



**MICROCRÉDITO EN COLOMBIA, UNA PERSPECTIVA DE INNOVACIÓN
SOCIAL, TENIENDO COMO MARCO DE REFERENCIA EL POSCONFLICTO**

AUTOR:

CÉSAR CAMPO ESPINOSA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

BOGOTÁ D.C.

2017

Agradecimientos

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de la Maestría, por ser mi fortaleza en todos los momentos, y por brindarme aprendizaje y experiencias gratificantes.

A mi tutor Alonso Ortiz Serrano, por compartir su conocimiento, tiempo y ante todo por ser guía en el documento de grado.

A mi asesor en el área de Microfinanzas, Juan Ignacio Rodríguez, quien fue guía y aporte fundamental en la estructuración de contenidos relacionados con el tema.

A mis padres, quienes han sido ejemplo de superación y trabajo fuerte, además el soporte con todos sus principios y valores durante cada una de las etapas de mi vida.

A mi hermana, que con sus palabras y confianza me han permitido lograr cada uno de los retos y objetivos trazados.

Resumen

El presente trabajo surge de los resultados al estudiar los inconvenientes surgidos por las personas que por sus escasas condiciones para acceder a los créditos comerciales tradicionales, deben acudir al microcrédito.

El microcrédito es un instrumento financiero establecido en Colombia, para ayudar a un sector de la población a salir de la pobreza, a través del emprendimiento de un negocio propio. Con relación a lo anterior, el objetivo de esta investigación es establecer las bases para la implementación de una nueva herramienta en el portafolio del microcrédito dirigido a las víctimas del posconflicto, como una innovación social. Con la finalidad de fundamentar teóricamente el trabajo, se estudió el modelo del GRAMMEN BANK según Yunus (2010); se revisaron los conceptos y características del microcrédito según diversos autores (Lacalle, et al, 2002; Fernández, 2003; y Marulanda, 2007), y se consultaron las leyes que rigen a nivel nacional e internacional, estos instrumentos financieros.

Para alcanzar el objetivo, fue necesario realizar un diagnóstico en una muestra representativa de desplazados que han adquirido microcréditos, para determinar las situaciones vividas por esta población antes, durante y luego de adquirir los préstamos. Entre los resultados obtenidos se reveló, que la principal dificultad para obtener este beneficio es la ausencia de garantías del solicitante, y que las cuotas para el pago de los créditos son consideradas altas por los prestatarios. Como producto final, se propone una Modalidad de titulación para microcrédito como innovación social.

Contenido

Capítulo I.....	9
PROPÓSITOS Y ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN	9
Introducción	9
1. Objetivos	10
1.1.1 Objetivo General.....	10
1.1.2 Objetivos Específicos	11
1.2 Contexto y descripción del problema.....	11
1.3 Justificación.....	14
Capítulo II.....	17
ESTADO DEL ARTE.....	17
2.1 Modelos de Microfinanzas	18
2.1.1 El modelo del Grammen Bank	18
2.1.2 El proceso de bancarización	22
2.1.3 Las Microfinanzas en la economía colombiana	23
2. 2 Innovación social para la transformación Socio-Económica	26
2. 3 Posconflicto	29
2.3.1 Estructura general del microcrédito bajo el contexto del posconflicto en Colombia	30
2.3.2 Población bajo la ley de víctimas	31
2.3.3. Indemnización por vía administrativa	32
2.3.4 Microcrédito como instrumento económico de inserción en el posconflicto.....	34
2.4. Marco legal de las microfinanzas	36

2.5. Organismos de participación para al apalancamiento de recursos	42
2.5.1. Apalancamiento entidades públicas Bancoldex.....	44
2.5.2. La banca de las oportunidades	45
2.5.3. Finagro	45
2.5.4. Banco agrario.....	46
2.5.5 Apalancamiento entidades privadas.....	47
2.6. Logros del Microcrédito en la Inclusión Financiera.....	49
Capítulo III.....	52
ASPECTOS METODOLÓGICOS	52
3.1 Definición de la población	53
3.2 Implementación del instrumento	55
3.3. Instrumento de estudio usuario microcrédito dirigido a población desplazada	56
Capítulo IV.....	57
TENDENCIAS DEL MICROCRÉDITO EN LA POBLACIÓN VULNERABLE	57
4.1 Sistematización de resultados trabajo de campo	58
4.2. Evaluación y Análisis del Microcrédito	71
4.3 Análisis de Variables de Innovación Social y Económica en el Microcrédito.....	74
Capítulo V.....	80
DISEÑO DE LA MODALIDAD DE INNOVACIÓN DE MICROCRÉDITO	80
5.1. Propuesta de innovación.....	80
5.1.1. Ideación	80
5.1.3. Prototipo	87
5.1.4. Fases de la Titulación	87
Capítulo VI.....	91
CONCLUSIONES Y TRABAJOS FUTUROS	91

ANEXOS94
REFERENCIAS97

LISTA DE TABLAS

TABLA 1: MONTOS DE INDEMNIZACIÓN POR LA LEY DE VÍCTIMAS Y RESTITUCIÓN DE TIERRAS.....	39
TABLA 2: EDAD	58
TABLA 3: SEXO.....	59
TABLA 4: MICROEMPRESA EXISTENTE	59
TABLA 5: INICIATIVA DE COLOCAR MICROEMPRESA	60
TABLA 6: PLAN DE NEGOCIO ACTUAL	60
TABLA 7: SECTOR ECONÓMICO.....	61
TABLA 8: BENEFICIARIO DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	61
TABLA 9: GRADO DE ESCOLARIDAD	62
TABLA 10: SOLICITUD DE MICROCRÉDITO	62
TABLA 11: BARRERAS PARA ACCEDER AL CRÉDITO	63
TABLA 12: RAZÓN FUNDAMENTAL PARA SOLICITAR UN MICROCRÉDITO	64
TABLA 13: ESTUDIO DE CRÉDITO	65
TABLA 14: PROCESO DE APROBACIÓN DEL CRÉDITO.....	65
TABLA 15: PROCESO DE DESEMBOLSO	66
TABLA 16: CANTIDAD DE DINERO SOLICITADO.....	66
TABLA 17: EL DINERO OTORGADO FUE SUFICIENTE	67
TABLA 18: TIPO DE NEGOCIO	67
TABLA 19: PLAZO	68
TABLA 20: RESULTADOS DEL NEGOCIO.....	68
TABLA 21: TASA.....	69
TABLA 22: CUOTA	69
TABLA 23: PAGO DE CUOTAS	70

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1: ÍNDICES MUNDIALES DE POBLACIÓN DESPLAZADA.....	32
FIGURA 2: CIFRAS DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y REPARACIÓN COLECTIVA DE VÍCTIMAS.....	34
FIGURA 3: MAPEO MICROCRÉDITO	43
FIGURA 4: MONTOS DESEMBOLSADOS EN EL PERIODO 2014.....	49
FIGURA 5: DIAGRAMA BARRERAS DE ACCESO	74
FIGURA 6: DIAGRAMA BARRERAS DEL PROCESO.....	76
FIGURA 7: INDICADOR DE CALIDAD DE CARTERA DE MICROCRÉDITO	78
FIGURA 8: MODALIDAD DE INNOVACIÓN DE MICROCRÉDITO	82

Capítulo I

PROPÓSITOS Y ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN

Introducción

El Microcrédito surgió como un servicio ofrecido por personas con sentido social, y el compromiso de aportar a mejorar las condiciones de la población en condiciones de pobreza y marginalidad en la vida laboral y productiva de países principalmente aislados de las dinámicas de mercados. El microcrédito ha sido un instrumento financiero establecido en Colombia para ayudar a la población con escasas opciones de acceso a crédito, por sus condiciones socioeconómicas, no cuentan con las garantías suficientes para acceder al sistema financiero comercial, y así tener la opción mejorar su calidad de vida generando alternativas de autoempleo, a través del emprendimiento de un negocio propio. Es por ello que esta investigación estuvo orientada a establecer las bases para la implementación de una nueva práctica para las entidades de intermediación del microcrédito y así lograr atender una mayor demanda de los clientes y reducir el riesgo de cartera y que existan condiciones óptimas de acceso a la población vulnerable, del proceso de postconflicto, quienes por su condición de desvinculación a la vida económica y social del país, requieren una alternativa de financiamiento accesible. El modelo del GRAMMEN BANK promovido por Yunus, en la década de los años 70, se caracterizó por otorgar créditos a familias más pobres, con pequeñas cantidades de dinero, sin necesidad de garantías y sin trámites burocráticos.

La metodología utilizada en el desarrollo de la investigación de carácter exploratoria descriptiva partió de la revisión de los conceptos y características del microcrédito según diversos autores (Lacalle, et al, 2002; Fernández, 2003; y Marulanda, 2007), y se revisaron las leyes que rigen las microfinanzas a en el con texto nacional e internacional.

En el capítulo I se describe el proyecto de investigación y los alcances. De tal manear que, para alcanzar el objetivo, fue necesario realizar un diagnóstico en una muestra representativa de desplazados (¿es la forma más correcta de referirse a los usuarios del microcrédito?) que han adquirido microcréditos, para determinar las situaciones vividas por esta población antes, durante y luego de adquirir los préstamos. La principal dificultad para obtener este servicio es la ausencia de garantías del solicitante, y que las cuotas para el pago de los créditos son consideradas altas por los prestatarios. Como producto final de esta investigación, se propone un Modalidad de titulación para microcrédito, el cual se fortalecerá por la calidad en la colocación de recursos financieros en aquellos individuos que demandan estos fondos, que para el caso de estudio son la población desplazada.

1. Objetivos

1.1.1 Objetivo General.

Proponer una Modalidad de microcrédito para población reinsertada en el proceso de posconflicto

1.1.2 Objetivos Específicos

- Determinar las principales variables que generan exclusión financiera a las víctimas y en concreto a los desplazados, y cómo estas pueden convertirse en un factor de riesgo en la estructura del microcrédito en el posconflicto.
- Identificar cuáles serían las variables de innovación social y económica a tener en cuenta en la estructura de microcrédito, involucrando a todas aquellas personas que hacen parte del posconflicto.
- Diseñar un nuevo sistema de colocación de recursos dirigidos a aquellas personas que van a ser parte del posconflicto para constituir una política de crédito.

1.2 Contexto y descripción del problema.

Dentro de los problemas que se presentan para que las personas en proceso de inserción puedan acceder a un microcrédito tenemos los siguientes:

- La garantía, como es común en cualquier operación financiera donde se involucre un crédito, el prestatario otorgara una garantía como respaldo al prestamista, desde que el microcrédito comenzó a desarrollarse en Bangladesh parte del principio de la confianza, dadas las características propias del prestatario que accede a un microcrédito. No es posible saber la capacidad de pago que la persona pueda tener, en este sentido, en cierto modo se está aludiendo a un criterio adicional al momento de otorgar dicho microcrédito, el cual es la confianza.

Es por lo anterior que las entidades financieras deben establecer unas tasas de interés más altas para poder suplir el riesgo financiero que se genera al conceder un crédito a una persona que bien no podría pagarlo.

- El Riesgo, uno de los principales problemas en el otorgamiento y proceso del microcrédito lo constituye el riesgo de la operación misma.

Al momento de analizar el riesgo, los aspectos que más tienen en cuenta las entidades financieras son, el sobreendeudamiento por parte de los prestatarios, la capacidad de pago por parte de los clientes, las deudas existentes con otras entidades y el historial crediticio de quien accede al crédito.

En este sentido las entidades financieras para minimizar el riesgo financiero existente en este tipo de crédito, aumentan las tasas de interés sobre la cual se realiza la operación de crédito.

- El no pago, este se genera cuando los clientes de los microcréditos no cancelan el valor de sus créditos designadas por las entidades financieras, el riesgo de esto es que las personas acudan a la informalidad para así poder pagar efectivamente los mismos y derivados de esta acción, se generen sobreendeudamientos financieros para ellos, clasificándolos como deudores morosos del sector financiero y reportándolos a las centrales de riesgo.

El microcrédito es un instrumento adecuado para la colocación de recursos financieros en aquellos ciudadanos que pretenden ser parte de un estado institucional mediante el abandono de actividades ilícitas y el inicio de actividades de emprendimiento, lo cual les

permitiría alcanzar auto sostenibilidad, sin embargo también se debe contemplar las posibles consecuencias del posconflicto, como son el problema de las economías ilícitas las cuales involucran el lucro y el ingreso sin ningún tipo de esfuerzo, como es el caso de las actividades relacionadas con el narcotráfico, el tráfico de armas, la extorción y todas aquellas actividades a la cual están acostumbrados aquellos individuos que estaban por fuera de la institucionalidad. Por otra parte, no se puede dejar a un lado la incapacidad de los grupos armados en reconocer el apego de la mayoría de la sociedad a la institucionalidad, justificando hechos de violencia.

En el V Congreso de Asomicrofinanzas que se llevó acabo en la ciudad de Cali en el año 2014, donde el tema central fue “El Rol de las Microfinanzas para el Posconflicto”, deajo como conclusión y un llamado del Gobierno Nacional para buscar entre todos un compromiso serio y contundente, dirigido a crear un ambiente propicio para que esta población vulnerable tenga oportunidades de generación de ingresos, a través de la estructuración de negocios productivos y la creación de productos financieros innovadores y adaptados a sus necesidades.

Según el Superintendente Financiero, Gerardo Hernández Correa, se necesita reducir los montos de los créditos, llegar a la población con montos menores y ese trabajo se debe realizar de una manera coordinada entre políticas públicas, la actividad privada y naturalmente la participación de la banca, asegurándose que la otorgación de los créditos sea sostenible.

“En Colombia es necesario que el grupo de instituciones que promueven la inclusión financiera, como son los bancos, compañías de financiamiento, cooperativas financieras, cooperativas de ahorro y crédito, instituciones microfinancieras especializadas y fundaciones, avancen de manera prioritaria, en el diseño de nuevas herramientas y productos transaccionales de ahorro y seguros que permitan un mayor nivel de inclusión financiera, donde las alianzas público-privada ofrezca alternativas sostenibles y de esta manera aporten nuevos elementos que contribuyan a la población vulnerable”, añadió la presidenta ejecutiva de Asomicrofinanzas María Clara Hoyos.

De acuerdo a lo planteado, se podrían establecer las siguientes interrogantes con respecto a la investigación:

¿De qué manera una nueva modalidad de microcrédito permitirá mejorar el acceso a la población reinsertada en el posconflicto?

1.3 Justificación

En los últimos años, en Colombia ha aumentado el interés de entidades públicas y privadas de aportar a superar la exclusión financiera de población no involucrada en la banca tradicional, y para ello han creado el portafolio de colocación del microcrédito como instrumento de lucha contra la erradicación de la pobreza, y por ende facilitar el impulso y la sostenibilidad económica de microempresarios, regularmente informales.

Según la Organización de las Naciones Unidas (2005), el desarrollo sostenible se alcanza cuando las necesidades se satisfacen en el tiempo actual, sin poner en peligro la capacidad de desarrollo de las generaciones futuras. Es necesario entonces, encausarse por

acciones concretas que atiendan esas necesidades a partir de la generación de sus propios espacios de negocios, estudios y actividades rentables, que permitan descongestionar la demanda por el empleo y aumentar el desarrollo autónomo de las familias.

De esta manera y en cierto sentido, las microfinanzas pueden convertirse en un factor fundamental de la lucha contra la pobreza, debido a que busca atender las necesidades de la población de escasos recursos y que ha sido excluida del sistema financiero. En este sentido, las microfinanzas estructuran una variedad de productos financieros bajo la modalidad de colocación de recursos, que tengan como objetivo fundamental la flexibilidad y el alcance a un número mayor de personas.

Con respecto a la relación de las microfinanzas con el posconflicto armado en Colombia, el grado de dificultad está relacionado con la consecución de recursos financieros, la capacitación, y mantener a todos aquellos agentes que estuvieron al margen de la sociedad dentro de un marco institucional, con el valor agregado del alcance de sostenibilidad económica y la productividad de múltiples unidades de negocio. Por tanto, los microcréditos se presentan como una gran oportunidad para lograr independencia laboral, económica y de representar una fuente de ingresos a nivel personal y familiar.

En los últimos años, en Colombia aumentó el interés por incorporar el portafolio de colocación del microcrédito, en las entidades financieras con el apoyo de políticas gubernamentales, como instrumento de lucha contra la erradicación de la pobreza, y por ende facilitar el impulso y la sostenibilidad económica de las microempresas. Según la Organización de las Naciones Unidas (año), el desarrollo sostenible se alcanza cuando las

necesidades se satisfacen en el tiempo actual, sin poner en peligro la capacidad de desarrollo de las generaciones futuras. Es necesario entonces, encausar acciones concretas que atiendan esas necesidades a partir de la generación de sus propios espacios de negocios, estudios y actividades rentables, que permitan descongestionar la demanda por el empleo y aumentar el desarrollo autónomo de las familias. De esta manera y en cierto sentido, las microfinanzas se convierten en un factor fundamental de la lucha contra la pobreza, debido a que busca atender las necesidades de la población de escasos recursos y que ha sido excluida del sistema. En este sentido, las microfinanzas estructuran una variedad de productos financieros bajo la modalidad de colocación de recursos, que tengan como objetivo fundamental la flexibilidad y el alcance a un número mayor de personas.

En efecto, la relación de las microfinanzas con el posconflicto armado en Colombia, el grado de dificultad está relacionado con la consecución de recursos financieros, la capacitación, y mantener a todos aquellos agentes que estuvieron al margen de la sociedad dentro de un marco de institucionalidad, con el valor agregado del alcance de la sostenibilidad económica y la productividad de múltiples unidades de negocio.

Capítulo II

ESTADO DEL ARTE

Muhammad Yunus y su grupo de trabajo desarrollaron paso a paso durante nueve años conversaciones y deliberaciones con la población más pobre de Bangladesh, para crear un sistema de concesión de microcréditos, todo ello fue un campo abierto de experimentación con categoría de proyecto. Tras los primeros experimentos exitosos con otorgamientos de microcréditos a personas que no podían ofrecer garantías de ningún tipo, primero intento convencer a los bancos, pero no tuvo aceptación. A raíz de esto, organizo fondos de particulares y fundaciones con las que pudo ampliar sus experimentos. Su trabajo fue encontrando reconocimiento poco a poco. Fue entonces en 1983 cuando, finalmente, Yunus se decidió a convertir personalmente su proyecto en un auténtico banco, al cual le dio el nombre de “Banco Grammen”, gracias a la ayuda del Banco Central de Bangladesh, el fondo Internacional para el Desarrollo Agrícola, la fundación Ford y otros contribuyentes bilaterales.

Esta institución nace para ofrecer crédito a los más pobres de entre los más pobres en zonas rurales de Bangladesh, sin ningún tipo de garantía. En el Grammen Bank, el crédito es un arma para luchar contra la pobreza y se fundamenta en los siguientes factores de garantía:

- El factor de garantía de la voluntad de supervivencia
- El factor de garantía de la mujer
- El factor de garantía del equipo

- El factor de garantía de la transparencia
- El factor de garantía de la confianza
- El factor de garantía de la sencillez
- El factor de garantía de la diversidad
- El factor de garantía de la ética
- El factor de garantía de la coherencia

Los objetivos del Banco Grameen están orientados a la reducción de la pobreza y el beneficio económico y financiero para alcanzar la autosuficiencia financiera.

2.1 Modelos de Microfinanzas

2.1.1 El modelo del Grammen Bank

Según Koffi Annan (2003), secretario de las Naciones Unidas, La mayoría de los pobres del mundo aún carecen de acceso a servicios financieros sostenibles, ya se trate de ahorros, créditos o seguros. “El gran desafío que se nos plantea es afrontar las limitaciones que impiden a las personas participar plenamente en el sector financiero (...). Juntos, podemos y debemos crear sectores financieros incluyentes que ayuden a las personas a mejorar sus vidas” (p. 3).

Para la Organización de las Naciones Unidas; el desarrollo sostenible se alcanza cuando las necesidades del ciudadano se satisfacen en el tiempo actual sin poner en peligro la capacidad de desarrollo de las generaciones futuras, es necesario entonces encausar acciones concretas que atiendan esas necesidades a partir de la generación de sus propios espacios de negocios, estudios o actividades rentables para descongestionar la

sobredemanda por el empleo y contribuir al desarrollo autónomo, de esta forma las microfinanzas pueden convertirse en una herramienta de lucha contra la pobreza, ya que atiende necesidades de las personas de escasos recursos y que a su vez se encuentran excluidas del sistema financiero.

De acuerdo con Maricruz Calderón (2008); la idea del académico Mohammed Yunus sobre la empresa social, es un concepto totalmente diferente en comparación con la empresa tradicional, el cual esta netamente orientado a la obtención de rentabilidad y beneficios, bajo la premisa natural en la cual prima rentabilidad sobre beneficio social, de esta forma bajo el esquema de Yunus el beneficio social está sobre la rentabilidad. Por otra parte, el microcrédito permite la auto sostenibilidad económica de las familias, las cuales tan solo necesitan una capital inicial para generar recursos y mejorar su calidad de vida.

El profesor Muhammad Yunus, fundador del "Grameen Bank", razona frente a que, si los recursos financieros pueden estar disponibles para la gente de escasos recursos en términos y condiciones razonables, “estos millones de personas pueden ser generadores de cambio y sostenibilidad económica”. De allí la necesidad de alejar a estas personas del mercado extra bancario en el cual tienen que pagar unas tasas de interés por encima de las tasas de usura (Loan Shark).

La metodología de colocación del Grameen Bank, conocido como el banco de los pobres, es una propuesta social de microcrédito que inició labores a partir de 1976 en Bangladés, país ubicado en el sur de Asia, está caracterizada por una articulación de tipo territorial “a red”, en la que las sucursales operativas del banco controlan áreas geográficas que abarcan hasta veinte aldeas (microcrédito rural). De esta manera, los operadores de

zona difunden en las aldeas el programa de microcrédito y las modalidades de desembolso por medio de encuentros periódicos con la gente.

El banco otorga préstamos a grupos¹ de cinco personas (créditos de grupo o peer monitoring), el reembolso se hace gradualmente en el tiempo; se concede un crédito ulterior solo si todo el grupo cumple con los pagos, entonces, esta metodología de préstamo está caracterizada por la responsabilidad colectiva. Dentro de los grupos de solidaridad, como enseñanza, se podría mencionar que la metodología de grupo bien conocida como “Peer Monitoring”; tiene también notables resultados en términos de educación a la solidaridad, lo cual es un principio de innovación social, además que garantiza al banco un elevado nivel de solvencia de los clientes, ya que ellos buscan la sostenibilidad de grupo. Entonces, en general, existen diferencias amplias entre la administración de crédito bajo la estructura del Grameen Bank y la banca tradicional. Para tener idea de estas diferencias a continuación se refieren algunas de ellas:

- Los bancos tradicionales exigen que los clientes vayan a sus oficinas; este es un aspecto valioso de referir, más si se tiene en cuenta que para un pobre, sobre todo si está en un nivel de analfabetismo, la oficina es algo intimidador, aterrador y amenazante, lo cual propicia una distancia entre las necesidades de la persona y el producto para solucionarlas. Entonces el Gramen Bank innova bajo la idea de que no es la gente la que debe ir al banco, sino lo opuesto.

¹ *Asociaciones de crédito*: están constituidas por hombres y mujeres unidos por vínculos de tipo cultural, económico, político o religiosos (grupos *self-made* nacidos dentro de la comunidad) que se asocian para desarrollar juntos actividades de microfinanzas, en particular, con la finalidad de sostener el nacimiento y el desarrollo de microempresas productivas y, en general, de formas de trabajo autónomo.

- Los bancos tradicionales hacen el estudio sobre la capacidad de pago que pueden mostrar los balances, flujos de caja y otros indicadores que den garantía de que el cliente tiene respaldo de pago. El Banco Grameen tiene estas políticas prohibidas, lo que le preocupa de la gente es que muestren su pobreza.
- Los banqueros comerciales tradicionales, están responsabilizados de maximizar los beneficios de los accionistas dentro de un periodo determinado, mientras que el Grameen Bank, percibe como sus accionistas a los clientes.

Es por ello, que los desafíos más importantes al que se enfrenta una institución como el Banco Grameen en el desempeño social son: el compromiso de la alta gerencia y los directorios en la orientación estratégica y las prácticas del desempeño social; la interiorización de herramientas de diagnóstico, auditoría y monitoreo para mejorar los procesos de gestión; la implementación de medidas de mejora concretas, donde el sistema de información juega un rol estratégico; así como la medición de impactos y la verificación del nivel de pobreza de los clientes.

De acuerdo a la génesis y filosofía propuestas desde el Banco Grameen, el desempeño social de las microfinancieras tiene la tarea de revalorar las “mejores prácticas sociales” que ya existen, basándose en experiencias exitosas e insertarlas en procesos reconocidos de innovación, profundización y masificación, mostrando que la construcción de estas también es financieramente sostenible y viable.

2.1.2 El proceso de bancarización

A partir de las definiciones de microfinanzas, la bancarización no solo se enfoca a los préstamos hacia la población de la base de la pirámide, sino que se trata del diseño de productos que cubran las necesidades de las víctimas del conflicto armado en Colombia.

La ley 1448 de 2011, ley de víctimas en Colombia, establece en su Artículo 3 “Se consideran víctimas a todas aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1 de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiesta a las normas internacionales de Derechos humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno”.

De esta manera, las entidades las entidades de crédito deben incluir, de manera inmediata, a un individuo calificado como víctima del conflicto que entre en mora en una categoría interna especial que permita identificarlo y clasificarlo, diferenciando el trato o más bien las exigencias frente al resto de la población que no está inmersa en tales situaciones. Dentro de algunas características de esta categoría especial se encuentra: el no cobro de intereses por un año, acuerdo de pago y la suspensión de causación de intereses en periodos de gracia.

A partir de lo anterior, la presente sección da a conocer la evolución de la bancarización financiera hacia las víctimas del conflicto armado en Colombia y del apoyo en la búsqueda de la paz.

Según el reporte de inclusión financiera, dado por la Superintendencia Financiera de Colombia, en el año 2015, desde la aplicación de la ley de víctimas mencionada

anteriormente, en el año 2012 por cada 1.000 víctimas, tres contaron con por lo menos un crédito, en el 2013 la relación fue de 5 por cada 1.000 individuos que cumplieron con la característica de víctimas del conflicto armado. En el año 2015 la relación fue similar a la del 2012. Especialmente, en lo que hace referencia a inclusión por bancarización, Marulanda (2007), expresa: “Bancarización no es una palabra en inglés, mal traducida por algún vicepresidente financiero que estudió en Wharton, es una palabra aceptada en castellano y quiere decir aumentar la presencia y la acción social y económica de la banca” (p. 13).

El concepto de bancarización tiende a relacionarse con el acceso de los agentes económicos al crédito, sin embargo, se trata de un concepto más amplio que hace referencia al acceso a todos los servicios financieros disponibles. La bancarización es a su vez una herramienta clave para los países en vía de desarrollo, en tanto juega un papel significativo frente a la reducción de la pobreza, razón que la ha convertido en un tema de gran importancia para las economías en el entorno Latinoamericano.

2.1.3 Las Microfinanzas en la economía colombiana

La Asamblea General de la Naciones Unidas del 18 de diciembre de 1997, aprobó la Resolución (52/94), titulada: *Función del microcrédito en la erradicación de la pobreza*, mediante la cual, se establece que las familias que viven en situación de extrema pobreza, tienen la capacidad de salir de ese escenario por medio del trabajo, si cuentan con un ambiente propicio y con las oportunidades adecuadas. Igualmente, el microcrédito contribuye al proceso de desarrollo social y humano, como es el caso de los esquemas de “Peer monitoring” o adjudicación de recursos en grupo.

Con relación a esto, Lacalle et al. (2002, S/P) afirman: “los microcréditos son un instrumento de financiación para el desarrollo, cuyo objetivo final es la reducción de la pobreza en el mundo. Ahora bien, no todas las organizaciones ni entidades que trabajen en este campo definen el concepto de la misma manera. Algunos de los criterios utilizados suelen ser el tamaño de los préstamos, el uso de los fondos o los sujetos de préstamo”.

(s/p).²

Según Fernández (2003), el microcrédito se define como

...todo crédito concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero prestamista (S.P.).

Al final de la década de los noventa, el sistema financiero colombiano estaba constituido especialmente para atender a un mercado que no era precisamente el sector de la población con menores posibilidades de desarrollo, allí estaba gran parte de la población que necesitaba ser impulsada mediante apoyos financieros de menor cuantía, para que estuvieran en la capacidad de ejecutar ideas de negocios que podrían contribuir con respecto al sostenimiento de las familias y de otras personas que son beneficiadas con la oferta de trabajo de la unidad de microempresa. Entonces, el problema de la colocación de

² La noción de microfinanzas se refiere a la provisión de servicios financieros como préstamos, ahorro, seguros o transferencias a hogares con bajos ingresos. Entre estas posibilidades, la mayoría de las instituciones del sector se ha dedicado al microcrédito, que son préstamos pequeños que permiten a las personas, que no poseen las garantías reales exigidas por la banca convencional, iniciar o ampliar su propio emprendimiento y aumentar sus ingresos.

recursos radicaba en la falta de información y la carencia de activos, los cuales sirven como “Colateral” y/o garantía para respaldar los créditos.³

La Banca no parecía estar del todo interesada en llegar a esos sectores y la razón se sustenta que el micro crédito no pertenecía a su mercado natural, por esta razón se fijó la tasa de interés más alta que le permite a los bancos tener un incentivo con respecto al grado de exposición de riesgo al colocar recursos en individuos que no cuentan con las características de una persona que sea sujeto normal de crédito.

Para Marulanda (2007) el sector micro empresarial se enmarcó dentro de un enfoque paternalista, con el fin de aliviar ante todo la pobreza; después se dio un reconocimiento al sector de la microempresa como factor potencial de crecimiento y semillero de pequeñas y medianas empresas, al mismo tiempo, era visto como mecanismo de canalización del apoyo social; acto seguido, ante la falta de voluntad de las instituciones financieras las organizaciones no gubernamentales (ONGs), deciden crear microfinancieras con dineros de donantes o apalancadas bajo el principio de la consecución de recursos de la banca de segundo piso; por último, los bancos al analizar el éxito que tuvieron las microfinancieras, decidieron entrar en el negocio.

El desafío del modelo de microfinanzas radica en cambiar de una estructura neoliberal a una estructura social, es decir que se debe contar con la participación de recursos del Estado al no perseguir el lucro. Yunus (2015), responde ante la pregunta: ¿Cómo se mide la

³ El nacimiento del microcrédito está firmemente relacionado con la demanda no satisfecha de crédito. El sistema crediticio formal excluye de hecho sistemáticamente los segmentos con renta baja de la población. El microcrédito constituye un modelo alternativo de finanza, que se ha difundido por muchas zonas del mundo para afrontar la imposibilidad de acceder al crédito formal.

rentabilidad del negocio y cómo hacerlo sostenible?; “Si estamos hablando de rentabilidad financiera, nada tiene que ver con este esquema. Aquí los beneficios son sociales, pues por definición tienen que resolver un problema de la sociedad. Lo que se busca es que el dinero que se genera pueda invertirse nuevamente de manera responsable y con alto impacto” (Yunus, *ibíd.*, S/P).

Cuando se hace referencia a beneficios netamente sociales, se pierde la oportunidad de que se incluyan en el proceso empresas privadas, por lo cual, es necesario incorporar procesos innovadores que cohesionen simultáneamente retribuciones sociales y ganancias a los entes financieros

2. 2 Innovación social para la transformación Socio-Económica

Villapalos (1992), la innovación es uno de los factores básicos de desarrollo en los países avanzados, no consiste únicamente en la incorporación de tecnología, sino que va más allá, debe ayudar a prever las necesidades de las comunidades y, por otra parte, detectar nuevos productos, procesos y servicios de mayor calidad, por lo cual la innovación hace necesaria la reacción antes del cambio que impone el mercado generalizado.

El manual de Frascati (OCDE, 1992), indica que la innovación es la transformación de una idea en un producto vendible nuevo o mejorado, en un proceso operativo en la industria y en el comercio, o en un nuevo método de servicio social.

Jacqueline Saettone (2013 p.91-92), la innovación consiste en encontrar una forma novedosa y original de hacer algo que además sea útil y genere valor. Hay innovaciones incrementales e innovaciones radicales.

Las incrementales son aquellas pequeñas innovaciones que mejoran un producto, servicio o proceso, sin necesariamente cambiar radicalmente las reglas de juego. En general, las innovaciones incrementales no asumen grandes riesgos y tienden a enfocarse en mejoras de costo, productos, procesos o servicios existentes.

Las innovaciones radicales son aquellas que cambian completamente las reglas de juego. En general, las innovaciones radicales requieren que el emprendedor asuma grandes riesgos y se enfocan en el desarrollo de conceptos empresariales, modelos de negocio, productos. Procesos o servicios con características de desempeño sin precedentes.

Rodríguez et al. (2008) definen el término de innovación social como nuevos procesos, prácticas, métodos o sistemas para llevar a cabo procesos tradicionales que se hacen con participación de la comunidad y de los beneficiarios, por lo que la comunidad se transforma en actor de su propio desarrollo, fortaleciendo así el sentimiento de ciudadanía.

El instituto de Innovación Social y la Fundación Miguel Kast, en el año 2012, establecen que este concepto está llamado a jugar un papel esencial para llegar a cruzar el umbral del desarrollo, debido a que permite abordar con una mirada distinta, conceptos que pueden tener una gran incidencia para erradicar la pobreza. Como consecuencia, la innovación social tiene oportunidades de desarrollo en los más diversos ámbitos que hacen referencia a los centros de estudio, las organizaciones no gubernamentales y la empresa privada, agentes que entregan un sinnúmero de soluciones a problemas sociales tradicionales.

De acuerdo con el grupo de consultores de comunicación e innovación social SL, siendo esta una sociedad limitada, con origen de creación en Sevilla-España, cuyo objeto principal

es la elaboración, edición y publicación de periódicos, la innovación social podría encuadrarse tanto en el ámbito de innovación de productos, servicios, como de procesos, con una elevada participación de activos intangibles. Es el caso que hace referencia a las acciones como iniciativas, proyectos e instrumentos, que en principio tendrían la capacidad de mejorar el bienestar y la cohesión social, y presentan soluciones a variables como la exclusión social, el hambre, la pobreza, como males que no tienen la posibilidad de encontrar solución en la sociedad actual.

Una innovación social es una nueva solución a un problema o necesidad de una comunidad, es por esto fundamental mencionar el concepto de “replicabilidad”, el cual hace referencia a que las innovaciones sociales tienden por su esencia a su difusión y a su expansión, desde esta perspectiva, serían consideradas como innovaciones abiertas, puesto que no pretenden la generación de ventajas sobre los competidores, sino que, por el contrario, buscan establecer el beneficio común de las personas o unidades de negocio que hacen parte del proceso.

Castells (1999), menciona el concepto de Glocalización, que se interpreta como la articulación entre lo global y local, lo cual se manifiesta en el caso de la erradicación de la pobreza, mediante mecanismos de impacto como el microcrédito. La razón se fundamenta en que la pobreza es un mal que aqueja tanto a nivel global como el local, teniendo cobertura en el contexto nacional, ya sea en las áreas de las ciudades, o en las rurales.

2.3

un compromiso serio entre aquellos que van a ser parte de la sociedad, con el fin de que tengan la oportunidad de generar ingresos a través de la estructuración de negocios productivos.

Con respecto a las instituciones generadoras de recursos, se busca la creación de productos financieros novedosos y adaptados a las necesidades de mercado, realizando especial énfasis en las áreas rurales, lo anterior teniendo en cuenta un mecanismo de cobertura de riesgo por parte del gobierno, que permita la minimización del impacto de esta variable para las instituciones que harían parte de este proceso.

2.3.1 Estructura general del microcrédito bajo el contexto del posconflicto en Colombia

Con el fin de contextualizar el escenario del microcrédito en el posconflicto, de acuerdo a políticas públicas, éste está definido en los siguientes escenarios:

- Población objeto de estudio, bajo la Ley de Víctimas.
- Microcrédito como instrumento de inserción y de impacto económico.
- Organismos de Intervención:

Públicos.

Entidades Financieras Multibanca.

Entidades Financieras Especializadas en Microcrédito.

Cooperativas y otras entidades solidarias.

Organizaciones no Gubernamentales.

Actores del microcrédito para víctimas.

2.3.2 Población bajo la ley de víctimas

El recrudecimiento del conflicto armado en Colombia y su expansión territorial en la década de los 90s, produjeron un incremento paralelo en el número de víctimas civiles y no civiles. Según la encuesta nacional de hogares desplazados realizada en el año 2004; el motivo y características de desplazamiento estaban dados de la siguiente manera: Amenaza, Intento de Homicidio, Desaparición o Tortura, Reclutamiento forzado, Minado, Masacres, Secuestro, Confrontación armada, No cooperación con grupo desaparecidos, Violencia Aleatoria y Orden de Abandono.

De esta forma las consecuencias de la migración forzada pueden ser devastadoras para las familias desplazadas. El desplazamiento se produce, en primera instancia, por un acto violento con un objetivo deliberado de expulsar población, lo cual constituye una violación directa de algunos derechos fundamentales (Mooney, citado por Ibáñez, 2006).

Según infografía presentada por el Consejo Noruego para Refugiados (2016), Figura 1, en su orden, Colombia es el segundo país con población mayor número de ciudadanos desplazados en el mundo, después de Siria que tiene un total de población desplazada de 7.600.00, Colombia con un número de 6.044.200, Iraq 3.376.000 entre otros. “Se trata de las peores cifras de desplazamiento forzados en una generación, lo que pone de manifiesto nuestro fracaso absoluto para proteger e civiles inocentes” (p. 14), dijo Jan Egeland secretario general para el Consejo Noruego de Refugiados (NCR).

Figura 1: Índices mundiales de población desplazada.



Infografía: nrc.org.co

2.3.3. Indemnización por vía administrativa

El gobierno Nacional, a través de la Unidad para la atención y Reparación Integral a las Víctimas y del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV), asumió el compromiso y la obligación legal de reparar integralmente a las víctimas del conflicto armado.

La reparación por vía administrativa es un componente de la reparación integral, cuyo objetivo es la compensación material de daños ocasionados por infracciones al Derecho Internacional Humanitario o graves violaciones a los Derechos Humanos en el marco del conflicto armado interno.

Para Paula Gaviria Betancur, Directora Unidad para la atención y Reparación Integral a las Víctimas, “Reparar a las víctimas es construir la paz a partir de la dignidad”.

De acuerdo con la Oficina Asesora Jurídica de Santiago de Chile (2012-2015), dentro de la política transicional, la reparación a las víctimas con ocasión al conflicto armado, ha

establecido la Indemnización por vía Administrativa como medida de impacto en el proceso de reconciliación, como herramienta celer, eficaz y flexible, en comparación con la indemnización por vía judicial.

En el área administrativa, es viable la determinación de montos indemnizatorios menores a los de la justicia ordinaria, en virtud al universo de destinatarios y las medidas de impacto que se buscan. Así se encuentra el Contrato de Transacción, mediante el cual la víctima acepta y manifiesta que el pago realizado incluye todas las sumas que el Estado debe reconocerle por concepto de su victimización, con el objeto de precaver futuros procesos judiciales o terminar un litigio pendiente; lo anterior, siempre y cuando se cuente con la anuencia de la víctima.

Sin embargo, en aquellos casos en donde las víctimas hayan sufrido graves violaciones a sus derechos humanos, tales como delitos de lesa humanidad, la víctima per se no estaría renunciado a una reclamación judicial, conforme a los lineamientos jurisprudenciales. La estimación del monto de la indemnización se hará conforme a los criterios de naturaleza e impacto del hecho victimizante, daño causado y estado de vulnerabilidad, desde un enfoque diferencial. En ese orden de ideas, el Decreto 4800 de 2011 de la República de Colombia, establece unos montos máximos conforme a la conducta dañosa. Actualmente de acuerdo a la información registrada en la Unidad Para la Atención y la Reparación Integral de las Víctimas, se encuentran los siguientes datos:

Figura 2: Cifras de reparación individual y reparación colectiva de víctimas.



Fuente: Unidad Para la Atención y la Reparación Integral de las Víctimas (2015)

Es fundamental señalar que hasta el año 2015 se han reparado 500.000 víctimas registradas, que ascendieron a indemnizaciones por parte del Estado que rodea a cada una la cantidad de COP\$8.000.000, aproximadamente COP\$4 Billones.

2.3.4 Microcrédito como instrumento económico de inserción en el posconflicto

Todas las energías que en este momento están volcadas en conseguir la paz, hay que canalizarlas para cambiar la vida de las personas que vienen de conflicto armado, es gente que ha perdido mucho y que tiene que recuperarse.

Ahí que el microcrédito sea clave como una herramienta, para ayudar a las personas que tengan ideas de negocio o proyectos productivos, llevarlas a que sean realizables y que le aporten a la sociedad. Si no se les apoya para que se empoderen, habrá que traer dinero de muchas otras fuentes, del Gobierno, de las empresas y en general de la caridad, pero eso no es una solución.

El microcrédito les ayudara a la población reinsertada y víctimas del conflicto armado a que se vuelvan personas de negocio y productivas, aumentando su autoestima y mejorando su calidad de vida y la de sus familias.

Una vez que las víctimas han sido indemnizadas en consonancia con los instrumentos reglamentarios, poseen un capital que les abre el camino para incorporarse al sector económico del país, ya sea abriendo cuentas bancarias, o sumando ahorros a las oportunidades crediticias que seguidamente se describirán. Es importante aclarar, que una indemnización no es un crédito que la víctima deba cancelar, y tampoco está obligada a utilizar lo recibido para la inversión de un plan de negocios. Es por esto, que se requieren de otras medidas que promuevan la incorporación de las víctimas a la población productiva del país.

En este sentido, se han establecido medidas reglamentarias para la creación de oportunidades de créditos dirigidas a estas víctimas, con el objeto de que se conviertan en pequeños empresarios, o que sean empleados por las empresas que se están iniciando. En este orden de ideas, de acuerdo con declaraciones de Hoyos, Presidente Ejecutiva de Asomicrofinanzas en el marco del V congreso Nacional de Asomicrofinanzas 2014, se debe promover la inclusión financiera de los excombatientes, desmovilizados, campesinos, desplazados y víctimas del conflicto armado. Además, Hoyos, afirma⁴:

En Colombia es necesario que el grupo de instituciones que promueven la inclusión financiera, como son los bancos, compañías de financiamiento, ofrezcan alternativas sostenibles y de esta manera aportar nuevos elementos que contribuyan a la superación

⁴ Citada por Latinpyme, Centro de Desarrollo Empresarial, en el artículo *Las Mipyme y las Microfinanzas*.

de la pobreza de más de 10 millones de colombianos. De ahí que el papel de las microfinancieras se convierta en herramienta fundamental no solo dentro del proceso de paz y la disminución de la inequidad en los ingresos de los colombianos, cooperativas financieras, cooperativas de ahorro y crédito, instituciones microfinancieras especializadas y fundaciones, avancen de manera prioritaria, en el diseño de nuevas herramientas y productos transaccionales, de ahorro y seguros que permitan un mayor nivel de inclusión financiera, donde las alianzas público-privadas.

Yunus, en entrevista con Diario Portafolio el 1 de mayo de 2015, ante la pregunta; ¿Qué aporte pueden hacer los negocios sociales al posconflicto en Colombia?, responde:

Todas las energías en este momento están volcadas en cómo conseguir la paz, pero ¿qué vamos a hacer cuando llegue? Hay que cambiar la vida de las personas que estuvieron en el conflicto, es gente que ha perdido mucho y que tiene que recuperarse. Ahí los negocios sociales son importantes, la clave es ayudar a las personas a que sean creativas y a que le aporten a la sociedad. Si no se les apoya para que se empoderen, habrá que traer dinero de muchas otras fuentes, del Gobierno, de las empresas y en general de la caridad, pero eso no es una solución. Un ejemplo es Campo Vivo, les ayuda a las personas a que se vuelvan personas de negocios y productores, hay multinacionales que apoyan con tecnología y muchas otras cosas. No es gratis, pero hay una relación de negocios en la que cada jugador tiene su propio rol.

2.4. Marco legal de las microfinanzas

➤ Ley 1448 de 2011

Mediante la Ley 1448 de 2011, decretada por el Presidente de la República de Colombia, se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones. Víctima, para efectos de la Ley, será toda aquella persona que hubiera sufrido un daño como consecuencia de violaciones de los derechos humanos, ocurridos con posterioridad a 1ro de enero de 1985, en el marco del conflicto armado. A continuación, se citará el Capítulo III de la Ley, el cual hace referencia

a la indemnización por vía administrativa, con respecto al Artículo 149, incluyendo los parágrafos 1 al 5:

Artículo 149. Montos. Independientemente de la estimación del monto para cada caso particular de conformidad con lo establecido en el artículo anterior, la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas podrá reconocer por indemnización administrativa los siguientes montos: 1) Por homicidio, desaparición forzada y secuestro, hasta cuarenta (40) salarios mínimos mensuales legales, 2) Por lesiones que produzcan incapacidad permanente, hasta cuarenta (40) salarios mínimos mensuales legales, 3) Por lesiones que no causen incapacidad permanente, hasta treinta (30) salarios mínimos mensuales legales, 4) Por tortura o tratos inhumanos y degradantes, hasta treinta (30) salarios mínimos mensuales legales, 5) Por delitos contra la libertad e integridad sexual, hasta treinta (30) salarios mínimos mensuales legales, 6) Por reclutamiento forzado de menores, hasta treinta (30) salarios mínimos mensuales legales, 7) Por desplazamiento forzado, hasta diecisiete (17) salarios mínimos mensuales legales.

Los montos de indemnización administrativa previstos en este artículo se reconocerán en salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento del pago. *Parágrafo 1°.* Estos montos de indemnización podrán ser otorgados a todas las víctimas que tengan derecho a esta medida de reparación: *Parágrafo 2°.* Por cada víctima se adelantará sólo un trámite de indemnización por vía administrativa al cual se acumularán todas las solicitudes presentadas respecto de la misma”. Si respecto de una misma víctima concurre más de una violación de aquellas establecidas en el artículo 3° de la Ley 1448 de 2011, tendrá derecho a que el monto de la indemnización administrativa se acumule hasta un monto de cuarenta (40) salarios mínimos legales mensuales. *Parágrafo 3°.* En caso que una persona pueda solicitar indemnización por varias víctimas, tendrá derecho a la indemnización administrativa por cada una de ellas. *Parágrafo 4°.* Si el hecho victimizante descrito en los numerales 2, 3 y 4 del presente artículo fue cometido debido a la condición etaria, de género o étnica de la víctima, el monto de la indemnización podrá ser hasta de cuarenta (40) salarios mínimos legales mensuales, al igual que en los casos en que el hecho victimizante descrito en el numeral 5 del presente artículo fue cometido por la condición etaria o étnica de la víctima. *Parágrafo 5°.* La indemnización de los niños, niñas y adolescentes víctimas en los términos del parágrafo del artículo 181 de la Ley 1448 de 2011, será reconocida hasta por el monto establecido en el numeral 5 del presente artículo.

Artículo 150: Distribución de la indemnización. En caso de concurrir varias personas con derecho a la indemnización por la muerte o desaparición de la víctima, de conformidad con el inciso 2° del artículo 3° de la Ley 1448 de 2011, el monto de la indemnización administrativa se distribuirá así: 1) Una suma equivalente al cincuenta por ciento (50%) del monto estimado de la indemnización será entregada al cónyuge, compañero o compañera permanente o pareja del mismo sexo y el otro cincuenta por ciento (50%) se distribuirá

entre los hijos, 2) A falta de cónyuge, o compañero o compañera permanente o pareja del mismo sexo, el cincuenta por ciento (50%) del monto estimado de la indemnización será distribuido entre los hijos, y el otro cincuenta por ciento (50%) entre los padres supervivientes. 3) A falta de hijos, el cincuenta por ciento (50%) del monto estimado de la indemnización será pagado al o a la cónyuge, o compañero o compañera permanente o pareja del mismo sexo, y el otro cincuenta por ciento (50%) se distribuirá entre los padres supervivientes. 4) En el evento en que falten los padres para los casos mencionados en los numerales 2 y 3 anteriores, el total del monto estimado de la indemnización será entregado al cónyuge, o compañero o compañera permanente o pareja del mismo sexo o distribuido entre los hijos, según sea el caso. 5) A falta de cónyuge, o compañero o compañera permanente o pareja del mismo sexo, hijos y padres, el total del monto estimado de la indemnización será entregado a los abuelos supervivientes. 6) A falta de todos los familiares mencionados en los numerales anteriores, la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas reconocerá una indemnización de manera simbólica y pública.

Parágrafo 1°. Para el pago de la indemnización a los niños, niñas y adolescentes, se estará a lo dispuesto en el artículo 160 y siguientes del presente decreto. *Parágrafo 2°.* En el evento en que la víctima, al momento de su fallecimiento o desaparición, tuviese una relación conyugal vigente y una relación de convivencia con un o una compañero o compañera permanente o pareja del mismo sexo, el monto de la indemnización que les correspondería en calidad de cónyuge, compañero o compañera permanente o pareja del mismo sexo, se repartirá por partes iguales.

Se evidencia en los anteriores artículos, la especial atención prestada a las personas desamparadas como consecuencia de los conflictos armados. En este sentido, se conoce que muchos individuos fallecieron en los combates, dejando a sus hijos y cónyuges sin ningún tipo de asistencia social ni económica, al igual que ha ocurrido con aquellos que se vieron obligados a abandonar el país sin poder trasladarse con su descendencia. Es esta población en situación de abandono y objeto de estudio de esta investigación, a la que estas disposiciones reglamentarias se refieren para modificar su situación de vida, y contribuir a la erradicación de la pobreza en Colombia.

Un ejemplo de los beneficios de los montos de estas indemnizaciones, se muestra a través de la siguiente tabla:

Tabla 1: Montos de indemnización por la Ley de víctimas y restitución de tierras

HECHO VICTIMIZANTE	MONTO
Homicidio. Desaparición forzada. Secuestro. Lesiones que produzcan incapacidad permanente. Lesiones que produzcan o no incapacidad permanente, tortura o tratos inhumanos y degradantes; delitos contra la libertad e integridad sexual cometidos debido a la condición etaria, de género o étnica de la víctima.	Hasta cuarenta (40) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento del pago.
Lesiones que no causen incapacidad permanente. Tortura o tratos inhumanos y degradantes. Delitos contra la libertad e integridad sexual. Reclutamiento y utilización ilícita de niños, niñas y adolescentes. Niñas, niños y adolescentes concebidos como consecuencia de una violación sexual, con ocasión de conflicto armado interno.	Hasta treinta (30) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento del pago.
Desplazamiento forzado	Hasta diecisiete (17) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento del pago.

Fuente: Artículo 149. Decreto 4800 de 2011.

Se establece lineamientos para asegurar un adecuado destino al dinero proveniente de las indemnizaciones, de manera que se garantice el mejoramiento de la calidad de vida de las víctimas a largo plazo. En este sentido refiere:

Artículo 157: Programa de acompañamiento para la inversión adecuada de los recursos. La Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas creará el programa a que se refiere el artículo 134 de la Ley 1448 de 2011.

El Programa de acompañamiento para la inversión adecuada de los recursos para reconstruir su proyecto de vida, tendrá en cuenta el nivel de escolaridad de la víctima y su familia, el estado actual de su vivienda urbana o rural, las

posibilidades de generar ingresos fijos a través de actividades o activos productivos.

Este programa deberá contener líneas de acompañamiento específico para cada grupo poblacional de víctimas y se articulará con los programas de generación de ingresos y con las otras medidas de reparación.

- Ley 590 de 2000, reglamentada por el decreto nacional 2473 de 2010

En aras de hacer efectivas las propuestas de inclusión financiera a campesinos, desplazados, excombatientes, desmovilizados y víctimas del conflicto armado, y, por ende, contribuir al alcance de la paz; se han establecido una serie de medidas jurídicas, para incentivar el desarrollo económico de los ciudadanos referidos. Estas medidas consisten en la promoción de micro, pequeñas y medianas empresas, que darán participación activa a esta población hasta el momento desatendida, ya sea ofreciéndoles la oportunidad de iniciarse como pequeños empresarios, o incorporándolos a las nóminas de empleados. En este sentido, a continuación, se citarán los artículos en los cuales se dictan las disposiciones relacionadas con lo anteriormente expresado:

Artículo 1°. *Objeto de la ley.* La presente ley tiene por objeto: a) Promover el desarrollo integral de las micro, pequeñas y medianas empresas en consideración a sus aptitudes para la generación de empleo, el desarrollo regional, la integración entre sectores económicos, el aprovechamiento productivo de pequeños capitales y teniendo en cuenta la capacidad empresarial de los colombianos; b) Modificado por el art. 1, Ley 905 de 2004, Modificado por el art. 74, Ley 1151 de 2007. Estimular la formación de mercados altamente competitivos mediante el fomento a la permanente creación y funcionamiento de la mayor cantidad de micro, pequeñas y medianas empresas, Mipymes; c) Inducir el establecimiento de mejores condiciones de entorno institucional para la creación y operación de micro, pequeñas y medianas empresas; d) Promover una más favorable dotación de factores para las micro, pequeñas y medianas empresas, facilitando el acceso a mercados de bienes y servicios, tanto para la adquisición de materias primas, insumos, bienes de capital y equipos, como para la realización de sus productos y servicios a nivel nacional e internacional, la formación de capital humano, la asistencia para el desarrollo tecnológico y el

acceso a los mercados financieros institucionales; e) Modificado por el art. 74, Ley 1151 de 2007. Promover la permanente formulación, ejecución y evaluación de políticas públicas favorables al desarrollo y a la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas; f) Señalar criterios que orienten la acción del Estado y fortalezcan la coordinación entre sus organismos; así como entre estos y el sector privado, en la promoción del desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas; g) Coadyuvar en el desarrollo de las organizaciones empresariales, en la generación de esquemas de asociatividad empresarial y en alianzas estratégicas entre las entidades públicas y privadas de apoyo a las micro, pequeñas y medianas empresas; h) Apoyar a los micro, pequeños y medianos productores asentados en áreas de economía campesina, estimulando la creación y fortalecimiento de Mipymes rurales, i) Asegurar la eficacia del derecho a la libre y leal competencia para las Mipymes; j) Crear las bases de un sistema de incentivos a la capitalización de las micro, pequeñas y medianas empresas.

Se observa en el artículo 1, que se persigue garantizar la capacitación tecnológica a los pequeños empresarios, con el objeto no solo de independizarlos económicamente, sino de convertirlos en individuos productivos para la sociedad colombiana. Igualmente, en este artículo se hace especial énfasis el apoyo a los productores campesinos, sector especial de la población que amerita un impulso para el desarrollo agrícola de la Región.

Artículo 2°. Modificado por el art. 2, Ley 905 de 2004, Modificado por el art. 75, Ley 1151 de 2007, Modificado por el art. 43, Ley 1450 de 2011. *Definiciones.* Para todos los efectos, se entiende por micro, pequeña y mediana empresa, toda unidad de explotación económica, realizada por personas naturales o jurídicas, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, rurales, ||urbanos, que responda a los siguientes parámetros:

Mediana Empresa: a) Planta de personal entre cincuenta y uno (51) y doscientos (200) trabajadores; b) Activos totales por valor entre cinco mil uno (5.001) y quince mil (15.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Pequeña Empresa: a) Planta de personal entre once (11) y cincuenta (50) trabajadores; b) Activos totales por valor entre quinientos uno (501) y menos de cinco mil (5.001) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Microempresa: a) Planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores; b) Activos totales por valor inferior a quinientos uno (501) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Parágrafo 1°. Para la clasificación de aquellas micro, pequeñas y medianas empresas que presenten combinaciones de parámetros de planta de personal y activos totales diferentes a los indicados, el factor determinante para dicho efecto, será el de activos totales.

Parágrafo 2°. Los estímulos beneficios, planes y programas consagrados en la presente ley, se aplicarán igualmente a los artesanos colombianos, y favorecerán el cumplimiento de los preceptos del plan nacional de igualdad de oportunidades para la mujer.

Se evidencia así, que el artículo 2 es garante de los beneficios laborales para el sector de la población que se está incorporando a la base de empleados, con el objeto de asegurar una calidad de vida en condiciones similares al resto de la población colombiana.

2.5. Organismos de participación para al apalancamiento de recursos

Según la Circular 021 de 2012, de la Superintendencia Financiera, los créditos a cargo de víctimas que, a consecuencia de hechos victimizantes entran o han entrado en mora, son o han sido objeto de refinanciación, reestructuración o consolidación, deben incluirse inmediatamente en una categoría interna especial, que permita identificarlos y clasificarlos.

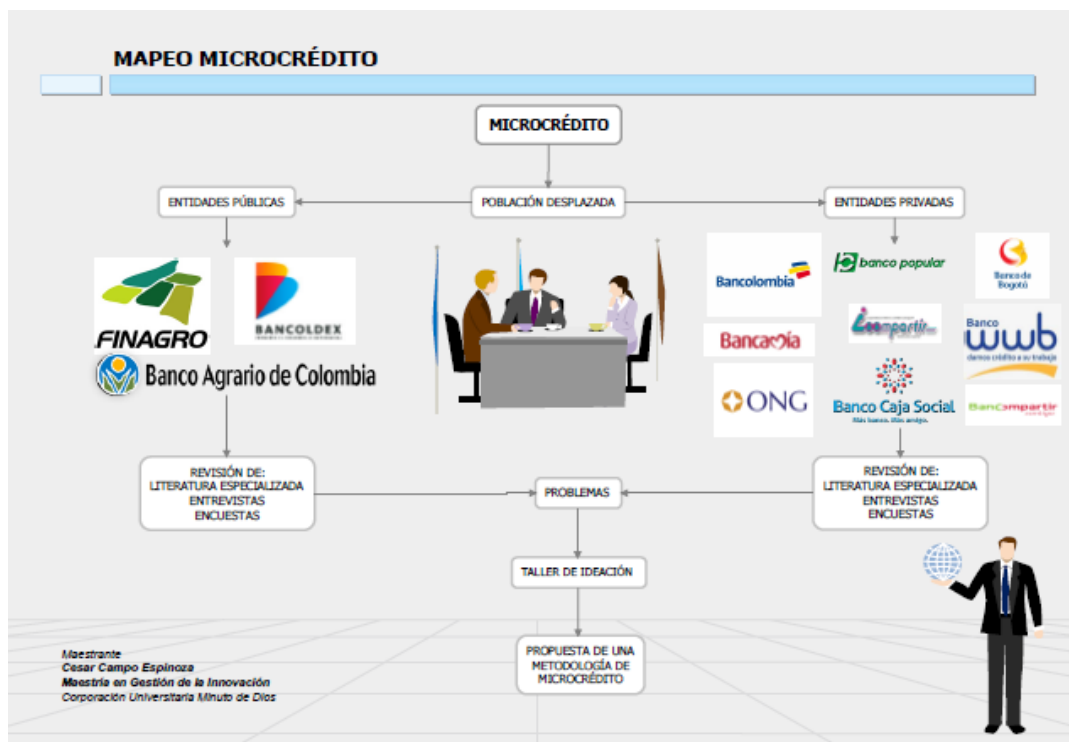
Esta categoría tendrá los siguientes efectos: Los créditos deberán conservar la calificación que tenían al momento del hecho victimizante, la cual deberá ser actualizada en los correspondientes reportes a las centrales de información y mantenida por el término de un (1) año. Es decir, si al momento del hecho el crédito no había entrado en mora y, por tanto, tenía buena calificación la misma deberá conservarse, de modo tal que no pueden realizarse reportes a centrales de información, y en caso de haberse hecho deberán actualizarse. No se podrán cobrar intereses moratorios durante el término comprendido entre la ocurrencia del hecho victimizante y hasta un (1) año después de la inscripción en el Registro Único de Víctimas, sin perjuicio de las normas especiales aplicables a los secuestrados por virtud de la Ley 986 de 2005. En el acuerdo de pago se deberá respetar esta situación. El establecimiento de crédito deberá promover la celebración de un acuerdo de pago con el deudor víctima en condiciones de viabilidad financiera, que permita el cumplimiento de sus obligaciones, y sólo podrá recalificarse o clasificarse como incumplido si, después de celebrado el acuerdo, el deudor contraviene las nuevas condiciones acordadas. En el evento

en que los acuerdos contemplen periodos de gracia, se deberán suspender durante estos periodos la causación de intereses y demás conceptos asociados al crédito.

Es importante determinar de qué manera la población objetivo puede acceder a las medidas de reparación en materia de deudas incumplidas por razón de hecho victimizante vivido, de esta forma para acceder a estas medidas se requiere:

Estar inscrito en el Registro Único de Víctimas. Ser titulares de créditos otorgados por establecimientos vigilados por la Superintendencia Financiera (bancos, no cooperativas). Dichos créditos deben haber entrado en mora o ser o haber sido objeto de refinanciación, reestructuración o consolidación. Informar al banco o establecimiento de crédito de la situación. Una vez puesta en conocimiento la situación a los bancos o entidades, estas deberán clasificarse en una categoría especial de riesgo. Las reglas cobijan a todas las víctimas que cumplan los requisitos establecidos en la mencionada circular.

Figura 3: Mapeo Microcrédito



Fuente: Autor.

En la figura 3, se ilustra la manera cómo el Microcrédito incluye en el sistema crediticio a la población tradicionalmente desplazada; para ello, centra la atención en la resolución de sus problemas y en el diseño de un taller de ideación, para garantizar el pago del préstamo y la transformación económica de las personas atendidas. Las entidades financieras que a continuación se describen muestran los alcances ofrecidos a la población objeto de este estudio.

2.5.1. Apalancamiento entidades públicas Bancoldex.

En Colombia más del 85% de las empresas son microempresas que podrían beneficiarse del microcrédito. Desde la creación de la Banca de las Oportunidades, la Bancarización ha venido en crecimiento evolutivo, para finales de 2015 llegó a 76.3% (24,9 millones de adultos con algún producto financiero). Este mismo indicador asociado a la tenencia activa de productos llegó a 64,5% (21,1 millones de adultos con algún producto financiero activo vigente). Esto hace que exista un gran potencial para las microfinanzas. Bancoldex es una institución de Segundo Piso, esto significa que sus recursos de crédito no son desembolsados directamente a los microempresarios, sino que se apoyan en las entidades financieras para el desembolso de esos recursos. Cuando una empresa solicita un crédito a una entidad financiera, esta institución puede solicitarle a Bancoldex los recursos que dicho empresario requiere, entonces, Bancoldex se lo entrega a la entidad financiera, y esta a su vez, se lo entrega al microempresario.

2.5.2. La banca de las oportunidades

Es un programa de inversión administrado por el Banco de Comercio Exterior – Bancoldex, además tiene como objetivo promover el acceso a servicios financieros a familias en pobreza, hogares no bancarizados, microempresarios y pequeña empresa. Por otra parte, se enmarca dentro de la política a largo plazo del Gobierno Nacional, dirigida a lograr el acceso a servicios financieros para la población de bajos ingresos, con el fin de reducir la pobreza, promover la igualdad social y estimular el desarrollo económico en Colombia.

La Red de la Banca de Oportunidades la conforman los bancos, compañías de financiamiento comercial, las cooperativas, las ONG, y las cajas de compensación familiar, quienes son las encargadas de extender su cobertura y llevar los servicios financieros a la población desatendida. Esta Red financia con sus propios recursos los préstamos que otorga y asume su correspondiente riesgo.

La Banca de las Oportunidades busca facilitar la labor de la Red propiciando las reformas necesarias al marco regulatorio, apoyando la estrategia de promoción e incentivos, e impulsando acuerdos con los diferentes gremios, buscando cumplir las metas específicas de logros en cobertura física y acceso a servicios financieros.

2.5.3. Finagro

Se distingue por su portafolio de colocación de Microcrédito rural, el cual es un producto de crédito administrado por Finagro, cuyo objeto es promover el acceso de la población rural al sistema financiero como estrategia para combatir la pobreza en el

sector, buscando la generación de ingresos, el fortalecimiento económico y social de las familias campesinas a cargo de pequeñas unidades productivas, y el aumento de la competitividad del sector en base al crecimiento y consolidación de las microempresas rurales.

El programa de Microcrédito Rural está diseñado para las pequeñas unidades de negocio con necesidades de capital de trabajo y dedicadas a las actividades agropecuarias, comerciales, de servicios o de producción, ubicadas en el sector rural y cabeceras municipales. Regularmente, estas unidades están lideradas por personas con dificultades de acceso al sistema financiero, especialmente al crédito.

2.5.4. Banco agrario

Esta institución ofrece productos y servicios financieros de fácil acceso, acordes con las necesidades y expectativas de los microempresarios; de esta forma, el portafolio está dirigido a personas naturales que cuentan con negocio en actividades de comercio, producción y servicios. Además, el Banco contribuye a la bancarización e inclusión financiera de estas poblaciones tanto del área urbana como rural. Con respecto a los beneficios de los créditos para microempresarios se encuentran las siguientes características:

- Asesoría y acompañamiento durante el trámite y vigencia del crédito.
- Amplias líneas de crédito acordes a las necesidades de capital de trabajo e inversión de su negocio.
- Tasa de interés competitiva, adecuada a las características de este segmento.

- Línea especial para mujeres microempresarias.
- No se exige historial crediticio.
- Rapidez en la respuesta del crédito
- Amplia cobertura de atención en la red de oficinas del Banco Agrario de Colombia dentro del territorio nacional
- Asesorías de educación financiera fundamentadas en la importancia de realizar buenas decisiones al momento de adquirir o hacer uso de un servicio o producto financiero.

Para atender sus necesidades de financiación, el Banco ofrece líneas de crédito con requisitos de fácil cumplimiento: negocio en marcha, buen hábito de pago y fotocopia de la cédula. Para acceder a estas líneas de crédito es necesaria la solicitud de la visita de un asesor de microcrédito en la oficina más cercana.

Por otra parte, con respecto a las líneas de colocación de recursos ofrece:

- Microcrédito Fortalecimiento.
- Mujer Microempresaria.
- Microcrédito Agropecuario.
- Mejoras Locativas.
- Líneas Grupales bajo el esquema de Núcleos Solidarios.

2.5.5 Apalancamiento entidades privadas

Los desembolsos de microcrédito en 2014 registraron el mayor valor de los años recientes (\$8,5 billones). Este hecho constituye un importante avance en términos de

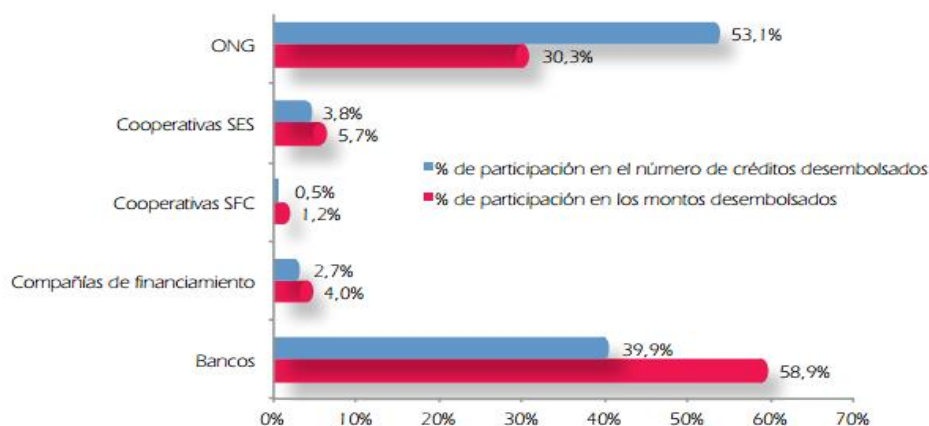
inclusión financiera, teniendo en cuenta que esta modalidad responde al sistema de financiamiento de las microempresas, cuya principal fuente de fondeo proviene de los ingresos derivados de su actividad. La tasa de los microcréditos registró en 2014, una tasa promedio ponderada de 34,67% efectiva anual, registrando una brecha importante frente a la tasa de usura que para el último trimestre se estableció en 52,22%.

Los bancos efectuaron los 59% del total de las colocaciones micro crediticias, tras desembolsar un total de \$5,0 billones. Este comportamiento fue seguido por las ONG, instituciones que participan activamente en este segmento y cuyos desembolsos en 2014 ascendieron a \$2,6 billones. Al evaluar el monto promedio por operación, que resulta del monto total colocado frente al número de desembolsos, se encuentra que en el segmento de microcréditos mayores a 25 SMMLV, los desembolsos se efectuaron en promedio entre \$20,4 millones y \$27,6 millones.

Por su parte, en el segmento de menores de 25 SMMLV, el valor más alto en el promedio desembolsado fue de \$6,1 millones, mientras que el menor se ubicó en un promedio de \$1,8 millones. A su vez, se resalta que las colocaciones de microcrédito son efectuadas principalmente por las ONG, lo que muestra la importancia de estos intermediarios para el desarrollo del segmento microcrediticio. En particular en 2014 se desembolsaron 2,5 millones de microcréditos, de los cuales el 53% fue otorgado por las ONG, y el 40% por las entidades bancarias. Por su parte, las cooperativas SES, las cuales hacen referencia a “Cooperativas con Sección de Ahorro y Crédito”; cuya vigilancia está a cargo de la superintendencia de la economía solidaria, además como información adicional,

estas cooperativas desembolsaron 95.705 microcréditos en el año. A continuación, se encuentra el gráfico de participación por montos desembolsados en el periodo 2014.

Figura 4: Montos desembolsados en el periodo 2014



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Información de Cooperativas Solidarias y ONGs.

2.6. Logros del Microcrédito en la Inclusión Financiera

De acuerdo a información recopilada por la revista Dinero de 12 de agosto/2016; el Superintendente Financiero, Gerardo Hernández Correa, destacó: “el país está avanzando en su consolidación como promotor de la inclusión financiera, por otra parte, afirmó que el microcrédito es una fuente de financiación con un gran potencial de desarrollo, según Hernández, después del portafolio de vivienda, el microcrédito es la cartera que más ha crecido en los últimos 5 años (37%)”.

De acuerdo a la información socializada en el séptimo congreso de Asomicrofinanzas, año 2016, entrego las siguientes cifras:

- La cartera de microcrédito es la segunda con mayor participación en número de deudores después de la de consumo representada en un (19%).
- El portafolio de microcrédito es el que presenta una mayor tasa de crecimiento en el número de deudores, entre 2014 y 2015 obtuvo un crecimiento del 25%.
- El 81% de la cartera micro crediticio se encuentra en los sectores de agricultura, comercio e industria.
- El acceso al microcrédito desde la perspectiva de género muestra que el 43,6% de los usuarios son mujeres y el 39,9% hombres.
- Los usuarios del microcrédito son personas entre 41 y 65 años (54,6%), seguidas por las personas de entre 26 y 40 años (33,3%). Se destaca que estas últimas han ido aumentando su participación.
- La cartera bruta del microcrédito ascendió a \$10,7 billones, manteniéndose con una participación de 2.71% del total de la cartera del sistema financiero.
- Aunque el 76% de los clientes tienen un solo microcrédito, el número de deudores que tiene más de una operación micro crediticia está aumentando para cada año.
- En el año 2015, se desembolsaron 2.360.948 microcréditos por valor de \$ 8,7 billones. De estos los bancos colocaron el 60%, las ONG el 34% y las cooperativas con actividad de ahorro y crédito vigiladas por la Superintendencia

de la Economía Solidaria el 4,4%. Por monto desembolsado, los bancos representaron el 75% y las ONG el 17% del total.

- Se destacó la importancia creciente de los desembolsos de microcrédito de menor cuantía. Mientras que en el año 2011 los desembolsos de microcrédito inferiores a 2 SMMLV constituyeron el 17% del total de desembolsos, en el 2015 éstos aportaron el 30% del total.
- Entre junio de 2012 y diciembre de 2015, los establecimientos de crédito desembolsaron 125.980 créditos a víctimas del conflicto armado, de los cuales el 91% correspondió a microcrédito.

Con estos datos podemos observar que la inclusión financiera tiene una correlación directa con el microcrédito, en el crecimiento, desarrollo económico y reducción de la pobreza. Dado este impacto, varias políticas públicas y gubernamentales han contribuido a facilitar el acceso y el uso de servicios financieros en la población.

Colombia en los últimos años ha trabajado de forma decidida en la masificación de los servicios financieros. En 2006 se adoptó la política de Inclusión Financiera Banca de las Oportunidades, y a partir de ella se creó el Programa de Inversión “Banca de las Oportunidades” (Decreto 3078 de 2006) con el objetivo de crear las condiciones necesarias para promover el acceso al crédito y los demás servicios financieros de la población de menores ingresos las Mipymes y los emprendedores.

Capítulo III

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Esta investigación de tipo exploratorio descriptiva, en la que se realizó la revisión de registros, recuperación, análisis e interpretación de fuentes bibliográficas y hemerográficas, así como fuentes de carácter primario o reciente. El análisis de resultados que se pueden alcanzar con ella y explicaciones que ayuden a la comprensión. Para efectos de la investigación se realizará un análisis cuantitativo sobre una población objetivo, con la cual se determinará una muestra, teniendo como parámetro la selección de una población finita. Además de lo anterior se utilizará como instrumento de investigación una encuesta con doce variables, que busca establecer la opinión de los usuarios de microcrédito sobre el sistema de colocación.

Es importante mencionar, que la fuente de recolección de información es primaria, es decir, se obtiene la información de manera directa de la fuente. Para la recopilación de la información es importante tomar en cuenta los siguientes parámetros:

- Tener claros los objetivos propuestos en la investigación.
- Haber seleccionado la población y la muestra objeto de estudio.
- Definir las técnicas de recolección de información.
- Recoger la información para después procesarla y efectuar su respectiva descripción, análisis y discusión.

Por otra parte, con respecto a la aplicación del instrumento de investigación se aplicará el esquema conocido como “Paradigma cuantitativo”, el cual consiste en extraer de una población la muestra, con el objetivo de estructurar la aplicación de un formulario, lo cual está relacionado con los aspectos que se formulan con base en la pregunta de investigación.

3.1 Definición de la población

Es de saber, que no es posible establecer el número total de la población desplazada, y, por otra parte, los integrantes de esta población son considerados sujetos de microcréditos. Cuando no se conoce el tamaño de la población, se establece el modelo de determinación del tamaño de la muestra, en este caso, se plantea la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pq}{E^2}$$

Donde; “Z” es el margen de confianza, “p” es la probabilidad de que el evento ocurra (expresado por unidad), “q” equivale a la probabilidad de que el evento no ocurra y “E” es el error de estimación. Dando aplicación del modelo se establece:

- Grado de confianza de 90% (Z=1.64).
- Porcentaje de ocurrencia P= 0.50.
- Porcentaje de no ocurrencia Q=0.50.
- Estimación del error E= 8.888888%.

Entonces el total de la muestra a estudiar teniendo en cuenta el cálculo de las variables mencionadas corresponde a:

$$n = \frac{Z^2 pq}{E^2}$$

Z ²	P	q		Total "n"
1,64	0,5	0,5	0,41	51,90
	0,007899654		0,00789965	
	E ²			

Esta muestra, aplicada a usuarios de entidades financieras de Bogotá, durante el año de 2015 – 2016, se analizaron y encontraron las principales dificultades de los usuarios, y demandas no atendidas por las entidades financieras comerciales.

Análisis de resultados de la encuesta

Para el análisis de los datos de las “52” encuestas realizadas se utilizó el programa SPSS, (Statistical Package for the Social Sciences), lo anterior se interpreta como “Paquete estadístico para las ciencias sociales”; SPSS es un programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales y las empresas de investigación de mercado.

➤ Material Base de Trabajo.

Teniendo en cuenta la teoría de muestreo estadístico, con población finita no identificada, se definió la muestra de “52” personas que reunieron dos condiciones: desplazamiento y ser usuarios de microcrédito.

3.2 Implementación del instrumento

Es fundamental destacar que la población de la cual se va a efectuar el cálculo inferencial para seleccionar la muestra, puede ser seleccionada de la siguiente clasificación de víctimas:

- Desplazados.
- Víctimas afectadas por las minas antipersonales.
- Víctimas del secuestro extorsivo.
- Víctimas de la violencia política.
- Desaparición forzada.
- Grupos armados organizados al margen de la ley.

¿Quiénes son víctimas?

Víctima, para efectos de la ley, será toda aquella persona que hubiere sufrido un daño, como consecuencia de violaciones de los derechos humanos ocurridos con posterioridad al primero de enero de 1985, en el marco del conflicto armado.

Artículo 132. Indemnización administrativa.

La iniciativa incorpora la creación de un programa masivo de indemnizaciones administrativas, en virtud del cual se entregará una compensación económica.

Artículo 134. El gobierno nacional, a través de la Unidad Administrativa para la Atención y Reparación a las Víctimas, implementará un programa de acompañamiento

para promover una inversión adecuada de los recursos que la víctima recibe a título de indemnización administrativa, a fin de reconstruir su proyecto de vida, orientado principalmente a la creación o fortalecimiento de empresas productivas o activos productivos.

3.3. Instrumento de estudio usuario microcrédito dirigido a población desplazada

La encuesta tuvo como fin determinar los problemas que presentan las víctimas para obtener y manejar los créditos del programa de desembolsos de microcréditos en la ciudad de Bogotá. Cabe destacar, que la población objeto de estudio son las personas desplazadas de la localidad de Bosa.

Capítulo IV

TENDENCIAS DEL MICROCRÉDITO EN LA POBLACIÓN VULNERABLE

El presente capítulo presenta los resultados del trabajo de campo realizado, en el cual se logra ampliar la percepción del sistema del microcrédito en Bogotá, en el que aspectos como tasas de interés, plazos, carteras y otros que muestran la realidad de lo que está sucediendo en las entidades de Microfinanzas y sus riesgos de no poder atender la demanda de crédito por parte de un potencial de clientes que no están involucrados en el sistema financiero del país.

La población vulnerable son personas que por su naturaleza o determinadas circunstancias se encuentran en mayor medida expuestos a la exclusión, la pobreza, los efectos de la inequidad y la violencia de todo orden.

Ahora bien, el microcrédito como mecanismo para mejorar la calidad de vida de la población vulnerable y como medio para el alivio de la pobreza, está condicionado a que los recursos se coloquen de manera eficiente y que verdaderamente impulsen la productividad de las actividades de la población contribuyendo a una generación de ingresos confiable, logrando así una inclusión financiera y económica sostenible. De lo contrario, la inadecuada colocación de recursos podría redundar en un desmejoramiento de la calidad de vida de las personas al representar para ellas una carga económica que no pueden sobrellevar.

Es por esto que para realizar el análisis de las variables que inciden en la otorgación de microcréditos a población vulnerable, se realizaron “52” encuestas a personas que deberían

tener dos características, la primera, ser desplazados y la segunda que tuvieran o hubieran tenido activo un microcrédito.

A continuación, se transcribe el modelo de en este trabajo el cual se aplicó a 52 desplazados usuarios de microcrédito, además el instrumento está organizado en 14 preguntas bajo la modalidad general de selección múltiple, es decir, que de las opciones señaladas el encuestado debe indicar con una “X” la respuesta que considere más acertada o pertinente de acuerdo a la pregunta o escenario planteado. Por otra parte, en algunas preguntas el encuestado indicará el grado de calificación, siendo (1) la menor y (4) la mayor.

4.1 Sistematización de resultados trabajo de campo

Tabla 2: Edad

Edad.					
Caracterización Pregunta 1.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	26-30	1	1,9	1,9	1,9
	31-35	8	15,4	15,4	17,3
	36-40	13	25,0	25,0	42,3
	más de 41	30	57,7	57,7	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Del total de la muestra encuestada, se encuentra que el mayor porcentaje se encuentra en persona mayores a 41 años, en un porcentaje equivalente al 57.7%

Tabla 3: Sexo

Sexo.					
Caracterización Pregunta 2.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	16	30,8	30,8	30,8
	Femenino	36	69,2	69,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Del total de la muestra encuestada, se encuentra que la distribución entre hombre y mujeres es del 30.80% y 69.2% respectivamente. Estos datos concuerdan con la información suministrada por el Instituto de Innovación Social de ESADE (2016), el cual revela la importancia del espíritu emprendedor entre las mujeres y su propensión a convertirse en empresarias para dejar de trabajar por cuenta ajena. Mientras que los hombres utilizan los microcréditos principalmente para ampliar y consolidar una empresa existente.

Tabla 4: Microempresa Existente

¿Usted tiene una microempresa existente en este momento?					
Caracterización Pregunta 3.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	44	84,6	84,6	84,6
	NO	8	15,4	15,4	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

De la pregunta planteada se encuentra que el 84.6% tiene una microempresa existente, por otra parte, el 15.4% manifiesta que no.

Tabla 5: Iniciativa de Colocar Microempresa

Sí en la anterior pregunta a respondido "NO"; ¿tendría usted la iniciativa de colocar una microempresa?					
Caracterización Pregunta 4.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	5	9,6	71,4	71,4
	NO	2	3,8	28,6	100,0
	Total	7	13,5	100,0	
Perdidos	Sistema	45	86,5		
Total		52	100,0		

De esta pregunta solo respondieron (7) personas, de esta forma se establece que el 71.4% tendría la iniciativa de colocar una microempresa.

Tabla 6: Plan de Negocio Actual

Si a la anterior pregunta contesto "SI", tiene elaborado en la actualidad un plan de negocio.					
Caracterización Pregunta 5.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	5	9,6	83,3	83,3
	NO	1	1,9	16,7	100,0
	Total	6	11,5	100,0	
Perdidos	Sistema	46	88,5		
Total		52	100,0		

De esta pregunta solo respondieron (6) personas, de esta forma se establece que el 83.3% tiene en la actualidad elaborado un plan de negocio.

Tabla 7: Sector Económico

Sector económico en el cual tiene experiencia.
Caracterización Pregunta 6.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Industrial	7	13,5	13,5	13,5
	Comercial	27	51,9	51,9	65,4
	Servicios	18	34,6	34,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

De esta pregunta se encuentra que la mayoría de las personas encuestadas tienen mayor experiencia en el sector comercial, lo cual está dado por un 51.9%.

Tabla 8: Beneficiario de Indemnización Administrativa

¿Ha sido beneficiario de la indemnización administrativa otorgada para víctimas por el Gobierno Nacional?
Caracterización Pregunta 7.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	25	48,1	48,1	48,1
	NO	19	36,5	36,5	84,6
	ESPERA	8	15,4	15,4	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Del total de la muestra encuestada se encuentra que el 48.10% ha sido beneficiaria de indemnización, además el 36.5% no ha sido beneficiada y el 15.4% se encuentra en espera.

Según la Unidad de Derechos Humanos de Naciones Unidas, “La proyección de la Ley de Víctima ha sido desbordada por la realidad”. La Ley de víctimas fue proyectada con un presupuesto de COP\$55 billones de pesos para sus 10 años. La comisión de seguimiento de manifestó al congreso que existe un déficit de COP\$33 billones para cumplir con sus objetivos

Tabla 9: Grado de Escolaridad

Grado de escolaridad.					
Caracterización Pregunta 8.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Primaria	34	65,4	65,4	65,4
	Secundaria	13	25,0	25,0	90,4
	Técnico	3	5,8	5,8	96,2
	Profesional	2	3,8	3,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

De un total de la muestra se encuentra que el 64.5% tiene un grado de escolaridad primaria. Un 25% tienen un grado de escolaridad secundaria, además el 5.8% son técnicos y tan solo el 3.8% son profesionales.

Tabla 10: Solicitud de Microcrédito

¿Ha solicitado Microcrédito antes?					
Encuesta Sector Microcrédito Pregunta 1.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	52	100,0	100,0	100,0

El total de la muestra manifiesta que ha solicitado microcrédito, lo cual es lógico teniendo en cuenta que las personas de la muestra son por un lado desplazadas y por otra parte haber tenido o tener microcrédito.

Tabla 11: Barreras Para Acceder al Crédito

De las siguientes opciones, califique de 1 a 4, donde (1) uno es el de menor grado y (4) cuatro el de mayor grado; teniendo en cuenta la siguiente pregunta: ¿Cuáles fueron las principales barreras para acceder al crédito?

Encuesta Sector Microcrédito Pregunta 2.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1.2.3.4	1	1,9	2,0	2,0
	1.2.4.3	3	5,8	5,9	7,8
	1.3.4.2	1	1,9	2,0	9,8
	2.1.3.4	2	3,8	3,9	13,7
	2.1.4.3	1	1,9	2,0	15,7
	2.3.4.1	1	1,9	2,0	17,6
	3.1.2.4	2	3,8	3,9	21,6
	3.1.4.2	2	3,8	3,9	25,5
	3.2.1.4	1	1,9	2,0	27,5
	3.2.4.1	1	1,9	2,0	29,4
	3.4.1.2	2	3,8	3,9	33,3
	4.1.2.3	8	15,4	15,7	49,0
	4.1.3.2	3	5,8	5,9	54,9
	4.2.1.3	2	3,8	3,9	58,8
	4.2.3.1	8	15,4	15,7	74,5
	4.3.1.2	6	11,5	11,8	86,3
	4.3.2.1	7	13,5	13,7	100,0
	Total	51	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,9		
Total		52	100,0		

Teniendo en cuenta la muestra encuestada, el principal obstáculo para acceder el microcrédito está dada por *No contar con una garantía que respalde la obligación*, obteniendo un 66.5%; en segundo lugar, *No estar registrado en cámara y comercio*, develado por un porcentaje de 15.7%; en tercer lugar, *La historia crediticia*, que reveló el 9.9%; y en último lugar *Desconocimiento del proceso para el otorgamiento* manifestado en un 7.9%.

Tabla 12: Razón Fundamental Para Solicitar un Microcrédito

De las siguientes opciones, califique de 1 a 4, donde (1) uno es el de menor grado y (4) cuatro el de mayor grado; teniendo en cuenta la siguiente pregunta: ¿Cuál fue la razón fundamental para solicitar un microcrédito?

Encuesta Sector Microcrédito Pregunta 3.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1.2.3.4	2	3,8	3,8	3,8
	1.2.4.3	1	1,9	1,9	5,8
	1.3.2.4	4	7,7	7,7	13,5
	1.3.4.2	1	1,9	1,9	15,4
	1.4.2.3	9	17,3	17,3	32,7
	1.4.3.2	5	9,6	9,6	42,3
	2.1.3.4	1	1,9	1,9	44,2
	2.3.1.4	4	7,7	7,7	51,9
	2.4.1.3	9	17,3	17,3	69,2
	2.4.3.1	2	3,8	3,8	73,1
	3.1.4.2	2	3,8	3,8	76,9
	3.4.2.1	2	3,8	3,8	80,8
	4.2.1.3	4	7,7	7,7	88,5
	4.2.3.1	1	1,9	1,9	90,4
	4.3.1.2	2	3,8	3,8	94,2
	4.3.2.1	3	5,8	5,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Los resultados de la muestra encuestada nos arrojan qué la razón fundamental para solicitar un microcrédito, está dado en primer lugar por un porcentaje del 42.2%, que representa los Comentarios de Microempresarios el Sector, en segundo lugar, Mejorar la Calidad de Vida, representado en un 30.7%, en tercer lugar, la Generación de Empleo para el Núcleo Familiar que reveló el 19.5% y el último lugar Hacer parte del Sistema Financiero manifestado en un 7.6%.

Tabla 13: Estudio de Crédito

Considera que el proceso de estudio del crédito fue.
Encuesta Sector Microcrédito Pregunta 4.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Complicado	20	38,5	38,5	38,5
	Sencillo	32	61,5	61,5	100,0
Total		52	100,0	100,0	

Del total de los sujetos encuestados el 38.5% manifiesta que el proceso de estudio de crédito fue complicado y el 61.5% expresa que fue sencillo.

Tabla 14: Proceso de Aprobación del Crédito

Considera que el proceso de aprobación del crédito fue.
Encuesta Sector Microcrédito Pregunta 5.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Rápido	40	76,9	76,9	76,9
	Demorado	12	23,1	23,1	100,0
Total		52	100,0	100,0	

Del total de la muestra encuestada el 76.9% expresa que el proceso de aprobación de crédito fue rápido, mientras que el 23.10% manifiesta que no.

Tabla 15: Proceso de Desembolso

**Considera que el proceso de desembolso del crédito fue.
Encuesta Sector Microcrédito Pregunta 6.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Rápido	40	76,9	76,9	76,9
	Demorado	12	23,1	23,1	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Del total de la muestra encuestada el 76.9% expresa que el proceso de desembolso de crédito fue rápido, mientras que el 23.10% manifiesta que no, con lo cual se encuentra total similitud con la pregunta anterior.

Tabla 16: Cantidad de Dinero Solicitado

**¿Le otorgaron la cantidad de dinero solicitada?
Encuesta Sector Microcrédito Pregunta 7.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	22	42,3	42,3	42,3
	NO	30	57,7	57,7	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Del total de sujetos encuestados el 42.3% manifiesta que la cantidad de dinero solicitada no fue la otorgada por la entidad bancaria mientras que el 57.7% manifiesta lo contrario.

Tabla 17: El Dinero Otorgado fue Suficiente

¿Fue suficiente?
Encuesta Sector Microcrédito Pregunta 8.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	15	28,8	28,8	28,8
	NO	37	71,2	71,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Con respecto a ítem mencionado el 71.2% manifiesta que los recursos solicitados no fueron suficientes, por otra parte, el 28.8% manifiesta que sí.

Tabla 18: Tipo de Negocio

El negocio para el cual se destinó los recursos del crédito es.
Encuesta Sector Microcrédito Pregunta 9.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nuevo	24	46,2	47,1	47,1
	Antiguo	26	50,0	51,0	98,0
	3	1	1,9	2,0	100,0
	Total	51	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,9		
Total		52	100,0		

Del 100% de la muestra el 47.10% expresa que los recursos otorgados del microcrédito se destinaron para empresas que ya existen y el 51.0% para unidades de negocio establecidas.

Tabla 19: Plazo

**Considera que el plazo al cual le fue concedido el microcrédito es.
Encuesta Sector Microcrédito Pregunta 10.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy corto	20	38,5	39,2	39,2
	Muy largo	10	19,2	19,6	58,8
	Adecuado	21	40,4	41,2	100,0
	Total	51	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,9		
Total		52	100,0		

Del 100% de la muestra encuestada refleja que el 41.2% considera adecuado el plazo otorgado es adecuado, además el 19.6% lo considera muy largo, finalmente el 39.2%, considera que el plazo es muy corto.

Tabla 20: Resultados del Negocio

**Después de obtener recursos de la micro financiera considera usted que su negocio ha
obtenido.**

Encuesta Sector Microcrédito Pregunta 11.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Perdidas	13	25,0	25,5	25,5
	Ganancias	20	38,5	39,2	64,7
	Se mantiene igual	18	34,6	35,3	100,0
	Total	51	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,9		
Total		52	100,0		

Del total de la muestra encuestada se encuentra el impacto positivo del microcrédito debido a que la mayoría expresa en un 39.2% que ha obtenido ganancias con los recursos

de microcrédito, por otra parte, el 35.3% se mantiene estable y el 25.5% dice que ha obtenido perdidas.

Tabla 21: Tasa

¿Considera usted que la tasa de interés del microcrédito que le fue otorgado es alta?

Encuesta Sector Microcrédito pregunta 12.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	40	76,9	76,9	76,9
	NO	12	23,1	23,1	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Con respecto al costo financiero de microcrédito el 76.9% de la población manifiesta que la tasa de interés del microcrédito es alta, por otra parte, el 23.10% expresa que no.

Tabla 22: Cuota

Con respecto al valor de la cuota mensual que pagó o que está pagando por su obligación de microcrédito es.

Encuesta Sector Microcrédito Pregunta 13.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALTA	30	57,7	57,7	57,7
	BAJA	6	11,5	11,5	69,2
	ADECUAD A	16	30,8	30,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Con respecto a la respuesta anterior se encuentra uniformidad con los resultados del punto actual debido que el 57.70% de la muestra expresa que la cuota de microcrédito es

demasiado alta, además el 11.5% dice que es baja, finalmente el 30.8% determina que es adecuada.

Tabla 23: Pago de Cuotas

Se encuentra al día en el pago de las cuotas.
Encuesta Sector Microcrédito Pregunta 14.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	52	100,0	100,0	100,0

Del 100% de la muestra encuestada, se develó que todas las personas están al día con sus obligaciones financieras, lo cual puede ser el resultado de que los créditos de microfinanzas son la única alternativa financiera que tienen estas personas ante las variables SANCIÓN y EXCLUSIÓN. Específicamente, la primera está relacionada con el deterioro de la calificación en las entidades de riesgo, y la segunda hace referencia a que el microempresario no volvería a ser considerado como sujeto de crédito.

Como resultados más relevantes para el objetivo de esta investigación, es importante destacar que la mayoría de la población encuestada presentó el inconveniente de no poseer garantía en el momento de obtener el crédito. Este resultado es coherente con la gran cantidad de personas no indemnizadas encontradas en la muestra, puesto que los montos obtenidos por esta causa podrían ser la única oportunidad de las víctimas para ofrecer al banco un respaldo económico. Por otro lado, se observó que la mayoría de los encuestados afirma que en su negocio se han incrementado las ganancias luego de haber adquirido el crédito, una cantidad significativa manifestó que su negocio se mantiene igual y el menor

número de personas expresó que se le han presentado pérdidas. Para finalizar, se destaca que toda la población aseguró estar al día con el pago de las cuotas. Seguidamente, se presentará a través de las conclusiones, la interpretación más detallada de los resultados obtenidos.

4.2. Evaluación y Análisis del Microcrédito

Con relación a la distribución en la colocación de microcrédito, se encuentra una mayor concentración en mujeres que hombres, específicamente 69.2% de las primeras contra un 30.80% de los segundos; es decir, que la mayor demanda de este recurso es por parte de las mujeres, quienes en su mayoría son madres cabeza de familia. Esto revela la importancia del espíritu emprendedor en este segmento de la muestra y su constante lucha para convertirse en microempresarias.

Teniendo en cuenta los hallazgos del análisis de la encuesta, se develaron dos principales variables con respecto a “Las principales barreras del microcrédito”. En primer lugar, “No contar con la garantía que respalde la obligación” y, en segundo lugar, “No estar registrado en cámara y comercio”; lo anterior son características normales de este tipo de mercado, además es una barrera en el proceso de bancarización e inclusión financiera de los Bancos Comerciales.

En la consulta sobre: “¿Cuál es la razón fundamental para solicitar un microcrédito?” se encuentra que la variable principal hace referencia a “Comentarios de microempresarios del sector”, debido a que estos hacen parte del segmento de subempleo de la población. En este sentido, tienen como única alternativa para establecer ingresos, la consulta sobre las

posibilidades de una microempresa, en lo cual han encontrado éxito. Entonces, una vez establecida la unidad de negocio y el recurso, se daría la posibilidad con el tiempo de mejorar la calidad de vida del núcleo familiar.

Con respecto a la reparación administrativa de las víctimas, se encuentra que el 48.10% ha sido beneficiaria de indemnización, es fundamental mencionar que no es posible establecer la destinación de estos recursos por parte del afectado, además el 36.5% no ha sido beneficiada y el 15.4% se encuentra en espera. De acuerdo a publicación del diario el Espectador del 8-Abril/2016, en el marco de la conmemoración del día nacional de la memoria y solidaridad con las víctimas; “Hasta el momento se han reparado administrativamente a 600.000 personas y son 7 millones de víctimas”, lo cual tiene relación con el porcentaje expresado en el análisis de la muestra, es decir, que no todos los sujetos han sido beneficiarios de la indemnización administrativa otorgada por el gobierno nacional.

En relación a la percepción sobre el costo financiero del microcrédito, el cual está sustentado por el gobierno y las entidades financieras, en la variable riesgo se encontró que el 76.9% de la población manifiesta que la tasa de interés del microcrédito es alta, por otra parte, lo anterior está relacionado con el valor de la cuota mensual que se está pagando por la obligación de microcrédito; de esta forma, el 57.70% de la muestra expresa que la cuota de microcrédito es demasiado alta. Este punto amerita especial interés, puesto que, si el empresario destina la mayor parte de las ganancias a pagar las cuotas del crédito, el objetivo del programa de microcréditos para beneficiar a la población y disminuir la pobreza, no se está cumpliendo. No obstante, tal como se observó en las estadísticas, la

mayoría de los encuestados afirmó la obtención de ganancias luego de incorporarse al sistema crediticio, lo que significa que, aunque las cuotas sean consideradas altas, en su mayoría no dificultan la rentabilidad del negocio.

Al contrario de lo que se puede pensar sobre el tiempo de aprobación y colocación de recursos en microcrédito, se encontró que existe un alto grado de eficiencia en las microfinancieras, en razón que el 76.9% expresa que el proceso de aprobación y desembolso de crédito fue rápido.

Del total de la muestra encuestada, se encuentra el impacto positivo del microcrédito debido a que la mayoría expresa en un 39.2%, que ha obtenido ganancias con los recursos de microcrédito, lo anterior puede suceder siempre y cuando el 100% del recurso colocado se utilice para destinación de la solicitud, es decir, capital de trabajo, reposición de activos fijos y ampliación de local; estas variables son por lo general las líneas de microcrédito de cualquier entidad financiera.

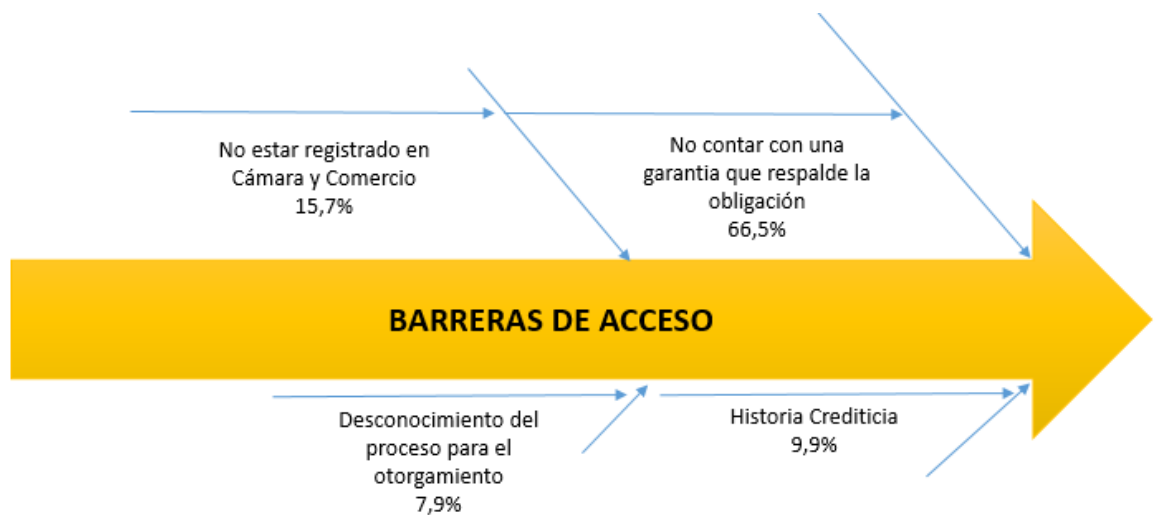
Con respecto al riesgo de crédito, el 100% de la muestra manifiesta que están al día con sus obligaciones financieras, lo cual puede ser el resultado de que los créditos de microfinanzas son la única alternativa financiera que tienen estas personas, ante las variables SANCIÓN y EXCLUSIÓN; es decir, la primera está relacionada con el deterioro de la calificación en las entidades de riesgo, y la segunda hace referencia a que el microempresario no volvería a ser considerado como sujeto de crédito. Se devela entonces, que los bancos han encontrado la manera de garantizar la cancelación de los créditos, puesto que ante las amenazas a las que los beneficiarios del crédito se ven expuestos

(sanción y exclusión), evitan en cualquier circunstancia retrasarse en las cuotas. Obsérvese que aún los sujetos que manifestaron haber presentado pérdidas en sus negocios, afirmaron estar al día con sus cuotas. Por otro lado, se evidencia subestimada la figura del fiador, puesto que este recurso debería ser empleado antes de recurrir al extremo de sanción o exclusión.

4.3 Análisis de Variables de Innovación Social y Económica en el Microcrédito

Es importante mencionar que en relación con el anterior análisis se escogen dos aspectos para proponer innovaciones sociales, por una parte, las “Barreras de acceso” complementado con las “Barreras en el proceso de desembolso”. A continuación, se presenta un diagrama que ilustra los resultados obtenidos en cuanto a la variable causas.

Figura 5: Diagrama Barreras de Acceso



Fuente: Autor

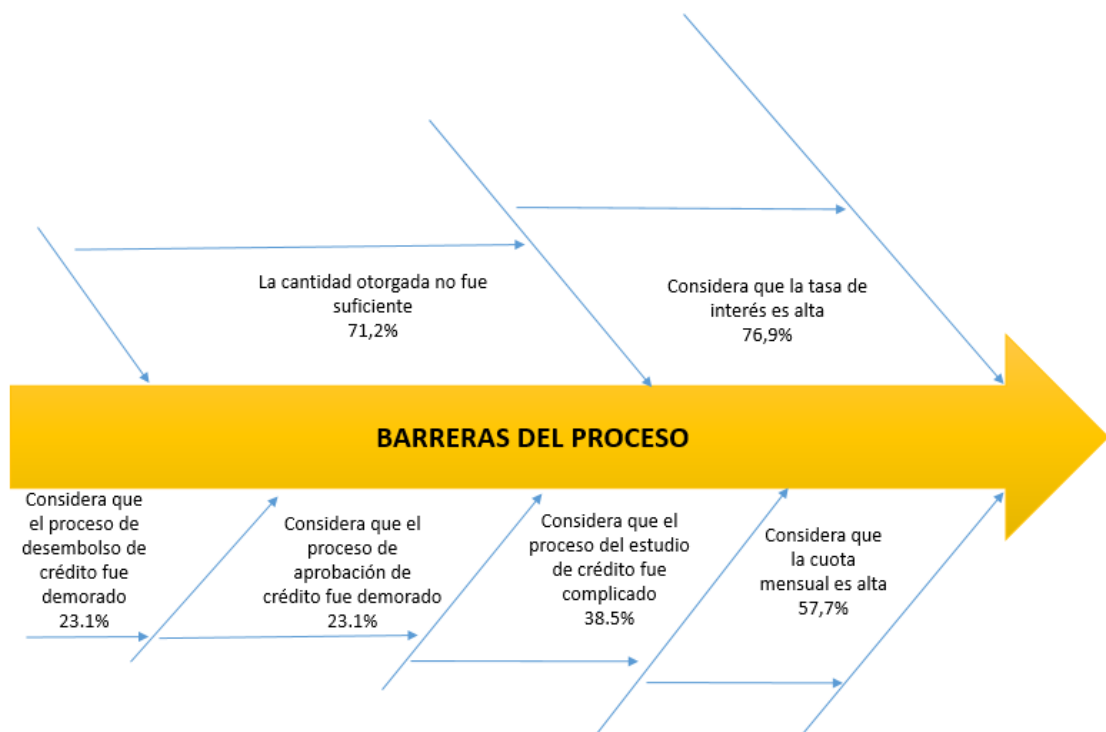
“No contar con una garantía que respalde la obligación”: Lo mencionado es una de las principales barreras para acceder a recursos financieros de las microfinancieras debido a que los préstamos necesitan una garantía real que respalde la obligación en el escenario que el prestatario no pueda cumplir con su obligación en el corto, mediano y largo plazo, que además se conoce como riesgo de crédito.

“No estar registrado en cámara y comercio”: Por lo general el microempresario se rehúsa a registrar su negocio en cámara y comercio debido al temor que genera la carga impositiva o el posible escenario de pago de impuestos, lo cual disminuiría el margen de ganancia de su negocio. Además, muchos microempresarios se resisten a registrar sus negocios por el desconocimiento del proceso el cual les parece confuso y complicado.

“Historia Crediticia”: Las entidades financieras para cubrir la posibilidad de riesgo de crédito hacen la consulta de las centrales de riesgo las cuales en Colombia son CIFIN y DATACREDITO, es importante consultar las dos porque ninguna contiene el 100% de la información sobre entidades financieras y entidades de servicio, de esta forma muchos de los microempresarios no tienen registros de crédito o historial de pago con entidades con lo cual son vistos como sujetos de riesgo en cuanto al crédito debido que no es posible la verificación del hábito de pago el cual se da por vectores de acuerdo a la historia de cumplimiento: A: Pago al día; B: Mora de 5 a 30 días, C: Mora de 31 a 60 días y D: Mora mayor a 60 días; es importante mencionar que el único portafolio de colocación que causa reporte con 16 días de mora en el sobregiro.

“Desconocimiento del proceso de otorgamiento”: El desconocimiento del proceso de colocación de recursos de microcrédito causa temor a los microempresarios, en lo que tiene que ver con documentación, el procesos de referenciación, requisitos y desembolso, de tal manera que ellos prefieren acudir al mercado extra bancario lo cual se conoce como el crédito “gota a gota” el cual tiene una tasa periódica mensuales superiores el 20%, es decir que sobrepasa la tasa usura autorizada por el gobierno llegando a tener una tasa efectiva anual mayor al 240.%

Figura 6: Diagrama Barreras del Proceso



Fuente: Autor

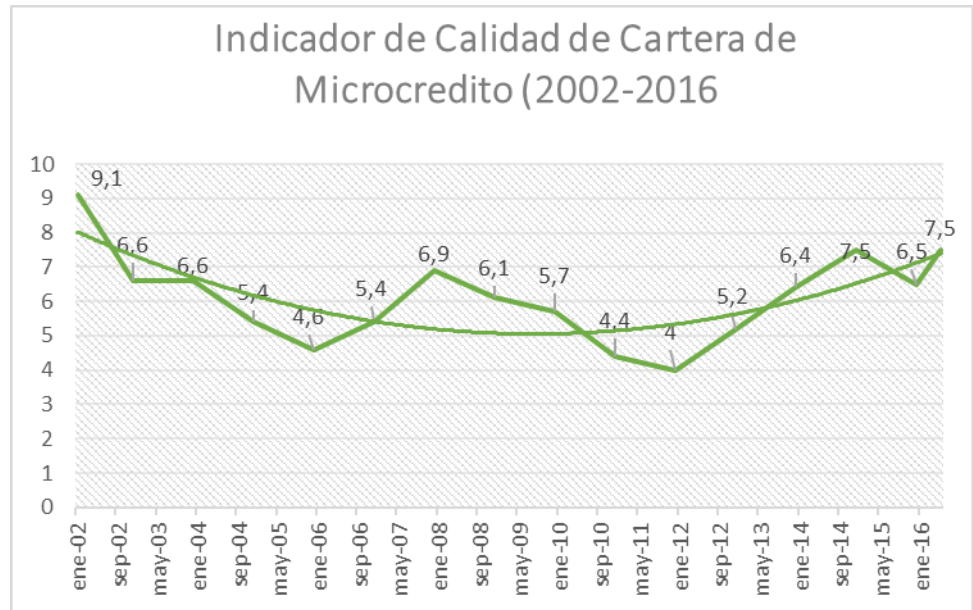
“Considera que la tasa de interés es alta”: El portafolio de microcrédito en Colombia está ajustado a una comisión de riesgo que se conoce como comisión Mipyme, de esta forma el Estado reconoce el nivel de riesgo superior que representa el otorgarle recursos

financieros a los microempresarios, de esta forma si la tasa máxima de usura para un crédito de consumo a Julio/2016 es de 32.10 T.E.A para microcrédito es superior al 54%, sin tener en cuenta costos adicionales al cliente como son las primas por seguros.

“La cantidad otorgada no fue suficiente”: Por lo general las solicitudes del crédito de los microempresarios están atadas al estudio de crédito y la capacidad de pago, además es importante mencionar que la comisión Mipyme se descuenta del desembolso con lo cual la solicitud original en unidades monetarias no se cumple, de manera simple si el microempresario necesita acercarse a la cantidad anhelada debe pedir recursos teniendo en cuenta el descuento de la comisión la cual está dada del 0% al 7%.

Según el Diario el Tiempo (2016); se menciona que, “en la actualidad, las 37 entidades afiliadas al gremio (Bancos, Compañías de Financiamiento, ONGs, Fundaciones y Cooperativas), atienden más de 3.1 millones de microempresarios a quienes a la fecha se les ha desembolsado 12.8 billones de pesos”. Ahora en lo que hace referencia a la cartera en mora se encuentra vencido un total de 780.000 millones de pesos, al cierre de mayo/2016 registro un nivel de mora cercano al 7.5% según superfinanciera. (Ver cuadro indicador cartera microcrédito).

Figura 7: Indicador de calidad de cartera de Microcrédito



Fuente: Superfinanciera

“Considera que la cuota mensual es alta”: Por lo general la cuota es alta por la comisión Mipyme, por ejemplo, en el caso del portafolio de colocación de microcrédito de Bancolombia la tasa efectiva anual de colocación es de 50,9317%, lo cual equivale a una tasa periódica de 3.49% mes vencido, igualmente, los periodos de retorno de los diferentes tipos negocio superan los 45 días, significa que la primera cuota no debe liquidarse a periódica vencida de mes, sino a periódica vencida de bimestre o trimestre.

“Considera que el proceso del estudio de crédito es complicado”: La mayoría de los microempresarios estuvieron por fuera del sistema financieros acogiéndose el crédito extra bancario, lo cual se conoce bajo la modalidad de “Gota a Gota”, metodología mediante la cual se pagan intereses diarios acumulando tasas efectivas anuales superiores al 100%, bajo este contexto el microempresario únicamente firmaba una letra y obtenía el

desembolso, ahora con el proceso de bancarización y de inclusión financiera todo microcrédito debe cumplir una fases de comprobación en la cual debe presentar documentación que compruebe su actividad y tiempo de experiencia.

“Considera que el proceso de aprobación del crédito fue demorado”: Por lo general el proceso de aprobación de un microcrédito puede tomar de 2 a 7 días hábiles, lo cual para el microempresario puede ser bastante demorado debido a la premura en la consecución de recurso que tienen para sus negocios, sin embargo las microfinancieras deben cumplir con las políticas de crédito y los pasos para aprobar y desembolsar, lo anterior con el fin de minimizar la posibilidad de riesgo de crédito en cada uno de los microcréditos desembolsados.

“Considera que el proceso de aprobación del crédito fue demorado”: Una vez aprobados los recursos y las características del crédito como son; tiempo, tasa, efectiva anual y tiempo, se procede a realizar el desembolso, y el tiempo depende se los medio de pago que tiene la micro financiera para asignar los recursos, se entiende que al firmarse el pagare de crédito el microempresario debería tener el dinero en su cuenta pero por lo general se da de 24 a 48 horas después de la firma del pagare, en otras palabras se está causando costo financiero por tasa periódica diaria, cuando el cliente no tiene el dinero para su plena disposición.

Capítulo V

DISEÑO DE LA MODALIDAD DE INNOVACIÓN DE MICROCRÉDITO

La propuesta presentada en este Capítulo es el resultado de identificar aquellas variables que hacen posible contar con una nueva modalidad de Microfinanzas para las personas involucradas en el proceso de reinserción a la vida civil.

La modalidad de microcrédito no solo busca lograr mayor acceso al crédito de las personas interesadas en los créditos para optar por una opción de emprendimiento productivos de autoempleo, sino que también sea un aporte a la transformación social de las comunidades involucradas en la vida nacional.

5.1. Propuesta de innovación

5.1.1. Ideación

Con el fin de establecer parámetros reales relacionados con la captación y colocación de recursos destinados para el microcrédito en el posconflicto se tuvo en cuenta un sin número de fuentes de información como son los informes de microcrédito del Banco de la Republica, entrevistas con funcionarios relacionados con entidades de microcrédito y las opiniones de usuarios del sistema de microcrédito y desplazados establecidas mediante un instrumento de investigación (Encuesta realizada).

A continuación, se menciona a aquellas profesionales del sector que fueron consultadas sobre la actividad de microcrédito:

BANCAMIA: EDISON JAVIER MEJIA ARDILA, Vicepresidente (e) para el desarrollo productivo de clientes.

BANCO DE BOGOTA: RENE RINCON C; Gerente Nacional de Microfinanzas.

BANCOLOMBIA: JOSE GERARDO VACA; Coordinador Comercial

BANCO CAJA SOCIAL: GRACIELA CASALLAS BAUTISTA, Coordinadora de Microcrédito

5.1.2. Propuesta de la modalidad de innovación de microcrédito mediante la titularización

Figura 8: Modalidad de Innovación de Microcrédito



Fuente: Autor

La modalidad de titulación para microcrédito consistiría en el agrupamiento o empaquetamiento de activos financieros para ser transformados en títulos valores (Bonos), los cuales serían adquiridos por inversionistas que tendrían la intención de realizar

inversión social, estos títulos estarían a una tasa de interés que compensara la inflación; en este momento la inflación de la zona Euro consolidada es menor al 1%, por esta razón los fondos de cooperación internacional estarían en capacidad de otorgar recursos a tasas blandas, es decir, se establecerían recursos financieros a tasas efectivas anuales menores al 5% con el objetivo de apalancar préstamos dirigidos a los diferentes entes estatales y privados que pretender apalancar recursos dirigidos al microcrédito.

De esta manera el gobierno colombiano mediante legislación podría suprimir la comisión Mipyme para microcrédito y por otra parte los Bancos Comerciales y Cooperativas obtendrían recursos a tasa blandas lo cual los habilitaría a suprimir el spread de riesgo, lo cual ayudaría a resolver las dos principales causas del problema; por una parte, mayores recursos para prestar, complementado con la carencia de garantías. Antes del cambio de la tasa de intervención del Banco de la Republica efectuada el día 29 de Julio de 2016, se estableció una tasa límite de usura del 32.10% y para microcrédito el tope máximo estaba dado en 54.10%, de esta forma mediante la figura mencionada su eliminaría el spread de 22% que actualmente las microfinancieras le agregan a la tasa efectiva anual de los microcréditos, entonces como consecuencia el crédito dirigido a los microempresarios sería más justo y se reduciría el riesgo de crédito de los prestatarios de estas líneas de fondos.

De esta forma, la titularización como modalidad de innovación incremental genera una estructura autofinanciada representada en títulos (Bonos), cuya fuente de pago exclusiva es el flujo de caja de los activos subyacentes vinculados al proceso, que para este caso es la cartera de microcrédito, el activo financiero lo constituyen los créditos de microcrédito, los

cuales general el flujo de caja correspondiente a las cuotas pagadas por los prestatarios. De esta forma, la modalidad se fortalecerá por la calidad en la colocación de recursos financieros en aquellos individuos que demandan estos fondos, que para el caso de estudio son la población desplazada, sin dejar a un lado que contarían con el respaldo del Fondo Nacional de Garantías en el caso que el prestatario llegue a una atura de mora de 120 días con respecto a obligaciones promedio de 25 salarios mínimos legales vigentes con una cobertura del 50%. De esta forma la titularización ayudaría a que las microfinancieras no dependieran de la colocación de recursos para los portafolios, la irrigación de recursos sería más dinámica.

Es importante mencionar que la titularización es una herramienta moderna de financiamiento utilizada en forma masiva en países desarrollados, sus costos son sustancialmente inferiores en comparación con los márgenes de intermediación de las entidades de crédito en circunstancias de mercado normal.

Como complemento al esquema de microcrédito con respecto a los créditos en sí, se tendrían en cuenta las siguientes consideraciones:

- El otorgamiento de recursos no estará atado a la presentación de una garantía real, para lo cual, los montos de estos créditos podrían estar respaldados por el Fondo Nacional de Garantías hasta en un 50% en el total de su saldo, en caso de la probabilidad de no pago (Riesgo de Crédito).
- Generar unos recursos para respaldar el proceso de microempresa, con programas de capacitación con respecto a la sostenibilidad económica de la unidad de

negocio en el tiempo. El objetivo en este caso, es que el prestatario reciba un acompañamiento durante su gestión.

- Debido al apalancamiento de la figura de titularización y los recursos del fondo nacional de garantías, se tendría la capacidad de omitir la comisión lo cual teóricamente es aceptable debido a que se tiene un respaldo.
- La flexibilización financiera estaría dada con base en la causación de los intereses del periodo, teniendo en cuenta el punto de equilibrio del negocio, es decir, que el primer pago se podría generar con una causación bimestral o trimestral, y una vez que el prestatario se encuentra en punto de equilibrio, quedaría en la periodicidad mes vencido, apoyado en la obligatoriedad de ciclo de pagos de la modalidad de titularización.

De acuerdo con Ponti, Franc (2009); Innovar es un proceso empresarial capaz de convertir una buena idea (o un conjunto de buenas ideas) en un producto, servicio, estrategia, etc.; que sea valorado exitosamente por un público determinado. Es decir, innovar es hacer que una buena idea aporte valor y se convierta en algo rentable.

Además, Ponti y Franc (2009), expresan que la “innovación incremental”, es la aplicación de ideas creativas a un producto-servicio-estrategia, que lo mejores de manera parcial y progresiva. Innovar incrementalmente es muy importante ya que es una fuente de riqueza para muchas empresas.

Para, Buckland, H y Murillo David (2014), el sector de los micros préstamos es uno de los mercados financieros mejor establecidos para los emprendimientos sociales

tradicionalmente destinados a las economías emergentes. En 2010 ya había 4.000 entidades registradas que ofrecían servicios de microfinanzas y servían un total de 700 millones de clientes.

Ahora, en lo que hace referencia al caso colombiano la innovación social es un tema de suma relevancia debido a que está registrado tanto en planes gubernamentales de desarrollo como en iniciativas lideradas por el sector privado. De esta forma la innovación social se considera un mecanismo para buscar y desarrollar soluciones novedosas a los problemas sociales, buscando cerrar el margen de pobreza entre los ciudadanos y el mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población.

- Utilizar tecnología de punta en el proceso de colocación de recursos, lo cual reduciría costos y aumentaría la velocidad con la cual los potenciales prestatarios accederían a sus créditos, aunque se reconoce la limitante para aquellos que no cuentan con reportes en las entidades de riesgo, entonces en este caso al ser el riesgo mayor se podría dar la opción que Estado adjudicara recursos para ser aval como garantía.
- Se requiere el diseño de un sistema automatizado para el registro de empresarios, con el objeto de agilizar los trámites en el proceso de solicitud de créditos. De esta manera, el prestatario no debe comprobar la existencia de un negocio a través de documentos físicos, sino que el prestador puede acceder a esa información mediante el ingreso al sistema.

5.1.3. Prototipo

Se espera que, mediante la modalidad de apalancamiento de titulación propuesto, el Estado apoye el proceso acompañado del sector financiero, solidario y la empresa privada con el fin de dar dinamismo a aquella población que va hacer parte del posconflicto y que necesitan recursos para conformar unidades de negocios que sean auto-sostenibles económicamente.

De acuerdo con Jairo Morales Nieto, Doctor en Economía, experto internacional y paz desarrollo, “Es importante flexibilizar la políticas macroeconómicas frente a las necesidades de la reconstrucción y recuperación económica de los territorios, poblaciones y empresas afectados severamente por el conflicto con el objetivo de recobrar capacidades fiscales pérdidas o disminuidas, ampliar la masa crediticia e incrementar el flujos de divisas por exportaciones proveniente de las zonas de conflicto y también incrementar el flujo de inversión extranjera hacia esas zonas”.

Por otra parte, es fundamental mencionar que el gobierno mediante una versión para discusión de un documento CONPES, que hace referencia a “la estrategia orientadora de las intervenciones para el posconflicto”, establece que el Fondo Colombia en Paz, “es un instrumento diseñado para materializar los dividendos económicos, sociales y ambientales de la paz. El fondo es un articulador de cooperación internacional y de diferentes fondos y recursos nacionales e internacionales para apoyar el posconflicto y el desarrollo sostenible.

5.1.4. Fases de la Titulación

A continuación, se presenta un esquema sobre el proceso en el sistema de titulación de cartera de microcrédito, de esta manera por una parte hará referencia a la colocación de crédito, complementado con la valoración de activos, la emisión de bonos y el seguimiento y la calificación de riesgo de la cartera

➤ **ETAPA UNO: Identificación y Agrupación de los Activos**

Los activos de la operación se identifican como el número total de créditos colocados en el mercado de acuerdo a las diferentes líneas de crédito que se han establecido, por otra parte, para cada uno de estos créditos se establecerá los flujos de caja que será establecido de 12 hasta 48 meses.

➤ **ETAPA DOS: Venta de la Cartera**

En esta etapa las microfinancieras venden la cartera colocada después de un proceso riguroso de “Check List”, el cual asegura en gran parte la calidad de los créditos colocados en el mercado. El pull de créditos es adquirido por la titularizadora, con lo cual las microfinancieras tienen un apalancamiento constante sobre una demanda activa de recursos de financiación.

➤ **ETAPA TRES: Emisión de Títulos**

De acuerdo con Pablo Alonso González (2001), “La creación y lanzamiento al mercado de los títulos valores, es la máxima expresión de la titularización y es la materialización del dinero en efectivo en el instante actual, de los flujos de caja esperadas en el futuro por los

activos adquiridos por el emisor de esos títulos”. De esta forma a través de esta figura la titularizadora gana fondos del mercado para adquirir la cartera colocada por las microfinancieras.

➤ **ETAPA CUARTA: Administración de los activos**

Consiste en el seguimiento de la cartera de cada uno de los créditos otorgados, es decir al realizar este proceso se minimiza el riesgo de cartera y más aún en microcrédito cuando la provisión es más acelerada que en otros tipos de cartera como la hipotecaria. Como parte de este proceso se hace necesario:

Comunicación a los prestatarios de los vencimientos de sus obligaciones de pago de cuota de los préstamos.

Notificación de la mora en el caso que se presente.

Contabilización y registro de los pagos, seguimiento de altura de mora y promedio de pagos.

Sistema de registro sobre recaudo de activos, es decir sobre cada una de las obligaciones desembolsadas.

Conservación y custodia de los documentos contractuales en virtud de la operación de crédito realizada.

Cálculo y notificación de la acusación de ingreso por interés y capital.

➤ **ETAPA CINCO: Incorporación de las mejoras crediticias**

En este escenario se pueden generar estrategias como:

CONTRATOS DE REINVERSIÓN A TIPO GARANTIZADO: Estos contratos están destinados a garantizar los flujos no previstos que recibe el emisor; estos se encuentran asociados a amortizaciones anticipadas, pagos morosos debidamente incrementados, los procedentes de la ejecución y realización de garantías.

ACUERDOS DE RECOMPRA DE DEUDA: Consiste en que la contraparte, generalmente una entidad financiera con el rating adecuado, se compromete a adquirir el volumen de deuda pendiente aportando al Fondo la liquidez equivalente, se incluye el termino de recompra porque en la mayoría de las emisiones este compromiso es asumido por la propia entidad cedente.

Capítulo VI

CONCLUSIONES Y TRABAJOS FUTUROS

La innovación social tradicional, está dando paso a una innovación social participativa, donde el proceso de producción de soluciones comienza a ser colaborativo y abierto con respecto a la participación de los siguientes grupos; por una parte, el Estado, complementado con la participación ciudadana y el aporte de las entidades del sector financiero y solidario en Colombia.

Con respecto a la metodología de colocación de recursos se planteó el esquema de titulación de la cartera de microcrédito, el cual es una estructura dinámica para la generación y estructuración de recursos los cuales estarían dirigidos desde el mercado de capitales a los usuarios del microcrédito, lo cual en este caso serían los 8 millones de víctimas del conflicto en Colombia, es fundamental aclarar que existe el precedente del modelo de titulación de cartera hipotecaria el cual se estableció en el país después de la caída del sistema UPAC con la implantación de la Ley 546 de Vivienda.

Con respecto a las variables que generan exclusión financiera a las víctimas y población desplazada se diseñó y analizó una estructura de Espina de Pescado, con lo cual se determinaron “Barreras de acceso” y las “Barreras en el proceso de desembolso”.

Las microfinanzas jugarán un papel importante en la distribución justa de los recursos de colocación de crédito entre las personas de menores ingresos que viven en entorno urbano y las zonas rurales, más aún cuando el país está cerca del ponerle punto final a una parte del conflicto armado.

Con respecto a la Ley de víctimas se encuentra desfinanciada, es decir tiene grandes fallas en su implementación, no hay una participación efectiva de las víctimas y tampoco existe una clara conexión entre las necesidades de los afectados y la oferta de empleo. El objetivo de esta Ley no es solo garantizar los derechos de las víctimas sino evitar nuevos desplazamientos masivos a las ciudades.

La solución de problemáticas sociales necesita innovarse, en otras palabras, pasar de un modelo caritativo a un modelo auto sostenible, comenzando a incorporarse dentro de los emprendimientos sociales las experiencias de modelos de negocio que han resultado exitosos en el campo de unidades de negocio de microempresa.

Es necesario suministrar fondos a los pequeños empresarios que les permitan generar ingresos a través de unos apoyos transitorios y escalonados en las diferentes regiones del país no solo para prevenir la continuidad del conflicto, convirtiendo así a las microfinanzas en un medio dinámico dentro del proceso de paz colombiano.

A partir de la Ley 1448 del 2011, se ha incluido a las víctimas del conflicto armado como una población con características particulares, en la medida que mantenerse en el sistema tras sus nuevas condiciones económicas, no es sencillo. En este sentido y con el fin de garantizar la estabilidad de los usuarios del crédito afectados por el conflicto armado, de a partir de 2012 los establecimientos de crédito están generando condiciones para no solo mantener en el sistema a la población víctima del conflicto armado, sino también permitir el acceso a nuevos individuos que cumplan con estas características.

El modelo de microcrédito de Mohamed Yunus ha sido un aporte de éxito e innovador en las últimas décadas sobre financiación de programa vinculados a la pobreza no solamente en Asia sino latinoamericana, sin embargo el sistema tiene una crítica y consiste en las altas tasas de interés que se asignan a los microcréditos con la prima o cobertura de riesgo, es decir que por un lado el microempresario obtiene el recurso, pero las altas de interés pueden aumentar la probabilidad de default del prestatario.

Se deja planteada la posibilidad de realizar un taller de ideación, en donde se convoquen representantes del sector público, sector privado y población desplazada, con el fin de evaluar la posibilidad de introducir nuevos cambios que le brinden mayor dinámica y beneficios sociales a este tipo de población.

Como ingrediente adicional se elaboraría un instrumento, con el fin de que los directivos del sector de microcrédito expresen los puntos críticos positivos y negativos de este sistema de colocación.

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta

Por favor diligenciar la encuesta de la manera más objetiva posible, además, le informamos que la encuesta es anónima y confidencial, es decir, que los datos y respuestas individuales no se entregarán a ninguna entidad pública o privada, puesto que sus fines son académicos. De antemano gracias por su colaboración.

Caracterización.

1. Edad:
20-25 ___ 26-30 ___ 31-35 ___ 36-40 ___ Mayor a 41__
2. Sexo:
Masculino ___ Femenino ___ Otro___
3. ¿Usted tiene una microempresa existente en este momento?
Sí___ No ___
4. Sí en la anterior pregunta a respondido “NO”; ¿tendría usted la iniciativa de colocar una microempresa?
Sí___ No ___
5. Si a la anterior pregunta contesto “SI”, ¿tiene elaborado en la actualidad un plan de negocio?
Sí___ No___
6. Marque con una X, el sector económico en el cual tiene experiencia:
Industrial ___ Comercial ___ Servicios _____ Varios de los anteriores_____
7. ¿Ha sido beneficiario de la indemnización administrativa otorgada para víctimas por el Gobierno Nacional?
Sí ___ No ___ Está a la espera de misma ___
8. Marque con una X su grado de escolaridad:
Primaria __ Secundaria ___ Técnico___ Tecnólogo _____ Profesional _____

Encuesta Sector de Microcrédito.

1. ¿Ha solicitado Microcrédito antes?
Sí ___ No ___
2. ¿Cuáles fueron los principales obstáculos para acceder al crédito? Califique de 1 a 4, considerando que (1) uno es el menor grado y (4) cuatro el mayor grado.

- a. Historia crediticia ()
 - b. Desconocimiento del proceso para el otorgamiento ()
 - c. No estar registrado en cámara y comercio ()
 - d. No contar una garantía que respalde la obligación ()
 - e. Otra ()
- ¿Cuál?
-

3. ¿Cuál fue la razón fundamental para solicitar un microcrédito? De las siguientes opciones, califique de 1 a 4, considerando que (1) uno es el menor grado y (4) cuatro el mayor grado.
- a. Comentarios de microempresarios del sector ()
 - b. Mejorar la calidad de vida ()
 - c. Hacer parte del sistema financiero ()
 - d. Generación de empleo para el núcleo familiar ()
 - e. Otra ()
- ¿Cuál?
-

4. Considera que el proceso de estudio del crédito fue:
Complicado ___ Sencillo ___
5. Considera que el proceso de aprobación del crédito fue:
Rápido ___ Demorado ___
6. Considera que el proceso de desembolso del crédito fue:
Rápido ___ Demorado ___
7. ¿Le otorgaron la cantidad de dinero solicitada?
Sí ___ No ___
8. ¿Fue suficiente?
Sí ___ No ___
9. El negocio para el cual se destinó los recursos del crédito es:
Nuevo ___ Antiguo ___
10. Considera que el plazo al cual le fue concedido el microcrédito es:
Muy corto ___ Muy largo ___ Adecuado ___
11. Después de obtener recursos de la micro financiera, considera usted que su negocio ha obtenido:
Pérdidas ___ Ganancias ___ Se mantiene igual ___
12. ¿Considera usted que la tasa de interés del microcrédito que le fue otorgado es alta?
Sí ___ No ___
13. Con respecto al valor de la cuota mensual que pagó o que está pagando por su obligación de microcrédito es:
Alta ___ Baja ___ Adecuada ___

14. ¿Se encuentra al día en el pago de las cuotas?

Sí___ No___

¿Por qué?

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

El rango de tiempo bajo el cual se realizaron las encuestas esta dado desde el 12 de mayo/2016 hasta el 31 de mayo/2016.

REFERENCIAS

- Abbad, M. (2010). *Microcréditos: préstamos a la dignidad*. Barcelona: Icaria editorial, S.A.
- Albaigés, J. et al (2009). *La innovación social, motor de desarrollo de Europa*. España: Social innova.
- Armendáriz, B. y Morduch, J. (2011). *Economía de las Microfinanzas*. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica
- Asesoría Jurídica de Santiago de Chile (2012-2015). *Plan de acción territorial*. {En línea}. {04 de marzo de 2016} Disponible en: <file:///D:/Downloads/1%20Plan%20de%20Acci%C3%B3n%20Territorial%20ajustes%202015%20V4.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson.
- Buckland, H y Murillo D (2014). *La innovación Social en América Latina*. ESADE, Instituto de Innovación Social.
- Cárdenas, M. (2003). *La construcción del posconflicto en Colombia. Enfoques desde la pluralidad*. Colombia: Cerec - Fescol.
- Castells, M., Borja, J. (2002). *Local y global. La gestión de las ciudades en la era de la información*. Ciudad de México: Taurus-Santillana Ediciones Generales.
- García, C. y Lens, J. (2007). *Microcréditos. La Revolución Silenciosa*. España: Debate.
- Consejo Noruego para Refugiados. (2016). Nuevos patrones de desplazamiento en Colombia. En: *El desplazamiento emerge como consecuencia de la violencia en América Latina*. {En línea}. {02 de marzo de 2016} Disponible en: http://www.nrc.no/arch/img.aspx?file_id=9188575
- Consultores de Comunicación e Innovación Social SL. *La Innovación Social Modelo de Innovación en Europa*.
- Documento Conpes (2016). *Estrategia orientadora de las intervenciones para el posconflicto. (Versión para discusión)*
- Fernández, F. (2003): *¿De qué manera interactúan las IMFs y el Estado para conseguir cambios en el Marco Regulatorio? Experiencia en Ecuador*. Proyecto
- Font, A. (2006). *Microcréditos La rebelión de los bonsáis*. Barcelona: Icaria editorial, s.a.

- Grupo Consultivo de Ayuda a la Población Pobre. *Manual de buenas prácticas para los financiadores de las microfinanzas*. Washington, D.C. CGAP, 2006.
- Ibáñez, A. (2006). *La estabilización económica de la población desplazada*. {En línea}. {01 de marzo de 2016} Disponible en: <http://www.acnur.org/t3/uploads/pics/1846.pdf?view=1>
- Jaramillo, D. (2012). *Gerencia de la Innovación hacia una sociedad creadora de soluciones útiles*. Colombia: Ediciones de la U.
- Lacalle, M., Rico, S., y Durán, J. (2007). Estudio piloto de evaluación de impacto del programa de microcréditos de cruz roja española en Ruanda. *Revista de Economía Mundial*. {En línea}. {2 de marzo de 2016} disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/866/86601905.pdf>
- Latinpyme. Centro de Desarrollo Empresarial (2014). *Las Mipyme y las Microfinanzas*. {En línea}. {10 de marzo de 2016} disponible en: <http://www.latinpymes.com/articulo/2927>
- Levy, S. y Barboza, L. (2009). *WWW Colombia: una semilla para la bancarización de la población de bajos ingresos*. Colombia: Universidad de los Andes.
- Manual de Frascati, OCDE (2002). *Propuesta de Norma Práctica para Encuestas de Investigación y Desarrollo Experimental*. Fundación Española Ciencia y Tecnología, FECYT.
- Martínez, L. (2010). *Gestión del cambio y la innovación en la empresa Un modelo para la innovación empresarial*. Colombia: Ediciones de la U.
- Marulanda, B. (2007). *Microfinanzas y pobreza, estrategia para la reducción de la pobreza y la desigualdad*. Departamento Nacional de Planeación.
- Marulanda, B. (2007). *Microfinanzas y pobreza*. Colombia: Departamento Nacional de Planeación.
- Méndez, C. (2014). *Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con Énfasis en las Ciencias Empresariales*.
- Méndez, R. (2012). *Formulación y evaluación de proyectos enfoque para emprendedores*. Colombia: Icontec.
- Molano, Andrés (2014). *Entre Transición y Restauración: Desafíos para la Sociedad Colombiana en el Posconflicto*. Fundación Konrad Adenaver

- Morales, Jairo (2013). *Esbozo de una estrategia de posconflicto*. INAFCON
- Naciones Unidas (2016) <http://www.hchr.org.co/migracion/index.php/compilacion-de-noticias/53-victimas/7198-la-proyeccion-de-la-ley-de-victimas-fue-desbordada-por-la-realidad>
- ONU (1998). *Resolución Aprobada por la Asamblea General, 52/194*. Consultado en: http://www.cridlac.org/cd/cd_inversion/pdf/spa/doc16080/doc16080.htm
- Ponti, Franc (2012). *Los Siete Movimientos de la Innovación*. Grupo Editorial Norma
- Portafolio (2015). *Negocios Sociales son Claves para el Posconflicto*, Yunus. Consultado en: <http://www.portafolio.co/economia/entrevista-premio-nobel-paz-muhammad-yunus>
- Prandi, M. y Lozano, J. (2010). *La RSE en contextos de conflicto y postconflicto: de la gestión del riesgo a la creación de valor*. España: Escola de Cultura de Pau.
- Presidente de la República de Colombia. *Decreto 4800 de 2011*. {En línea}. {10 de marzo de 2016} disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=45063>
- Rodríguez, A. y Alvarado, H. (2008). *Claves de la innovación social en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile, Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Saettone, Jaqueline (2013). *El Gran Salto Hacia la Innovación*. Editorial Planeta. Bogotá, Colombia.
- Salto de Fortalecimiento de las Microfinanzas y Reformas Macro Económicas. Presentado en *VI Foro Interamericano de la Microempresa*.
- San Pedro Paula (2006). *El Posconflicto bajo el Prisma de las Víctimas*. Fundación para las Relaciones Internacionales y el Diálogo Exterior. Revista No. 02, Madrid España.
- Universidad del Desarrollo, Fundación Miguel Kast. *Innovación Social una Herramienta para Mejorar la Calidad de Vida de las Personas*.
- Valle, V. (2005). *Libro blanco del Microcrédito*. España: Funcas.
- Villalobos, G. (S/F). Prólogo. En: Confederación Empresarial de Madrid-CEOE, *La innovación: un factor clave para la competitividad de las empresas*. (p.11). Disponible en: <file:///D:/Downloads/libro9.pdf>

Yunus, M. (2010). *El Banquero de los Pobres Los microcréditos y la batalla contra la pobreza en el mundo*. España: Paidós.