



El Programa de Ahorro y Educación Financiera para las beneficiarias de la Estrategia JUNTOS: Análisis del Rol del Banco de la Nación

The Savings and Financial Education Program for the beneficiaries of the Strategy TOGETHER: Analysis of the Role of the Bank of the Nation.

Luis Francisco Vivanco Aldon

Universidad Alas Peruanas, Lima , Perú. Email: l_vivanco@uap.edu.pe

RESUMEN

La presente investigación se titula: El Programa de Ahorro y Educación Financiera para las beneficiarias de la Estrategia JUNTOS: Análisis del Rol del Banco de la Nación. La entidad bancaria estatal peruana es responsable del servicio de pagaduría que brinda a personas en situación de vulnerabilidad, exclusión o extrema pobreza, usuarios del Programa JUNTOS, el mismo que es una Unidad Ejecutora que se encuentra adscrita al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). El Programa realiza una Transferencia Monetaria Condicionada a la cuenta de ahorros del usuario, ascendiente a la suma de S/. 200 soles de manera bimestral. (Nación, 2013). De este modo, el llamado “banco de todos” contribuye al desarrollo económico e inclusión social en las zonas donde la oferta financiera es insuficiente o inexistente. Entre los principales beneficios detectados podemos mencionar: Brindar a los usuarios del Programa Juntos un servicio de pagaduría, seguro y eficiente, Favorece la utilización de nuevos sistemas de pagos, Fomenta la inclusión financiera de ciudadanos que no tenían acceso a la banca, Colaborar en el desarrollo económico del país, Colaborar en el proceso de inserción de la población menos favorecida fomentando su desarrollo personal. Por ello, en la presente investigación, se aplicaron cuestionarios, con el fin de recolectar datos de manera específica, sistemática y detallada, sobre el rol que ha cumplido el Banco de la Nación en el desarrollo e implementación de los programas de ahorro y educación financiera, vinculados a la Estrategia Juntos, emprendida como subsidio directo por el Gobierno Nacional.

Palabras clave: Programa Juntos, Banco de la Nación, Crecimiento económico, Calidad de servicio, Servicio de ahorro.

ABSTRACT

The present research is entitled: The Savings and Financial Education Program for the beneficiaries of the Strategy JUNTOS: Analysis of Banco de la Nación's role. The Peruvian state bank is responsible for the payment service that provides people in situations of vulnerability, exclusion or extreme poverty, users of the JUNTOS Program, which is an Executing Unit that is attached to the Ministry of Development and Social Inclusion (MIDIS). The Program makes a Conditional Monetary Transfer to the user's savings account, amounting to S/. 200 soles bimonthly. (Nación, 2013). In this way, the so-called "bank of all" contributes to economic development and social inclusion in areas where the financial supply is insufficient or non-existent. Among the main benefits detected we can mention: To provide users of the Juntos Program with a safe and efficient pay-as-you-go service, It favors the use of new payment systems, It encourages the financial inclusion of citizens who did not have access to banking, To collaborate in the economic development of the country, To collaborate in the process of insertion of the less favored population by promoting their personal development. Therefore, in the present investigation, questionnaires were applied in order to collect data in a specific, systematic and detailed manner, on the role played by Banco de la Nación in the development and implementation of financial education and savings programs, linked to the JUNTOS Strategy, undertaken as a direct subsidy by the National Government.

Key words: Programa Juntos, Banco de la Nación, Economic growth, Quality of service, Savings service.

INTRODUCCIÓN

El Perú es un caso exitoso de reducción sostenida de la pobreza. Ya sea midiendo la pobreza de manera multidimensional o monetaria, es claro que se ha avanzado de modo importante, y sobre todo de forma sostenida en su reducción. Incluso ante la desaceleración y el contexto externo adverso que afectó nuestra economía, la pobreza siguió bajando, a diferencia de lo que se ha observado en otros países de la región (CEPAL, 2014).

En esta línea y premisa, analizar el Programa 'Promoción del Ahorro en Familias JUNTOS', iniciativa conjunta del sector público (JUNTOS, Banco de la Nación (BN), Agrorural, Secretaría Técnica de la Comisión Interministerial de Asuntos Sociales) y la sociedad civil (Instituto de Estudios Peruanos / Proyecto Capital, CARE), lanzada en

octubre de 2009 en los distritos de San Jerónimo (Apurímac) y Coporaque (Cusco), planteó el programa piloto de micro ahorro (Trivelli, 2014), que tenía como objetivo generar en los hogares más pobres del Perú las capacidades mínimas para iniciar y consolidar actividades productivas mediante la movilización del ahorro (inicialmente en el BN) y el uso de otros productos financieros, a fin de promover la autosostenibilidad del hogar y su graduación progresiva del programa de Transferencias Monetarias Condicionadas (TMC) JUNTOS, además de desarrollar, validar y sistematizar herramientas para la adecuada adopción de una cultura de ahorro familiar. (Banco de la Nación , 2011).

El Programa Piloto 'Promoción del Ahorro en Familias JUNTOS' combinaba tres componentes: (a) capacitación y sensibilización financiera (qué es el

sistema financiero, cómo funciona, los productos que ofrece sus ventajas; pautas para un mejor manejo de los ingresos, enfatizando el valor del ahorro como medio de capitalización familiar), (b) acompañamiento financiero (reforzamiento del primer componente por parte de madres líderes locales y visitas bimestrales de los capacitadores y acompañamiento de los gestores locales de JUNTOS), (c) incentivos no monetarios al ahorro (sorteo de canastas de víveres valorizadas en S/.180 a las beneficiarias de JUNTOS con saldos positivos en sus cuentas de ahorro) (Banco de la Nación, 2012).

Específicamente, la capacitación y sensibilización financieras fueron impartidas a grupos de 20 a 30 beneficiarios, y fueron organizadas en tres grandes módulos: el sistema financiero, los productos financieros, y un programa de desarrollo productivo agrario y rural. El Módulo 1 buscaba enseñar a los beneficiarios quiénes conforman el sistema financiero, cómo circula el dinero, cuál es el rol de las instituciones financieras y del Estado (qué es la Superintendencia de Banca y Seguros, el Fondo de Seguro de Depósitos), quiénes son clientes del sistema financiero, cuáles son sus derechos, entre otros. El módulo 2 buscaba que los beneficiarios del programa piloto conocieran los servicios financieros (sobre todo el ahorro), sus características (qué es una cuenta de ahorros, qué es una tasa de intereses, qué es un voucher, etcétera) y ventajas (como instrumentos para administrar su dinero), y decidieran qué institución financiera era la más adecuada para ellos. El módulo 3 buscaba fomentar iniciativas empresariales entre los beneficiarios del programa piloto, e incentivar el uso de servicios financieros más complejos como el crédito y los microseguros.

Los distritos elegibles para la intervención debían pertenecer a JUNTOS desde 2007, tener usuarios cobrando la transferencia de JUNTOS en Agencias del BN o instituciones financieras privadas y debían ser distritos donde el BN y Agrorural (Sierra Norte o Sierra Sur) tuvieran suficiente capacidad operativa. De los 216 que cumplían con estos requisitos, se seleccionaron 24 para la intervención, pero por razones políticas esta se impartió efectivamente solo en 17 de ellos (solo en la sierra del Perú, en los departamentos de Apurímac, Ayacucho, Cusco, La Libertad y Puno), los que albergaban a casi 14 mil hogares receptores de JUNTOS. Con ello la selección de los distritos intervenidos no fue perfectamente aleatoria. (Banco de la Nación, 2009).

Del mismo modo, la intervención tampoco fue perfectamente uniforme. Los tres módulos del componente de capacitación y acompañamiento financiero se implementaron entre noviembre de 2009 y marzo de 2012 en los 17 distritos asignados al tratamiento, en diferentes momentos en cada región, teniendo los distritos de Puno la intervención más larga e incompleta. Asimismo, los usuarios en los distritos de Ayacucho recibieron capacitación productiva adicional por parte de CARE PERÚ y los usuarios en La Libertad recibieron mensajes de promoción del ahorro a través de la radio en el marco del Proyecto Innovations for Scaling Financial Education. Por su parte, el sorteo de canastas se realizó solo durante 2011 en los 24 distritos inicialmente seleccionados para la intervención, algunos de los cuales fueron finalmente de control. Por ello, los resultados aquí presentados corresponden principalmente a la intervención con los componentes de capacitación y acompañamiento financieros, mas no se puede determinar

el efecto adicional de incluir pequeños incentivos a este tipo de programas.

CONTEXTO

Siendo el Banco de la Nación, la entidad financiera con mayor presencia en todo el territorio peruano al (31/12/2013, 625 agencias), esta fortaleza convierte al BN en un Agente Estratégico del Estado Peruano.

Por tanto, el BN ha priorizado sus acciones en desarrollar y ayudar a la consolidación de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) en el país como un camino hacia el acceso financiero en zonas que no cuentan con presencia del sistema financiero en el Perú (621 distritos)

Cabe indicar que la Inclusión Financiera es uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y prioridad del Banco Mundial, y el Banco de la Nación se encuentra trabajando de manera intensa en:

- a) Brindar una serie de productos y servicios financieros para facilitar que las familias peruanas de pobreza y pobreza extrema puedan tener un crecimiento económico inclusivo.
- b) La bancarización de los programas sociales para facilitar el acceso de sus beneficiarios a los servicios brindados en productos y servicios del BN.

La ENIF es el resultado del trabajo efectuado por la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera en la que participaron el Banco de la Nación, la SBS, el BCR, y los Ministerios de Economía y Finanzas, de Desarrollo e Inclusión Social y el Ministerio de Educación. De este modo, el Banco de la Nación como miembro nato de la ENIF enfoca sus

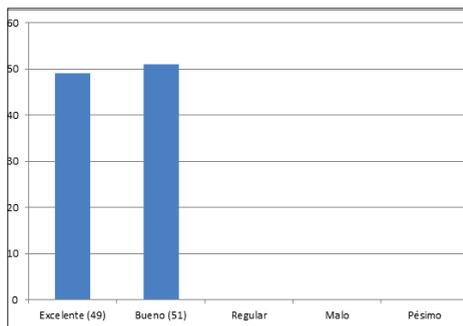
actividades en la búsqueda de reducir la pobreza e impulsar la prosperidad mediante el acceso a servicios financieros formales y que los ciudadanos puedan realizar cualquier tipo de transacciones como ahorros, pagos, créditos, seguros, etc.

Para ello, se puso en marcha el Piloto “Programa Promoción del Ahorro en Familias JUNTOS”, iniciativa conjunta del sector público (JUNTOS, Banco de la Nación (BN), Agrorural, Secretaría Técnica de la Comisión Interministerial de Asuntos Sociales) y la sociedad civil (Instituto de Estudios Peruanos / Proyecto Capital, CARE).

Visto el rol protagónica del Banco de la Nación en este proceso, por ser la imagen de Estado con la que se tiene mayor contacto (apertura de cuenta de ahorros, cobranza mensual, entrega de tarjeta de débito, promoción del ahorro y uso de cajeros automáticos), se planteó el interés de conocer la percepción de los usuarios JUNTOS respecto al Programa Piloto y al propio Banco. Las estadísticas presentadas a continuación demuestran los porcentajes respecto a la percepción señalada.

De un total de 250 personas encuestadas, 122 (49%) personas indican que el servicio de pagaduría y ahorro es Excelente,

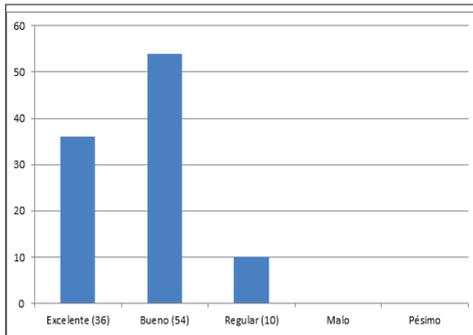
La calidad del servicio de pagaduría y ahorro



mientras que 128 (51%) determinan que es Bueno.

Ante esta interrogante podemos demostrar que el servicio que se presta en el Banco de la Nación se encuentra con un índice de aceptación favorable, lo cual repercute en la acogida de los clientes en asistir a este centro bancario.

El impacto del servicio de pagaduría y ahorro ante los demás beneficiarios Juntos

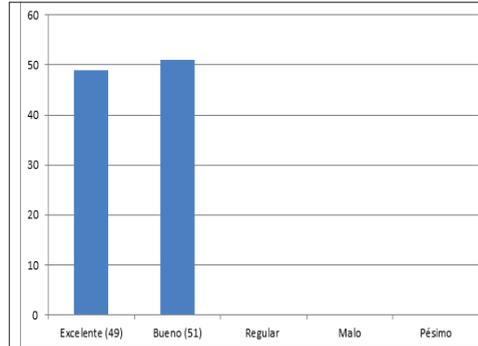


De un total de 250 personas encuestadas, 90 (36%) personas indican que el impacto del servicio de pagaduría y ahorro a beneficiarios Juntos es Excelente, mientras que 135 (54%) determinan que es Bueno y otros 25 (10%) lo califican como Regular.

Este método de atención como es el servicio de pagaduría y ahorro, ha tenido un impacto en los beneficiarios Juntos, que a través de este cuadro se puede visualizar que ha sido favorable. Puesto que más del 50% califican este impacto entre excelente y bueno.

De un total de 250 personas encuestadas, 122 (49%) personas indican que la atención por parte de los trabajadores en ventanilla es Excelente, mientras que 128 (51%) determinan que es Bueno.

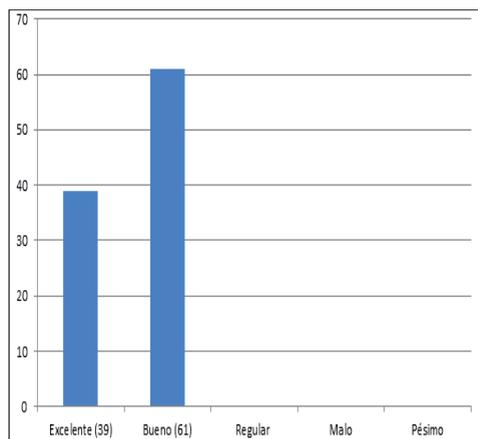
La atención recibida por parte de los trabajadores de la ventanilla



La atención al público siempre debe ser a través de un trato amable y cordial con una cultura de servicio al cliente; lo cual se ve reflejado en estas cifras, que según los encuestados se está realizando por parte de los trabajadores del Banco de la Nación al calificar la atención recibida en un rango de excelente a Bueno.

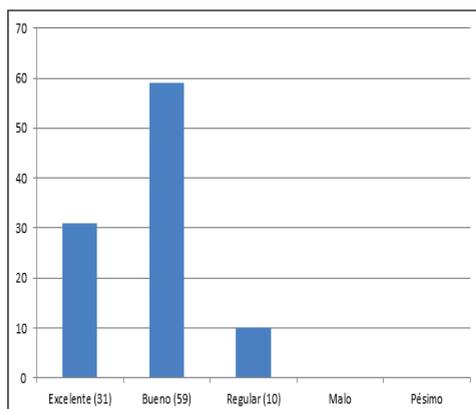
De un total de 250 personas encuestadas, 97 (39%) personas indican que el nivel de apoyo en ventanilla es Excelente, mientras que 153 (61%) determinan que es Bueno.

El nivel de apoyo del servicio de pagaduría y ahorro en mi localidad



Nuevamente la calidad de servicio se aprecia a través de este cuadro, donde los encuestados califican en un rango de Excelente A Bueno el apoyo brindado por las personas que atienden en ventanilla.

La evaluación de la apertura de mi cuenta y abonos de ahorros

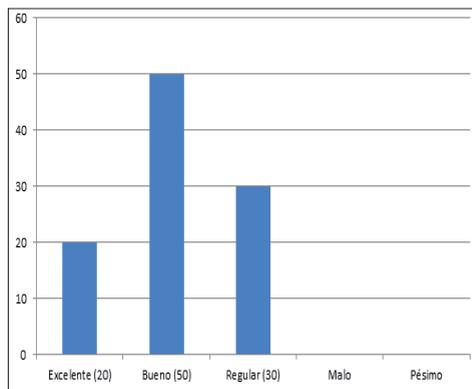


De un total de 250 personas encuestadas, 77 (31%) indicó que su evaluación de su apertura de cuenta y abono de ahorros fue Excelente, 148 (59%) determinó que fue Bueno mientras que 25 (10%) personas lo tacharon de Regular.

Este cuadro nos demuestra que más del 50% de encuestados se encuentran conformes con su apertura de cuenta y abono de ahorros puesto que lo denominan como excelente o bueno, este factor beneficia para un mayor número de personas interesados en solicitar este servicio.

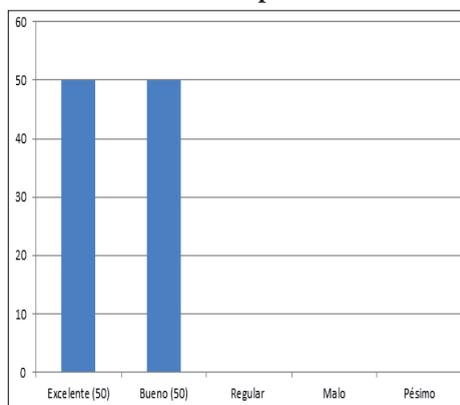
De un total de 250 personas encuestadas, 50 (20%) personas indican que la tasa de interés es Excelente, mientras que 125 (50%) determinan que es Bueno y para un total de 75 (30%) encuestados esta tasa de interés es Regular.

La tasa de interés de mi cuenta de ahorros es



El interés que los clientes reciben por sus ahorros está aceptado por estos, puesto que mediante el cuadro se puede visualizar que el grado de aceptación es favorable al encontrarse entre excelente a regular, sabiendo que este es un ahorro que pueden retirar.

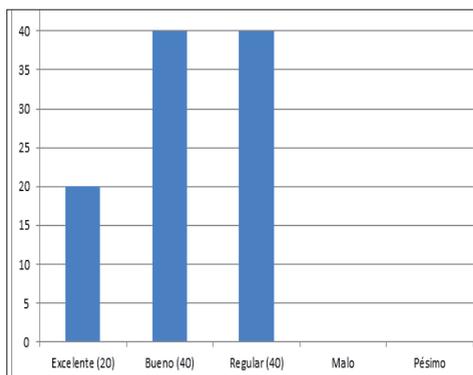
La apertura de una cuenta de ahorros y el programa de educación financiera influyó en mi vida personal



De un total de 250 personas encuestadas, 50 personas indican la cuenta de ahorros y el programa de educación financiera influyó en su vida personal de manera Excelente, mientras que otros 50 determinan que fue Bueno.

El desarrollo y creación del programa de educación financiera para todos estos encuestados, ha influido de manera favorable. Estas personas califican con un alto puntaje su aceptación, lo cual nos lleva a concluir que este método de atención es el más adecuado para ellos.

El grado de satisfacción con respecto al desarrollo de mi persona antes



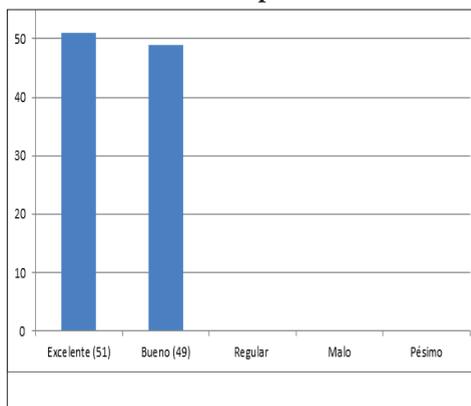
De un total de 250 personas encuestadas, 50 (20%) personas indican que el grado de satisfacción de su persona es Excelente, mientras que 100 (40%) manifiestan que es Bueno y otro 100 (40%) encuestados lo califican como regular.

Podemos apreciar que la aceptación de su persona se encuentra en un buen rango que en la siguiente pregunta se detectará si se hubo una mejoría.

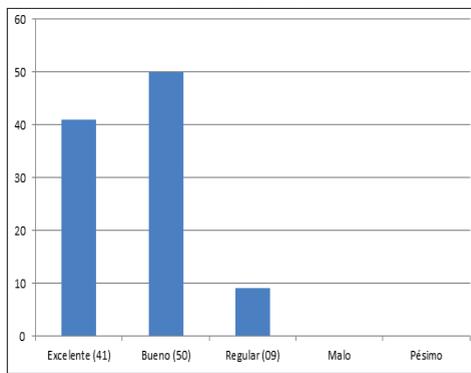
De un total de 250 personas encuestadas, 127 (51%) personas indican que el grado de satisfacción de su persona actuales Excelente, mientras que 123 (49%) manifiestan que es Bueno.

Esta estadística nos muestra el avance y mejoras percibidas por los beneficiarios Juntos frente a sí mismos, puesto que califican su grado de aceptación en un 51% como Excelente.

El grado de satisfacción con respecto al desarrollo de mi persona ahora



El grado de calidad de mi vida y la de mi familia ahora



De un total de 250 personas encuestadas, 103 (41%) personas indican que el nivel de vida actual es Excelente, mientras que 125 (50%) determinan que es Bueno y otros 22 (9%) lo califican como Regular.

Esto nos lleva a concluir que si estos beneficiarios Juntos comienzan a surgir y tener mayores ingresos gracias a un aumento de capital, el cuál ha sido gestionado por un ahorro y educación financiera, la calidad de vida que les pueden ofrecer a sus familias será mucho mejor que antes. Tendrán un mayor ingreso que les permita adquirir gustos o deseos que antes no podían.

CONCLUSIONES

El rol del Banco de la Nación contribuyó favorablemente en la ejecución eficiente del programa de Ahorro y Educación Financiera de la Estrategia Juntos. Tras el instrumento aplicado, se comprobó que la gran mayoría considera positivo, en escala superior, las actividades y gestiones realizadas por el Banco de la Nación, en el marco de la gestión del Programa Piloto.

Del mismo modo, la calidad de servicio del Banco de la Nación contribuyó favorablemente en la ejecución eficiente del programa de Ahorro y Educación Financiera de la Estrategia Juntos. Esto está especialmente vinculado a uno de sus roles natos del banco: el servicio de pagaduría y ahorro.

Así, el Banco de la Nación deberá seguir este modelo de servicio para continuar contribuyendo a la ejecución eficiente del servicio de Pagaduría y Ahorro del Programa Juntos, en las comunidades del interior del país, atendiendo, inclusive, necesidades de asesoramiento y capacitación al beneficiario, en aquellas localidades donde se constituye como Única Oferta Bancaria, y de este modo, comprobar la inversión eficientemente del ahorro programado. Esto, incluye, realizar un análisis crítico para identificar nuevos productos y servicios que el Banco de la Nación pueda ofertar a los beneficiarios del Programa Juntos, motivando una gestión innovadora al interior de la organización, como son el caso de los microcréditos y los microseguros.

LITERATURA CITADA

Banco de la Nación. (2011). 260 mil madres JUNTOS ya tienen tarjeta Multired. *Nuestro banco*, 4-5.

Banco de la Nación. (2009). Piloto de microahorro. *Nuestro banco*, 4.

Banco de la Nación. (2012). A la vanguardia de la inclusión financiera. *Nuestro banco*, 3-5.

CEPAL, C. E. (2014). *Panorama Social de América Latina. Documento Informativo*.

Nación, B. d. (18 de marzo de 2013). *www.bn.com.pe*. Recuperado el 5 de mayo de 2013, de *www.bn.com.pe*: <http://www.bn.com.pe/gobierno/programas-sociales/juntos.asp>

Trivelli, C. (2014). “El desafío de seguir bajando la pobreza”. *Revista Argumentos*.