 2008).

Igualdad de Género

La igualdad de género es un derecho humano fundamental, promoverlo resulta vital para la construcción de sociedades sanas. ONU Mujeres (2017) define género como:

Los roles, comportamientos, actividades, y atributos que una sociedad determinada en una época determinada considera apropiados para hombres y mujeres. Además de los atributos sociales y las oportunidades asociadas con la condición de ser hombre y mujer, y las relaciones entre mujeres y hombres, y niñas y niños, el género también se refiere a las relaciones entre mujeres y las relaciones entre hombres. Estos atributos, oportunidades y relaciones son construidos socialmente y aprendidos a través del proceso de socialización. Son específicos al contexto/época y son cambiantes. El género determina qué se espera, qué se permite y qué se valora en una mujer o en un hombre en un contexto determinado. En la mayoría de las sociedades hay diferencias y desigualdades entre mujeres y hombres, en cuanto a las responsabilidades asignadas, las actividades realizadas, el acceso y el control de los recursos, así como las oportunidades de adopción de decisiones. El género es parte de un contexto sociocultural más amplio, como lo son otros criterios importantes de análisis sociocultural, incluida la clase, raza, nivel de pobreza, grupo étnico, orientación sexual, edad, etc.

Teniendo claro el concepto de género, podemos pasar a revisar la definición de ONU Mujeres (Training Center UN WOMEN, s.f.), sobre la igualdad de género:

Se refiere a la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres y de las niñas y los niños. La igualdad no significa que las mujeres y los hombres serán iguales, sino que los derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres no dependerán de si nacieron con determinado sexo. La igualdad de género implica que los intereses, necesidades y prioridades de mujeres y hombres se toman en cuenta, reconociendo la diversidad de diferentes grupos de mujeres y hombres. La igualdad de género no es un asunto de mujeres, sino que concierne e involucra a los hombres al igual que a las mujeres. La igualdad entre mujeres y hombres se considera una cuestión de derechos humanos y tanto un requisito como un indicador del desarrollo centrado en las personas.

La igualdad de género constituye el Objetivo 5 dentro de los ODS (ONU Mujeres, 2017), el cual busca además de la igualdad de género, empoderar a las mujeres y niñas a nivel mundial, no solo porque representan la mitad de la población, sino también porque no hacerlo, significa estancamiento de la sociedad. Las desigualdades que enfrentan las mujeres desde que nacen, van en aumento a lo largo de su vida; como ejemplo mencionamos que la desventaja en educación significa una falta de capacitación que va a limitar a las mujeres para acceder al mercado laboral formal, esta situación no solo restringe su proyecto de vida y bienestar personal, también impide el desarrollo económico sostenido de una comunidad.

Se conoce que el COVID-19 a nivel mundial, ha impactado negativamente los avances en materia de igualdad de género. Las socias del programa Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos, no se encuentran exentas de esta situación, actualmente es un gran reto tanto para ellas, como para Credi Mujer-MMR, reiniciar el camino y recuperar espacios que ya se habían ganado en relación a derechos de las mujeres, la gestión de sus negocios y la autonomía económica.

La Declaración de Pekín resalta “el empoderamiento de las mujeres como una estrategia clave para el desarrollo: el empoderamiento de las mujeres y su plena participación en condiciones de igualdad en todas las esferas de la sociedad, incluida la participación en los procesos de toma de decisión, y el acceso al poder, son fundamentales para alcanzar la igualdad, el desarrollo y la paz” (UN Women, 1995, p.13), se hace necesaria una reflexión profunda acerca de las relaciones de poder entre los hombres y las mujeres, así como el análisis de las estructuras existentes, para lograr la justicia social y poder avanzar en el proceso de empoderamiento.

Vernier (1996) “encontró que los términos en español empoderar y empoderamiento significan *dar poder* y *conceder a alguien el ejercicio del poder*”²³ (Vernier, 1996). El diccionario de María Moliner (1985) “reconoce el registro antiguo de la palabra empoderar” (Moliner, 1985), siendo así, se trataría de un término que existía varios años atrás y se encontraba en desuso, su uso se ha generalizado en las últimas décadas por el impulso desde las ciencias sociales y los movimientos feministas, a raíz de los movimientos de los Derechos Civiles en Estados Unidos.²⁴

El empoderamiento es considerado como el proceso de adquisición de *poder* tanto a nivel personal, como a nivel colectivo, implica la capacidad de actuar de forma autónoma, de contar con los medios y los recursos necesarios para lograr esta capacidad de actuar, de tomar elecciones en las decisiones de vida y sociales (A. Sen, 2000). Resulta pertinente el uso del término empoderamiento, entendiendo que las transformaciones en el lenguaje propician cambios en el imaginario, (Goffman, 1977, pp.141-271) en este caso, en las relaciones de poder entre los hombres y las mujeres.

De acuerdo con (Oxaal & Baden, 1997) (Jo Rowlands, 1997) (ATOL, 2002) (Action Aid, 2000),

²³ Tomado del libro "Poder y Empoderamiento de las Mujeres". En Tercer Mundo (Editores) con el fondo de documentación mujer y género y el programa de estudios de género, mujer y desarrollo de la facultad de ciencias humanas de la universidad nacional de Colombia. Agosto de 1997, pp. 5.

²⁴ Tomado del libro "Poder y Empoderamiento de las Mujeres". En Tercer Mundo (Editores) con el fondo de documentación mujer y género y el programa de estudios de género, mujer y desarrollo de la facultad de ciencias humanas de la universidad nacional de Colombia. Agosto de 1997, pp. 6, 7 y 8.

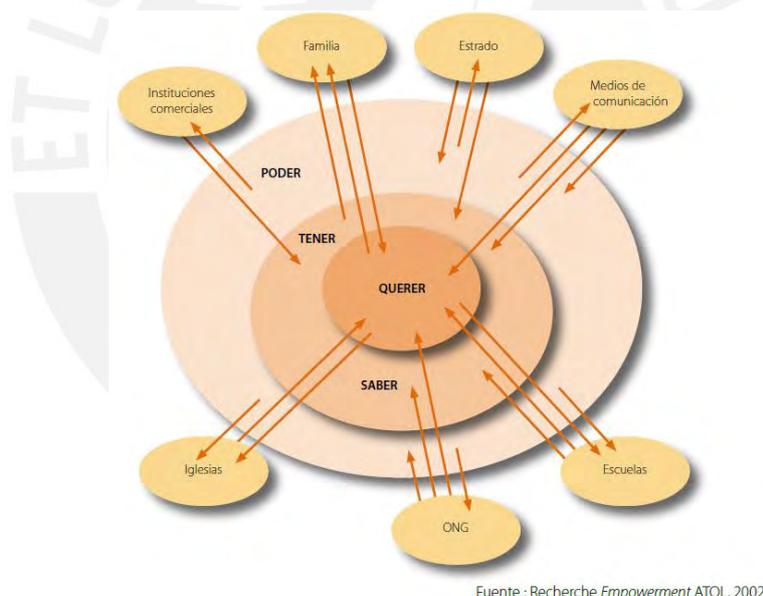
el empoderamiento es un proceso de construcción de identidad dinámica, que distingue cuatro aspectos del empoderamiento (Charlier, 2007):

- **Tener:** hace referencia al poder económico como los ingresos, tierras, vivienda, entre otros. No solo implica aspectos materiales, involucra otros como buena salud, acceso a servicios como el crédito, tener una buena educación.
- **Saber y saber hacer:** Alude a conocimientos y competencias prácticas e intelectuales que permitirán gozar de mayores oportunidades al individuo o comunidad que las tenga.
- **Querer:** se trata de un poder interno construido por valores, miedos, confianza en sí misma/o, es la capacidad de hacer elecciones sobre su futuro, sobre el futuro de su comunidad. Este concepto involucra estados de ánimo (ser) y la capacidad de utilizarlo con otros (saber ser).
- **Poder:** Alude a la capacidad de tomar decisiones, de asumir responsabilidades, de ser libre en sus actos y de utilizar recursos propios (tener, saber, querer). (pp.13 y 14)

Estos aspectos podemos observarlos en la siguiente figura:

Figura 9

Círculos del Empoderamiento



ONU Mujeres define el empoderamiento económico de la mujer como pilar de la igualdad de género. Se refiere tanto a la capacidad de tener éxito y avanzar económicamente como al poder de tomar decisiones económicas y actuar de acuerdo a ellas. Empoderar a las mujeres económicamente es un derecho esencial para alcanzar la igualdad de género y lograr metas de desarrollo más amplias tales como el crecimiento económico, la reducción de la pobreza, y mejoras en la salud, educación y bienestar social (Training Center UN Women, 2011).

El empoderamiento económico de las mujeres es decisivo para el desarrollo de las familias y las comunidades, constituye un motor de resiliencia tanto a nivel personal y familiar, como de las comunidades.

En 1995 durante la Conferencia Mundial de las Naciones Unidas sobre la Mujer, celebrada en Beijing se manifestó que las nuevas tecnologías de la información y comunicación, las TIC; constituían un factor crucial para avanzar hacia la igualdad, democracia y justicia social (INEI, 2021).

En las últimas décadas los progresos tecnológicos han avanzado a pasos agigantados, no obstante, estos avances no han sido uniformes en todo el mundo. De acuerdo con el PNUD, "alrededor del 60% de la población mundial tiene acceso a internet, sin embargo, la mayoría de ellas viven en países desarrollados; en los países menos adelantados la realidad es otra, solo una de cada cinco personas tiene acceso a internet" (Opp, 2021). Resulta sumamente importante resaltar esto, ya que existe una fuerte correlación entre la brecha digital y la pobreza. Ante la crisis del COVID-19, la brecha digital se hizo más evidente, ya que constituyó un factor decisivo para acceder o no a educación, trabajo, servicios públicos. Las personas actualmente dependen cada vez más del acceso y uso de la tecnología digital. La falta de acceso y el desconocimiento de cómo hacer uso de estas nuevas tecnologías, es un factor de desigualdad. Así mismo, el acceso y uso de estas tecnologías, podría significar una gran oportunidad para las personas de las comunidades rurales.

El concepto de brecha digital ha evolucionado en el curso de los años y se define generalmente como una cuestión social vinculada con la diferente cantidad de información de las personas según tengan o no acceso a la sociedad de la información y a las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). También se refiere a los países, las regiones, las ciudades y los negocios que están en un nivel socioeconómico y cultural diferenciado con respecto a la accesibilidad a las TIC. Incluye los desequilibrios en materia de infraestructura de Internet, información y conocimientos, e igualdad de oportunidades en dependencia del ingreso, la raza, la etnia, el género u otros criterios similares (Naciones Unidas, s.f.).

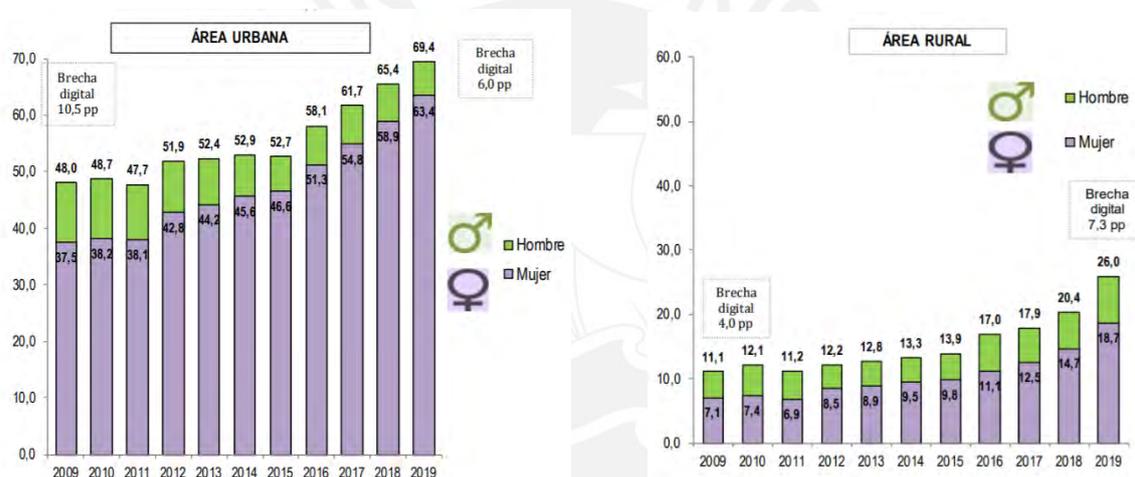
En nuestro país, el INEI plantea la siguiente definición de brecha digital de género: "Diferencia socioeconómica que se crea entre aquellas comunidades que tienen acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación y aquellas que no. Este término también incluye las diferencias que hay entre grupos, según su posibilidad para utilizar las TIC de forma eficaz, debido a los distintos niveles de alfabetización y capacidad tecnológica" (INEI, 2021). Así mismo, el INEI detalla los siguientes tipos de brecha digital: "Brecha de acceso,

brecha de uso, brecha de contenido y brecha de habilidades tecnológicas, esta última implica “qué se sabe hacer, cuánto se hace y qué se hace” (INEI, 2021).

Transversalmente a la brecha digital están presentes las desigualdades de género, que se encuentran definidas como: “La brecha digital de género, es decir, la diferencia de puntos porcentuales entre sexos, respecto a los principales indicadores de uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC” (INEI, 2021). Por ejemplo, la brecha digital de género entre la zona urbana y rural varía de 6 puntos porcentuales a 7.3 puntos porcentuales, tal como podemos observar en la figura 10, así mismo, estos porcentajes varían significativamente si se incorporan otros indicadores como edad, nivel educativo, entre otros.

Figura 10

Uso de internet por mujeres y hombres según área de residencia 2009 - 2019



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Hogares (INEI, 2021).

El uso del internet según podemos observar en la figura 10, ha ido incrementándose desde el 2009 al 2019, sin embargo, la brecha de género se mantiene a lo largo de los años, tanto en la zona urbana como rural. Sabemos que las tasas promedio a nivel nacional suelen variar cuando nos enfocamos más y más en una determinada localidad. En el departamento La Libertad el 59,3% de mujeres tienen acceso a internet, mientras que el 65,1% de los hombres tiene acceso a internet, evidenciando una brecha porcentual de 6.8 a favor de los hombres, estas tasas son promedio de toda la región, la cual varía entre la zona urbana y rural.

Contar con los beneficios de acceso, uso y buen manejo de las TIC supone “aumento de la productividad en el trabajo, mayor eficiencia en el uso del tiempo, mayor eficiencia en

la búsqueda de empleo, menores costos de acceso a información en ámbitos como la salud y la educación, entre otros” (INEI, 2021). No contar con estos beneficios significa una barrera para poder acceder a mejores oportunidades.

En julio de 2018, el secretario general de las Naciones Unidas, “convocó un Panel de Alto Nivel sobre Cooperación Digital para promover propuestas para fortalecer la cooperación en el espacio digital entre gobiernos, el sector privado, la sociedad civil, los organismos internacionales, instituciones académicas, la comunidad técnica y otras partes interesadas relevantes” (Naciones Unidas, s.f.).

En junio del año 2019 el panel concluyó su análisis y presentó su informe denominado *La era de Interdependencia digital*. Este informe brinda cinco recomendaciones para optimizar el uso de las tecnologías digitales y mitigar los riesgos: (1) construir una economía y una sociedad digital inclusiva; (2) desarrollar la capacidad humana e institucional; (3) proteger los derechos humanos y la agencia humana; (4) promover la confianza, la seguridad y la estabilidad digitales; (5) fomentar la cooperación digital global (Naciones Unidas, s.f.).

Estas recomendaciones dieron origen a la *Hoja de ruta para la cooperación digital*, presentada en junio del 2020 (Naciones Unidas, s.f.). Igualmente, conforme los ODS y la Agenda 2030, se planteó la conectividad universal para el 2030 (Naciones Unidas, 2020), la meta es que, para ese año, todas las personas deberían tener un acceso seguro y asequible a internet, así como al uso efectivo de los servicios digitales.

Es de interés de las Naciones Unidas que las desigualdades existentes no se reproduzcan ni amplifiquen en la esfera digital. De acuerdo con Mg. David Chávez, Coordinador del Grupo de Telecomunicaciones Rurales, GTR-PUCP, “[...] la pandemia en el Perú ha ampliado la brecha digital, en el sentido de hacer más notorio y sensible la diferencia de acceso a la red de banda ancha entre los ciudadanos que residen en el ámbito rural, respecto a aquellos que se ubican en el ámbito urbano” (Chávez, s.f.).

Esta brecha digital se ha ampliado con la pandemia, las nuevas tecnologías están siendo accesibles solo para aquellos que cuentan con los recursos económicos suficientes para afrontar los costos y, además, cuentan con las habilidades para manejarlas, por ello, tras el COVID-19 se ha observado un impacto directo en la ampliación de la brecha de género. Ante esta situación, se hace evidente que resulta un factor clave, cortar este círculo vicioso que agrava la pobreza en las mujeres.

Inclusión Financiera

La frase *La pobreza tiene rostro de mujer* alude a que a nivel mundial existe un mayor porcentaje de mujeres viviendo en condiciones de pobreza, ello implica entre otras cosas,

que un mayor porcentaje de ellas se encuentran trabajando en el mercado informal, por tanto, tengan una escasa participación en el mercado formal, poniéndolas en una situación de mayor riesgo o vulnerabilidad, así mismo, tienen un bajo nivel de educación, lo cual como ya se ha dicho, limita su desarrollo personal y su plan de vida, manteniéndolas en el círculo de la pobreza que las excluye social y económicamente, limitando también el desarrollo de su familia, de su comunidad y de su país.

Resulta relevante reconocer el término de exclusión financiera, para el entendimiento del significado y la necesidad de la inclusión financiera. El término exclusión financiera fue acuñado por primera vez por Leyshon y Thrift en 1995,²⁵ refiriéndose al acceso físico limitado a los servicios bancarios, como resultado del cierre de sucursales bancarias. No debería sorprendernos que hoy en día se enfoque la inclusión financiera en la bancarización de las personas como indicador de inclusión.

En la década de los noventa surgieron diversas investigaciones al respecto, donde fueron incluyéndose más elementos al concepto, como el acceso a crédito, instrumentos de pago modernos, contar con un seguro; preocupaba el hecho de que existan personas que no contaran con ahorros de ningún tipo. Kempson y Whyley, (1999) usaron el término para referirse a personas que tienen acceso restringido a los servicios financieros convencionales y suelen estar excluidos en otras áreas, reforzando la exclusión social.²⁶ Luego diversas investigaciones han intentado definir el término, una de ellas es la siguiente: “La exclusión financiera se refiere a un proceso por el cual las personas encuentran dificultades para acceder y / o usar servicios y productos financieros en el mercado principal, que sean adecuadas a sus necesidades y les permitan llevar una vida social normal en la sociedad a la que pertenecen” (European Commission, 2008, p.9).

ONU Mujeres (2021) considera a “la inclusión financiera como una herramienta crucial para la reactivación económica en condiciones de igualdad de género” (ONU Mujeres, 2021), tras el COVID-19. Klapper y coautores (2016) señala que “la inclusión financiera puede ayudar a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)”, de manera directa, los siguientes cinco ODS (Objetivos 1, 2, 3, 4 y 5) (Klapper; El-Zoghbi y Hess, 2016, pp. 2-6).

Las definiciones de inclusión financiera son diversas, a su vez varios de estos estudios resaltan la naturaleza multidimensional del término *inclusión financiera*, el cual abarca:

²⁵ Tomado del estudio de CARRASCO, Federico y otros “Inclusión financiera en el ámbito rural mediante cajas de ahorro. Estudio de una experiencia en México” de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales FLACSO México. Perfiles Latinoamericanos, núm. 48, 2016.

²⁶ Tomado del estudio de James F. Devlin: A Detailed Study of Financial Exclusion in the UK. Journal of Consumer Policy. March, 2005, pp. 76 - 77.

“acceso, uso y calidad” (Roa, 2013). La estrategia Nacional de Inclusión Financiera del Perú también comparte esta definición²⁷, donde (ENIF, 2015):

Acceso: Se refiere a la posibilidad de utilizar los servicios financieros, lo cual supone poner al alcance de la población la infraestructura y los puntos de atención del sistema financiero, así como una gama de servicios financieros de calidad.

Uso: Frecuencia y continuidad de utilización de los servicios financieros, lo cual depende de la existencia de una oferta de servicios que añadan valor para el consumidor y de la confianza de éste en el sistema y los servicios financieros.

Calidad: Característica de los servicios financieros adecuados a las necesidades de la población, que incluyen atributos como conveniencia, asequibilidad y seguridad, y que son ofrecidos en un marco de protección al consumidor.

El Centro para la Inclusión Financiera, es una institución si fines de lucro que tiene como misión promover sistemas financieros inclusivos para personas de bajos ingresos en todo el mundo; en su glosario en internet: propone la siguiente definición de

inclusión financiera: Es el estado en el cual todos los individuos, en particular aquellos pertenecientes a grupos excluidos y/o desatendidos, que pueden usar los servicios financieros, tienen acceso a un conjunto de servicios de calidad, convenientes, a precios asequibles, con dignidad y protección al consumidor, brindados por una variedad de proveedores, en un mercado estable y competitivo, y sobre una infraestructura financiera robusta y un marco regulatorio claro. (CFI, 2018).

El COVID-19 hizo tambalear la economía a nivel mundial, tornándose fundamental la promoción de la educación financiera y las habilidades digitales, así como la protección al usuario financiero para el desarrollo de todo país. (Highet, 2021; EIU, 2020)²⁸.

Es sabido que el proceso de inclusión financiera va más allá del acceso a los servicios financieros, en las políticas de inclusión financiera a nivel mundial se ha determinado que el proceso de inclusión financiera incluye acceso, uso y calidad; sin embargo, han pasado más de seis años que se formuló la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera y vemos que solo el acceso, uso y calidad no garantiza la inclusión financiera de la población más vulnerable.

Sentido de Pertenencia

El sentido de pertenencia es parte de las necesidades humanas descritas en la pirámide de Maslow, se encuentra en el tercer escalafón. De acuerdo con Maslow (1943), las personas luego de cubrir sus necesidades básicas y sentirse seguras, muestran la necesidad

²⁷ Definición establecida mediante el documento “Lineamientos de la ENIF para el Perú” enviado a la Presidencia del G20 (ENIF,2015).

²⁸ Tomado del documento de María José Roa, 2021. "Normas sociales: la barrera invisible de la inclusión financiera de la mujer". Documentos de Proyectos LC/TS.2021/184; LC/MEX/TS.2021/21), Ciudad de México, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) pp.12.

de afiliación a un grupo humano, esta necesidad consiste en lograr la aceptación, la atención y el apoyo de los miembros del grupo, y también brindar la misma atención a los demás miembros. Tobi Fenster (2005) define el sentido de pertenencia como “un conjunto de sentimientos, percepciones, deseos, necesidades construidas sobre la base de las prácticas cotidianas. [...] Cambia con el tiempo en la medida que las experiencias diarias crecen, sus efectos se acumulan, planteando que los efectos de un lugar, los usos diarios y los ritos refuerzan el sentido de pertenencia” (Fenster, 2005, p.243).

El COVID-19 ha transformado diversas formas de hacer las cosas, entre ellas, de cómo nos relacionamos con los demás. Para Las socias de los bancos comunales de Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos, ha sido muy importante participar en las reuniones mensuales y compartir ese espacio de interacción; que les ha permitido desarrollar el sentido de pertenencia a su banco comunal. A raíz del COVID-19, han afrontado una serie de situaciones nuevas, además del miedo ocasionado por la pandemia, la vida se ha alterado y modificado en varios sentidos; para poder continuar con el funcionamiento de su banco, sus reuniones antes presenciales, debieron ser adaptadas a reuniones a distancia, a través de medios virtuales que han necesitado aprender a utilizar; todas estas circunstancias hicieron que sea urgente desarrollar medidas estratégicas que devuelvan la serenidad, y garanticen que puedan recuperar el sentido de pertenencia que se había logrado durante el tiempo que vienen participando en los bancos comunales. Con el COVID-19 han tenido que migrar a las reuniones mensuales virtuales, para poder continuar con el funcionamiento de su banco comunal, en este sentido se tornó estratégico el desarrollo de medidas que fortalezcan el sentido de pertenencia que habían desarrollado en el tiempo.

Capítulo IV Resultados o Hallazgos de la Investigación

Esta investigación se centró en determinar los factores que motivan o limitan a las mujeres del programa Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos de la región La Libertad, a permanecer en el programa durante el COVID-19, a fin de proponer recomendaciones que ayuden a mejorar el programa en situaciones de crisis. El hallazgo central es que el programa Credi Mujer - MMR constituye una incidencia positiva para las mujeres pertenecientes a este programa, este hallazgo se sustenta en los siguientes tres hallazgos secundarios.

El primer hallazgo es el fortalecimiento de la capacidad de resiliencia de las mujeres del programa Credi Mujer-MMR para afrontar el COVID-19 y continuar con su objetivo de salir adelante, tanto ellas, como sus negocios, su familia y su banco a través de su participación en el programa.

El segundo hallazgo es el sentido de pertenencia y búsqueda del bienestar que genera el programa en las socias de los bancos comunales, sentido que han desarrollado durante el tiempo de participación como socias en su banco comunal, factor que ha incidido de manera muy fuerte en su decisión de continuar con su banco comunal en este tiempo de COVID-19

Finalmente, el tercer hallazgo se refiere al logro de la inclusión financiera por parte de las socias del programa Credi Mujer-MMR, y el desafío que constituye la brecha digital para las socias de los bancos comunales. Este es un gran reto para el funcionamiento del banco comunal; así mismo, el acceso y uso de las TIC por parte de las socias, influye en su vida personal y en su negocio, de modo que es una necesidad urgente de atender, para que las mujeres puedan acceder a oportunidades, y a la vez puedan contactarse con su familia, amigos, clientes y con las compañeras de su banco.

Debemos señalar que los hallazgos identificados durante el trabajo de campo sirvieron como guía para desarrollar dicho trabajo, así como para realizar algunos reajustes en la redacción del objetivo general, a fin de que estos se vinculen a los hallazgos encontrados. En un inicio el objetivo general buscaba determinar si las mujeres de los bancos comunitarios de La Libertad, pertenecientes al programa Credi Mujer de la ONG Manuela Ramos, han podido seguir accediendo al programa durante el COVID-19, a fin de proponer recomendaciones que ayuden a mejorar el programa en situaciones de crisis, sin embargo durante la aplicación piloto de las herramientas de investigación, se consideró de mayor interés para la institución y la investigadora, determinar los factores que motivan o limitan a las mujeres del programa Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos, a permanecer en el programa ya que los objetivos específicos de investigación nutrían al nuevo objetivo general replanteado. Así

mismo la presente tesis se desarrolló cuando aún en el Perú estaban restringidas las reuniones, las clases y muchos de los trabajos se realizaban de modo virtual, había mucha incertidumbre y vivíamos aún en un estado de emergencia sanitaria, por ello el objetivo general se planteó como: *Determinar los factores que motivan o limitan a las mujeres del programa Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos, a permanecer en el programa durante el COVID-19*; hoy en día sabemos que el COVID-19 es parte de la lista de diversas enfermedades transmisibles con las que tenemos que convivir y el 5 de mayo del 2023 la Organización Mundial de la Salud OMS declaró el fin de la emergencia sanitaria internacional. Debido a lo detallado anteriormente se hizo cambios en la redacción del objetivo general, quedando como: Determinar los factores que motivan o limitan a las mujeres del programa Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos, a permanecer en el programa a inicios del COVID-19.

Hallazgo 1: Las mujeres del programa Credi Mujer - Movimiento Manuela Ramos fortalecen su capacidad de resiliencia ante el COVID-19 a través de su participación en el programa.

Se ha encontrado que el programa de bancos comunales de Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos, constituye un espacio de construcción de resiliencia entre las socias que lo integran. La capacidad de resiliencia de las socias se ha ido desarrollando, a través de las relaciones de apoyo que se establecen entre socias de un mismo banco, así como en la relación de la socia y su oficial de crédito de Credi Mujer, construida a través del tiempo, teniendo como base la buena comunicación, y el interés por el bienestar de las socias, sus familias y sus negocios, tal cual lo expresan las socias durante las entrevistas y encuestas realizadas.

Los bancos comunales de Credi Mujer vienen funcionando ininterrumpidamente desde hace más de 20 años, tiempo durante el cual han tenido que enfrentar diversos retos, ante los cuales, tanto las socias como el personal de Credi Mujer, han necesitado actuar de manera resiliente, la crisis por COVID-19, ha sido un nuevo gran desafío a encarar.

Afrontar el COVID-19, no ha sido una tarea fácil, para las socias y para el equipo de Credi Mujer - La Libertad, quienes han mostrado ser mujeres con una gran posibilidad de resiliencia, término que hace referencia a la capacidad que poseen las personas de afrontar situaciones adversas. “La resiliencia es entendida como el proceso que permite a ciertos individuos desarrollarse con normalidad y en armonía con su medio a pesar de vivir en un contexto desfavorecido y deprivado socioculturalmente, y a pesar de haber experimentado situaciones conflictivas desde su niñez” (Luthar y Cicchetti, 2000; Werner, 1984)²⁹. Grotberg

²⁹ Tomado de Juan de D. Uriarte, 2005. *La resiliencia. Una nueva perspectiva en psicopatología del desarrollo*. Revista de Psicodidáctica vol. 10, núm. 2, pp61. Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea Vitoria-Gazteiz, España.

(1995)³⁰ la define como “la capacidad humana universal para hacer frente a las adversidades de la vida, superarlas o incluso ser transformado por ellas” (Fiorentino, 2008, p.6). El COVID-19 ha transformado los procesos de funcionamiento de los bancos comunales, los negocios de las socias y la vida de las socias, con cambios drásticos e inesperados, que han tenido que sobrellevar para salir adelante. Según la información brindada tanto por las socias, como por el equipo de Credi Mujer, un número significativo de socias ha tenido un familiar fallecido por COVID-19, y también un gran número de ellas o sus familiares, fueron afectados y vivieron de cerca la enfermedad, sin embargo, han encontrado la forma de sobreponerse a la situación y recuperar su fortaleza para seguir adelante y continuar su vida y sus actividades.

Uno de los impactos más fuertes e inmediatos como consecuencia del COVID-19, se ha hecho evidente en la economía del país, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI, en el Perú la pobreza monetaria afectó al 30.1% de la población el 2020, aumentando en un 9.9%, con respecto al 2019 (INEI, 2021), lo cual señalan, estaría asociado a la paralización de la mayoría de las actividades económicas, debido al Estado de Emergencia Nacional decretado y el aislamiento social obligatorio a causa del COVID-19. (El Peruano, 2020). El porcentaje de población afectada por la pobreza monetaria varía de 45.7% en la zona rural, y 26% en la zona urbana. En el 2020, se identificaron cinco grupos de los departamentos del país que presentaban niveles de pobreza semejante. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI, la región La Libertad se ubicó en el segundo grupo con mayores niveles de pobreza a nivel nacional (INEI, 2021), región dónde se lleva a cabo esta investigación, por lo que podemos inferir que las mujeres pertenecientes a los bancos comunales de Credi Mujer-MMR, constituyen parte de estas estadísticas, ya que como se ha mencionado al inicio, el perfil socio económico de las socias de los bancos comunales está conformado por los niveles C,D y E; las actividades económicas a las que se dedican la mayoría, fueron fuertemente impactadas y más del 50% de ellas acceden a créditos exclusivamente a través de Credi Mujer-MMR.

Ya habíamos mencionado la frase muy conocida en el campo del desarrollo: *La pobreza tiene rostro de mujer*, por ello, no debería sorprendernos que la resiliencia tenga este mismo rostro.

La resiliencia de las socias de Credi Mujer-MMR, como hallazgo se sustenta y verifica a través de las siguientes variables:

- Condiciones de vida de las socias de los bancos comunales

³⁰ Tomado de Juan de D. Uriarte, 2005. *La resiliencia. Una nueva perspectiva en psicopatología del desarrollo*. Revista de Psicodidáctica vol. 10, núm. 2, pp66. Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea Vitoria-Gazteiz, España.

- Condiciones de salud de las socias de los bancos comunales ante el COVID-19

Las evidencias de este hallazgo provienen de las siguientes herramientas:

- 06 Entrevistas telefónicas semi estructuradas a socias
- 04 Entrevistas telefónicas semi estructuradas a oficiales de crédito de Credi Mujer- MMR
- 01 Entrevista telefónica semi estructurada a la jefa regional de Credi Mujer
- 02 Diagramas del proceso de funcionamiento de los Bancos Comunales, Antes y después del COVID-19 (Percepción de socias)
- 01 Diagrama del proceso de funcionamiento de los Bancos Comunales, Antes y después del COVID-19 (Percepción de oficiales de crédito)
- 26 Encuestas telefónicas a socias
- 03 Testimonios

Condiciones de vida de las socias de los bancos comunales de Credi Mujer - MMR La Libertad

Resulta pertinente conocer las condiciones de vida de las socias de los bancos comunales de Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos, a fin de distinguir los desafíos que han afrontado, conforme detallamos a continuación. Para el análisis de esta variable y las demás variables, se tomó en cuenta la ubicación geográfica de los bancos, ya sea que estén en la costa o en la sierra.

Al referirnos a las condiciones de vida de las socias de los bancos comunales de Credi Mujer-MMR, nos enfocamos en los siguientes aspectos:

Si cuentan con vivienda propia, si tienen los servicios de agua potable y desagüe en sus viviendas, la continuidad de los estudios de las hijas e hijos de las socias tras el COVID-19, si las socias han experimentado cambios en los ingresos económicos, o cambios en los negocios a raíz del COVID-19, y si percibieron aumento en las horas que dedican las socias a la realización de labores domésticas, a raíz del COVID-19. Podemos observar esta información en la figura 11.

Figura 11

Variable 1 Condiciones de Vida de las socias de los bancos comunales de Credi Mujer – MMR La Libertad



Elaboración: Propia

Fuente: Entrevistas y encuestas realizadas en la presente investigación

i. Condiciones de tenencia de la vivienda, y servicios de agua y desagüe.

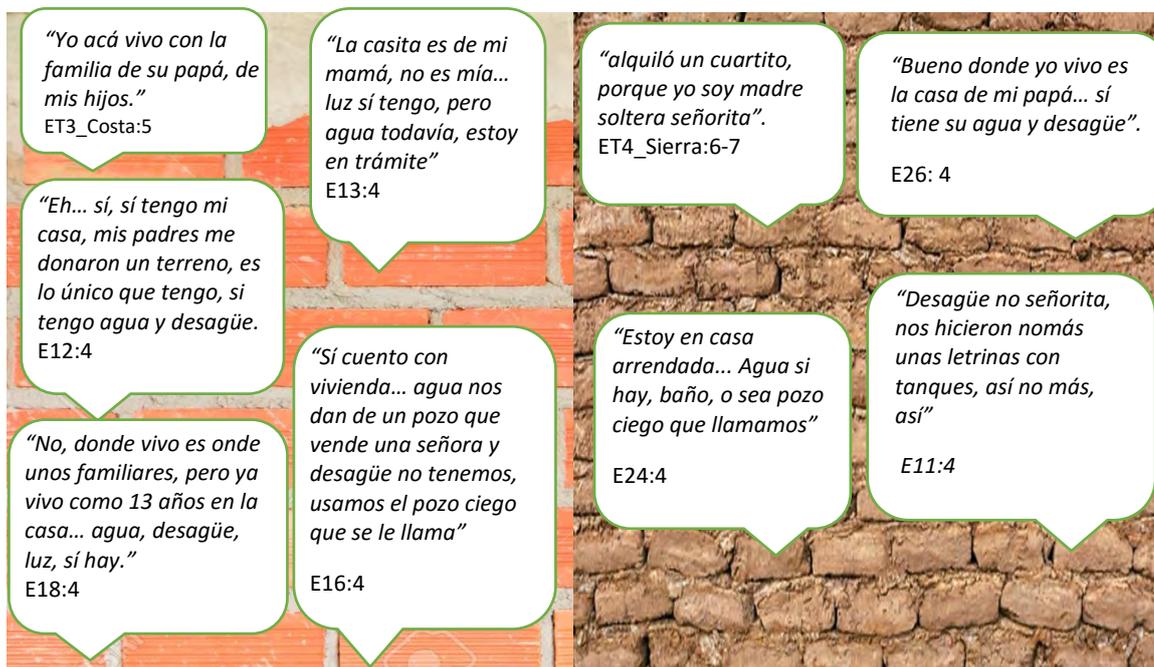
Las condiciones de vida de las socias, reflejan los niveles socioeconómicos en los que se enfoca el programa Credi Mujer-MMR, y que hemos detallado en el marco contextual; por ejemplo, del total de encuestadas, 15 informaron que no cuentan con vivienda propia, la mayoría viven en casa de familiares y algunas habitan en una casa alquilada; con respecto a si cuentan o no con servicios de agua, todas las socias de la sierra cuentan con el servicio, a diferencia de las señoras de la costa, donde 5 carecen de agua en su vivienda y se aprovisionan comprándola a proveedores que comercializan este servicio en camiones cisterna; en cuanto a si cuentan o no con desagüe en su vivienda, igualmente en la sierra

solo dos informaron no contar con el servicio de desagüe, a diferencia de las socias de la costa donde 6 informaron que no tienen este servicio. Para entender estas diferencias sierra/costa, debemos tener presente las socias de la costa viven en zonas periurbanas, donde un sector de la población carece de estos servicios básicos.

A continuación, en la figura 12 podemos observar esta realidad, a través de las respuestas que brindaron las socias durante la encuesta telefónica.

Figura 12

Condiciones de tenencia la vivienda y servicios de agua y desagüe de las socias de los bancos comunales de Credi Mujer



Elaboración: Propia

Fuente: Entrevistas y encuestas realizadas en la presente investigación

La información que presentamos en la figura 12, sobre tenencia de la vivienda y servicios de agua y desagüe, también es corroborada con la información detallada por el personal de Credi Mujer La Libertad, conforme podemos observar a continuación en palabras del personal, en la siguiente figura 13:

Figura 13

Percepción de las oficiales de crédito sobre las condiciones de tenencia de la vivienda y servicios de agua y desagüe de las socias

“son pocas las que tienen vivienda alquilada, más se encuentra a socias nuevas ¿no? por ahí que tienen una vivienda alquilada, pero la mayoría son propias o de su familia ¿no? de familiares. ET_OF_03:6

“En mi caso, en la zona de El Porvenir, hay algunas socias que viven por asentamientos humanos ¿no? por ejemplo un banquito Mujeres Creativas, hay socias que viven por un asentamiento humano que se llama Tupac Amaru, ellas por ejemplo, no tienen agua, a ellas le reparten agua esté un tanque cisterna, o también llega unos... unos cilindros grandes de plástico a nivel de la zona, y hay una encargada que recibe toda esa cantidad de agua y vende el agua, vende por baldes; porque ellos allí no tienen agua así normal ¿no? ET_OF_03:6

Elaboración: Propia

Fuente: Entrevistas realizadas en la presente investigación

Contar con una vivienda adecuada, está reconocido en la Declaración de los Derechos Humanos, como uno de los derechos fundamentales para que toda persona pueda desarrollar su proyecto de vida dignamente y en libertad. De acuerdo a ONU Hábitat:

“una vivienda adecuada implica mucho más que cuatro paredes y un techo, una vivienda adecuada involucra entre algunos aspectos: seguridad de la tenencia, brindando así a sus ocupantes protección jurídica; también implica disponibilidad de servicios como agua potable, e instalaciones sanitarias adecuadas, los cuales son necesarios para proteger la salud humana y el medio ambiente; además, debe contar con energía para la calefacción, alumbrado, y la conservación de alimentos; otro aspecto que se considera, es que la vivienda presente condiciones que garanticen la seguridad física de sus habitantes y les proporcione suficiente espacio habitable; una vivienda adecuada también debe estar ubicada para favorecer el acceso a oportunidades de empleo, servicios de salud, escuelas, guarderías, otros servicios e instalaciones sociales, y estar ubicada fuera de zonas de riesgo o contaminadas” (ONU Hábitat, 2019).

Los Estados que han ratificado los tratados de los derechos humanos, tienen la obligación y el deber de respetarlos, protegerlos y cumplirlos, adoptando medidas que faciliten el disfrute de estos. Los Derechos Humanos, están reconocidos y protegidos por la Constitución Política del Perú, así como por los tratados internacionales sobre la materia, sin embargo, es conocido que en el país existe aún mucho trabajo por hacer al respecto, como podemos ver en esta muestra de las socias de los bancos comunales, donde algunas de ellas no cuentan con viviendas adecuadas que les permitan una vida digna. Si las condiciones de la vivienda de las socias y sus familias no son adecuadas, están limitadas en el ejercicio de sus derechos humanos básicos, esta situación las hace más vulnerables ante la pandemia por COVID-19 y ante cualquier otro motivo de riesgo; varias de las socias de Credi Mujer han recibido el bono o subvención económica, que ha entregado el Estado a la población más vulnerable, para ayudar a paliar los efectos del COVID-19.

Durante el tiempo de pandemia por COVID-19 uno de los buenos hábitos que incorporaron muchas familias de manera casi obligatoria, es el lavado constante de manos y tener una buena higiene en casa; el hecho de contar o no con agua en las viviendas de las socias puede haber sido un factor determinante de contagio, justamente durante la investigación un dato que destaca en los testimonios de las socias de bancos comunales donde se aplicaron las entrevistas y encuestas, es que las socias de la costa presentan un número mayor de contagios y de fallecidos dentro de sus familiares, así mismo, el número de socias que no tiene agua o servicios de desagüe, es mayor en la costa.

A pesar de todas las dificultades y limitaciones que han afrontado las socias de los bancos comunales de Credi Mujer, ellas no han perdido las esperanzas ni las ganas de seguir tras sus metas, y consideran que en su banco comunal tienen un apoyo para alcanzar sus aspiraciones, conforme lo expresa la señora Patricia “Bueno, en mi señorita, muy agradecida en todo, en teléfono o en personal ok, me han tratado normal y yo sigo para adelante con el banco porque me ha apoyado bastante, de este... he podido... ¿Qué le puedo decir? comprar mi congeladora para poder guardar mis productos, comprar mis cosas que no tenía, y gracias al banquito por darme la oportunidad de seguir adelante, para poder también apoyar a nuestros hijos” (ET3_Costa:10).

ii. Continuidad de los estudios de los hijos de las socias tras el COVID-19.

Ninguna de las socias a las que se entrevistó o encuestó, ha informado que alcanzó la educación universitaria, un número reducido de ellas ha realizado estudios técnicos; la mayoría tienen educación secundaria completa, y algunas cuentan solo con educación primaria o secundaria incompleta. Sin duda alguna, estas condiciones de su formación educativa también constituyen un reto para su desarrollo, y ponen a prueba su capacidad de

resiliencia, ya que están logrando salir adelante y sacar adelante a sus familias a pesar del bajo nivel educativo que alcanzaron.

Otro aspecto que conforma parte de las condiciones de vida de las socias es la continuidad de estudios de sus hijos.

Durante el 2020 de acuerdo a la Defensoría del Pueblo, 114 000 estudiantes de escuelas públicas abandonaron sus estudios y más de 373 000 estudiantes no accedieron a la estrategia educativa “Aprendo en casa” implementada por el Ministerio de Educación. Con respecto a la deserción escolar, entre las regiones más afectadas se encuentra La Libertad, que se ubica en el tercer lugar con 14,032 estudiantes que abandonaron la escuela (Plataforma Digital Única del Estado Peruano - Defensoría del Pueblo, s.f.).

Aunque con muchas dificultades, el acceso de los hijos de las socias a la educación ha continuado, ya sea que los niños estén cursando la educación primaria o secundaria, de educación básica regular o educación superior, las familias se han esforzado para adquirir por lo menos un equipo de los llamados *teléfono inteligente*, mediante el cual sus hijos en su gran mayoría han podido continuar sus clases en forma virtual. La información obtenida mediante encuestas a las socias, ha sido corroborada por las oficiales de crédito, quienes en las entrevistas señalaron que de acuerdo a las conversaciones que tienen con sus socias, sus hijas e hijos, han continuado asistiendo a clases; las oficiales de Credi Mujer-MMR afirmaron que en muchas oportunidades las socias durante las reuniones virtuales, mencionaban los diversos retos que estaban atravesando para que sus hijos continúen clases de forma virtual, lo cual ha significado en varias oportunidades que ellas mismas no puedan ingresar a la reunión de su banco comunal, porque sus hijos estaban usando el teléfono para sus clases, o porque no contaban con *datos suficientes* para poder conectarse a la reunión a través de internet, conforme lo menciona una de las oficiales de crédito de Credi Mujer La Libertad: “...no tengo... comentarios, no sé de las señoras que hayan dicho que sus hijos no estudian ¿no?... siempre ellas manifiestan incluso en las reuniones, que a veces faltan a su reunión, no pueden estar, por el tema de las clases de sus hijos ¿no? que utilizan el celular; no han mencionado... ninguna ha mencionado que hayan dejado de estudiar” (ET_OF03:7). Del total de socias entrevistadas y encuestadas, solo una mencionó que su hijo había dejado sus estudios universitarios el 2020 y que espera poder retornar y culminar su carrera.

En el contexto de la pandemia por COVID-19, que los escolares puedan continuar asistiendo a clases se tornó más complicado cuando la familia tiene varios hijos, no solo por la necesidad de más equipos, sino también por el mayor gasto que les genera el servicio de internet que les brinde megas suficientes; así responde Patricia a la pregunta de si sus hijos han podido seguir accediendo a clases durante la pandemia: “Gracias a Dios, sí señorita, ahí

como sea, como uno es madre, tenemos que sacar adelante a los hijos” (ET3_Costa:5). Dando a entender que, en su rol de madre, es su responsabilidad que su hijo continúe y culmine su educación para que pueda tener un mejor futuro. Al igual que ella, todas las socias entrevistadas y encuestadas que tienen hijos estudiando, han hecho todos los esfuerzos necesarios para que asistan a clases, ya sea comprando un celular inteligente, afiliándose a servicios de internet o comprando datos o megas cada vez que sus hijos necesitaban; esto ha incrementado sus gastos mensuales, ya que antes de la pandemia este servicio no era una necesidad, sin embargo, se tornó en un servicio indispensable para que los estudiantes puedan continuar con su educación. Todas las socias entrevistadas o encuestadas confirmaron que sus hijos seguían estudiando virtualmente, salvo una que mencionamos anteriormente, cuyo hijo dejó sus estudios universitarios en una universidad privada, porque no pudieron solventar ese gasto. La mayoría de las socias entrevistadas o encuestadas no cuentan con una laptop, tablet o computadora y han accedido a clases virtuales a través de teléfonos inteligentes, ya que la gran mayoría de ellas cuentan por lo menos con un celular de estos en casa en casa, sin embargo debemos mencionar que de acuerdo a la entrevista realizada a la coordinadora regional de Credi Mujer-MMR La Libertad, aproximadamente el 60% de sus socias en la región no cuentan con un celular inteligente y durante el proceso de contactar a las socias para realizar las entrevistas y encuestas fue difícil contactar a quienes se encontraban en la sierra y que no contaban con un celular inteligente donde se le pudiera enviar un mensaje por WhatsApp para coordinar la entrevista o encuesta, por lo que se contactó a aquellas que si contaban con un celular inteligente.

El Estado peruano para poder continuar brindando las clases a los estudiantes, implementó la estrategia educativa a distancia “Aprendo en casa”, ya sea vía web, por televisión o radio, tratando de garantizar la disponibilidad del servicio educativo a miles de escolares (Plataforma Digital Única del Estado Peruano – Educación, s.f.), sin embargo, la grave emergencia sanitaria, puso en evidencia la brecha digital presente en nuestro país, ya que el acceso a este servicio no ha podido ser garantizado para todos por el Estado; una de las herramientas más utilizadas por los docentes para la enseñanza durante el 2020 fue el WhatsApp, pero han sido las madres y padres de familia de los hogares peruanos, quienes han tenido que asumir los costos, como se ha podido verificar con las socias de los bancos y con el personal de Credi Mujer.

Podemos inferir que las socias reconocen que la educación es fundamental para el futuro de sus hijos, por eso, a pesar de los grandes desafíos que han tenido que afrontar, han hecho todo el esfuerzo para que sus hijos continúen estudiando durante el COVID-19, aspiran un futuro mejor para sus hijas e hijos. La gran mayoría de los hijos de las socias han continuado estudiando, siendo las socias quienes han cubierto gran parte de los costos que

ha implicado el cambio a las clases virtuales, en nuestro país el costo por el servicio de internet es alto; al momento de ser entrevistadas, varias socias no tenían un plan de internet, lo que hacían es recargar diez soles o veinte soles cada vez que se acababan sus datos, este monto variaba de acuerdo al número de hijos, y podía ocurrir que en dos días se agoten sus datos, y necesiten volver a pagar para seguir teniendo el servicio. A partir de lo expresado por las socias entrevistadas, podemos señalar que las personas de bajos recursos económicos, resultan pagando más por los servicios, porque la posibilidad de solventar sus gastos depende de los ingresos diarios que van generando en sus actividades económicas, y porque con esos ingresos diarios deben cubrir todos sus gastos básicos, es decir, su economía se basa en los ingresos que generan cada día, viven el día a día.

Durante el proceso de la investigación pudimos obtener otro dato interesante: un número significativo de hijos de las socias han ido o están yendo a la universidad; hemos identificado el caso de una socia que menciona tener tres hijos y dos de ellos ya son profesionales. Su tercer hijo asistía a una universidad privada en Trujillo, este es el único caso identificado en el que un joven ha dejado de estudiar, debido a que ya no podían continuar cubriendo los costos de sus estudios, ya que días antes de que declaren el estado de emergencia ocasionado por la pandemia, ella había recibido el préstamo de Credi Mujer-MMR y lo había invertido en comprar zapatillas para la campaña escolar y no pudo vender nada, además su esposo se enfermó y ella tuvo que hacerse cargo de su familia, según comenta la señora Norma: “Señorita, tengo dos hijos que son profesionales, solamente me queda uno que está en la universidad, pero el año pasado dejó de estudiar... Mire, fue bien difícil para nosotros, primeramente la pandemia, ¿no? nos chocó bastante los primeros días, y mi esposo estuvo muy delicado” (E6-Costa: 2). No obstante, esperan que la situación mejore y que este joven pueda retornar a la universidad.

iii. Las actividades económicas e ingresos de las socias durante COVID-19.

Dentro de la variable condiciones de vida de la presente investigación, se encuentra los cambios en sus actividades económicas e ingresos tras el COVID-19.

Con respecto al trabajo y los ingresos, debemos mencionar que uno de los criterios de Credi Mujer-MMR, para que una mujer pueda incorporarse a los bancos comunales, es que los préstamos que solicitan las socias sean destinados para capital de trabajo, es decir, para invertir en sus negocios, ya que todas desarrollan alguna actividad económica, siendo los rubros en los que se desenvuelven, principalmente los siguientes tres:

- Producción (alimentos, apicultura, huertos, artesanía, confecciones)
- Comercio (bodega, puesto en mercado, venta de cosméticos, venta de ropa)

- Servicios (restaurante, peluquería, arreglo de ropa)

Como es de conocimiento público, el COVID-19 afectó fuertemente la economía de la mayoría de los hogares peruanos, los rubros de comercio y servicios han sido de los más afectados, la mayoría de las socias de los bancos comunales se vieron obligadas a cerrar temporalmente sus negocios, algunas cerraron definitivamente como la señora Dora quien es adulta mayor³¹ a la pregunta si ha habido algún cambio en sus ingresos respondió lo siguiente: “Sí señorita, por lo que no he podido pue, yo me encontré en Trujillo y no puedo hasta la vez viajar, por la edad nos dicen y por el tiempo también, pue, está un poco mal pue” (E21_Sierra:2).

Añadido al impacto que han sufrido las socias en cuanto a cambios en sus negocios y en sus ingresos, tenemos la situación de las socias que se encuentran en el rango de edad de adulto mayor, se sabe que este grupo ha sido uno de los grupos considerados como población vulnerable por las normas del Estado Peruano para prevenir el COVID-19 (Congreso de la República, 2020); debido a ello, los familiares de las socias de los bancos comunales, que pertenecen a este grupo de edad, han priorizado su salud y su vida, antes que la economía familiar, así lo afirman las socias, quienes señalan que sus familiares les prohibieron que salgan, algunas se retiraron del banco y otras, como la señora Dora, aún continúan como ahorristas; así como ella, otras socias que no necesariamente son adultas mayores, permanecen como ahorristas, se trata de socias que han paralizado la actividad económica que antes realizaban, ya sea por la edad, porque tienen niños pequeños, o por temor a contagiarse y contagiar a sus familias. Estar ubicadas dentro de alguna condición que las ponga en una situación de mayor vulnerabilidad como ser adulto mayor, o tener niños pequeños, se convirtió en un factor que ha afectado en mayor proporción a las socias que presentan esta condición, sin embargo algunas de estas socias, como ya se ha mencionado, a través del apoyo del equipo de Credi Mujer, se las ha motivado para que continúen como ahorristas en su banco, teniendo así la oportunidad de solicitar un crédito en el momento que lo necesiten.

De acuerdo con la encuesta de Credi Mujer, aplicada en todas las regiones donde laboran, y denominada *El impacto de la pandemia en las empresarias que integran los bancos comunales* realizada por Credi Mujer a una muestra representativa de sus socias y presentada en el Informe anual 2020 del Movimiento Manuela Ramos (MMR 2020: 30-41), el 23.77% de las socias cambió de actividad o giro del negocio, del 43.44% de las socias

³¹ Según la Ley de la Persona Adulta Mayor 30490 en el artículo 2 se establece que se debe entender por persona adulta mayor a “aquella que tiene 60 o más años” (El Peruano, 2016).

disminuyeron sus ingresos; 39.34% de las socias cerraron su negocio; solo para el 9.2% de las socias sus negocios e ingresos no se vieron afectados.

En el caso de la región La Libertad, el equipo de Credi Mujer de La Libertad compartió información similar a la que presenta la encuesta arriba detallada.

Como podemos observar en la figura 14, las socias de los bancos comunales de La Libertad con quienes se realizó la investigación manifiestan el fuerte impacto que el COVID-19 ha generado en los ingresos y en los negocios de las socias de los bancos comunales. Antes de la crisis sanitaria, las socias que viven en la sierra mantenían un fluido movimiento de sus negocios en la costa, principalmente en la ciudad de Trujillo, el cierre de las actividades, el confinamiento, las restricciones de transporte de marzo a junio del 2020, redujo significativamente sus ingresos porque dejaron de hacer intercambios comerciales con la costa.



Figura 14

Impacto del COVID-19 en los negocios e ingresos de las socias de los bancos comunales



Elaboración: Propia

Fuente: Entrevistas y encuestas realizadas en la presente investigación

Las socias de los bancos comunales son mujeres emprendedoras, en su mayoría son mujeres de bajos recursos que buscan salir adelante, algunas ya contaban con un negocio cuando ingresaron al banco comunal, otras como la señora Verail, iniciaron su negocio gracias a los créditos que otorga el banco comunal, tal como lo dice ella misma: “Señorita yo siempre decía ¿no? Sí, ellas trabajan, pero tienen capital, yo no tengo, ¿y ahora? Conversando con la señora Baselisa que ella era también una persona de las que fundó el banquito El Olivo, entonces lo digo, señora ¿sabe qué?, ¿será posible, es decir, que yo pueda entrar a tu banco? porque yo necesito trabajar, pero no tengo capital, soy una persona muy joven y no tengo experiencia nada, pero quiero aprender a trabajar” (T3_Sierra:3).

De este testimonio queremos resaltar la aspiración de la informante de aprender a trabajar, a generarse ingresos económicos a pesar de no tener experiencia y tampoco tener

capital, según sus propias palabras parece percibir al banco no solo como una fuente de acceso a capital, sino también como un espacio de aprendizaje a través de la experiencia de sus compañeras y las capacitaciones que les brindan.

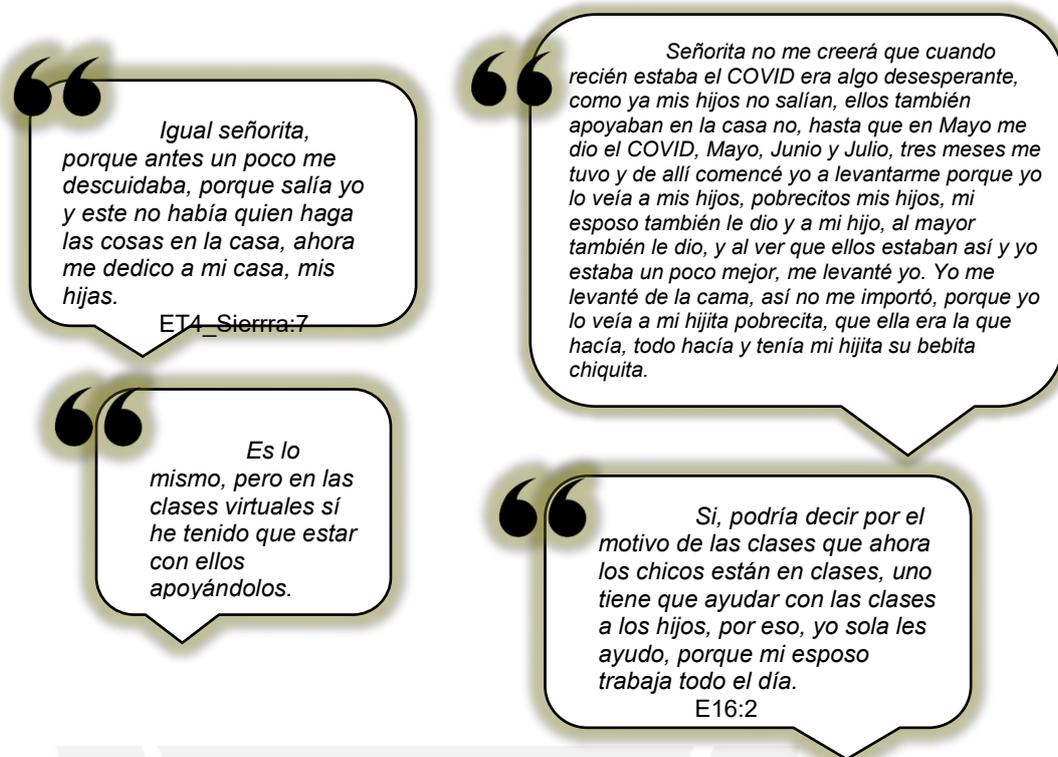
Todas las socias han manifestado durante las entrevistas o encuestas que sus negocios se vieron afectados fuertemente cuando inició la cuarentena por el COVID-19, en marzo del 2020, el impacto ha sido diferente en cada socia, debido a diversos factores, varias de las socias tuvieron que hacer uso de todo su capital de trabajo para poder sobrevivir, ya que al paralizar su negocio, dejaron de tener ingresos; sin embargo, la gran mayoría actualmente ha reactivado su negocio, o han dado un cambio de rubro, y están generando sus ingresos nuevamente. Esto muestra otra vez, el fuerte grado de resiliencia de las socias, quienes han aprendido a invertir el dinero, manejarlo apropiadamente, de manera tal que son capaces de solicitar un préstamo, invertir el dinero y poder cumplir con los compromisos de pago que han asumido, ya que de acuerdo con lo informado por la jefa regional de Credi Mujer La Libertad, si bien la tasa de morosidad se elevó hasta 17.13% a inicios del COVID, a diciembre del 2020 había bajado a 1.65% y actualmente se encuentra en los niveles que estaba antes del COVID-19; situación que tiene su explicación en las medidas adoptadas por Credi Mujer: para dar soporte a la economía de las socias, decidió congelar el pago de los préstamos durante los primeros meses de la pandemia y confinamiento social, hasta que las condiciones les permitieron retomar sus negocios o hacer un giro en su negocio, emprendiendo alguna actividad económica que le genere ingresos; al respecto, volveremos a referirnos más adelante.

iv. Aumento en las horas diarias que las socias dedican a labores domésticas.

Investigaciones realizadas a nivel mundial, señalan como uno de los impactos del COVID-19, un alto incremento en el trabajo doméstico de las mujeres, el confinamiento les sumó horas destinadas a labores del hogar, así como tiempo dedicado a apoyar a sus hijos en las clases virtuales, el cuidado de sus familiares que se contagiaron de la enfermedad, entre otras labores. El secretario de las Naciones Unidas António Guterres señaló “Las mujeres del mundo llevan la carga de manera desproporcionada en el hogar y en la economía en general” (Naciones Unidas, s.f.); sin embargo, para la mayoría de las socias, tanto en la costa como en la sierra, no ha sido fácil que logren identificar un aumento en las horas dedicadas a las labores domésticas a raíz del COVID-19, probablemente porque mucho del trabajo de su negocio, está muy relacionado o interrelacionado con la vida familiar, eso hace que les sea difícil distinguir y reconocer entre las horas que dedican al negocio y el tiempo

que dedican a quehaceres del hogar; así lo podemos apreciar en los comentarios de las socias encuestadas y entrevistadas, que presentamos en la figura 15.

Figura 15
Incremento del tiempo que las socias de los bancos comunales dedican a labores domésticas



Elaboración: Propia

Fuente: en base a las encuestas y entrevistas realizadas a las socias

De acuerdo con las frases de las socias que mostramos en el recuadro anterior, podemos argumentar que las labores domésticas son vistas como actividades propias de las mujeres, como su responsabilidad; la realización de labores domésticas no cuenta como tiempo en el que también están trabajando; tanto se ha internalizado el cuidado y las labores de la casa, el cuidado de los familiares enfermos, como tareas femeninas, que de manera casi natural, son percibidas como actividades que debe realizar la mujer. Sonia dice que antes salía (a trabajar) y que por eso tenía algo descuidadas las labores del hogar, insinuando como que no estaba cumpliendo con esas responsabilidades inherentes a ella, esta situación evidencia estereotipos de género que están muy marcados tanto en hombres, como en mujeres, lo cual pone en desbalance la carga de labores que vienen asumiendo las mujeres, constituyendo un reto que tienen que manejar las mujeres, y que suma a su capacidad de resiliencia ante situaciones adversas; al respecto, podríamos mencionar que, es posible que la formación recibida desde niñas en el seno de sus familias, las prepara para la reproducción

social, y al mismo tiempo, esta preparación podría estar contribuyendo a la capacidad de resiliencia que puede observarse en estas mujeres, ya que han tenido las cosas difíciles desde niñas, transformando así una vez más las dificultades en oportunidades para salir adelante por el bien de ellas y sus familias.

Según la información obtenida de las socias y del equipo de Credi Mujer-MMR La Libertad, las condiciones de vida de las socias y sus familias, no constituyen un factor que haya afectado su permanencia en el programa Credi Mujer - MMR ante el COVID-19. Las socias siguen mostrando una capacidad de resiliencia y consideran que el banco comunal las apoya para salir adelante y para alcanzar sus sueños, como lo expresa la señora Ruth “Bueno que, esté... tengo buena *resiliencia*, continúo con el banco, y que vendo una cosita más, por ahí invierto, y como que, gracias a Dios hasta el día de hoy me está yendo bien, tanto para mi familia... ¿no? y para cumplir con las cuotas del banco, gracias a Dios también, con la ayuda de mi esposo, de poquitos... con eso estamos construyendo una casita” ET1_Costa:7

De acuerdo con el PNUD, las condiciones de vida mínimas que requiere la población para alcanzar la paz y prosperidad y promover el cuidado del planeta, están consideradas en *los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible* (PNUD, 2015).

De los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Objetivo 1, textualmente propone: “Poner fin a la pobreza, en todas sus formas en todo el mundo” (PNUD, 2015). La pobreza como un problema de derechos humanos, se manifiesta de diversas formas: hambre, mal nutrición, condición de la vivienda, acceso limitado a los servicios, oportunidades de desarrollo personal-profesional limitadas y exclusión social. Para lograr este objetivo, el crecimiento económico debe ser inclusivo promoviendo empleos sostenibles y la igualdad.

En este marco internacional, los Bancos Comunales son considerados como una estrategia de desarrollo que aporta a erradicar la pobreza, entendida ésta como un problema complejo de derechos humanos, porque la pobreza influye de manera determinante en las posibilidades de las personas para que puedan satisfacer sus necesidades y acceder a una vida digna.

En este sentido, podemos señalar que el crédito que otorga el Programa Credi Mujer-MMR, está contribuyendo significativamente a mejorar las condiciones de vida de las mujeres integrantes de los bancos comunales, sus familias, y su comunidad.

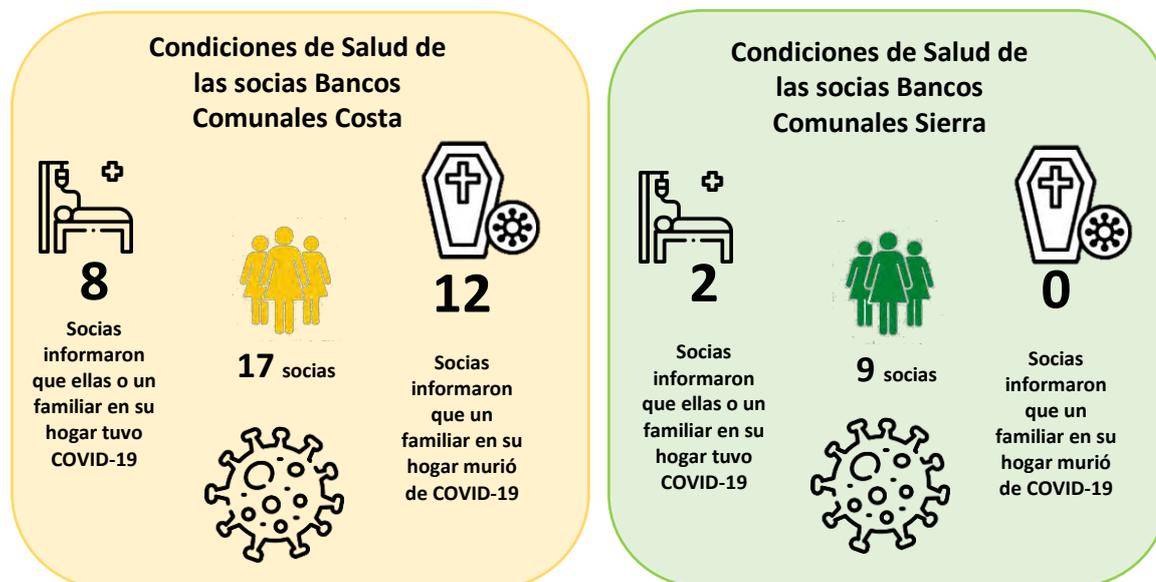
La salud de las socias de los bancos comunales durante el COVID-19

La Organización Mundial de la Salud OMS, señala: “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (OMS, s.f.). En medio de la gran crisis sanitaria originada por COVID-19, es posible entender que los planteamientos propuestos por OMS en cuanto a salud, no se están cumpliendo para grandes sectores de la población, de manera particular para los sectores menos favorecidos; sabemos que las condiciones de confinamiento, la disminución en las posibilidades de generarse ingresos, la incertidumbre y el miedo, atentan contra la salud mental, física, emocional, hacen que el sistema inmunitario reduzca las defensas que protegen al cuerpo de la invasión de virus y bacterias, y lo tornen vulnerable a las enfermedades.

Otra variable para investigar ha sido las condiciones de salud de las socias de los bancos comunales, la obtención de datos acerca de esta variable ha estado enfocada en preguntas relacionadas a: si ellas o algún familiar ha tenido COVID-19, si tuvieron familiares que han fallecido a causa de esta enfermedad, si ha habido socias en su banco que han estado enfermas o han fallecido, en el caso de obtener respuesta positiva a estas preguntas, cómo esta situación ha afectado a su banco comunal y de qué manera.

De acuerdo a la encuesta que realizó Credi Mujer a nivel de todas las regiones donde trabaja, el 22.95% de las socias informaron que tuvieron un familiar fallecido por COVID-19, los bancos comunales de La Libertad con quienes se trabajó esta investigación, reflejan esa realidad; sin embargo es necesario hacer una diferenciación entre la situación de señoras de bancos comunales de la costa y las de la sierra, conforme podemos apreciar en la figura 16, las socias de la costa han afrontado un número mayor de familiares afectados por COVID-19, los datos nos informan de 8 socias de la costa que han tenido por lo menos un enfermo con COVID en casa, en la sierra 2 socias han tenido por lo menos un enfermo de COVID en casa; en cuanto al número de fallecidos, los datos se repiten, con 12 familiares fallecidos en la costa y ninguno en la sierra; aquí debemos aclarar que si bien la encuesta no muestra ningún fallecido en la sierra, debemos mencionar que una socia de la sierra, durante una de las entrevistas, nos hizo saber que su esposo falleció a causa de esta enfermedad. Así mismo, dentro de los 12 familiares fallecidos de la costa, hay socias que han contabilizado como fallecidos a sus padres, aunque no vivían con ellas en sus casas.

Figura 16
Condiciones de salud de las socias relacionadas el COVID-19



Elaboración: Propia

Fuente: Encuestas realizadas en la presente investigación

Ante esta situación que es una realidad vivida por la gran mayoría de la población peruana, las mujeres de los bancos comunales han encontrado en Credi Mujer - MMR, un importante apoyo para afrontar la crisis y continuar con su vida, conforme lo afirma la señora Angelita durante la entrevista "...sí me ha ayudado porque en verdad, ¿no? como no... no... mi esposo no ha tenido ningún trabajo, y allí tuve que gastar para las medicinas. Por cualquier cosa que necesitábamos tuve que gastarlo un poco del dinero de ahí, pero, señorita, yo no voy a quedar mal con el banco, yo siempre voy a ver de dónde..." (T1_Sierra:5). Lo expresado por la señora Angelita, no solo corrobora la importancia que tiene para ella pertenecer y acceder al crédito de su banco comunal, también muestra el grado de identificación y compromiso para honrar la deuda contraída y encontrar la forma de cumplir con los pagos.

Conforme ya se ha mencionado, varias socias han tenido a un familiar enfermo con COVID-19 o incluso algunas de ellas han estado enfermas, en la figura 17 podemos apreciar en las propias palabras de las señoras, sus respuestas a la pregunta ¿Usted o algún familiar que vive con usted ha tenido COVID? o ¿alguna socia del banco ha tenido COVID?.

Figura 17

Las socias de los bancos comunales o sus familiares viviendo la COVID-19

“
 Mi esposo... tuvo la mala suerte de... bueno contagiarse ¿no?... En casa de un familiar, de su hermano mismo. Y se contagió, y bueno la enfermedad avanzó, se le complicó y falleció.
 ET6_Sierra:6
 ”

“
 Bueno, sí hubo una señora, que dijo que estaba infectada, ha habido varias, me parece, pero como que casi no... sabes que antes usted sabe que tenían un poco de temor, decir que estaban infectadas, pero ahora, ahora hoy en día es un... cómo se dice, es el pan de cada día, ¿no? que uno tiene que estar sobreviviendo con esa enfermedad.
 ET1_Costa:7
 ”

“
 Supuestamente yo en una campaña me mandé a hacer, por las alergias que tenía y salí positivo con el COVID, me han dicho que tenía COVID, pero que he sido asintomático y he tenido que guardar los 14 días de reposo pues, de cuarentena para no afectarle a mi familia, pero gracias a Dios pasaron los 14 días y de la campaña me llamaron y me han dicho que cómo está? Le digo: Me encuentro aparentemente bien, yo pensé que me iban a hacer vuelta otro examen, pero me han dicho ya no, ya no tiene COVID y ya me levantaron ese...supuestamente el COVID que he tenido.
 E10:2
 ”

“
 Sí señorita, según... mi hijo lo habían sacado sus pruebas y salió un poco positivo, pero... como se dice asintomático no más sería pue, porque... el no, no... enfermarse de gravedad, no señorita.
 ET5_Sierra:8
 ”

Elaboración: Propia

Fuente: Encuestas y entrevistas realizadas en la presente investigación

En cuanto a la situación de señoras con familiares que enfermaron por COVID-19, las socias informaron no haber comunicado la realidad en la que se encontraban, a las demás socias del banco; en algunos casos, al verse impedidas de cumplir a tiempo con sus pagos, le comunicaron a su oficial de crédito, pero pidieron que no se comparta la información sobre su situación, por temor a ser discriminadas, según expresaron algunas socias, como el caso de la señora Verail, cuyo esposo falleció a causa de esta enfermedad y durante la entrevista manifiesta lo siguiente “...vino una socia y bueno mi hija la atendió por la ventana, pero todas estamos de recuperación como le digo, entonces ella le cogió el dinero de la puntita del cheque, como le digo, se siente esa discriminación que existe en esa enfermedad, es algo que no lo deseo a nadie, porque... porque una se siente mal señorita, y ahí donde nos ataca la depresión” (ET6_Sierra:10).

La gran campaña desplegada por los gobiernos y los medios de comunicación, acerca de la peligrosidad de la nueva enfermedad, la disposición de permanecer en casa, de

mantener estrictos protocolos de higiene y distanciamiento social para evitar el contagio, hicieron del COVID-19 una enfermedad que al contraerla, puede poner en riesgo el mundo de relaciones que representa para las señoras, el hecho de ser parte del banco comunal; por ello las socias que en forma personal o a través de un familiar, se han visto afectadas por esta enfermedad, por temor a ser estigmatizadas, han preferido mantener discreción. Esta es una situación contradictoria a los valores de los bancos comunales, que promueven la confianza mutua y la solidaridad, lo que se ha podido verificar es que el miedo generado por el COVID-19, ha hecho que se priorice el sentido de sobrevivencia antes que los valores de compañerismo y solidaridad que promueven los bancos comunales de Credi Mujer-MMR, afirmamos esto porque en los testimonios de las socias que han tenido algún caso de COVID-19 en su hogar, ya sea de forma personal o de sus familiares, expresan que no han sentido ningún tipo de apoyo que en otras circunstancias les habrían brindado sus compañeras; al mismo tiempo, reconocen que sentían tanto temor de ser discriminadas que prefirieron callar la situación que estaban viviendo.

La pandemia no solo impidió que las socias de los bancos pudieran reunirse mensualmente; en las reuniones mensuales tenían un importante espacio de interacción para tratar los asuntos del banco y también compartir aspectos de su vida personal, todas las restricciones impuestas por el COVID-19, han significado no solo que no puedan reunirse, tampoco han podido interactuar fuera del banco comunal, como solían hacerlo, ya que el banco es también un espacio de encuentro, donde las mujeres pueden conversar, intercambiar sus alegrías y pesares; sin esa posibilidad de reunirse, quedaron en una situación de aislamiento y de pérdida del espacio comunicacional que era el banco.

Los procesos de funcionamiento de los bancos comunales se virtualizaron y permitieron realizar las reuniones, sin embargo, en este nuevo contexto, no se percibe que los valores que promueven los bancos comunales de Credi Mujer, se hayan fortalecido; es necesario trabajar fuertemente en la promoción y cumplimiento de estos valores, ya que son los cimientos que sostienen la labor de los bancos comunales, a fin de asegurar su buen funcionamiento y su continuidad en el tiempo, asegurando así su sostenibilidad en los años.

El secretario general de las Naciones Unidas António Guterres, nombró a la crisis sanitaria *Crisis humana*, “que está propagando el sufrimiento humano, infectando la economía mundial y trastocando la vida de la gente” (Naciones Unidas, 2020). Así mismo señaló que las personas estamos viviendo una situación de estrés, sufrimiento y miedo, donde los tejidos sociales se están resquebrajando, donde “los más afectados serán los

países más pobres y dentro de ellos, los más vulnerables, especialmente las mujeres” (Naciones Unidas, 2020).

Las mujeres que participaron en esta investigación, señalaron que —debido a la crisis sanitaria y cómo está afectó a sus familias, a sus negocios, y a ellas mismas— algunas tuvieron demoras en realizar sus pagos, lo cual nos revela que el COVID-19 no afecta a todos por igual. Como se ha mencionado anteriormente, se aplicaron 6 entrevistas y 26 encuestas a socias de dos bancos comunales de la costa y dos bancos comunales de la sierra de Credi Mujer -MMR La Libertad, siendo contactadas telefónicamente 32 mujeres en total, de las cuales solo una indicó que devolvió su préstamo inmediatamente declarada la cuarentena al calcular que no iba a poder trabajar el dinero que había solicitado a Credi Mujer-MMR, las demás socias coordinaron con su respectiva oficial de crédito la devolución de su préstamo. Como se indicó una vez decretado el estado de emergencia, Credi Mujer-MMR contactó a las socias a través de sus oficiales de crédito, una vez decretado el estado de emergencia para conocer su situación y brindarles tranquilidad, informándoles desde el mes de marzo del 2020, que sus créditos serían congelados hasta que termine la cuarentena y puedan atender sus negocios, los créditos de las socias fueron reprogramados en mayo del 2020 y empezaron a pagar a partir de Julio del 2020. Así mismo Credi Mujer-MMR brindó facilidades a las socias que tuvieron dificultades para devolver sus créditos luego de que se levantó la cuarentena, no solo reprogramando su deuda sin intereses, sino brindándoles un capital adicional para que dinamicen sus negocios (ET_JR_STAFF:12). Es sabido que América Latina presenta una enorme desigualdad, en cuanto al acceso a los servicios de salud e insumos de salud, la pandemia nos ha mostrado crudamente estas desigualdades y las ha acrecentado aún más. En Perú tener un enfermo con COVID ha implicado elevados costos de atención y luego rehabilitación, donde quienes tenían ahorros han necesitado hacer uso de éstos e incluso endeudarse; quienes no contaban con ahorros, han estado totalmente desprotegidos, privándoseles del derecho a la salud y a la vida, constituyéndose en víctimas de un acceso desigual a la atención sanitaria.

No obstante los momentos difíciles que en cuanto a condiciones de salud por COVID-19, han tenido que afrontar, las socias de los bancos comunales han mostrado nuevamente su gran capacidad de resiliencia; han continuado en el banco; es decir, las condiciones de salud no han sido un impedimento para su permanencia en el banco comunal, incluso hay que resaltar que la tasa de morosidad que representa el nivel de riesgo de que una socia no cumpla con el pago de sus créditos, a diciembre del 2019 era 0.7%, durante varios meses del 2020 llegó a niveles de hasta 17.13%, a diciembre del 2020 bajó a 1.65% y actualmente se encuentra en 0.8% de acuerdo a información recabada de Credi Mujer La Libertad.

Como se ha señalado, Credi Mujer - MMR reprogramó los pagos de estas socias, dándoles facilidades para que cumplieran con sus cuotas; esta flexibilidad influyó positivamente para que la tasa de morosidad sea baja y para que en las socias se afiance el sentido de pertenencia al banco y decidan continuar. Esta realidad es muy importante, porque la responsabilidad y cumplimiento de los compromisos son otros valores que promueve Credi Mujer - MMR; las socias saben que el incumplimiento de una de ellas afecta a todas, por eso se esmeran y esfuerzan por pagar a tiempo sus préstamos, y de esa manera asegurar que sean apreciadas por sus compañeras y que el banco pueda continuar funcionando.

En la figura 18 podemos observar expresiones de la preocupación y responsabilidad de las socias por quedar bien con su banco comunal.

Figura 18

Responsabilidad de las socias de los bancos comunales para cumplir el pago de sus préstamos



Nosotros prácticamente estamos al día. De repente hubo dos socias que prácticamente pagaron a destiempo, pero bueno, como el banco decían que tenía, bueno la prioridad que les daban que... que vayan pagando, ¿no? el hecho que vayan pagando, pero... pero lo que yo, a mí no me gustaba señorita porque yo de repente soy una persona, que a mí no me gusta quedar mal donde yo vaya, ¿no? entonces yo, mis pagos eran a la fecha y por eso yo les decía, tienen que pagar a la fecha porque si el dinero nos dan para trabajar, el dinero, no nos dan para comprar un vestido, para comprarlo comida, para comerlo, y tantas cosas, porque ahí, ahí ya no se ve, el dinero ya no se ve, lo que es nuestro capital ya no se ve. Entonces ustedes tienen que tener el dinero para trabajarlo, entonces ahí sale... ¿No? después, le digo decían ellos que digan ustedes, no si la pandemia nos afectó, que la pandemia eso. Eso no es así, porque yo mi pensar es diferente, yo señorita, lo que es el capital del banco, es dinero para trabajar, para eso nosotros debemos darle buen movimiento, ¿para qué?, para que haiga buenos ingresos, porque de los ingresos también tenemos que pagar el interés y de una parte ver nuestro bienestar y una partecita, para ir ahorrando para los momentos más difíciles que uno tiene ¿entonces?, entonces no vamos a decir pues señorita que el banco me ha dado mi préstamo y me vino la pandemia y yo ya, no tengo como pagar, eso es algo ilógico para mí, porque yo no pienso como ellas. Por eso digo: señoras, si ustedes no me pagan, sea en pandemia, no pandemia, yo les voy a corretear, y discúlpeme la palabra señorita que siempre yo les digo, no les digo les voy a buscar, les voy a corretear le digo, hasta que les encuentre y les voy a seguir, hasta que me paguen, porque les digo, mi banco no debe destruirse.

ET6_Sierra:11-12

Elaboración: Propia

Fuente: Entrevista realizada en la presente investigación

Resulta relevante analizar la resiliencia de las socias y los bancos de Credi Mujer de MMR en relación a los principios de construcción de resiliencia, como por ejemplo el primer

principio de mantener la diversidad y la redundancia, ésta se viene dando a través de la participación en los bancos, de socias de diversas edades, de diferente nivel educativo, negocios diversos, entre otros aspectos; teniendo en cuenta este principio, es posible promover una mayor diversidad entre las socias que conforman un banco, la experiencia muestra que hoy en día es una necesidad promover en las socias negocios diversificados, que les permitan afrontar futuras crisis, y que el banco tenga en cuenta la importancia de que esté conformado por socias de diversas edades, entre otros aspectos. Entre las socias de la costa y las de la sierra que participaron en la investigación, las de la sierra mostraron una mayor diversificación en sus negocios, ya que no se dedican a un solo rubro, sus ingresos provienen de diversas actividades como la crianza y venta de animales, la venta de granos, producción y venta de pan, entre otros, a diferencia de las de la costa que en su mayoría se dedicaban a un solo rubro y durante la cuarentena obligatoria se vieron imposibilitadas de vender sus productos o servicios. La redundancia en el banco comunal se da al fortalecer las habilidades de liderazgo de las socias y contar con la mayoría de las socias, si no son todas, capacitadas para asumir de manera eficiente los diferentes roles que existen dentro del banco, a fin de garantizar el funcionamiento del banco ante cualquier imprevisto que tenga alguna de las socias que es miembro del comité de administración o líder de algún grupo de ahorro, el presente estudio no levantó este dato, que queda pendiente para una futura investigación, a fin de reconocer el nivel de resiliencia de un banco comunal en cuanto a la redundancia y diversidad.

En cuanto al principio 2 de resiliencia. Gestionar la conectividad, podemos decir que si bien es cierto Credi Mujer de MMR incorporó dentro de su plan estratégico de respuesta al COVID-19 la comunicación virtual, ésta como se ha verificado continúa siendo un reto, por lo que sería conveniente implementar estrategias pertinentes, para promover la gestión de la conectividad, haciendo un mapeo de la conectividad de los bancos comunales de Credi Mujer, identificando las vulnerabilidades que presentan las socias, así como las oportunidades, permitiéndoles tanto a las socias como a los bancos, mantener la construcción de resiliencia que han desarrollado.

Con respecto al tercer principio: Gestionar las variables y retroalimentaciones lentas, podemos citar por ejemplo la necesidad de reforzar el reglamento del banco comunal, los valores e información de interés de las socias, ya que de ello depende el buen funcionamiento del banco. Igualmente resulta valioso mantener un ambiente de confianza y transparencia de la información, que permita a todas las socias estar en la misma página, si bien es cierto existe un comité de administración y líderes de grupo de apoyo que están ayudando en la transmisión de la información, la no presencialidad, el hecho de no verse cara a cara, de no contar con buena señal de internet, o no contar con internet y tener que atender las sesiones

de manera telefónica, donde muchas veces las socias no tienen un espacio en su vivienda, que les permita estar enfocadas en la información que se transmite en las reuniones, podría perjudicar el buen funcionamiento del banco.

El cuarto principio: Fomentar el pensamiento sistémico adaptativo complejo, probablemente es uno de los principios que el equipo de Credi Mujer La Libertad ha manejado mejor, a través de sus oficiales de crédito, quienes mediante la comunicación una a una, que han tenido con la mayoría de las socias al inicio de la pandemia, y la conexión que han desarrollado con ellas, han podido identificar la realidad que vivían sus socias durante la crisis, sus miedos, temores, preocupaciones, lo cual ha permitido que a través de un trabajo en equipo del personal de Credi Mujer a nivel nacional, puedan responder de manera rápida, oportuna, de acuerdo a las necesidades de las socias y desarrollar herramientas y recursos enfocados en responder a esas necesidades.

El fortalecimiento de capacidades de las socias es parte de la misión de Credi Mujer del MMR, por lo cual podemos señalar que el quinto principio de la construcción de resiliencia es otro de los principios que trabaja fuertemente Credi Mujer, y lo ha continuado haciendo de manera virtual, sería pertinente fomentar la creación de comunidades de práctica entre las socias, de acuerdo a sus intereses, así como comunidades de práctica de representantes del comité de administración, a fin de que puedan compartir sus éxitos, lecciones aprendidas y sus retos. (Biggs, Schlüter y Schoon, 2015, p.192).

El sexto principio: Ampliar la participación, en este caso la participación de las socias es un reto, debido a los desafíos que afrontan para las reuniones virtuales, consideramos que este principio es uno de los pendientes a trabajar por Credi Mujer, si bien es cierto varias socias han aprendido a utilizar las herramientas de la tecnología, sabemos que esto se ha dado mayormente en la costa y que son las socias de la sierra quienes presentan mayores dificultades para acceder y hacer uso de la tecnología, es necesario identificar las herramientas y recursos que permitan a las socias poder tener una participación activa en su banco, de acuerdo a su realidad.

Con respecto al séptimo principio: Gobernanza policéntrica, adaptada a los bancos comunales de Credi Mujer del MMR, podemos identificar la gran necesidad de contar con alianzas estratégicas entre diversos actores que apoyen al logro de la misión y objetivos de Credi Mujer-MMR, y contribuyan a resolver y superar especialmente aquellos retos pendientes que afrontan las socias, y los bancos de Credi Mujer del MMR en la virtualidad, la cual es llamada hoy en día como *la nueva normalidad*.

Como ya se ha mencionado la construcción de la resiliencia es un proceso continuo, que se afianza a lo largo del tiempo. Con todos los cambios generados por el COVID-19, es

necesario dar los pasos para la construcción de una nueva resiliencia de los bancos y las socias de Credi Mujer de MMR, una resiliencia que se consolide y sea efectiva, tanto en la presencialidad, como en las interacciones virtuales, que asegure el buen funcionamiento de los bancos comunales y el desarrollo de las socias en los diferentes aspectos de sus vidas.

Hallazgo 2: El programa Credi Mujer - MMR genera un sentido de pertenencia y promueve la búsqueda del bienestar de las mujeres del programa

Podemos señalar que el programa Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos constituye un espacio que genera sentido de pertenencia y promueve el bienestar de las socias integrantes de los bancos comunales. El sentido de pertenencia se ha venido construyendo a través de la participación de las socias en las reuniones mensuales, las capacitaciones y las diversas actividades desarrolladas por Credi Mujer con las integrantes de los bancos comunales, así como en las actividades internas desarrolladas por cada banco comunal, como celebración de fechas consideradas importantes: cumpleaños, día de la madre, navidad. La principal motivación de las socias para continuar en el programa Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos, ha resultado ser la búsqueda del bienestar de las socias y el bienestar de sus familias tal como expresara Aristóteles “El fin de todo hombre es la felicidad” (Aristóteles,1873), se sobre entiende que, al hacer uso de esta cita, el término hombre implica sinónimo de persona, y que incluye a hombres y mujeres.

Este hallazgo se sustenta y verifica a través de las siguientes variables:

- Motivaciones personales de las mujeres para permanecer en el programa Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos durante el COVID-19
- Motivaciones de las mujeres, vinculadas a las nuevas estrategias incorporadas por Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos para asegurar su permanencia en el programa durante el COVID-19

Las evidencias encontradas de este hallazgo provienen de las siguientes herramientas:

- 06 Entrevistas telefónicas semi estructuradas a socias
- 04 Entrevistas telefónicas semi estructuradas a oficiales de crédito de Credi Mujer MMR
- 01 Entrevista telefónica semi estructurada a jefa regional de Credi Mujer
- 02 Diagramas del proceso de funcionamiento de los Bancos Comunales, Antes y después del COVID-19 (Percepción de socias)
- 01 Diagrama del proceso de funcionamiento de los Bancos Comunales, Antes y después del COVID-19 (Percepción de oficiales de crédito)

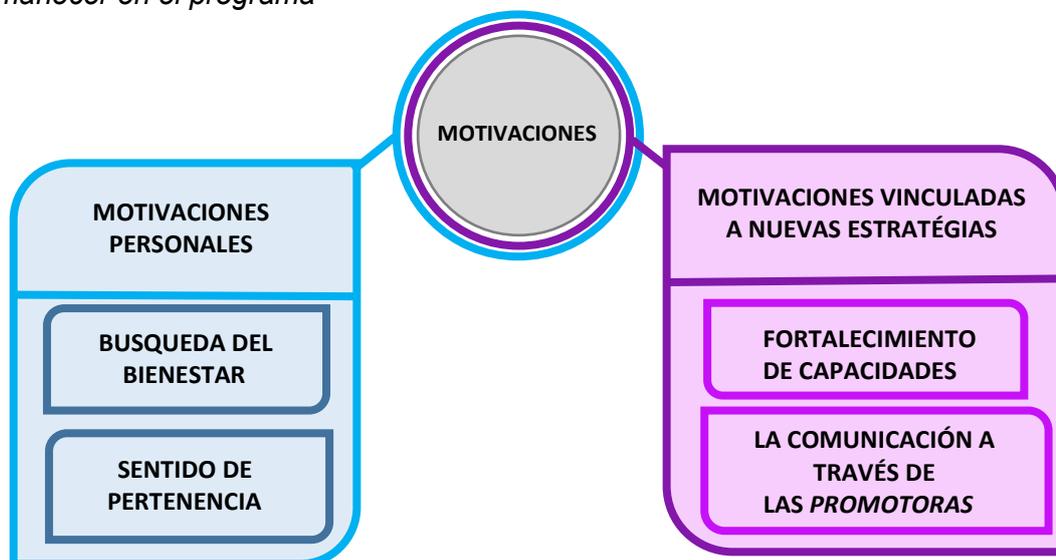
- 26 Encuestas telefónicas a socias
- 03 Testimonios
- Revisión documental Estrategias incorporadas por Credi Mujer - ONG Manuela Ramos ante el COVID-19

En un tiempo tan complicado e incierto que se inició en marzo de 2020, con la pandemia por COVID-19, el hecho de pertenecer como socias a los bancos comunales, ha sido un factor importante para afrontar la crisis sanitaria, social y económica, que de manera inesperada las sorprendió, igual que a toda la población. En nuestros planteamientos originales, suponíamos que las estrategias de respuesta al COVID-19 incorporadas por Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos, habían sido determinantes para que las socias de los bancos comunales decidan continuar en los bancos; sin embargo, las entrevistas y encuestas han evidenciado que el *sentido de pertenencia al banco*, y la *búsqueda de bienestar* de las socias y sus familias, han sido el motor que las ha impulsado, siendo ambas motivaciones de carácter personal. Seguidamente reconocen la *buena comunicación con su oficial de crédito*, —a quien ellas llaman promotora— como un factor que ha sido de gran apoyo para ellas en este tiempo de COVID-19. Finalmente valoran el *desarrollo de capacidades* que promueve Manuela Ramos, como un aspecto que también las motiva para seguir con sus negocios y seguir siendo parte del banco comunal. Estas últimas dos motivaciones identificadas han sido parte del plan de respuesta de Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos al COVID-19.

En la siguiente figura 19, podemos observar las motivaciones identificadas para que las socias decidan permanecer en los bancos comunales durante el COVID-19. Conforme ya se ha mencionado, las motivaciones las hemos agrupado en dos: motivaciones personales, conformadas por el sentido de pertenencia y la búsqueda de bienestar, y motivaciones vinculadas a las nuevas estrategias incorporadas por Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos, las cuales están conformadas por la buena comunicación con la institución Manuela Ramos a través de sus promotoras y el fortalecimiento de capacidades de las socias.

Figura 19

Motivaciones de las socias de Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos para permanecer en el programa



Elaboración: Propia

Fuente: En base a la presente investigación

Motivaciones personales de las socias para permanecer en el programa Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos durante el COVID-19

i. Sentido de Pertenencia de las socias.

Según el psicólogo Abraham Maslow (1943), las diversas necesidades de las personas pueden ser agrupadas formando un cuerpo piramidal, en la base del cual se ubicarían las necesidades fisiológicas primordiales, que requieren ser atendidas en primer lugar; hacia arriba siguen las de seguridad y protección, mientras que en la parte superior están las necesidades de autorrealización y reconocimiento, y justo en el tercer escalafón, en medio de la pirámide, se encuentra la necesidad de afecto y filiación; a esta forma de agrupar las necesidades, la llamó *Pirámide de necesidades humanas*. En la presente investigación, nos centraremos en la necesidad de afiliación, de sentido de pertenencia a un grupo.

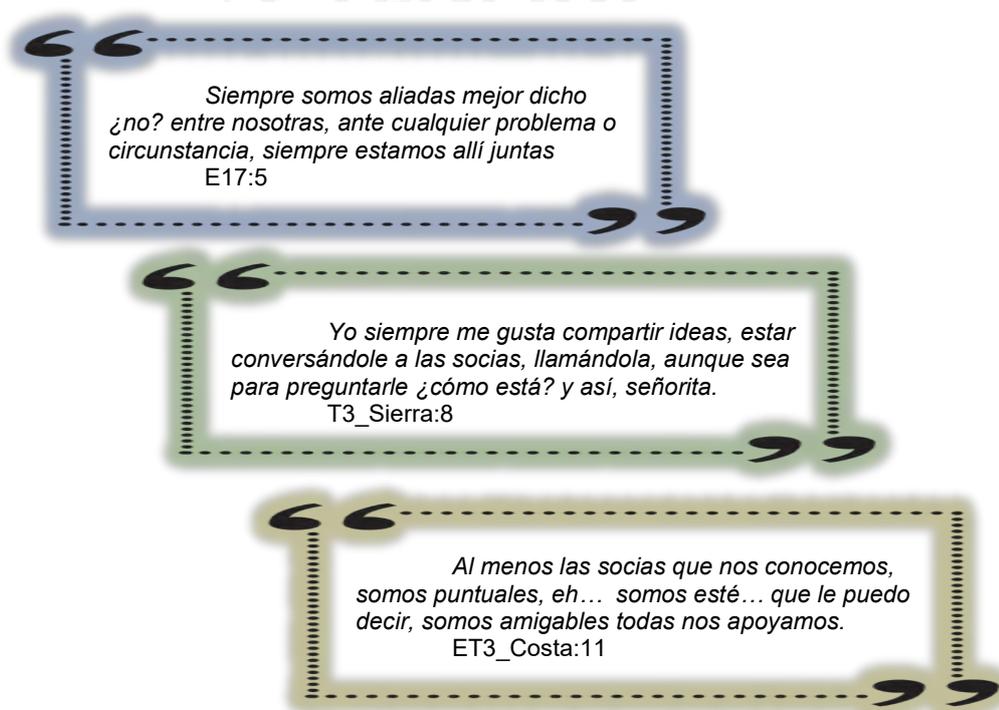
Los humanos somos seres sociales, a lo largo de nuestra vida, de acuerdo con el contexto en el que interactuamos y las personas que nos rodean, vamos desarrollando hábitos, costumbres, valores, modos de pensar y entender el mundo; vamos adquiriendo así, el sentido de pertenencia en los diversos grupos con los que en el transcurso de la vida nos toca interactuar. La familia es el primer grupo, en seguida los diversos grupos que integremos, contribuirán a ir constituyendo nuestra identidad. El sentido de pertenencia es un término

relativamente nuevo, proviene del vocablo inglés “belonging” que expresa el hecho de “sentirse en casa”, en su traducción al español se convirtió en *sentido de pertenencia*; se define como “el sentimiento de arraigo e identificación de un individuo, con un grupo o ambiente determinado, siendo este un proceso activo y continuo, que implica un desarrollo personal, del grupo y del lugar” (Brea, 2014).

En esta investigación, las socias de los bancos comunales tanto de la costa como de la sierra consideran al banco comunal como una organización suya, consideran a las demás socias como sus compañeras, resaltando el apoyo y compañerismo que existe dentro del banco, es así como lo expresan varias de ellas:

Figura 20

Sentido de pertenencia de las socias de los bancos comunales



Elaboración: Propia

Fuente: Entrevistas, encuestas y testimonios de la presente investigación

Así mismo, las socias comparten los valores del banquito, que se resumen en la honestidad, la responsabilidad y la solidaridad. Varias de las socias encuestadas o entrevistadas llevan algunos años siendo parte del banco comunal, hemos identificado también el caso de socias que por diversos factores se retiraron voluntariamente, sin embargo, luego de un tiempo, a través de una socia activa [ver Marco Contextual] del banco, regresaron.

A diferencia de los clientes de los grandes bancos o de una financiera, incluso de los socios de las cooperativas de ahorro y crédito; las socias del banquito comunal desempeñan

un rol muy activo en los diferentes procesos del banco comunal: desde la conformación del propio banco, son ellas mismas quienes se agrupan y deciden formar el banco comunal con Credi Mujer de Manuela Ramos; la selección del comité del banco y las representantes de los grupos de apoyo, se realizan a través de votación en la asamblea de socias; el reglamento interno del banco es aprobado por las socias, las reuniones mensuales las cofacilita el comité junto con las oficiales de crédito; la incorporación de nuevas integrantes, es a través de las propias socias del banco; si hubiera morosidad, el cobro es con el apoyo de las socias del banco; los créditos a socias que lo requieren son aprobados por las oficiales de crédito, con la aprobación de la asamblea de socias; las celebraciones de fechas festivas, las organizan las mismas socias; la celebración del cierre de un ciclo del banco, es organizada por las socias; todas estas actividades en las que las socias participan activamente, han hecho que orgánicamente las socias sientan al banco comunal como un espacio suyo.

Los bancos comunales constituyen así un espacio que cubre las necesidades de afiliación de sus integrantes, al ser un ambiente donde se sienten aceptadas, valoradas y apoyadas por las demás integrantes (Fenster, 2005).

Todos los cambios que ha implicado el COVID-19, significan un gran reto para mantener ese sentido de pertenencia que se ha construido a través del tiempo, las experiencias y los espacios compartidos; por lo cual podemos señalar que el sentido de pertenencia es un factor clave para la permanencia de las socias en los bancos comunales. Para Credi Mujer, un nuevo desafío a plantearse es cómo construir un nuevo sentido de pertenencia que se desarrolle desde la presencialidad y que se mantenga en la virtualidad.

ii. Búsqueda de Bienestar.

El banco es un soporte para que los negocios de las socias crezcan, permitiéndoles avizorar un mejor futuro para ellas y sus familias, conforme lo afirma con sus propias palabras la señora Verail "...como que, estoy acostumbrada a estar allí en Manuela y no sé... y al menos de eso señorita... bueno como yo vengo trabajando muchos años, entonces si pido mil, me dan mil, si pido ocho mil o diez mil, me dan diez mil, o sea yo no tengo dificultades ni nada, porque... no sé, me he acostumbrado así, más fácil y... Entonces señorita para mí... para mí es muy bueno Manuela Ramos, porque me dio la oportunidad para aprender a trabajar sola y a tener mi dinero en mi cartera solita, porque... si quería yo ir a pasear, abría yo la cajita, paseaba yo, y me iba a donde yo quería, porque es mi dinero propio, yo no estoy dependiendo de nadie, entonces... entonces eso de repente es lo que más me motiva de Manuela, porque uno, uno solo trabaja, y estamos bien señorita. Nos dio la oportunidad, que de repente en esos tiempos si hubiéramos estado en otro banco, no nos daban ninguna oportunidad, porque nosotros no teníamos [dinero], ni tampoco experiencia crediticia, porque

todos los bancos lo que piden, experiencia, experiencia, entonces, ¿no? y Manuela Ramos nos da la oportunidad como mujeres para aprender a trabajar también, y ahí estamos” (ET6_Sierra:17).

Las referencias expresadas por la socia anterior, guardan relación con varias motivaciones personales que ha encontrado esta señora, durante su experiencia como socia del banco comunal de Credi Mujer - MMR: Ha logrado acceso a préstamo de importantes sumas de dinero, ha aprendido a trabajar sola y generar sus propios ingresos, ha adquirido autonomía económica,³² ha aprendido a ahorrar y tomar decisiones acerca de en qué invertir y cómo gastar sus ahorros; además, siente que puede hacer sola lo que hace, y que es valiosa como mujer. Podemos afirmar que ser parte de Credi Mujer - MMR la ha ayudado a fortalecer su autoestima, a desarrollar habilidades de liderazgo a través de todo este crecimiento personal y de su negocio, podríamos afirmar que es una mujer empoderada. El tiempo de permanencia y las experiencias en Credi Mujer - MMR le han abierto un mundo de posibilidades que ha conseguido aprovechar para su crecimiento económico, personal y familiar.

Lo expresado por la señora Verail, el nivel de autoestima que manifiesta y todas las demás cualidades que ha desarrollado, la convierten en la representante ideal, que personifica las aspiraciones contenidas en la Visión y Misión de Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos, y que se sintetizan en: “Contribuir al empoderamiento y autonomía económica de las mujeres desde una perspectiva feminista comprometida con la justicia social, los valores democráticos y el respeto a los Derechos Humanos, facilitando servicios financieros y fortaleciendo las capacidades de las mujeres emprendedoras de negocios” (MMR, s.f.). Ante estos resultados que evidencian la labor de veinte años de los bancos comunales de Credi Mujer, surge la interrogante ¿Cuántas Verail habrá generado la labor de Credi Mujer en cada una de las regiones donde trabaja?

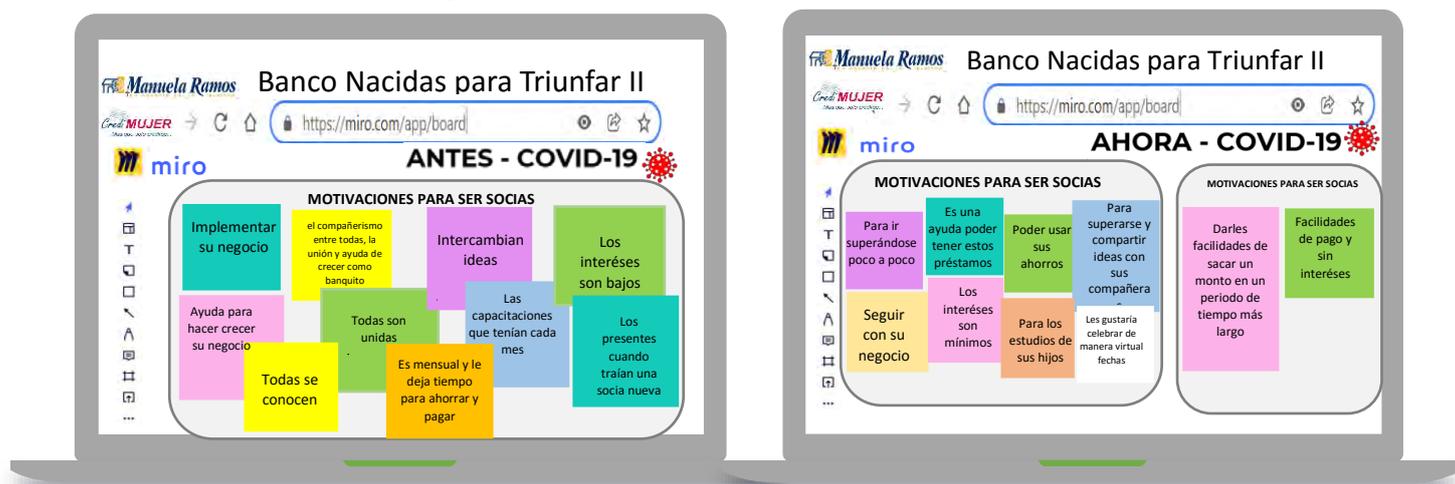
Una de las herramientas aplicadas para el recojo de información ha sido el diagrama de: el Antes y el Ahora de los bancos comunales tras el COVID-19, herramienta que se aplicó a dos bancos comunales, uno de la costa y uno de la sierra, permitiendo que las participantes puedan reflexionar sobre algunos cambios que han ocurrido, en este caso en sus bancos comunales a raíz del COVID-19, analizando cómo era antes del COVID-19, una vez determinado ese proceso, y cómo es ahora. Esta herramienta se aplicó de manera virtual, a través del uso de Jitsi meet y de la plataforma MIRO, el uso de estos recursos virtuales,

³² Es la capacidad de generar riqueza y decidir sobre su destino. Para alcanzar la autonomía económica, las mujeres necesitan ejercer control sobre los bienes materiales y los recursos naturales, intelectuales y culturales (PNIF, 2019).

permitió que las señoras pudieran contestar las preguntas de manera escrita en tiempo real, mediante uso de pósito; se apoyó a las socias a escribir sus ideas en cada pósito ya que no conocían la herramienta MIRO y pidieron que se les ayude en el llenado de acuerdo a sus respuestas, que al visualizarlas escritas en el pósito, confirmaban su respuesta a la pregunta sobre ¿qué motiva a las socias a continuar en sus bancos comunales a pesar del COVID-19?. A continuación, mostramos las respuestas de las socias del banco comunal *Nacidas para Triunfar II* que se encuentra en la costa, donde principalmente resaltan razones personales, como las motivaciones que han tenido y tienen para permanecer en el banco comunal, entre estas respuestas están: superarse poco a poco, seguir con su negocio, los estudios de sus hijos, compartir ideas con sus compañeras, todas estas motivaciones aportan a su bienestar personal, como podemos observar en la siguiente figura:

Figura 21

Diagrama del antes del COVID-19 y el ahora del banco comunal “Nacidas para triunfar” Credi Mujer- MMR La Libertad

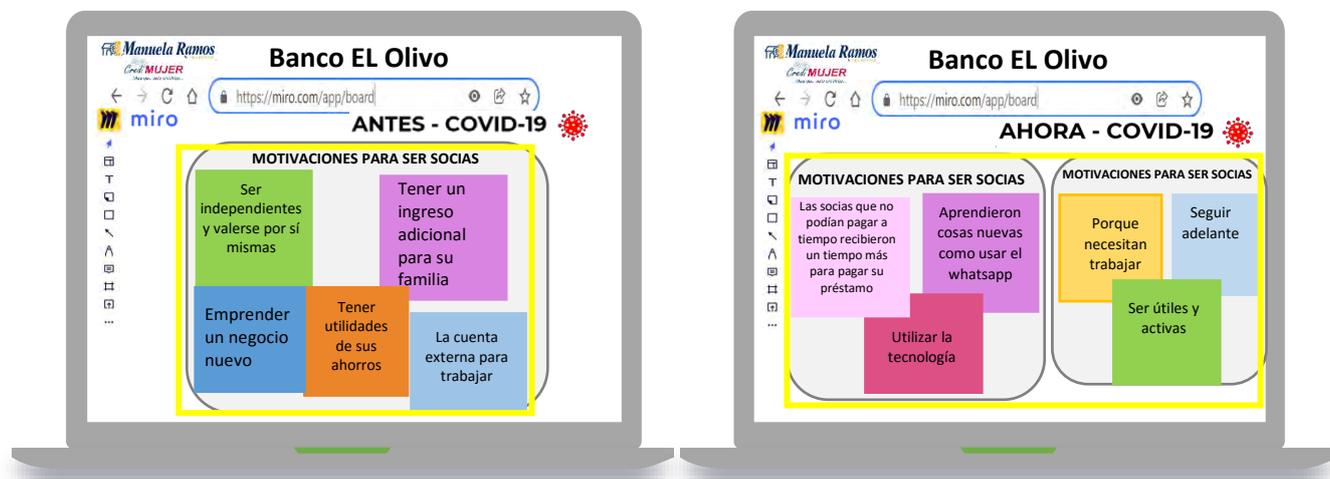


Elaboración: Conjunta durante el desarrollo del diagrama el Antes y el Ahora del banco comunal
Fuente: Diagrama el Antes y el Ahora del banco comunal

A la misma pregunta sobre qué motiva a las socias a continuar en sus bancos comunales a pesar del COVID-19, las respuestas de las socias del Banco Comunal El Olivo, que se encuentra en la sierra de La Libertad, igual que en el banco de la costa, ellas empezaron resaltando las motivaciones personales como: seguir adelante, ser útiles y activas, por necesidad. En la siguiente figura podemos visualizar las respuestas ofrecidas por las socias de la sierra:

Figura 22

Diagrama de el antes del COVID-19 y el ahora del banco comunal "El Olivo" Credi Mujer - MMR La Libertad



Elaboración: Conjunta durante el desarrollo del diagrama el Antes y el Ahora del banco comunal
Fuente: Diagrama el Antes y el Ahora del banco comunal

Además de los préstamos recibidos y la posibilidad de ahorrar, los bancos comunales son percibidos como una herramienta que apoya a las socias a lograr sus objetivos, un espacio de aprendizaje, un espacio para compartir con sus compañeras, que adicionalmente les brinda satisfacciones, apoya el bienestar de las participantes a través de las reuniones y diferentes actividades que se desarrollan en el banco, asegurando bienestar también a sus familias a través del cumplimiento de objetivos trazados como el pago de los estudios de sus hijos, o el crecimiento de su negocio, todo ello motiva a las socias a permanecer en su banco comunal.

Motivaciones de las mujeres, vinculadas a las nuevas estrategias formuladas e implementadas por Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos para asegurar su permanencia en el programa tras el COVID-19.

En marzo de 2020, una vez decretada la emergencia sanitaria por COVID-19 en nuestro país, Credi Mujer - MMR, implementó varias medidas que han resultado muy importantes para las socias de los bancos comunales y que han contribuido a que permanezcan en los bancos. A pesar de la pandemia, Credi Mujer - MMR ha encontrado mecanismos para mantener la comunicación, ha continuado brindándoles soporte emocional, les ha permitido continuar ejerciendo su derecho de acceder a los préstamos.

Durante la aplicación de los diferentes instrumentos de esta investigación, las socias han sido capaces de identificar las estrategias implementadas por Credi Mujer - MMR, las

cuales abarcan: migrar hacia una comunicación virtual, brindar apoyo emocional e información a las socias, desarrollo de nuevos productos y ajuste de procesos, así como continuar con el fortalecimiento de capacidades a través de las denominadas cápsulas de aprendizaje, todo esto lo podemos corroborar en sus comentarios que mostramos a continuación:

Figura 23

Las socias identifican estrategias implementadas por Credi Mujer– MMR

.....
 “Bueno, los cambios son, ¿pues no? que nos han facilitado como se dice a un BCP, ¿no? ya no como antes que aglomeraciones cuando estábamos que nos reuníamos con las socias, ¿no? Ahora todo es por el Internet... toda la comunicación es por vía Internet por el jit o por video llamada”.

ET1_Costa:10

.....
 “O sea, nos ha hecho despertar en el sentido de que nosotros, quizá de repente antes no teníamos a nuestro negocio, y no teníamos, por ejemplo, la, la, la... las maneras de cómo llegar al cliente. A eso voy yo. Incentivar también ¿no? al cliente, mandar como decía, se puede mandar por WhatsApp, por Facebook, ¿no? Entonces, eso como que... al menos a mí me satisface, me hace sentir bien, que por lo menos este... nos ha ayudado bastante”.

ET1_Costa:11

.....
 “Claro, el préstamo me dan, para qué, gracias a Dios, buen apoyo que nos han dado a nosotras las mujeres para poder seguir adelante... Bueno, en mi señorita, muy agradecida en todo, en teléfono o en personal, OK, me han tratado normal y yo sigo para adelante con el banco porque me ha apoyado bastante, de este podido.... Que le puedo decir, comprar mi congeladora para poder guardar mis productos, comprar mis cosas que no tenía, y gracias al banquito por darme la oportunidad de seguir adelante, para poder también apoyar a nuestros hijos... Agradecerle, no más, señorita, porque es lo único que tengo, agradecerle a Dios y a ustedes por las manos benditas que nos, que no llegaron, para poder ayudarnos”.

ET3_Costa:9-10

.....
 “Nos dan como se dice capacitaciones, este... nos apoyan ahí señorita y... este, queremos estar esté... mejor, como... que nos den un aliento señorita, porque la verdad nosotros estamos, como le digo... aquí no podemos estar... o sea mantener la distancia... que sigan pues las que están, bueno yo apoyaría que sigan, que sigan para adelante que no desmayen por esta epidemia que no nos demos pa atrás señorita, pero poco a poco irá a pasar esta epidemia, me supongo”.

ET4_Sierra:13

.....
 “Bueno, este... un poquito con dificultades mientras que se integran todas pues ¿no? pero después, una vez que estamos todas en la reunión señorita... estamos ahí, estamos bien, porque... también este... uno para no, para no estar exponiéndonos ¿no?. Porque las reuniones son presenciales hay veces con... con un poco de temor de que nosotros nos vayamos este... a enfermar, pero por mientras estamos bien señorita, porque todas están pagando y nos reunimos también muy rápido, porque como estamos al día”

ET6_Sierra:17

Elaboración: Propia

Fuente: Entrevistas de la presente investigación

Como se ha mencionado anteriormente de las cuatro líneas implementadas por Credi Mujer-MMR, como respuesta al COVID-19, dos de ellas han sido identificadas plenamente por las socias, como motivaciones para continuar en el programa: la comunicación virtual y las cápsulas de aprendizaje.

i. Comunicación virtual entre las socias y Credi Mujer-MMR a través de sus Promotoras.

Antes del COVID-19 el funcionamiento de actividades de los bancos comunales había sido de manera presencial, frente a la nueva situación Credi Mujer percibió inmediatamente la necesidad de mantener la comunicación con las socias, transformándose ésta a una comunicación virtual. Algunos bancos contaban con grupos de WhatsApp, otros no, las oficiales de Credi Mujer, procedieron a actualizar todos los números de teléfono de las socias e implementaron grupos de WhatsApp en todos los bancos, sin embargo, no todas las socias estaban dentro de estos grupos, ya que no todas cuentan con teléfonos inteligentes. Luego de formar los grupos de WhatsApp en todos los bancos, las oficiales de crédito empezaron a mantener una comunicación constante con el comité de cada banco y con los grupos de apoyo respectivos, con la finalidad de aclarar dudas, transmitir información de la institución y tranquilizar a las socias sobre la situación de sus créditos, al respecto, otra decisión importante de Credi Mujer- MMR fue disponer que el pago de los intereses se congele durante la cuarentena, y además se dio a las socias la opción de reprogramar sus préstamos. Credi Mujer-MMR La Libertad desarrolló las reuniones mensuales a través del aplicativo Jitsi Meet y multi llamadas, ya que como lo hemos mencionado, no todas las socias cuentan con celular inteligente o con datos suficientes.

Las oficiales de crédito, a quienes las socias llaman sus Promotoras han sido el eslabón clave para mantener la comunicación entre las socias y Credi Mujer; en las propias palabras de una de las oficiales, cuando empezó la pandemia, las oficiales de crédito tuvieron que contactar una por una a las socias, entendiendo que cada oficial maneja un promedio de 25 bancos comunales, que tenían un promedio de 17 socias, lo cual hace un aproximado de 425 socias con quienes las oficiales de crédito tuvieron que lograr comunicación, para poder mantenerlas informadas acerca de la situación de sus créditos y mantener la tranquilidad de las socias; como podemos observar en los comentarios de la siguiente figura:

Figura 24

Percepción de las oficiales de crédito de Credi Mujer-MMR, acerca de la comunicación con las socias durante el COVID-19

“Nosotros tuvimos la comunicación por teléfono ¿no? por teléfono ¡Eh! Esté con las señoras ¿no? y tratar de... creo que más que todo entraba el tema de la motivación con ellas ¿no? de que no pierdan la calma, porque era una situación bien... preocupante, tanto para ellas... decían señorita, yo jamás he quedado mal a Manuela ¿no? desde que estoy; y está un año ¿no? Siempre su preocupación de que no queden mal y querían continuar”.

(ET_OF01:11)

“En un inicio, las reunía de cinco en cinco por cada teléfono; entonces después ya no, ya, después ya de repente con dos móviles; pero eso sí, del internet jamás; el internet pésimo, no, no se puede hacer una reunión por un aplicativo, no se puede; es más por teléfono y aun así, la señal es mala pues ¿no?... ..se corta tienes que volver a llamarla, volver a llamar ¿no? y otra es que no todas de repente tienen un teléfono inteligente, por decirlo ¿no?”

(ET_OF01:11)

“Cuando empezó el COVID, estaba remplazando a una promotora ¿no? y recuerdo mucho que esté... la comunicación era para tranquilizarlas, para poder saber cómo se encuentran, cuál es la situación, cuáles son sus proposiciones, y conversar sobre ello, y alentarlas sobre todo a... a que estén tranquilas”.

(ET_OF02:9)

“... al inicio de todo esto, las señoras estaban muy preocupadas que cómo iba a ser, cómo iban a pagar, llamaban a cada rato ¿no? señorita que esto me pasó, cómo va a ser ahora ¿no? Entonces, lo que queríamos era que al grupo de WhatsApp mandar los pronunciamientos de Manuela Ramos ¿no? sobre las reprogramaciones, para que ellas también se puedan quedar un poco más tranquilas, y por eso necesitábamos los números de las señoras; números actuales, y que la mayoría tengan WhatsApp; y así empezamos en realidad como hormiguitas a juntar todos los números actuales de las señoras o de algún familiar”.

(ET_OF03:11)

“... el 16 de marzo realmente fue un caos, ¿no? fue bastante complicado, porque antes del COVID había comunicación frecuente con ellas, pero en ese, en esa temporada se... no sé, se elevó a un 300% ¿no? es un tema que es... yo por ejemplo como promotora, tenía... conversaba con una, conversaba con otra, era un tema constante de estar habla y habla por el teléfono, porque claro había demasiada incertidumbre, demasiada información que no conocíamos, hasta cierto punto, el hecho también de responder a las mujeres, siempre era a través de llamadas, la comunicación pero con una frecuencia uff! muchísima más grande, ¿no?. De cuando comenzó, a medida de que ha ido avanzando, hemos ido avanzando con este... tema de la pandemia, ¿no? que lo tenemos hasta el momento, ha ido mejorando, porque... ya para las reuniones eh... los hacíamos a través del... del jitsi meet, de la aplicación que usamos, ¿no?”.

(ET_OF04:8)

Elaboración: Propia

Fuente: Entrevistas realizadas a las oficiales de crédito en la presente investigación

Ha sido un gran reto mantener la comunicación con las socias, sin embargo, las oficiales de crédito lograron sobrellevar con éxito ese desafío, y contactaron a sus socias, quienes en su gran mayoría manifestaron no haber tenido ninguna dificultad para comunicarse con su promotora, a la vez, las socias destacan la labor de su promotora por el apoyo que les brindó, especialmente en ~~estes~~ esos momentos tan difíciles. Esto lo podemos corroborar en las palabras de las propias socias que mostramos a continuación en la siguiente figura:

Figura 25

Percepción de las socias sobre la comunicación con las oficiales de crédito de Credi Mujer-MMR, durante el COVID-19

“La comunicación con las señoritas excelente, nos ha tratado como.... ¿qué le puedo decir? una persona amable, buena, comprensiva... gracias a Dios ¿no? nos comunicamos, así estean como se dice la señorita imagínate eh... en su descanso, algo así, ¿para qué? ¿no? nos apoyaban, comunicábamos con qué nos tenía que... que nos tocaba con otra señorita y ¿para qué? ellas cordialmente, a nosotras nos han tratado excelente, al menos a mí y a todas las socias, que hemos tenido en reuniones nos han tratado bien.”

(ET3_Costa: 7)

“...nosotros mayormente hemos trabajado con la señorita Fresia, ¿no? La verdad que sí, hemos recibido mucho apoyo de su parte, bueno, en lo personal digo yo, este... no ha habido ningún inconveniente”

(ET2_Sierra: 7)

Elaboración: Propia

Fuente: Entrevistas realizadas a las socias en la presente investigación

La atención que reciben las socias de los bancos comunales de parte de su oficial de crédito las motiva a seguir adelante, por eso nos parece muy importante identificar y sistematizar las buenas prácticas del trabajo de las oficiales de crédito, ya que han logrado mantener no solo la comunicación, sino que también han logrado conectar eficientemente con las socias de forma virtual, lo cual es muy valorado por las socias, y también las distingue de otras instituciones crediticias, por ello consideramos como un factor muy importante, identificar y registrar las estrategias y procesos que han utilizado las oficiales de crédito para poder construir esta conexión fluida, que ha dado tranquilidad a las socias y las motiva a continuar.

ii. Fortalecimiento de Capacidades de las Socias (Microlearning - Cápsulas de aprendizaje).

El fortalecimiento de capacidades que antes del COVID-19 se venía desarrollando en las reuniones presenciales, fue necesario adaptarlo a través de Microlearning³³-Cápsulas de aprendizaje, con la finalidad de continuar fortaleciendo los pilares de Credi Mujer de Manuela Ramos, mediante la realización de sesiones en audio y video. Estas cápsulas de aprendizaje han sido reconocidas por las socias que han participado en la investigación, como útiles y motivadoras.

El Microlearning o micro aprendizaje es una metodología educativa que se realiza mediante la fragmentación de contenidos, para un rápido y eficaz aprendizaje; se desarrolla a través de cápsulas de aprendizaje enfocadas en un objetivo concreto, las cuales en su

³³ Se atribuye a Jacob Nielsen el uso, por primera vez, del término en 1998 para referirse a una nueva forma de aprender a corto plazo y caracterizada por el uso de internet y las TIC.

conjunto forman un conocimiento más amplio y profundo. Estas cápsulas de aprendizaje desarrolladas por Credi Mujer se enfocaron en cuatro temas:

- Género y derechos de las mujeres
- Redes sociales para el desarrollo
- Manejo del negocio y educación financiera
- Fortalecimiento del banco comunal

Los temas priorizados, estuvieron de acuerdo con las necesidades que las oficiales de crédito identificaron conjuntamente con las socias, a través de reuniones virtuales, contribuyó todo el equipo de Credi Mujer. Luego, las sesiones fueron diseñadas y elaboradas por el Componente Educativo de Credi Mujer, junto con las asistentes educativas que tienen en cada región. Credi Mujer desarrolla un trabajo directo con las socias, en palabras de la jefa regional de la Libertad “Nosotros hacemos un trabajo directo con las mujeres, mes a mes las ves, mes a mes las escuchas, mes a mes las sientes, entonces un poco recoges su necesidad, su situación” (ET_JR:19).

Acerca de cómo ha sido la comunicación, continúa informando la jefa regional de Credi Mujer: “por ejemplo la currícula de *Género y derechos de las mujeres* abarca temas como la ruta a seguir frente a la violencia contra las mujeres, convivencia saludable para reducir el estrés, cómo afrontar el duelo, mi autonomía económica camino hacia mi libertad, comunicación asertiva, cuidado de nuestra salud integral” (ET_JR:19).

El soporte emocional que brindan a las socias las oficiales de crédito, es abordado por la jefa regional con las siguientes palabras: “El tema de cómo afrontar el duelo, justamente nace a raíz de que las oficiales de crédito no solamente las veían o escuchaban a través de las reuniones virtuales, sino también que recibían las llamadas de las señoras donde ellas compartían su situación, se mostraban desesperadas por la situación personal que vivían, igualmente a nivel interno de Credi Mujer el personal también se vio afectado, entonces, este tema fue priorizado como una necesidad; igualmente cada cierto tiempo se les aplica encuestas y a través de ellas se recoge las necesidades de capacitación que requieren lo cual constituye parte de la misión de la institución” (ET_JR:20).

Redes sociales para el desarrollo se enfocó en conocer más el WhatsApp, ya que ésta es una herramienta que las socias están usando con mayor frecuencia, así mismo, se contó con tutoriales de Zoom y BIM, este último es una billetera móvil que funciona a través de un número de celular, no es necesario contar con un número de cuenta bancaria, a través de este aplicativo es posible enviar y recibir dinero, así como pagar servicios. También se desarrollaron sesiones sobre la importancia actual del uso de la tecnología digital en la vida

diaria y en su negocio, tratando este tema como un derecho de las señoras, a acceder a esas tecnologías. El contacto directo y periódico que tiene Credi Mujer-MMR con las socias de sus bancos comunales, les permite brindar un apoyo oportuno de acuerdo a la necesidades expresadas por sus socias, las cápsulas de aprendizaje son ejemplo de ello, lo cual evidencia que las mujeres de los bancos comunales tienen interés por hacer uso de las tecnologías, que les permitan hacer crecer su negocio y desarrollarse ellas mismas, esta perseverancia y motivación de seguir aprendiendo y adaptándose constituyen una muestra más de su resiliencia.

En cuanto a los temas que se abordaron en el *Manejo del negocio*, al respecto, han desarrollado: Reactivando mi negocio, medidas de prevención del COVID-19 en mi negocio, cómo repotenciar o darle un giro a mi negocio, alternativas para la distribución de productos, identificar y crear nuestra lista de clientes, estrategias de ventas.

Fortalecimiento del banco comunal estuvo enfocado como su nombre lo dice en fortalecer y consolidar el banco comunal, para lo cual se desarrollaron los temas: Invitando a socias nuevas al banco; comité de administración; liderazgo.

Tanto en las encuestas como en las entrevistas, las socias resaltan la utilidad de estas cápsulas de aprendizaje, conforme podemos observar en la siguiente figura:

Figura 26

Percepción de las socias sobre las cápsulas de aprendizaje brindadas por Credi Mujer-MMR

<p>“Sí, me ha servido mucho para saber llevar mi negocio, ¿no? ha habido ofertas, dice que nos decían, ya nos daban ejemplos, porque con todo esto de la pandemia ¿no? todos estamos bajo de economía. ¿no? es como que un poquito tenemos que ajustarnos y así como pues, una charla... son... sí me sirve un buen consejo, una buena enseñanza”.</p> <p>(T2_Costa:5)</p> <p>“Bueno señorita, el mes pasado casi que no lo escuché porque... tenía que correr para acá, para allá, entonces casi que no lo he escuchado el audio yo”.</p> <p>(T1_Sierra:7)</p> <p>“Bueno, el video que a mí más me gustó, fue la manera como uno tenía que... eh... incentivar al cliente, ¿no? claro, por decirle nos dijeron pues, ¿no? que nosotros podíamos tener este producto, y de regalo, regalarle al clientito, ¿no? algo, aunque sea algo pequeño, pero que el cliente se sienta satisfecho, ¿no? es como... En los grandes malls que se da, ¿no? y eso, me gustó eso. Después nos daba pautas de como debíamos entregar todo, el producto, ¿no? las alianzas, ¿no? que teníamos que tener el whatsapp, internet, Facebook, este... Instagram y todo lo demás, ¿no?”.</p> <p>(ET01_Costa:10)</p> <p>“A mí me parecen educativos ¿no? para que te puedas guiar a cómo hacer tu negocio, más que todo para que se puedan guiar a cómo hacer su negocio... por mi parte mía, sí. Lo que menos, este... ya como que te orienta, ¿no?”</p> <p>(ET02_Sierra:10)</p>

Elaboración: Propia

Fuente: Entrevistas y testimonios realizados a las socias en la presente investigación

De las 26 socias encuestadas, 24 perciben a las cápsulas de aprendizaje como útiles y de gran ayuda; sin embargo la pregunta no aplicaba para las otras dos encuestadas, ya que una dejó de pertenecer al banco y la otra es socia nueva, además no todas las socias de Credi Mujer-MMR cuentan con teléfonos inteligentes, no todas cuentan con los planes de internet que les permitan tener acceso a los videos, además, está el hecho de que varias socias tienen que compartir con sus hijos el uso del celular, para que ellos puedan acceder a clases, por lo que no todas pueden acceder en las mismas condiciones a estas cápsulas de aprendizaje. Como se observa en el segundo comentario del recuadro de arriba, atender reuniones desde casa, no siempre brinda las facilidades necesarias para que en este caso las socias, puedan estar cien por ciento presentes y puedan participar activamente. Los audios constituyen una buena alternativa para llegar a más socias, sin embargo, en las capacitaciones presenciales, las participantes podían observarse, y promover una mayor interacción entre todas, resulta urgente desarrollar herramientas de monitoreo y chequeo del aprendizaje, a fin de monitorear no solo que este aprendizaje se esté llevando a cabo, sino que resulte eficiente y efectivo.

De los cuatro bancos comunales en los que se enfoca esta investigación, los que tienen mayor tiempo de funcionamiento están en la sierra, donde se observa que las socias más antiguas han logrado desarrollar habilidades de liderazgo, habiéndose convertido en modelos inspiradores para sus compañeras del banco comunal; estas socias generalmente ejercen uno de los cargos directivos en el banco y tienen las cualidades para convocar, exigir y alentar al grupo, a la vez que saben administrar el tiempo y los recursos. Todas estas condiciones convierten al banco comunal en un espacio que les viene apoyando a alcanzar bienestar a través de su desarrollo personal; el banco comunal es un espacio donde las socias están descubriendo sus potencialidades, conforme se puede percibir en el deseo expresado por todas las entrevistadas, de permanecer o incluso reincorporarse como socias. Con lo mencionado en este párrafo, se evidencia que el eslogan de Credi Mujer - MMR: *Mucho más que un crédito*, está cumpliendo su propósito, mostrando una gran diferencia en su propuesta de valor, si comparamos con los servicios que ofrecen las demás instituciones financieras.

Hallazgo 3: Las mujeres del programa Credi Mujer-MMR logran su inclusión financiera; superar la brecha digital constituye un reto pendiente.

Hemos encontrado que el programa Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos, es un programa que facilita la inclusión financiera de población vulnerable como lo son las mujeres que viven en las zonas rurales y peri-urbanas de las siete regiones donde trabaja Credi Mujer; debido a su metodología y atención diferenciada que incluye además del fortalecimiento de capacidades, el apoyo y soporte del grupo de mujeres del banco. Así mismo se evidencia que la brecha digital que viven las integrantes de los bancos comunales

constituye actualmente una gran barrera para reconstruir el sistema de funcionamiento de los bancos comunales de Credi Mujer. Otro aspecto a considerar es que la brecha digital es otro factor relativamente nuevo de exclusión para las personas más vulnerables, como las adultas mayores, las que viven en las zonas más alejadas, las tienen menor nivel educativo.

Las cuatro variables diseñadas para el análisis de este hallazgo, están estrechamente interrelacionadas; la vinculación se presenta no solo porque antes del COVID-19, el acceso a internet no era una necesidad primordial, también debido a que el acceso, la utilización y el manejo de los equipos y del internet, inesperadamente se convirtieron en una urgente necesidad para las señoras de los bancos comunales; de modo que para ellas ha sido un gran desafío adquirir los equipos y los servicios que les permitan la conectividad y al mismo tiempo aprender a manejarlos.

La inclusión financiera y la brecha digital de las socias de Credi Mujer-MMR, como hallazgo se sustenta y verifica a través de las siguientes variables:

- Acceso a la comunicación de las socias del programa de bancos comunales con Credi Mujer - Movimiento Manuela Ramos
- Acceso al Banco o medio que usan las socias del programa de bancos comunales para hacer sus pagos y retiros
- Acceso a internet de las socias del programa de bancos comunales
- Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) por las socias del programa Credi Mujer

Las evidencias de este hallazgo provienen de las siguientes herramientas:

- 06 Entrevistas telefónicas semi estructuradas a socias
- 04 Entrevistas telefónicas semi estructuradas a oficiales de crédito de Credi Mujer-MMR
- 01 Entrevista telefónica semi estructurada a la jefa regional de Credi Mujer
- 02 Diagramas del proceso de funcionamiento de los Bancos Comunales, Antes y Después del COVID-19 (Percepción de socias)
- 01 Diagrama del proceso de funcionamiento de los Bancos Comunales, Antes y Después del COVID-19 (Percepción de oficiales de crédito)
- 26 Encuestas telefónicas a socias
- 03 Testimonios

i. Acceso a la comunicación de las socias del programa de bancos comunales con Credi Mujer - Movimiento Manuela Ramos

Desde el comienzo y durante todo el tiempo de la pandemia, el acceso a la comunicación entre las socias del programa de bancos comunales con Credi Mujer ha sido crucial para mantener el funcionamiento de los bancos y no excluir a las socias de todos los beneficios que supone ser parte del programa.

En un inicio las socias mostraron preocupación e intranquilidad, con la situación que se estaba viviendo, el aislamiento, la imposibilidad de reunirse, el cierre temporal o total de su negocio, el pago del crédito que habían recibido de Credi Mujer, el contagio de COVID-19 en el hogar de varias de ellas, y además, verse imposibilitadas de pagar el préstamo recibido, como lo han mencionado tanto socias, como oficiales de crédito y la propia jefa regional; las socias no querían quedar mal con Manuela Ramos, pero ante lo difícil de la situación, no iba a ser posible pagar su crédito de acuerdo a lo establecido.

Conforme se mencionó en el capítulo II de la presente investigación, el ajuste de procesos fue una de las líneas estratégicas de respuesta de Credi Mujer, ante el COVID-19, a fin de garantizar el bienestar de las socias y sus negocios; en estas circunstancias, la comunicación directa, se convirtió en un factor clave para seguir brindando el servicio a las socias.

En el proceso de inclusión financiera, al referirnos a *Acceso*, no se trata solo de acceso al sistema financiero formal, a una cuenta en el banco, el acceso debe incluir información clara y transparente sobre los servicios que reciben y los compromisos que ellas asumen al adquirirlos.

Dentro del proceso de inclusión financiera, en cuanto al *Uso* las instituciones financieras formales deben comprometerse en priorizar el bienestar de la persona antes que sus ganancias como institución, dado que el grupo objetivo al que se está tratando de incluir, no es un grupo que se encuentra en las mismas condiciones que sus otros clientes, es un grupo vulnerable a quien el sistema financiero debe tratar con mucho cuidado, ante todo debe protegerlo, si se quiere alcanzar el objetivo de la inclusión financiera, de actuar sin este cuidado, se corre el riesgo de dañar al grupo más que apoyarlo.

Al referirnos a *Calidad* en el proceso de inclusión financiera, estamos diciendo que la inclusión financiera, para que sea tal, debe ser de calidad en todo el proceso, esto incluye: trato cordial, respeto, escucha activa sin discriminación; que el público objetivo al que se pretende incluir financieramente, pueda tener una comunicación de calidad con la institución con la que ha adquirido el compromiso, lo cual significa que tenga respuesta a sus dudas y

consultas de manera clara, en un tiempo apropiado, en un lenguaje apropiado, con herramientas y recursos apropiados y diferenciados, con tasas de interés justas y diferenciadas.

La comunicación que ha sostenido Credi Mujer con las socias de los bancos comunales desde que inició la pandemia, muestra una imagen muy cercana al proceso de inclusión financiera anhelado, dado que esta respuesta fue inmediata, apenas empezó la pandemia, según nos detallan la jefa regional, las oficiales de crédito y las socias entrevistadas; Credi Mujer buscó priorizar la salud y el bienestar de las socias, congelando durante la cuarentena las deudas de las socias que contaban con créditos³⁴ y reprogramando la devolución de sus préstamos, identificando las herramientas que les permitan mantener la comunicación con las socias y mantener sus reuniones mensuales de acuerdo a la realidad de las socias de cada banco; respondiendo de manera inmediata las dudas y consultas de las socias, atendiendo cada caso de manera personalizada, brindándoles información de interés personal y para su negocio; adicionalmente, brindando soporte emocional a las socias; a todos estos aspectos y la forma cómo han sido manejados por Credi Mujer-MMR, para hacer frente a los desafíos planteados por la pandemia, es a lo que se refiere el *Ajuste de procesos*.

Las respuestas obtenidas en las entrevistas, encuestas y testimonios evidencian estos ajustes, en palabras de las propias involucradas como podemos ver en la siguiente figura:

Figura 27

La comunicación entre las socias y Credi Mujer-MMR como estrategia para la inclusión financiera

“Siempre cuando he mandado mensaje me ha respondido... o sea nos comunicamos por el WhatsApp, tenemos alguna duda, le llamamos a la señorita, o así entre conocidas, nos llamamos, nos comunicamos”.

(ET1_Costa:8)

“... nos comunicamos a través del... al menos a mí me llaman, otras, tienen un link y se comunican directo con la señorita, pues a mí sí, en llamada nada más”.

(ET3_Costa:9)

Elaboración: Propia

Fuente: Entrevista realizadas a las socias en la presente investigación

³⁴ El congelamiento de deuda aplicado por Credi Mujer – MMR conllevó la suspensión del pago de las obligaciones financieras de las socias, incluidos los intereses. (ET_JR:12)

ii. Acceso al Banco o medio que usan las socias del programa de bancos comunales para hacer sus pagos y retiros.

De acuerdo a la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, el término Acceso se refiere a “la posibilidad de utilizar los servicios financieros, es decir, poner al alcance de la población la infraestructura y los puntos de atención del sistema financiero, así como una gama de servicios financieros de calidad” (ENIF,2019). La calidad de los servicios financieros, ENIF la especifica a través de los componentes del fortalecimiento institucional, la formalización, transparencia y divulgación, prácticas de negocios y educación financiera. Para cada uno de los componentes se ha determinado acciones específicas con productos esperados, las entidades del Estado a cargo y un cronograma para llevarlo a cabo. La Estrategia Nacional de Inclusión Financiera muestra el interés de llevar a cabo acciones concretas para el proceso de inclusión, sin embargo observamos la ausencia de enfoques transversales, como el enfoque intercultural, de género, ambiental, que brinde igualdad de oportunidades, que aborde de manera multidimensional este proceso de inclusión deseado, lo que constituye una barrera para lograr la inclusión financiera.

La inclusión financiera de las mujeres es una estrategia clave para el desarrollo del país, ya que ellas constituyen uno de los grupos más vulnerables y según la evidencia empírica, las mujeres tienden a invertir más en la educación, salud y bienestar de sus hijos y sus familias.

El acceso a un banco o medio que les permita hacer sus pagos y retiros, no ha sido una gran dificultad para las socias de los bancos comunales, en este aspecto, el COVID-19 ha significado una oportunidad; en la sierra los agentes de entidades bancarias han facilitado el acceso, aunque para montos mayores a mil soles han tenido necesariamente que trasladarse hasta el Banco de la Nación más cercano; la principal dificultad que afrontaron fue el tiempo de espera en largas colas durante los primeros meses, eso ha ido mejorando en el transcurso del tiempo. Igualmente, para las socias de la costa, la mayor dificultad ha sido tener que permanecer mucho tiempo haciendo fila fuera del banco, eso ocurrió al inicio de la pandemia, actualmente cuentan con diversas opciones para realizar sus pagos y retiros; además, algunas socias rápidamente han aprendido a hacer uso de los cajeros automáticos y hacer el pago de sus cuotas del banco comunal, desde sus teléfonos.

En la figura 28 podemos ver como a raíz del COVID-19, las socias de los bancos empezaron a utilizar diversos medios de pago como: bancos, agentes bancarios, inclusive aplicativos móviles, para poder realizar sus pagos telefónicamente, así mismo, algunas dificultades que han tenido al inicio de la pandemia fueron el tiempo de espera y las largas colas, como ya se ha mencionado.

Figura 28

Acceso de las socias de los bancos comunales a los medios para realizar sus pagos y retiros de dinero durante COVID-19

"...nos han facilitado como se dice a un BCP, ¿no? ya no como antes que aglomeraciones cuando estábamos que nos reuníamos con las socias ¿no? Ahora todo es por el Internet. Ya, y toda la comunicación es por vía Internet por el jit o por video llamada".

(ET1_Costa:10)

"En el BCP a veces también en KASNET, Caja Trujillo también, también he empezado a usar el aplicativo BCP".

(E2:3)

"Pago por el celular o si no, lo hago en agente BCP".

(E4:3)

"O sea en este caso, para pagar había la cola en el banco, no podíamos pagar. Hay agentes, puedes pagar un poco allí, pero de hartito no se puede pagar en los agentes".

(E8:4)

"Por mi aplicación de BCP...Al principio no sabía exactamente a cuál de las cuentas voy así a pagar, porque había varias opciones así al principio. Nuestra coordinadora me apoyó en el principio con ese tema, así que ya no tuve problema".

(E9:4)

"Cuando es poco lo hacemos en un agente que hay en Mache, menos de S/1,000.00 podemos pagar allí, ya cuando es más no. Yo saco hartito, cuando pagamos el capital, en el Banco de la Nación de Julcán".

(E23:3)

"Anteriormente por lo que estaban cobrando los bonos habían demasiadas colas, pero ahora ya no".

(E25:3)

Elaboración: Propia

Fuente: Entrevistas y encuestas realizadas en la presente investigación.

No es igual el acceso de las socias de la costa y la sierra a los bancos o medios para hacer pagos o retiros, los bancos de la sierra no tienen tantas opciones de acceso a medios de pago y retiro, como los de la costa; las socias de la sierra nos han informado que están realizando sus pagos desde su celular, ésta podría ser una opción más en un futuro cercano, si llegan a contar con los equipos necesarios y con las habilidades para hacer uso de este medio.

Se sabe que las mujeres en la sierra afrontan mayores retos que las de la costa para el uso de la tecnología, esto limita a las socias en las opciones de medios para realizar sus pagos y retiros. Las socias de la sierra efectúan las transacciones del banco comunal mayormente a través del Banco de la Nación más cercano a sus domicilios, a través de un agente o por intermedio de la tesorera del banco, a quien le solicitan que las apoye para realizar sus pagos. A diferencia de la sierra, las socias de la costa actualmente disponen de un abanico de opciones para desarrollar sus transacciones, algunas incluso están aprendiendo

a realizar sus operaciones vía internet como ya se ha mencionado. Esto mostramos en la figura 29.

Figura 29

Medio que utilizan las socias para hacer sus pagos o retiros



Elaboración: Propia

Fuente: Encuestas realizadas en la presente investigación.

Conforme se ha mencionado anteriormente, los bancos comunales constituyen una poderosa metodología de inclusión financiera, no solo brindan crédito [a bajo interés en comparación con las tasas del sistema financiero] y promueven el ahorro, también contribuyen a desarrollar habilidades en las socias, como el buen manejo de su dinero y el liderazgo. Los bancos comunales funcionan principalmente en zonas rurales y periurbanas, precisamente donde está ubicada la población más vulnerable. Las socias han señalado que sus primeros créditos los obtuvieron de los bancos comunales de Credi Mujer, estas primeras experiencias de crédito, más adelante les permitieron incorporarse en el sistema financiero formal, porque habían construido un historial crediticio, luego, muchas de ellas han podido acceder a préstamos mayores e incluso préstamos en los grandes bancos.

Si bien el Estado Peruano tenía como una de sus prioridades la inclusión financiera enfocada principalmente en la bancarización y la educación financiera, y la PNIF lo reafirma; el COVID-19 ha hecho evidente que no solo es una prioridad, sino una urgencia que es necesario atender, sin embargo, las instituciones públicas y privadas a la fecha no están en la capacidad de llegar con una solución pertinente, a toda la población que se encuentra en condiciones de vulnerabilidad en el país. Durante todo el tiempo de COVID-19, el Estado Peruano ha hecho muchos esfuerzos a través de la entrega de bonos a la población más vulnerable, sin embargo, esta no constituye una solución sostenible, es solo paliativa y

asistencial. Deberíamos aspirar a una verdadera inclusión financiera, que parta de las necesidades y potencialidades de la población, que cuente con enfoques transversales, que garantice la igualdad, la no discriminación, la participación e inclusión, el cuidado del medio ambiente, la igualdad de oportunidades; más que nunca antes, es necesaria una mirada holística que tenga en cuenta los *Enfoques Transversales*, en los procesos de esta inclusión financiera a implementar.

Ante lo expuesto, consideramos que la metodología de los bancos comunales ha mostrado su eficiencia y eficacia llegar a la población de zonas rurales y periurbanas, brindándoles acceso a crédito, promoviendo la cultura del ahorro, y al mismo tiempo, brindándoles espacios de capacitación e interacción, para el crecimiento personal y para el crecimiento de sus negocios, constituyéndose así en un modelo a considerar por el Estado Peruano. Así mismo resulta relevante que a iniciativas como ésta, el Estado peruano les brinde facilidades que les permitan llegar a la población más vulnerable, con productos y tasas competitivas.

iii. Acceso a internet de las socias del programa de bancos comunales

Si en un momento la adopción de las tecnologías de la información y la comunicación por parte del Estado, fue visto como algo exclusivo para los países desarrollados, el COVID-19 ha evidenciado que el internet constituye un medio fundamental para el ejercicio de los derechos humanos, derechos que están reconocidos por la Constitución Política del Perú, por ello el Estado peruano se constituye en el principal responsable de protegerlos, defenderlos, respetarlos, promoverlos y garantizarlos a través de sus diversos niveles.

La Organización de Naciones Unidas define los derechos humanos como “Derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles” (ONU, s.f.).

La calidad de vida de las personas se ve directamente afectada por el respeto o no de los derechos humanos. La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) —organismo especializado de las Naciones Unidas— afirma que, “para cumplir con los 17 ODS es indispensable que la sociedad digital incluya a todas las personas” (UIT, s.f.), por ello se considera como prioridad, acabar con la brecha digital.

No todas las socias de los bancos comunales han podido acceder a internet durante el tiempo del COVID-19, las reuniones que se desarrollaban de forma presencial, generalmente en casa de una socia, pasaron a ser virtuales desde los hogares de cada una, no todas las socias han accedido a internet en igualdad de condiciones.

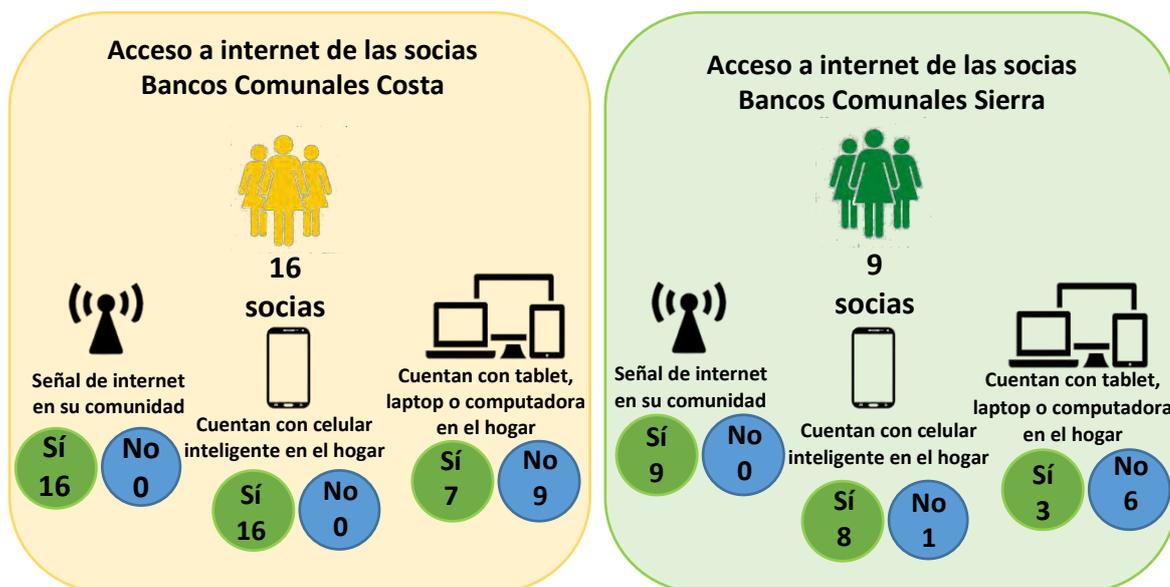
Sin duda alguna, para las socias de los bancos comunales el acceso a internet representa durante este tiempo de crisis sanitaria por COVID-19, la posibilidad de acceder a una serie de oportunidades como: educación de calidad, comunicación, información, oportunidades laborales, servicios financieros, entre otros; por el contrario, la carencia de acceso a internet restringe drásticamente estas mismas posibilidades.

Con la pandemia, se ha evidenciado la enorme brecha digital en el Perú; el INEI indicó que: “El 40,1% de los hogares del país tuvo acceso a Internet en el primer trimestre del 2020, sin embargo, en las zonas rurales solo un 5,9% pudo acceder a este servicio, así mismo, el 87,9% de la población que usa Internet, lo hace a través de un celular” (INEI, 2020).

Además del incremento en los gastos para acceder a internet, es ampliamente conocido que muchos lugares de nuestro país carecen de acceso a internet, es decir, a estos lugares no llega la señal de internet, sobre todo en zonas rurales de la selva y sierra, y también en zonas periurbanas de la costa; es una situación que se suma a las dificultades y retos asumidos por las señoras de los bancos comunales a raíz de la pandemia por COVID-19.

Las zonas donde funcionan los bancos con los que se ha trabajado la investigación, tanto en la costa como en la sierra, cuentan con señal de internet, sin embargo, la señal de internet es inestable, presenta algunas dificultades, principalmente en la sierra y mucho más en épocas de lluvia. Tenemos que resaltar que si bien de acuerdo a la figura 30, las 26 socias encuestadas tienen señal de internet en su comunidad, la gran mayoría cuenta con un celular inteligente y varias de ellas cuentan con una laptop, tablet o computadora, esta no es la realidad de la mayoría de las socias de Credi Mujer La Libertad según lo han indicado la jefa regional y las oficiales de crédito. Para la investigación se contó con los datos de contacto de todas las integrantes de los cuatro bancos comunales, se intentó contactar a todas, pero fue más fácil contactar a aquellas que contaban con un celular inteligente, ya que mediante un mensaje por WhatsApp se pudo coordinar el día y hora en que se aplicaría la encuesta, si bien se envió mensajes de texto a las socias que no contaban con celular inteligente, y se les llamó en reiteradas oportunidades, no se obtuvo éxito para contactarlas, por lo cual ha sido mucho más complicado aplicar la encuesta a ellas, evidenciándose una situación de exclusión por no contar con los equipos para acceder a internet.

Figura 30
Acceso a internet por las socias de los bancos comunales



Elaboración: Propia

Fuente: Encuestas realizadas en la presente investigación.

Un aspecto adicional a tener en cuenta, conforme han manifestado las socias de los bancos comunales, es el aumento en el gasto familiar mensual, que viene significando la necesidad de acceso a internet, como podemos observar a continuación en la siguiente figura:

Figura 31
Incremento en los gastos para acceder a internet

"Recargo señorita, no sé cómo puedo hacer para poner, porque... o sea mis hijas están trabajando tres días a la semana en zoom y para recargar me sale costoso, porque recargo quince soles y rapidito se acaba... Sí, porque esta semana he gastado 45 soles en los tres días que tengo que poner, quince, quince, a veces le da, a veces... El lunes por ejemplo gasté... le puse veinte soles, le puse ayer y ya se acababan sus megas, me dijo: mamá ponme cinco más, le puse veinte, el miércoles le he puesto quince, hoy día quince. Hoy día también se ha terminado, ve... Porque la verdad a veces el dinero no me alcanza, porque tengo que pagar casa, vuelta usted sabe el gas, la luz, vuelta el colegio de mis hijas y yo solita, su papá no me apoya en nada".
(ET4_Sierra:10)

"Yo le pongo recarga, señorita...Eh... al mes estaré recargando más o menos, pues a ver, y ahorita más por la de mi hija que estamos... estoy pagando por sus clases, también que ella escucha, por WhatsApp, por 5 días nos dan 5 soles. Yo me recargo 5 soles, se acaba, 5 soles por lo menos 10, 20, 30, 40 soles más o menos señorita".
(ET3_Costa:8)

Elaboración: Propia

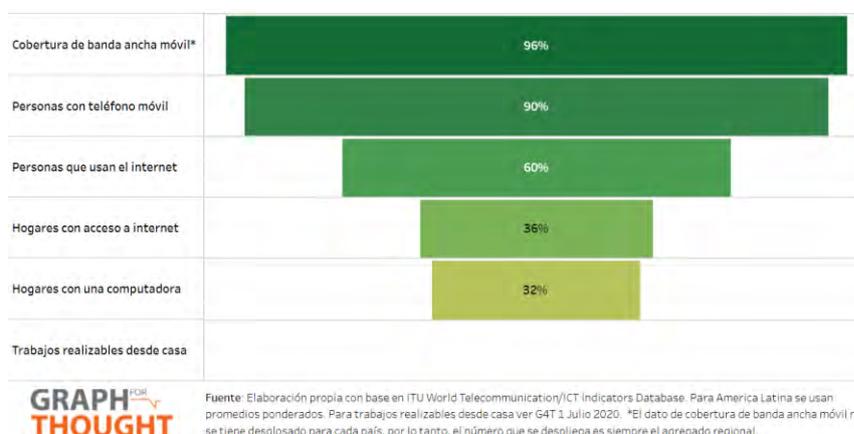
Fuente: Entrevistas realizadas a las socias en la presente investigación.

De acuerdo a las Naciones Unidas, la digitalización en Latinoamérica tiene forma de una pirámide invertida (PNUD, 2021), donde cada escalón de esta pirámide deja atrás a miles

de personas, el primer escalón lo conforma la cobertura de banda ancha móvil, el promedio para la región que es el 96%; le sigue el porcentaje de personas que cuentan con teléfono móvil en el Perú, cuyo porcentaje es 90%; continua el porcentaje de personas que usan el internet en el Perú, que es el 60%; luego el porcentaje de hogares que cuentan con acceso a internet en el Perú, siendo este el 36%, por lo que podemos observar que a pesar de que existe un alto porcentaje de la población que cuenta con teléfono móvil en el Perú, solo el 36% de los hogares tienen acceso a internet, situación que limita a la mayoría de la población del país para trabajar o estudiar desde su casa, colocándolos en una situación de desigualdad de oportunidades. Otro dato que conforma la pirámide son los hogares que cuentan con una computadora, representado por el 32% de la población, sabemos que estos datos presentan porcentajes a nivel nacional, los cuales distan mucho de la realidad de las zonas periurbanas y rurales, como lo hemos podido constatar a través de las socias de Credi Mujer, quienes en su gran mayoría no usaban internet, recién empezaron a hacerlo a raíz del COVID-19, y como se ha mencionado, hasta la fecha hay algunas socias que por diversos factores, no están pudiendo acceder; así mismo de acuerdo a la información brindada por las socias entrevistadas y encuestadas, muy pocas cuentan con computadoras en casa, este dato también ha sido corroborado por el personal de Credi Mujer, constituyéndose este hallazgo en uno de los principales retos que afrontan actualmente las socias y Credi Mujer para el fortalecimiento y continuidad de los bancos comunales; así mismo, sabemos que tras el COVID-19 el acceso a las tecnologías digitales se convirtió en un factor determinante del bienestar de las personas.

A continuación, en la figura 32 podemos observar cómo luce esta pirámide invertida de exclusión digital.

Figura 32
La estructura de la exclusión digital en el Perú



Según señala el PNUD, la construcción de una resiliencia digital hace la diferencia en cómo afrontan los hogares una crisis, como en el caso del COVID-19, para ello se ha determinado un índice de resiliencia digital del hogar cuyos indicadores son: “descargas de app de salud, descarga de apps educativas, densidad de plataformas Fintech e intensidad del comercio electrónico para calcular la *Resiliencia digital del hogar*” (PNUD, s.f.). Actualmente estos indicadores miden qué tan preparada está la población de cada país, para afrontar la cuarentena sanitaria a través de la digitalización de sus hogares, lo cual ha conllevado a que los estados y las organizaciones tengan como prioridad la digitalización de su población para poder afrontar ésta y futuras crisis, la digitalización se torna así en una prioridad también para los bancos comunales de Credi Mujer, porque la digitalización facilitará la resiliencia de las socias y sus negocios, y actualmente constituye un reto para la permanencia de las socias en los bancos comunales, así como para el desarrollo de sus negocios, y el bienestar de sus familias.

iv. Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) por las socias del programa Credi Mujer

De acuerdo a ONU Mujeres, mundialmente las mujeres tienden a adoptar más lentamente el uso de la innovación digital, que actualmente constituye una habilidad indispensable para conseguir un buen empleo o hacer crecer un negocio; así mismo, la brecha digital incrementa las desigualdades de género que impiden el crecimiento sostenible de una nación.

Han pasado tres décadas desde que el Perú se conectó por primera vez a internet (RCP, s.f.) el acceso y uso de este recurso ha sido diferente para hombres y mujeres, así como para el grupo de personas que se encuentran dentro de la población más vulnerable. La pandemia no solo ha visibilizado esta gran desigualdad existente, también la ha agudizado, porque el acceso y uso de internet y los medios digitales se ha convertido en una necesidad, para atender muchos aspectos de la vida cotidiana, y de manera más exigente para desempeñarse en el campo laboral y en los negocios.

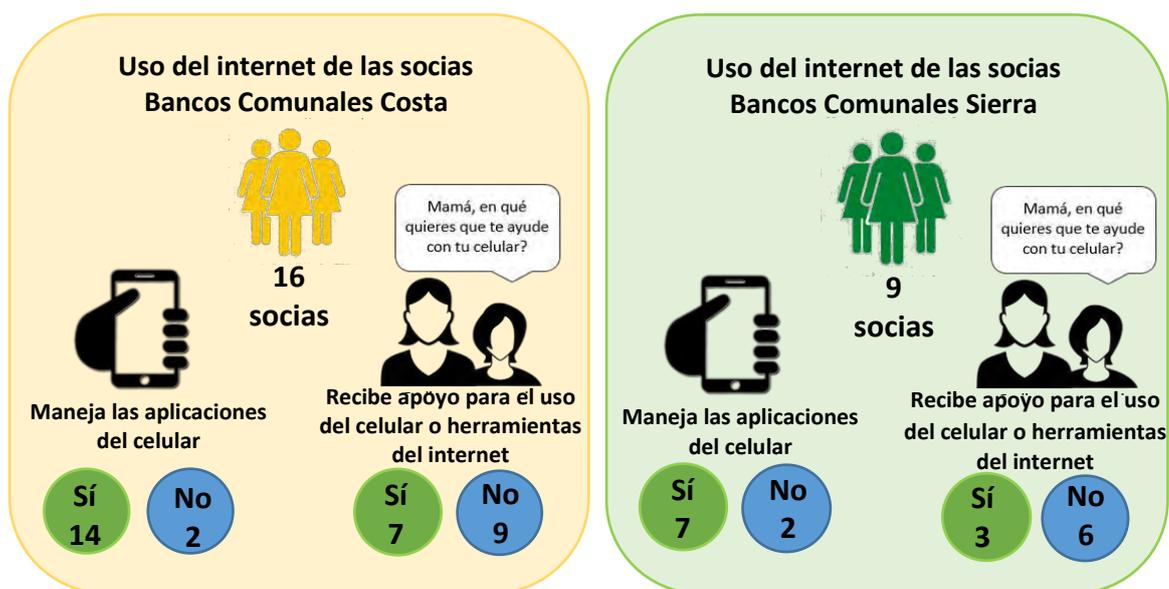
Las socias de los bancos comunales a quienes se aplicaron los instrumentos de recojo de información, y que cuentan con un celular inteligente o computadora, informaron que ellas por sí solas hacen uso de las aplicaciones de su celular o herramientas de internet, principalmente el WhatsApp y el Facebook. Según las respuestas obtenidas, no existe gran diferencia entre la costa y la sierra en cuanto al uso de internet, la mayoría ha informado saber usar las herramientas de internet, sin embargo, al preguntarles si reciben apoyo para el uso de estas herramientas, algunas de ellas que habían contestado que sí saben usarlas,

respondieron que reciben apoyo, principalmente de sus hijas, hijos o de algún familiar con quien viven, pero igualmente sigue siendo menor el número de socias que necesita de apoyo, sin embargo hay que tener en cuenta que la mayoría de las socias encuestadas son de la costa, probablemente la situación sea diferente en la sierra.

En la siguiente figura, podemos observar las respuestas de las socias de los bancos comunales en cuanto al uso de internet:

Figura 33

Uso de internet por las socias de los bancos comunales



Elaboración: Propia

Fuente: Encuestas realizadas en la presente investigación.

La información brindada por las oficiales de crédito y la jefa regional de Credi Mujer-MMR, reporta que aproximadamente solo el 40% del total de las socias de la región, cuentan con internet, por lo que las socias encuestadas no representan la realidad de toda la región en cuanto acceso y uso de internet, igualmente informaron que muy pocas socias tienen laptop o tablet, la gran mayoría que tienen acceso a internet, se conectan a través de su teléfono, esta información la corrobora las encuestas y entrevistas, donde la gran mayoría de socias informa no contar con una Tablet, laptop o computadora.

El uso de las herramientas de internet como WhatsApp, Jitsi meet y Facebook, ha facilitado a las socias mantener una comunicación fluida con sus oficiales de crédito y con sus compañeras del banco comunal; también la posibilidad de poder continuar con las reuniones mensuales; acceder a las cápsulas de aprendizaje, promocionar sus productos y negocios mediante el WhatsApp y Facebook, no obstante, como se ha mencionado, la mayoría de socias se encuentran excluidas de estas herramientas, evidenciándose la brecha

digital de género en las socias, lo cual les priva de oportunidades para su propio desarrollo y el desarrollo de su negocio.

Diversos estudios realizados señalan que existen varios factores que limitan a las mujeres el uso de la tecnología, como: el bajo nivel educativo que presentan las mujeres especialmente en las zonas rurales, lo cual influye en el proceso de aprendizaje para usar la tecnología digital, así como el temor a usar esta tecnología por miedo a malograr el equipo o a que vayan a realizar mal la transacción económica; estos dos últimos factores están estrechamente relacionados con la edad y el nivel educativo de las mujeres, según señala el (PNUD, s.f.). Las socias de los bancos comunales de Credi Mujer son un claro ejemplo donde la edad y el nivel educativo determinan el uso o no de la tecnología, esta realidad pone en evidencia que es necesario desarrollar estrategias que permitan sobrellevar estos retos y poder avanzar en el proceso de inclusión digital de las mujeres, ya que sin la inclusión digital de las socias se corre el riesgo de agrandar las brechas de género y las desigualdades existentes, que a la vez constituyen una barrera para su desarrollo personal y el de sus familias, incluso para que puedan continuar siendo parte de los bancos comunales y para el funcionamiento de estos últimos.



Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

- Las socias de los bancos comunales de Credi Mujer La Libertad tanto de la costa como de la sierra han demostrado una gran capacidad de adaptación en el manejo de sus negocios y en el funcionamiento de su banco comunal durante la pandemia, evidenciando una enorme resiliencia, aun cuando los retos que vienen afrontando, relacionados a sus condiciones de vida, son diferentes. Esta resiliencia la han desarrollado mediante experiencias personales a lo largo de su vida, en el manejo de su negocio, y en su pertenencia y permanencia en el banco comunal, es esta capacidad de resiliencia la que les permite afrontar crisis como la del COVID-19, sin perder la esperanza, mirando hacia sus objetivos, avanzando hacia sus aspiraciones de una vida mejor para ellas y sus familias. Estas aspiraciones de las socias, han permitido abrazar los procesos innovadores que les presentó Credi Mujer MMR para continuar con sus actividades y experimentar nuevas herramientas que les permitan continuar con su banco comunal que les apoya en el cumplimiento de sus sueños. Esta capacidad constituye un factor que hace que las socias continúen en el programa de Credi Mujer.

La resiliencia que han construido las socias a lo largo de los años, necesita fortalecerse en el espacio virtual a fin de que puedan estar mejor preparadas para futuras situaciones difíciles que tengan que afrontar, tanto en su negocio como en su banco comunal. Igualmente resulta necesario la construcción de alianzas estratégicas entre Credi Mujer MMR y diversos actores, como los gobiernos locales, que apoyen al logro de la misión y objetivos de la organización, para poder robustecer la resiliencia de las socias y sus bancos comunales.

- Los bancos comunales de Credi Mujer han promovido en las socias el sentido de pertenencia, a través de los valores que promueven, el fortalecimiento de capacidades de las socias mediante las sesiones educativas, la participación que tienen las socias desde la formación de su banco comunal durante cada ciclo de funcionamiento, así como las diversas actividades que realizan y el ambiente de compañerismo que se vive entre las socias. Las socias en su mayoría se refieren a su banco comunal como *Mi banquito* manifestando el arraigo que tienen hacia el banco comunal que integran, el que además de apoyarles económicamente para el manejo de sus negocios y el logro de sus objetivos, satisface su necesidad de afiliación y ser parte de un grupo donde se sienten escuchadas, entendidas y valoradas. Las reuniones mensuales de los bancos comunales antes de la pandemia, les permitían a las socias verse, escucharse, saber sobre sus negocios, sus vidas personales, estar informadas sobre

las cuentas de su banco entre otros, todos estos elementos no han podido trasladarse al espacio de las reuniones virtuales, por consiguiente, mantener en las socias el sentido de pertenencia en el espacio virtual, constituye hoy en día un reto para Credi Mujer MMR a fin de asegurar la sostenibilidad de los bancos comunales en el tiempo. Siendo el sentido de pertenencia una necesidad humana básica, y conociendo que el futuro cercano nos depara diversos retos para los cuales debemos estar preparados, resulta necesario que tanto el personal de Credi Mujer-MMR, cómo las socias de los bancos comunales manejen herramientas virtuales que les permitan trabajar de manera híbrida, es decir presencial y virtual, manteniendo los valores que promueven los bancos comunales y el sentido de pertenencia que se han desarrollado en las socias, para ello es necesario que la mayoría de las socias cuenten con celulares inteligentes, para que puedan incorporar el uso de herramientas participativas, colaborativas, donde todas las socias se sientan incluidas. Igualmente es importante que existan espacios virtuales de socialización como los hay en las reuniones presenciales, donde las socias puedan compartir alegrías o dificultades que pueden también ayudar a generar mayor empatía entre las socias. También es necesario que las socias mantengan una buena comunicación con sus oficiales de crédito, que sepan que pueden contactarlas virtualmente y que ellas las apoyarán dentro de sus horarios de trabajo de la mejor manera posible.

- La principal motivación de las socias para continuar en los bancos comunales de Credi Mujer del Movimiento Manuela Ramos La Libertad, es la búsqueda de su bienestar y el de sus familias, consideran que el programa les impulsa y apoya para alcanzar sus sueños y los de sus familias, recibiendo del banco además del apoyo económico para sus negocios, otros beneficios que las motiva a ser parte del banco comunal como las capacitaciones para su desarrollo personal y el de su negocio, el apoyo de sus compañeras, el acompañamiento de las oficiales de crédito, la respuesta oportuna y acertada de Credi Mujer MMR cuando empezó la pandemia, entre otros. Todo lo antes detallado muestra que existe un alto grado de satisfacción de las socias al ser parte de su banco comunal y trabajar con Credi Mujer MMR, lo que genera en ellas bienestar al formar parte de su banco y Credi Mujer MMR.
- La economía y el empleo de las mujeres han sido impactados fuertemente por el COVID-19. Las socias de los bancos comunales son testimonio de un proceso de inclusión financiera, ya que forman o han formado parte de una población vulnerable, a quienes Credi Mujer MMR les brinda acceso a crédito de acuerdo a sus necesidades, promueve en ellas la cultura del ahorro e incluye el componente de capacitación constante, no solo en aspectos relacionados al manejo de su dinero, también se enfocan en su desarrollo personal y el crecimiento de su negocio, armar

un historial crediticio que les permita incorporarse si lo desean a la banca formal para solicitar préstamos mayores. Adicional a ello Credi Mujer MMR brinda una atención personalizada, amable y respetuosa lo que ha permitido al equipo de Credi Mujer MMR construir una relación con sus socias que les permite tomar decisiones rápidas de manera informada, como las que tuvieron que tomar a inicios de la pandemia que posibilitó brindar un apoyo oportuno a sus socias, como disponer el congelamiento de sus préstamos, que les dio la tranquilidad que necesitaban ante la merma de sus ingresos o incluso el cierre de sus negocios, igualmente la orientación brindada para adaptarse y adaptar sus negocios al espacio virtual, el uso de la banca móvil y la banca por internet.

- El acceso de las socias a la banca formal o medios de pago no ha constituido un mayor problema durante el COVID-19 para cumplir con los compromisos de pago de su banco comunal, por el contrario, ha sido una oportunidad, ya que se han implementado más agentes bancarios, y algunas socias, principalmente en la costa han empezado a realizar operaciones mediante sus teléfonos móviles y la banca por internet.
- La mayoría de las socias de Credi Mujer La Libertad no cuentan con acceso a internet, esto las pone en una situación de mayor vulnerabilidad cuando se han virtualizado muchos procesos no solo dentro del banco comunal, también fuera de éste, perdiendo acceso a oportunidades y aumentando las desigualdades que existen en nuestro país. Varias de las socias que sí tienen acceso a internet, pagan tarifas elevadas por el servicio, esto evidencia que los servicios básicos resultan ser más costosos para la población con menos ingresos, la cual como ya hemos dicho se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad, por lo que el acceso a internet hoy en día puede acrecentar el círculo vicioso de la pobreza, si no se brindan las condiciones necesarias para que este servicio llegue de calidad y a precios justos a la población más vulnerable.
- El uso de las herramientas de internet constituye hoy en día una necesidad para las socias de los bancos comunales, es importante que las socias cuenten con estas habilidades en el uso de estas, para el crecimiento de su negocio y para que puedan interactuar dentro y fuera del banco.
- Las reuniones virtuales de los bancos comunales de Credi Mujer presentan algunas limitaciones, relacionadas a la promoción de la interacción social de las socias y la promoción de los valores de los bancos comunales. La interacción social y los valores constituyen los cimientos de los bancos comunales, son los factores que han llevado a desarrollar el sentido de pertenencia al banco comunal. La ausencia de esta

interacción que habían logrado cuando las reuniones se desarrollaban de manera presencial, pone en riesgo que se mantenga en las socias el sentido de pertenencia y la resiliencia del banco.

- El modelo de intervención de Credi Mujer - Movimiento Manuela Ramos La Libertad, está contribuyendo al empoderamiento y autonomía económica de las mujeres a través de la conformación de los bancos comunales, que facilitan el acceso a crédito, promueven el ahorro, brindan apoyo para el desarrollo de sus negocios, y donde las integrantes participan en una serie de capacitaciones, se ha promovido el desarrollo personal de las socias, fortaleciendo su autoestima, reconociendo sus derechos, identificando cómo su independencia económica impacta positivamente en su bienestar y el de sus familias, permitiéndoles desarrollar habilidades de liderazgo. Estos elementos que se han ido construyendo durante su participación en el banco comunal permiten a las socias tomar decisiones para sus vidas de manera informada, asumiendo la responsabilidad de estas decisiones. Varias de las socias antiguas son fuente de inspiración y motivación para las socias nuevas, ya que se identifican con sus historias de vida y se motivan a alcanzar sus metas y objetivos al observar que alguien similar a ellas ha podido alcanzar sus metas con el apoyo de su banco.
- EL rol de la oficial de crédito en la comunicación con las socias durante el tiempo de COVID-19 ha sido un factor clave, no solo para poder continuar con el funcionamiento del programa, también para brindar soporte emocional a las socias, escucharlas y tranquilizarlas en medio de la crisis.
- Las cápsulas de aprendizaje vienen siendo de gran utilidad para aquellas socias que tienen acceso a internet. Mediante estas Microlearning, han brindado información de interés personal para las socias, como las medidas de cuidado ante el COVID-19, así como información de interés para su negocio, como usar las redes para impulsar sus ventas. Para muchas de las socias este proceso ha sido parte de su inicio en el manejo de herramientas digitales para ellas y sus negocios.
- La crisis de COVID-19 puede significar una oportunidad para el empoderamiento de las mujeres si se cuenta con el respaldo y apoyo adecuado, ya que en esta crisis es posible la inserción de las mujeres en espacios que han sido reservados para los hombres y viceversa, lo cual sería un avance hacia la igualdad. Constituyen ejemplos de oportunidades para construcción de la igualdad: el poder acceder virtualmente a educación de calidad, realizar transacciones de compra de materiales e insumos para sus negocios, vender sus productos en línea, entre otros.

- Ser parte de un banco comunal está siendo para las socias, una posibilidad de mejorar las condiciones de vida para ellas y sus familias, aspirar a salir de la pobreza y que se acorten las desigualdades sociales y de género.

Recomendaciones

- La revisión y análisis de la política de inclusión financiera y el proceso de funcionamiento de los bancos comunales de Credi Mujer MMR nos demuestra que el proceso de inclusión financiera debe tener como centro las personas que se encuentran excluidas, y que estando en esa situación, demandan una redistribución diferenciada, una atención que contemple un acompañamiento en el proceso de inclusión, una atención que parta desde los derechos humanos, y vaya de la mano con el fortalecimiento de la autoestima y las capacidades; que se oriente al empoderamiento de las mujeres. Esto nos lleva a plantear la necesidad de resaltar los enfoques transversales: territorial, intercultural y de género; incorporando además el enfoque ambiental que resulta vital hoy en día para todo proceso de desarrollo. Estos enfoques deben aparecer visualmente en todo el ciclo de implementación de la política, ya que la definición de la Inclusión Financiera solo como acceso, uso y calidad no los incluye. Consideramos que para que la implementación de la política beneficie a los más vulnerables, entre ellas las mujeres, y que no se corra el riesgo de que solo quede como escrito declarativo, es necesario que los enfoques transversales aparezcan en forma clara y repetitiva, de lo contrario, se impedirá que quienes implementen la política obtengan el éxito esperado.

Todos los actores involucrados en el proceso de implementación de la política necesitan conocer estos enfoques transversales y ser capaces de incorporarlos en el desempeño de su trabajo y en su día a día.

La inclusión necesita poner en el centro del proceso la voz de los que no se encuentran incluidos, por lo que se propone a la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera en el Perú, incorporar dentro de la mesa de trabajo de su comisión, a organizaciones no gubernamentales de desarrollo que vienen trabajando en el proceso de inclusión financiera, como la ONG Movimiento Manuela Ramos, que vienen trabajando varias años en este proceso, así como a líderes de la sociedad civil organizada, que son parte de este proceso, siendo estos últimos, quienes representen la voz de los excluidos financieramente en la implementación de la política.

Adicionalmente se podría generar espacios de diálogo y reflexión en los gobiernos locales conjuntamente con los programas sociales del Estado, donde se pueda recoger las necesidades, los retos y los avances que se van logrando en el proceso de Inclusión Financiera a nivel local y regional.

- Es pertinente que las instituciones Estatales involucradas en la inclusión financiera implementen herramientas digitales que ofrezcan información interactiva acerca del proceso de inclusión financiera, a nivel distrital, provincial y regional y nacional para la mejor toma de decisiones de todos los actores involucrados en la inclusión financiera.
- El programa Credi Mujer - MMR, tiene una experiencia modelo de inclusión financiera, que está validada en el tiempo, que realmente incluye a las mujeres mediante un proceso diferenciado, acorde con sus necesidades particulares. Las instituciones públicas que lideran la inclusión en el Perú deberían recoger aquellos elementos que han significado factores de éxito para el programa de Credi Mujer -MMR, así como otras experiencias exitosas de inclusión financiera que existen en el país.
- Ante el hallazgo del fuerte sentido de pertenencia que generan los bancos comunales de Credi Mujer - MMR en las socias, se propone diseñar una estrategia para las reuniones virtuales, que promueva los valores de los bancos comunales y fortalezca el sentido de pertenencia de las socias a su banco comunal.
- Se recomienda a Credi Mujer MMR evaluar conjuntamente con las socias la implementación de mecanismos que hagan posible que en las reuniones virtuales se refuerce la interacción y la transparencia de la información que se comparte, para fortalecer los vínculos positivos que las socias tienen con su banco, como el envío de un formato pdf con el estado de las cuentas al final de la reunión.
- Es necesario sistematizar y compartir las buenas prácticas de comunicación desarrolladas por las oficiales de crédito del programa Credi Mujer - MMR La Libertad, durante el COVID-19, para que sean útiles al programa a nivel nacional y para otras instituciones.
- Identificar y concretar alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas como universidades, para el desarrollo de las sesiones educativas y la alfabetización digital de las socias.
- Se sugiere a Credi Mujer MMR implementar herramientas para el monitoreo y evaluación de los aprendizajes de las socias de los bancos comunales lo cual permitirá a Credi Mujer MMR reconocer qué está funcionando en el campo y qué ajustes y mejoras que necesitan realizar para lograr los objetivos de aprendizaje.
- Se sugiere a Credi Mujer MMR implementar una casilla digital o telefónica, para consultas de las socias, incluyendo un espacio de preguntas frecuentes donde se añada las respuestas para este tipo de preguntas que suelen hacer las socias.

Bibliografía

- AGENCIA DE LA ONU PARA LOS REFUGIADOS (ACNUR)
- 2018 Agencia de la ONU para Refugiados: ACNUR. ¿Qué es desigualdad, qué tipos existen y qué consecuencias tiene? En conciencia social y económica, agosto 2018. Consulta: 20 de setiembre del 2021. <https://eacnur.org/blog/que-es-desigualdad-que-tipos-existen-y-que-consecuencias-tiene-tc-alt45664n-o-pstn-o-pst/>
- ALLIANCE FOR FINANCE INCLUSION (AFI)
- s/f Alliance for Finance Inclusion: AFI. Declaración Maya. El compromiso con la inclusión financiera por parte de la red de la AFI. Consulta: 20 de setiembre de 2021. https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/publications/2017-04/Maya%20Declaration_SP.pdf
- ANNAN, K.
- 2005 International year of microcredit 2005. Consulta: 11 de enero 2021. <https://www.yearofmicrocredit.org/>
- Aristóteles
- (1873) Moral a Nicómaco · libro primero, capítulo II. El fin supremo del hombre es la felicidad (trad. Patricio de Azcárate). Madrid, 1873. Consulta: 19 de diciembre 2021. <https://www.filosofia.org/cla/ari/azc01006.htm#kn007>
- BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO (BID)
- 2021 Banco Interamericano de Desarrollo: BID. El COVID-19 y las Migraciones de la Ciudad al Campo en el Perú: Identificación de amenazas y oportunidades para el uso sostenible del capital natural. Diciembre 2021. Consulta: 19 de diciembre del 2021 <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/covid-19-y-las-migraciones-de-la-ciudad-al-campo-en-el-peru-identificacion-de-amenazas-y-oportunidad.pdf>
- BIGGS, R., M. SCHLÜTER y M. L. SCHOON
- 2015 Principles for building resilience sustaining ecosystem services in social - ecological systems. United Kingdom: Cambridge University Press. May 2015, pp.192.
- BREA, Leyda Mercedes
- 2014 Factores determinantes del sentido de pertenencia de los estudiantes de Arquitectura de La Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, Campus Santo Tomás de Aquino. Tesis de Licenciatura. Murcia. Universidad de Murcia, Departamento de Didáctica y Organización Escolar. 2014. Consulta: 20 de diciembre del 2021 <http://148.202.167.116:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/963/Factores%20determinantes%20del%20sentido%20de%20pertenencia%20de%20los%20estudiantes%20de%20Arquitectura%20de%20la%20Pontificia%20Universidad%20Cat%C3%B3lica%20Madre%20y%20Maestra%2C%20Campus%20Santo%20Tom%C3%A1s%20de%20Aq.pdf?sequence=1&isAlloWed=y>
- CARRASCO, Federico y otros
- 2015 "Inclusión financiera en el ámbito rural mediante cajas de ahorro. Estudio de una experiencia en México". Perfiles Latinoamericanos, núm. 48, 2016. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales FLACSO México. 16 de junio de 2015. Consulta: 15 de febrero de 2021 <https://www.redalyc.org/journal/115/11547020008/html/>
- CENTER FOR FINANCIAL INCLUSION (CFI)
- 2018 Center for Financial Inclusion: CFI. Toolkits and Guides Financial Inclusion Glossary. 2 de octubre de 2018. Consulta: 15 de febrero del 2021. <https://www.centerforfinancialinclusion.org/financial-inclusion-glossary>
- COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE (CEPAL)
- s/f Comisión Económica para América Latina y el Caribe: CEPAL. Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe. Consulta: 15 de febrero del 2021. <https://oig.cepal.org/es/autonomias>

- CHARLIER, Sophie y otros
2007 El proceso de empoderamiento de las mujeres, Guía metodológica. Bruselas, junio de 2007. Comisión de Mujeres y Desarrollo. Consulta: 15 de febrero de 2021, pp. 13,14 y15.
https://dhls.hegoa.ehu.eus/uploads/resources/4668/resource_files/proceso_empoderamiento_mujeres_CFD.pdf
- CHÁVEZ, David
s/f "La pandemia COVID-19 y el ensanchamiento de la brecha digital en el Perú". Departamento Académico de Ingeniería de la PUCP. Lima. Consulta: 21 de diciembre 2021.
<https://departamento.pucp.edu.pe/ingenieria/2021/07/02/la-pandemia-covid-19-ensanchamiento-la-brecha-digital-peru/>
- CONGRESO DE LA REPÚBLICA
2019 Ley N° 26702. Ley que establece el marco de regulación y supervisión a que se someten las empresas que operen en el sistema financiero y de seguros, así como aquéllas que realizan actividades vinculadas o complementarias al objeto social de dichas personas. Consulta: 10 de febrero 2021
https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/LEY_GENERAL_SISTEMA_FINANCIERO/20190201_Ley_26702.pdf
- CONGRESO DE LA REPÚBLICA
2020 Ley N° 31011. Ley que delega en el Poder Ejecutivo la facultad de legislar en diversas materias para la atención de la emergencia sanitaria producida por el COVID - 19. Lima, 27 de marzo. Consulta: 8 de diciembre 2021.
<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/ley-que-delega-en-el-poder-ejecutivo-la-facultad-de-legislar-ley-no-31011-1865195-1>
- DENEULIN, Séverine y MCGREGOR, J. Allister
2009 The Capability Approach and the Politics of a Social Conception of Wellbeing. European Journal of Social Theory, University of BATH. February 2009 pp.1. Consulta: 18 diciembre 2021.
https://www.researchgate.net/publication/228913023_The_Capability_Approach_and_the_Politics_of_a_Social_Conception_of_Wellbeing
- DEVLIN, James
2005 A Detailed Study of Financial Exclusion in the UK. Journal of Consumer Policy. March 2005, pp 76 - 77. Consulta: 18 de diciembre 2021.
https://www.researchgate.net/publication/5149356_A_Detailed_Study_of_Financial_Exclusion_in_the_UK
- EL PERUANO
2020 "Apuntalando a las mypes". El Peruano. Lima, 28 de abril de 2020. Consulta: 7 de marzo del 2021. <https://elperuano.pe/noticia/95072-apuntalando-a-las-mypes>
- EUROPEAN COMMISSION
2008 Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion. March 2008, pp. 9.
<https://www.bristol.ac.uk/media-library/sites/geography/migrated/documents/pfrc0806.pdf>
- FENSTER, Tovi
2005 A Companion to Feminist Geography: Chapter 17 Gender and the City The Different Formations of Belonging. Book Editor(s): Lise Nelson, Joni Seager. 2005, pp. 243). Consulta: 17 de diciembre del 2021.
https://www.tau.ac.il/~tobiws/gender_companion.pdf
- FIORENTINO, María Teresa
2008 "La Construcción de la Resiliencia en el Mejoramiento de la Calidad de Vida y la Salud". Suma Psicológica. Bogotá, Colombia, vol. 15 N° 1: 95-114, marzo 2008, pp.99. Consulta: 6 de diciembre 2021.
<https://www.redalyc.org/pdf/1342/134212604004.pdf>

- GOFFMAN, Erving
1997 "La presentación de la persona en la vida cotidiana". Amorrortu (editores). Buenos Aires, abril de 1997. Consulta: 17 de enero 2021, pp. 141-271.
https://www.academia.edu/6339548/Goffman_Erving_La_presentacion_de_la_persona_en_la_vida_cotidiana
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA (INEI)
2020 Instituto Nacional de Estadística e Informática: INEI. Nota de Prensa: Producto Bruto Interno se redujo 30,2% durante el II trimestre del 2020. Lima, 20 de agosto. Consulta: 15 de enero del 2021. <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/producto-bruto-interno-se-redujo-302-durante-el-ii-trimestre-del-202-12350/>
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA (INEI)
2021 Instituto Nacional de Estadística e Informática: INEI. Perú: Brechas de Género 2020 Avances hacia la igualdad de mujeres y hombres. Lima, mayo de 2021, pp.109-114). Consulta: 6 de diciembre 2021.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1801/libro.pdf
- JARAMILLO, Miguel y ÑOPO, Hugo
2020 "Impactos de la epidemia del coronavirus en el trabajo de las mujeres en el Perú". Documentos de investigación, empleo, productividad e innovación, Grupo de Análisis para el Desarrollo GRADE. Lima, junio, 2020. Consulta: 17 de enero del 2021.
<https://www.grade.org.pe/wp-content/uploads/GRADEdi106.pdf>
- KLAPPER, Leora, EL-ZOGHBI, Mayada y HESS Jake
2016 "Achieving the Sustainable Development Goals, The Role of Financial Inclusion". The Consultative Group to Assist the Poor CGAP. April 2016, pp2-6. Consulta: 17 de enero 2021.
https://www.cgap.org/sites/default/files/researches/documents/Working-Paper-Achieving-Sustainable-Development-Goals-Apr-2016_0.pdf
- KOTLIARENCO, María Angélica, CÁCERES, Irma y FONTECILLA, Marcelo
1997 "Estado de Arte en Resiliencia". Organización Panamericana de la Salud, Oficina Sanitaria Panamericana, Oficina Regional de la Organización Mundial de la Salud. Julio de 1997. Consulta: 20 de octubre 2021.
https://www.academia.edu/43906218/Estado_de_arte_en_resiliencia
- LEÓN, Magdalena y otros
1997 "Poder y Empoderamiento de las Mujeres". En Tercer Mundo (Editores) con el fondo de documentación mujer y género y el programa de estudios de género, mujer y desarrollo de la facultad de ciencias humanas de la universidad nacional de Colombia. Agosto de 1997. Consulta: 20 de octubre 2021. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/57028>
- MADARIAGA, José maría y otros
2014 "Nuevas Miradas sobre la Resiliencia, Ampliando ámbitos y prácticas". En Gedisa (Editor) Barcelona, junio 2014.
- MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS (MEF)
s/f Ministerio de Economía y Finanzas: MEF. Acerca de la Inclusión Financiera. Consulta: 20 de octubre 2021. https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100888&view=article&catid=686&id=4622&lang=es-ES
- MOVIMIENTO MANUELA RAMOS (MMR)
2020 Movimiento Manuela Ramos: MMR. Memoria Anual 2020. Lima, enero. pp. 30 -41. Consulta: 12 de diciembre 2021
https://issuu.com/movimientomanuelaramos/docs/memoria_institucional_2020

- MURATORI, Marcela y otros
 2015 "Felicidad y Bienestar Psicológico: Estudio Comparativo Entre Argentina y España". Sección especial: Cultura y Psicología, Scielo Chile. noviembre de 2015, pp. 1,2,3. Consulta:16 diciembre 2021.
<https://www.scielo.cl/pdf/psykhe/v24n2/art03.pdf>
- NACIONES UNIDAS UN
 2020 Naciones Unidas: UN. Respuesta a la COVID-19. Intervención virtual en ONU TV, Secretario General de las Naciones Unidas António Guterres. Marzo de 2020. Consulta: 1 de diciembre 2021.
<https://www.un.org/es/coronavirus/articles/humanitarian-crisis-coronavirus-solidarity>
- NACIONES UNIDAS UN
 2020 Naciones Unidas: UN. Hoja de Ruta del secretario general para la Cooperación Digital. Junio de 2020. Consulta: 20 de diciembre 2021.
<https://www.un.org/es/content/digital-cooperation-roadmap/>
- NACIONES UNIDAS UN
 2021 Naciones Unidas: UN. “La COVID-19 es una crisis con rostro de mujer” que pide solucionarse mediante la participación igualitaria femenina. Noticias ONU, 15 de marzo de 2021. Consulta: 15 de diciembre 2021.
<https://news.un.org/es/story/2021/03/1489552>
- NACIONES UNIDAS UN
 s/f Naciones Unidas: UN. El Papel de la gobernanza electrónica en la reducción de la brecha digital. En Coronavirus COVID-19: Consulta: 22 de diciembre 2021.
<https://www.un.org/es/chronicle/article/el-papel-de-la-gobernanza-electronica-en-la-reduccion-de-la-brecha-digital>
- NACIONES UNIDAS (UN)
 s/f Naciones Unidas: UN. Objetivos de Desarrollo Sostenible. Consulta: 11 de enero del 2021.
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- NACIONES UNIDAS (UN)
 s/f Naciones Unidas: UN. Objetivos de Desarrollo Sostenible. Consulta: 11 de enero del 2021.
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/poverty/>
- NACIONES UNIDAS (UN)
 s/f Naciones Unidas: UN. En Panel de Alto Nivel del secretario general sobre la Cooperación Digital. Consulta: 20 de diciembre 2021.
<https://www.un.org/es/sg-digital-cooperation-panel>
- NACIONES UNIDAS (UN)
 s/f Naciones Unidas: UN. Derechos humanos. En Coronavirus COVID-19. Consulta: 9 de diciembre 2021.
<https://www.un.org/es/global-issues/human-rights>
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT)
 2020 Organización Internacional del Trabajo: OIT. Perú › Impacto de la COVID-19 en el empleo y los ingresos laborales. En publicaciones, Nota técnica país Panorama Laboral en tiempos de la COVID-19, setiembre del 2020. Consulta: 15 de enero del 2021.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_756474.pdf
- ONU HABITAT
 2019 ONU Habitat por un futuro mejor urbano: Elementos de una vivienda adecuada. Abril 2019. Consulta: 8 de diciembre 2021.
<https://onuhabitat.org.mx/index.php/elementos-de-una-vivienda-adecuada>

- ONU MUJERES
- 2017 ONU Mujeres: Las Mujeres y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). ODS 5: Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas. Consulta: 26 de noviembre de 2021.
<https://www.unwomen.org/es/news/in-focus/women-and-the-sdgs/sdg-5-gender-equality>
- ONU MUJERES
- 2020 ONU Mujeres: Por qué necesitamos más empoderamiento financiero para las mujeres. Domingo 8 de marzo, 2020. Consulta: 25 de octubre del 2021.
<https://lac.unwomen.org/es/noticias-y-eventos/articulos/2020/03/statement---dia-internacional-de-la-mujer>
- OPP, Robert
- 2021 La evolución de la brecha digital. En blog PNUD, 23 de Julio de 2021. Consulta: 21 de diciembre 2021.
<https://www1.undp.org/content/undp/es/home/blog/2021/la-fracture-numerique-en-evolution.html>
- s/f ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS)
- Organización Mundial de la Salud: OMS. Constitución, La OMS mantiene su firme compromiso con los principios establecidos en el preámbulo de la Constitución. Consulta: 12 enero del 2021.
<https://www.who.int/es/about/governance/constitution>
- PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS (PCM)
- 2020 Decreto Supremo N° 044-2020-PCM. Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19. Lima, Domingo 15 de marzo del 2020. Consulta: 6 de diciembre 2021.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566448/DS044-PCM_1864948-2.pdf
- PLATAFORMA DIGITAL UNICA DEL ESTADO PERUANO
- 2013 Plataforma Digital Única del Estado Peruano: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, incorporan al MIDIS en Alianza para la Inclusión Financiera. Nota Informativa, Lima 27 de febrero de 2013. Consulta: 20 de setiembre del 2021.
<https://www.gob.pe/institucion/midis/noticias/2386-incorporan-al-midis-en-alianza-para-la-inclusion-financiera>
- PLATAFORMA DIGITAL UNICA DEL ESTADO PERUANO
- 2015 Decreto Supremo N° 191-2015-EF. Lima, 22 de julio. Consulta: 10 de febrero de 2021.
<https://www.gob.pe/institucion/midis/normas-legales/9720-191-2015-ef>
- PLATAFORMA DIGITAL UNICA DEL ESTADO PERUANO
- 2019 Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF). Lima 5 de agosto. Consulta: 10 de febrero de 2021.
<https://www.gob.pe/institucion/mef/campa%C3%B1as/242-politica-nacional-de-inclusion-financiera>
- PLATAFORMA DIGITAL UNICA DEL ESTADO PERUANO
- 2021 Plataforma Digital Única del Estado Peruano: Defensoría del Pueblo: urgen mejoras en gestión educativa para garantizar el acceso y permanencia en año escolar 2021. Lima 25 de Enero de 2021, Nota de Prensa N° 110 /OCII/DP/2021. Consulta: 8 de diciembre 2021
<https://www.gob.pe/institucion/defensoria-del-pueblo/noticias/340586-defensoria-del-pueblo-urgen-mejoras-en-gestion-educativa-para-garantizar-el-acceso-y-permanencia-en-año-escolar-2021>
- PLATAFORMA DIGITAL UNICA DEL ESTADO PERUANO
- s/f Acceder a educación a distancia - Aprendo en casa. Consulta: 8 de diciembre 2021.
<https://www.gob.pe/8858-acceder-a-educacion-a-distancia-aprendo-en-casa>

- PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (PNUD)
- 2009 Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo: PNUD. Desarrollo de Capacidades: Texto Básico del PNUD. Kanni Wignaraja (Editora). Consulta: 12 de enero de 2021.
https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/publications/Capacity_Development_A_UNDP_Primer_Spanish.pdf
- PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (PNUD)
- 2011 Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo: PNUD. Hacia la resiliencia humana: mantener los logros alcanzados en la consecución de los ODM en tiempos de inseguridad económica. setiembre de 2011, pp.3,4. Consulta: 15 de diciembre 2021.
https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/publications/SpanishOverview_AnusPaper_web.pdf
- PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (PNUD)
- 2015 Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo: PNUD. Objetivos de Desarrollo Sostenible. Consulta: 12 enero del 2021.
<https://www.pe.undp.org/content/peru/es/home/sustainable-development-goals.html>
- PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (PNUD)
- 2020 Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo: PNUD. Panorama general Informe sobre Desarrollo Humano 2020, la próxima frontera el desarrollo humano y el antropoceno. pp. 3-6, 11. Consulta: 10 Octubre 2021.
https://hdr.undp.org/system/files/documents/hdr2020overviewspanishpdf_1.pdf
- PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (PNUD)
- 2021 Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo: PNUD. “Estás en Mute”: Porque el acceso a Internet no es suficiente para la digitalización inclusiva de América Latina y el Caribe. En Blog del Director Graph for Thought, América Latina y El Caribe, 18 de marzo de 2021. Consulta: 10 de diciembre 2021.
<https://public.tableau.com/views/G4T-Digitalization-ESP/Digitalization?:showVizHome=no>
- RED CIENTÍFICA PERUANA
- s/f Historia Red Científica Peruana. Consulta: 18 de Diciembre 2021
<http://www.rcp.net.pe/historia.html>
- ROA, María José
- 2021 "Normas sociales: la barrera invisible de la inclusión financiera de la mujer". Documentos de Proyectos LC/TS.2021/184; LC/MEX/TS.2021/21), Ciudad de México, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) pp.12. Consulta: 15 de noviembre del 2021.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47539/1/S2100890_es.pdf
- SEN, Amartya
- 1992 “Inequality Reexamined”. Oxford University Press. New York.
SPRINGER
- s/f Social Indicators Research An International and Interdisciplinary Journal for Quality-of-Life Measurement. Springer. Consulta: 17 diciembre 2021.
<https://www.springer.com/journal/11205>
- SUPERINTENDENCIA DE BANCA SEGUROS Y AFP (SBS)
- s/f Superintendencia de Banca Seguros y AFP: SBS. Portal de Inclusión Financiera, Estrategia Nacional. Consulta: 18 de enero del 2021.
<https://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/Politica-Nacional/Estrategia-Nacional>
- SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP (SBS)
- 2013 Superintendencia de Banca Seguros y AFP: SBS. Documentos de Trabajo, Indicadores alternativos de riesgo de crédito en el Perú: matrices de transición crediticia condicionadas al ciclo económico. Marzo pp. 3,7. Consulta: 24 de setiembre 2021.
https://www.sbs.gob.pe/portals/0/jer/ddt_ano2013/sbs-dt-001-2013.pdf

- SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP (SBS)
- 2017 Resultados 2016 Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú. Julio pp. 18-22, 30-33. Consulta: 24 de setiembre 2021.
<https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ESTUDIOS-SOBRE-INCLUSI%C3%93N-FINANCIERA/Informe-de-Resultados.pdf>
- SUPERINTENDENCIA DE BANCA SEGUROS Y AFP (SBS)
- 2019 Superintendencia de Banca Seguros y AFP: SBS. Información Estadística de Banca Múltiple: Riesgo Crediticio, Ratios de Morosidad según días de incumplimiento. Consulta: 18 de enero del 2021.
<https://www.sbs.gob.pe/app/stats/estadisticaboletinestadistico.asp?p=1#>
- TRAINING CENTER UN WOMEN
- 2011 Training Centre UN Women: Glosario de Igualdad de Género, empoderamiento económico de las mujeres. Consulta: 26 de Noviembre 2021.
<https://trainingcentre.unwomen.org/mod/glossary/showentry.php?eid=232>
- TRAINING CENTER UN WOMEN
- s/f Training Centre UN Women: Glosario de Igualdad de Género, género. Consulta: 26 de noviembre de 2021.
<https://trainingcentre.unwomen.org/mod/glossary/showentry.php?eid=178>
- TRAINING CENTER UN WOMEN
- s/f Training Centre UN Women: Glosario de Igualdad de Género, igualdad de género. Consulta: 26 de noviembre de 2021.
<https://trainingcentre.unwomen.org/mod/glossary/showentry.php?eid=187>
- UN WOMEN
- 1995 UN Women: un.org. September 1995. Fourth World Conference on Women. Beijing Declaration and Platform for Action. Consulta: 26 de Noviembre de 2021.
<https://www.un.org/womenwatch/daw/beijing/platform/index.html>
- UNITED NATIONS CAPITAL DEVELOPMENT FUND (UNCDF)
- s/f United Nations Capital Development Fund: UNCDF Unlocking Public & Private Finance for the Poor. Financial Inclusion and the SDGs. Consulta: 28 de noviembre 2021.
<https://www.uncdf.org/financial-inclusion-and-the-sdgs>
- UNIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (UIT)
- s/f Unión Internacional de Telecomunicaciones: UIT. Tecnologías digitales para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. Consulta: 10 de diciembre 2021.
<https://www.itu.int/es/mediacentre/backgrounders/Pages/icts-to-achieve-the-united-nations-sustainable-development-goals.aspx>
- URIARTE, Juan de D.
- 2005 La resiliencia. Una nueva perspectiva en psicopatología del desarrollo. Revista de Psicodidáctica vol. 10, núm. 2, pp61, 66. Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea Vitoria-Gazteis, España. Consulta: 6 de diciembre 2021.
<https://www.redalyc.org/pdf/175/17510206.pdf>