

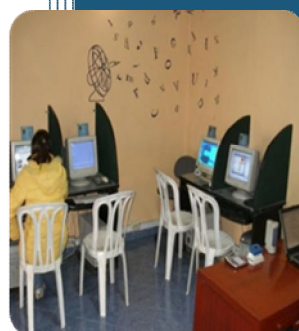
2011



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

ANDRÉS A. CORONADO MORENO

**IMPACTO DEL MICROCRÉDITO DEL BANCO CAJA SOCIAL COLMENA
EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL DEL BARRIO EL POZÓN DE LA
CIUDAD DE CARTAGENA**



**IMPACTO DEL MICROCRÉDITO DEL BANCO CAJA SOCIAL
COLMENA - BCSC EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL DEL
BARRIO EL POZÓN DE LA CIUDAD DE CARTAGENA**

PERIODO 2006-2010

ANDRÉS ALFONSO CORONADO MORENO



**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARTAGENA DE INDIAS
2011**

**IMPACTO DEL MICROCRÉDITO DEL BANCO CAJA SOCIAL
COLMENA - BCSC EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL DEL
BARRIO EL POZÓN DE LA CIUDAD DE CARTAGENA
PERIODO 2006-2010**

ANDRÉS ALFONSO CORONADO MORENO

**Trabajo de grado para presentado como requisito para optar el
título de Administrador de Empresas**

**Asesor
Germán Mejía**



**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARTAGENA DE INDIAS
2011**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

DEDICATORIA

A mi señor Jesús, quien me dio la fe, la fortaleza, sabiduría, la salud y la esperanza para terminar este trabajo.

A mi madre, Sofía moreno, quien me brindo su amor, su cariño, su estímulo y su apoyo constante y quien desde pequeño me enseñó a luchar para alcanzar mis metas. Mi triunfo es el tuyo.

AGRADECIMIENTOS

A todos mis familiares y amigos por su apoyo constante en la realización de este proyecto, a mi profesor y asesor, Germen Mejía quien me dio todo su apoyo incondicional.

A todos muchísimas gracias....

Contenido

INTRUDUCCION	15
1.Aspectos Generales.....	18
1.1 Objetivo	18
1.1.2 Objetivos Específicos.....	18
1.2 Metodología	19
1.3 Población y Muestra	19
1.4 Fuentes de Información	21
1.5 Técnicas e instrumento para la recolección de Datos	21
1.6 Técnicas de Análisis de Datos.....	22
1.7 Operacionalizacion de variables.....	23
1.8 Marco Referencial	25
1.9 Marco Teórico	29
1.10 Marco Conceptual	38
2.0 Políticas que dieron origen y desarrollo al otorgamiento de Microcrédito del BCSC en el barrio el pozón	43
2.1 Antecedentes	43
3.0 Características Económicas y Comportamiento de la línea de crédito Microcrédito del BCSC	71
3.1 Perfil del Microempresario del BCSC.....	72
3.2 Características	73
3.3 Tabla de cupos, plazos y destino a otorgar	81
3.4 Procedimiento de colocación del microcrédito	85
4.Analisis Descriptivo de los Resultados	88

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Aspectos de la política social	51
Tabla 2. Características de las localidades de Cartagena	63
Tabla 3. Variables Sociodemográficas del Barrio el pozón.....	76
Tabla 4. Cupos, Plazos y Destino Microempresarios Formal	81
Tabla 5. Cupos, Plazos y Destino Microempresarios Informal	82
Tabla 6. Número de Créditos.....	105

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Operacionalidad de variables	22
Cuadro 2. Aplicación del modelo a la investigación	37
Cuadro 3. Perfil del Microempresario	72
Cuadro 4. Requisitos mínimos	80

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Esquema cadena de impacto	32
Figura 2. Esquema de interpretación del modelo.	33
Figura 3. Esquema Monitoreo de impacto	35
Figura 4. Estructura de la pobreza	44
Figura 5. Índice de Pobreza Nacional.....	48
Figura 6. Índice de pobreza de las 13 Ciudades Principales	49
Figura 7. Experiencia Financiera en el BCSC.....	746
Figura 8. Perfil de Riesgo	768
Figura 9. Esquema de Evaluación	780
Figura 10. Género Microempresario	90
Figura 11. Nivel de Educación	92
Figura 12. Sector de la microempresa	93
Figura 13. Años de funcionamiento	95
Figura 14. Estructura de propiedad	97
Figura 15. Fuente de Ingreso	98
Figura 16. Número de trabajadores	99
Figura 17. Registro Contable del negocio	100
Figura 18. Principal fuente de capital inicial	103
Figura 19. Crédito obtenido 5 años antes del microcrédito	104
Figura 20. Fuente de Información	105
Figura 21. Cumplimiento de pago.....	108
Figura 22. Propósito original del Crédito	109
Figura 23. Verdadero uso del Crédito.....	111
Figura 24. Contratación nuevos empleados.....	112
Figura 25. Incremento en la remuneración de los empleados	113
Figura 26. Nivel de Ventas	114

Figura 27. Jefe de Hogar	115
Figura 28. Nivel de Gastos.....	116
Figura 29. Nuevos Servicios públicos.....	117
Figura 30. Mejoramiento en el nivel educativo	118

LISTA DE ANEXOS

Anexo A Encuesta.....	130
-----------------------	-----

RESUMEN

Mediante esta investigación, se define al microcrédito como, “pequeños préstamos realizados a prestatarios pobres que no pueden acceder a los préstamos que otorga un banco tradicional”¹, con montos pequeños, a plazos cortos y sin exigencia de garantías reales”.

De igual forma se analiza las mejores prácticas del modelo de microcrédito del Banco BCSC, partiendo desde el concepto con el cual fue creado, y es el de estar dirigido a mitigar la pobreza en poblaciones de bajos ingresos, como lo es el Barrio el Pozón de la ciudad de Cartagena de Indias.

Por último este estudio plantea como la incursión de esta población en los servicios financieros que anteriormente no contaba con fácil acceso, por su condición de vulnerabilidad y la carencia de contar con garantías para ser beneficiarios de estos servicios ha contribuido en el desarrollo económico y en la calidad de vida, de ellos y de su familia.

Palabras Claves: Pobreza, Microcrédito, Microfinanzas, Microempresario

¹ <http://es.wikipedia.org/wiki/Microcr%C3%A9dito>

INTRODUCCIÓN

El microcrédito se ha convertido en las últimas décadas en una de las herramientas más importantes para impulsar la pymes y las empresas familiares. Bajo el análisis de este supuesto se pretende desarrollar mediante el contexto académico, el impacto de este producto al desarrollo socioeconómico de la comunidad del barrio El Pozón de la ciudad de Cartagena.

Es evidente que uno de los mayores problemas que tienen las pymes es la dificultad para acceder a los servicios financieros, ya que las barreras de entrada al sistema financiero formal derivan una serie de problemas que van desde la imposibilidad de impulsar la inversión productiva, de servicios, en capital humano, en tecnología, entre otros hasta la exclusión y empobrecimiento de grandes segmentos de la población. Por lo tanto estas limitaciones inciden en un incremento del ingreso familiar y en la generación de fuentes de empleo.

Es relevante reconocer que el sistema de crédito no tradicional colombiano ha empezado a expandirse a los sectores carenciados y exceptuados del sistema bancario tradicional, surgiendo un sistema de financiación denominado microcrédito, el cual tiene como meta fundamental aliviar económicamente a la población en situación de pobreza y transformar la estructura socioeconómica de los sectores vulnerables, a través de un incremento en sus niveles de ingreso y el apoyo a la realización de microempresas, logrando así la

generación de fuentes de empleo y un mayor intercambio comercial.

En la literatura se encuentra muchos autores como María Mercedes Cuéllar, Presidente Asobancaria; Gustavo Tobón Londoño Ph.D. Decano Académico, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad Javeriana, Cali (2011) y Paola Andrea Gálvez Ocampo Vicepresidente Comercial del Banco de las Microfinanzas – Bancamía S.A. entre otros, que han coincidido que en los últimos años el sector financiero ha venido incursionando de manera exitosa en el microcrédito, mediante la aplicación de una metodología especializada de crédito escalonado que fomenta la cultura de pago y ayuda a fortalecer el vínculo financiero entre la banca y los segmentos de menores ingresos; logrando de esta manera que se consolide el área de microcrédito; por lo tanto se hace imperativo avanzar hacia un modelo integral de microfinanzas, que no solo reconozca que las personas de menores ingresos requieren de un crédito, sino que estos demandan además nuevos servicios financieros como instrumentos de ahorro, de pago, seguros y de envío de remesas.

En razón a lo anterior es importante registrar los logros que ha alcanzado el sistema financiero colombiano mediante el fortalecimiento del microcrédito, la cual se manifiesta en la prestación de servicios financieros a determinados sectores, comunidades y grupos de personas pobres que no tienen acceso a las finanzas formales y que además van en busca de una oportunidad para producir

Ahora bien, es relevante mencionar que la experiencia en créditos pequeños en Colombia se ha dado en cuatro intermediarios financieros formales y por medio de un sector semifinanciero que no está sujeto a la vigilancia especializada del Estado y tampoco opera en el marco legal definido para el sistema financiero. Las entidades formales son, Megabanco (actual Banco de Bogotá), Finamérica y Compartir y Banco Caja Social Colmena BCSC.

Esta última, que es el caso que nos compete para esta investigación, se encuentra desarrollando una tecnología microcrediticia cuyo objetivo principal es el de combatir la pobreza y fomentar el trabajo; ofreciendo créditos rápidos, para atender la actividad productiva del microempresario con bajos intereses y de esta manera desmantelar la cultura del presta diario, que aunque le facilita el acceso al préstamo de manera inmediata este no le permite a la microempresa lograr cierto nivel de riqueza ni el uso de utilidades para el bien de la familia.

En razón a lo anterior es interesante presentar un proyecto que identifica el impacto socioeconómico en la población microempresaria del barrio El Pozón de la ciudad de Cartagena entre el periodo 2006-2010, beneficiada por los programas microcrediticios que ofrece el Banco Caja Social Colmena BCSC

ASPECTOS GENERALES

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo general. Medir el impacto socioeconómico que genera el microcrédito otorgado por el Banco Caja Social Colmena BCSC en el desarrollo empresarial de los microempresarios del Barrio el Pozón periodo 2006-2010, de la ciudad de Cartagena mediante el modelo de cadena de impacto.

1.1.2 Objetivos específicos.

- Estudiar las Políticas que dieron origen y desarrollo al otorgamiento de microcrédito en el Banco Caja Social Colmena (BCSC) a los habitantes del barrio el Pozón entre los años 2006-2010.
- Analizar las características económicas y el comportamiento de la línea de crédito - microcrédito que otorga el Banco Caja Social Colmena (BCSC) a los habitantes del barrio el Pozón entre los años 2006-2010.
- Estudiar el comportamiento empresarial de los beneficiarios de las líneas de microcrédito del Banco caja Social Colmena BCSC a los habitantes del barrio el Pozón entre los años 2006-2010.

- Revisar y evaluar con las directivas del Banco Caja social Colmena (BCSC) y los habitantes del barrio el pozón beneficiaros de estas líneas las debilidades y fortalezas del sistema vigente.

1.2 METODOLOGÍA

1.2.1 Tipo de Investigación. De acuerdo al objetivo planteado, se trata de un estudio de caso en donde se pretende medir el impacto del microcrédito en los clientes del Banco Caja Social Colmena – BCSC de la ciudad de Cartagena que tienen microempresas en el barrio El Pozón.

1.2.2 Diseño de la Investigación. El estudio se fundamenta en una investigación de campo, ya que los datos se recogen de manera directa de la realidad en su ambiente natural, mediante técnicas e instrumentos aplicados en la empresa en donde se desarrolló la investigación.

Se considera la investigación de carácter descriptivo, ya que los datos obtenidos en las distintas situaciones planteadas en la investigación, son descritos e interpretados según la realidad planteada de la empresa

1.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

1.3.1 Población. A los efectos de alcanzar los objetivos de la presente investigación, la población correspondiente a este estudio

estará conformada por todos los microempresarios del barrio El Pozón que han sido beneficiados por Banco Caja Social Colmena BCSC en microcréditos en el periodo comprendido entre 2006-2010. Esta población es de 115 clientes.

1.3.2 Muestra. Dado que la población es grande se utilizará la fórmula de muestreo probabilística para determinar la muestra.

Para calcular el tamaño de la muestra se empleo la siguiente fórmula con un nivel de confianza de 95% y un valor de error de 5%.

$$n = Z_{\frac{\alpha}{2}}^2 \frac{N.p.q}{E^2(N-1) + Z_{\frac{\alpha}{2}}^2.p.q}$$

En donde:

n = Tamaño de la muestra = 114

α = Nivel de confianza = 95%

$(Z_{\alpha/2})$ = Intervalo de confianza = 1.96 $\rightarrow Z_{\alpha/2}^2 = 1.96^2 = 3.8416$

P = Probabilidad de éxito = 50%

Q = Probabilidad de fracaso = 50%

E = Margen de error = 5%

$$n = 3.8416 * \frac{115 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(115-1) + 3.8416 * 0.5 * 0.5} =$$

n = 88,68 \rightarrow 89 microempresarios

Lo que arroje esta investigación exploratoria puede considerarse como confiable.

1.4 FUENTES DE INFORMACIÓN

1.4.1 Fuentes primarias.

- Encuesta
- Modelo cadena de impacto

1.4.2 Fuentes secundarias

- Web site
- Libros
- Artículos

1.5 TÉCNICA E INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

El instrumento para la colecta de datos fue un cuestionario estructurado con preguntas cerradas aplicadas a la muestra antes mencionada. El cuestionario fue estructurado en cinco partes:

- La primera parte, aborda preguntas relativas al perfil del microempresario
- La segunda parte, enfoca aspectos relacionados con el crédito y ahorro.
- La tercera parte del cuestionario, está orientado a recoger información sobre grupos relacionados con aspectos de ahorro y crédito.

- La cuarta parte mide el impacto del microcrédito en la microempresa.
- La quinta parte trata de medir el impacto del microcrédito en el hogar del microempresario.

Como se puede observar, el método utilizado para medir el impacto fue el modelo de cadena de impacto. La unidad de medida fue el microempresario y su hogar. Por factores de tiempo y costo, los datos fueron analizados solamente a través de un análisis descriptivo de la respuesta de los entrevistados. Se pretende en una segunda etapa de este estudio, utilizar un grupo de control y otras técnicas estadísticas sofisticadas, que permitan medir, con un mayor grado de confianza, el impacto del microcrédito en los clientes que recibieron dicho crédito y en sus respectivos hogares.

1.6 TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS.

La información obtenida a través de las encuestas se tabularán, posteriormente se graficarán en un programa que facilite esta herramienta.

1.7 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Cuadro 1. Operacionalidad de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES
Económica	Es relativo al efecto del crédito en el capital económico y los recursos monetarios y financieros. A nivel de las actividades productivas o de servicios, el impacto económico se orienta a analizar las dimensiones de ahorro, inversión, ingresos, crecimiento y sustentabilidad.	-Ahorro -Inversiones -Ingresos -Crecimiento -Sostenibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • % Riesgo crediticio. • % costos de operación • % Población que no tiene garantías tradicionales. • % de negocios con alguna formalización. • % Población sin información financiera • Población que no cuentan con un historial crediticio en el sector financiero. • % Renovaciones automáticas. • Plazos acordes con el ciclo de los negocios • % Estudios de crédito y desembolsos ágiles. • Numero de instituciones de los sistemas descentralizados en la toma de decisiones. • % tasa de interés real que se cobra. • % Eficiencia Operativa en la colocación • Números de personal Selección, capacitación, mantenimiento de la fuerza comercial • Número de personas con conocimiento en la Conocimiento en análisis de riesgo del sector.
Desarrollo empresarial	Proceso por medio del cual el empresario y su personal adquieren o fortalecen habilidades y destrezas, que favorecen el manejo eficiente y eficaz de los recursos de su empresa, la innovación de productos y procesos, de tal manera, que coadyuve al crecimiento sostenible de la empresa.	-Generación autónoma de ingresos -manejo independiente de dinero -autonomía en ciertas decisiones -innovación - cambio sobre una visión empresarial.	
Calidad de vida	Es una forma diferente de vida dentro de la organización, que busca el desarrollo del trabajador, así como su eficiencia empresarial.	-evaluación del nivel de vida -La percepción individual	

			<ul style="list-style-type: none">• Número de personas con Conocimiento de las diferentes actividades económicas• % remuneración basado en resultados de colocación y cartera.• % de servicios públicos obtenidos después de haber adquirido un micro crédito con el BCSC.• % de personas del núcleo familiar que ha empezado estudios técnicos o universitarios después de haber adquirido un Microcrédito con el BCSC
--	--	--	--

Fuente: Aporte del investigador

1.8 MARCO REFERENCIAL

1.8.1 Antecedentes. En los últimos años los programas microcrédito se han convertido en una de las estrategias de mayor aceptación por parte de los organismos internacionales y financieros, ya que tienen como fin aliviar la pobreza.

Según un reporte del Consultative Group to Assist the Poorest (CGAP), para el año 2000 las instituciones Microfinancieras (IMF) a nivel mundial atendieron alrededor de 12,5 millones de personas (Hardy, Holden y Prokopenko 2003)².

Para muchos autores, entre ellos el profesor Muhammad Yunus (1997)³, creador del Banco Grameen de Bangladesh y Premio Nobel de la Paz 2006, *“la inserción de la población de bajos ingresos al sistema financiero, principalmente a través del microcrédito, le permite reducir la dependencia por programas de asistencia social y, mejor aún, reduce la dependencia de los agiotistas que cobran intereses a una tasa que le arrebató a las personas las ganancias de sus negocios, condenándolos a la supervivencia en precarias condiciones de vida”*

Gracias a argumentos como éste, a las entidades Microfinancieras se le ha atribuido la responsabilidad de reducir la pobreza, pues el

² HARDY, Daniel, HOLDEN, Paul y ROKOPENKO, Vassili P (2000), Instituciones microfinancieras y política pública. Diario Reforma Política, Vol. 6(3),

³ YUNUS, Muhammad. Hacia un mundo sin pobreza. Santiago de Chile: Ed. Andrés Bello, 1997. 333 p

microempresario deja de depender del presto diario y las ganancias quedan en manos de sus dueños y no se convierten en intereses a la deuda.

En la literatura no es difícil encontrar estudios que traten sobre las microfinanzas y de su impacto socioeconómico en los microempresarios beneficiados

A continuación se destacan los principales hallazgos de diferentes estudios de impacto de las microfinanzas, algunos de ellos expresados en cifras, y realizados en diferentes países, con el fin de soportar las afirmaciones teóricas sobre el impacto de los servicios microfinancieros o desmentirlas si es del caso, y sacar algunas conclusiones. Por lo pronto, llama la atención que no se encontraron estudios de este corte hechos en Colombia.

Arce (2006:15)⁴ afirma que *“el acceso al crédito y a los servicios financieros relacionados, pueden contribuir a la reducción de la pobreza. Arce también afirma que el impacto de las microfinanzas es diferenciado entre niveles de ingreso, según los estudios más recientes y mejor diseñados. En la mayoría de los casos los menos pobres entre los pobres poseen habilidades y capacidades mayores que les permiten aprovechar mejor los recursos y los servicios microfinancieros.”*

⁴ ARCE, José Luis. El sector de las microfinanzas en Costa Rica: Evolución reciente y aporte al crecimiento y desarrollo económicos. San José: 2006. 23 págs.
<http://www.estadonacion.or.cr/Info2006/Paginas/ponencias.htm>

En enero de 2002 la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) promovió el estudio “**Cientes en Contexto: Los Impactos de las Microfinanzas en Tres Países**” D. Snodgrass (2002)⁵. Éste incluyó los impactos a nivel de hogar, empresa e individuo, realizando encuestas a clientes y equiparando las respuestas con las de no clientes. Este estudio encontró que a raíz de las microfinanzas se presentaron aumentos en el nivel de ingreso de los hogares en mejoras en la vivienda en el caso de India, más matrículas en la escuela de niños varones en India y Zimbabwe, menor participación del gasto en alimentos frente al gasto total en Perú e India, y mayor capacidad de enfrentar imprevistos en India. En los tres países se encontró que los clientes de los servicios microfinancieros eran más propensos que los no clientes a tener ahorros personales.

Con el propósito de contribuir a la reflexión sobre la heterogeneidad y los supuestos clave en el tema del impacto del crédito, el Instituto de Estudios Peruanos llevó a cabo el estudio “**Las ONG y el Crédito para las Mujeres de Menores Ingresos: Debates sobre el Desarrollo**”, G. Alvarado M. (2004)⁶ basado en la percepción de las clientas sobre el crédito y en los cambios o continuidades que ellas han detectado en sus negocios y en las relaciones con sus familias y en sus localidades. Según la percepción de las beneficiarias, los recursos recibidos en microcrédito sirvieron en la mayoría de los casos para su negocio y

⁵ SNODGRASS, Donald R.. Clientes en contexto: Los impactos de las microfinanzas en tres países

<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=615152>

⁶ ALVARADO MERINO, Gina. Las ONG y el crédito para las mujeres de menores ingresos: debates sobre el desarrollo, Lima: IEP, 2004. 71 p. ISSN 1022-0356

su éxito redundó en su beneficio y el de sus familias. Según este estudio, la percepción del impacto del microcrédito depende mucho de las expectativas de las clientas. Se observó que las beneficiarias que controlan los negocios dicen que gracias al microcrédito el negocio creció. Las que no lo hacen, porque el negocio es manejado por su esposo o sus hijos, reconocen en el crédito sólo una ayuda más. El estudio observó que cuando el componente de ahorro es incluido en el préstamo, éste puede utilizarse para situaciones de emergencia, mejorar el hogar, y atender cuestiones que las mujeres no consideran como primordiales entre sus preferencias de gasto, como son su salud y el vestido.

La Evaluación de Resultados del Programa Nacional de Financiamiento al Microempresario (PRONAFIM), realizada en 2006 por el Centro de Investigación y Docencia Económicas CIDE, se propuso analizar el impacto de la disponibilidad de crédito sobre el acceso de los beneficiarios al sistema financiero formal, sobre los niveles de ahorro y sobre su desempeño como sujeto de crédito dentro del sistema microfinanciero. La muestra utilizada fue dividida en dos grupos: El de nuevos usuarios que reportan haber obtenido un solo crédito y los viejos usuarios con dos o más créditos. Carreón Rodríguez (2006)⁷, responsable de dicho estudio, cita el siguiente resultado: **“Dentro de un mismo programa de microfinanzas, los menos pobres se benefician más que los más pobres.”**

⁷ CARREÓN RODRÍGUEZ, Víctor A. (et al). Evaluación de resultados del Programa Nacional de Financiamiento al Microempresario PRONAFIM. México D.F.: 2006. 227 págs.
<http://www.economia.gob.mx/pics/p/p239/PRONAFIMEnAg06.pdf>

En mayo de 2002 se publicó el “**Estudio de Programas de Microcrédito en Brasil y Chile**” por Aroca, P. (2002)⁸ cuyo objetivo era determinar el impacto de los programas de microcrédito sobre los usuarios y sobre la economía en estos dos países. Para poder comparar el efecto del microcrédito sobre los ingresos de los microempresarios, el estudio utilizó un grupo de control. El autor de este estudio afirma que en el caso de estos dos países, los programas de microcrédito no están apuntando a la parte más pobre de la población y pareciera que los bancos comerciales y las ONG dedicadas al microcrédito no tienen mayor diferencia de un banco tradicional.

1.9 MARCO TEÓRICO

1.9.1 Impacto del microcrédito en el desarrollo económico de las pymes. “Los estudios de impacto de las microfinanzas incluyen una amplia gama de variables, algunas de corte económico, otras de corte social: Generación de empleo, incremento de la productividad, crecimiento de la microempresa, aumento del ingreso, tanto de la empresa como del hogar, reducción de la pobreza, empoderamiento de la mujer, mejora de la salud, la educación y la alimentación, y hasta la reducción de la fertilidad, entre otros. Se pueden distinguir tres tipos de impacto de las microfinanzas: Uno de carácter social, al aumentar los ingresos que mejoran la calidad de vida de las

⁸ AROCA A., Patricio. “Estudio de Programas de Microcrédito en Brasil y Chile”
<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=616090>

familias. Otro, sobre el medio microempresarial, porque a él están especialmente dirigidas, para fomentar nuevas microempresas o para mejorar las que ya existen. Y el impacto en los mercados financieros, porque aumenta la oferta de productos y servicios financieros y expande el mercado de las entidades financieras. Para muchos autores, entre ellos el profesor Muhammad Yunus, creador del Banco Grameen de Bangladesh y Premio Nobel de la Paz 2006, la inserción de la población de bajos ingresos al sistema financiero, principalmente a través del microcrédito, le permite reducir la dependencia por programas de asistencia social y, mejor aún, reduce la dependencia de los agiotistas que cobran intereses a una tasa que le arrebató a las personas las ganancias de sus negocios, condenándolos a la supervivencia en precarias condiciones de vida. No es difícil encontrar testimonios de personas que estando en situaciones muy precarias fueron usuarias de uno o varios microcréditos, para hacer crecer su negocio, aumentar sus ingresos y mejorar la calidad de vida. Algunos autores destacan el papel del microcrédito otorgado para vivienda, salud y educación, como una forma de prevenir aquellos eventos que hacen más vulnerable a la población de bajos ingresos. En estos casos los créditos actúan como amortiguadores de dichos eventos que muchas veces afectan la actividad económica. En este orden de ideas podría hablarse de un impacto directo cuando está dirigido a la satisfacción de necesidades básicas, y de un impacto indirecto cuando el microcrédito se otorga para el desarrollo de una actividad productiva que genera los ingresos necesarios y suficientes para que el usuario satisfaga sus necesidades.

Muchos autores se han esforzado en demostrar que el microcrédito sirve para combatir el desempleo y, por tanto, sus implicaciones sociales: Ya sea mediante el autoempleo, que aporta los ingresos necesarios para satisfacer las necesidades básicas, o la generación de empleo por parte de microempresas que crecen. De cualquier modo el impacto de las microcrédito en general y del microcrédito en particular se amplifica en países como Colombia y otros en los que el sector microempresarial tiene un peso importante dentro de la economía. Pero el alcance del microcrédito puede y debe verse desde otro punto de vista: Ya no sólo en términos de reducción de la pobreza y aumento de calidad de vida, sino de bancarización, de profundización financiera. Si se toma ésta última como el porcentaje que representa la cartera de los bancos sobre el PIB de un país, y si se tiene en cuenta que los microcréditos transforman las formas de operar de las entidades financieras que las ejecutan, se esta hablando de un fenómeno con implicaciones económicas y financieras. Y se esta hablando ya no sólo de un impacto microeconómico sino macroeconómico.”⁹

1.9.2 Las cifras del microcrédito. “Los niveles elevados de pobreza en Colombia y la participación mayoritaria de las microempresas en la economía, han impulsado la presencia constante de instituciones Microfinancieras en el país. Según cifras de la Asociación Bancaria, el acceso al microcrédito creció tanto en número de personas como de empresas en el último año. En el primer caso, se pasó de 1’003.464 a 1’145.456 entre septiembre de 2009 y septiembre de 2010, aumentando 14,2%, en tanto que el crecimiento del acceso de

⁹ ZARRUK G., Carlos Alberto. Microfinanzas en Colombia. En Debates de Coyuntura Social. No. 17. (Junio, 2005); págs. 34 – 39

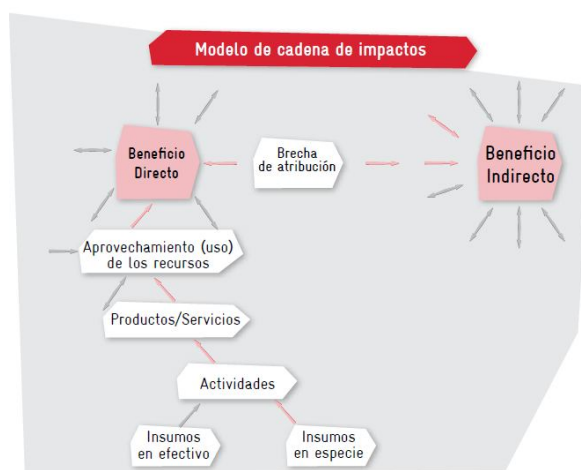
las empresas al microcrédito se incrementó en 50,5% en el mismo período, llegando a 7.201. Desde el sector público, el Gobierno Nacional tiene como política de largo plazo la bancarización, es decir, ampliar el acceso a los servicios financieros por parte de la población de bajos ingresos.

El sector privado por su parte, cuenta con una variedad de instituciones Microfinancieras. Entre las entidades reguladas por la Superintendencia financiera, 22 reportaron cartera de microcrédito en 2010: 11 bancos, 7 corporaciones financieras y 4 cooperativas. Adicionalmente existen Organizaciones No Gubernamentales (ONG's) sin ánimo de lucro – no reguladas- que ofrecen servicios de microcrédito. Según cifras oficiales, la cartera de microcrédito de las entidades vigiladas en Colombia creció en un 12,08% en el último año, llegando a un valor de \$4,3 billones a diciembre 2010. En el grupo de entidades que reportan colocaciones en microcrédito se destacan el Banco Agrario (estatal), varios establecimientos bancarios privados (Bancamía, BCSC, Bancolombia), y algunas corporaciones financieras. En cuanto a las tasas de interés para microcrédito, estas se han adaptado a las condiciones de mercado y a las tasas máximas fijadas por el ente regulador, las cuales, en reconocimiento a los mayores costos de atención del segmento de clientes del microcrédito, son más altas que las tasas de interés para créditos comerciales. En el mes de octubre de 2010 las tasas máximas de interés para microcrédito fueron modificadas pasando de 33,93% E.A. a 36,89% E.A., y posteriormente, se ajustaron a 39,89% E.A. en el primer trimestre de 2011. Teniendo en cuenta el propicio entorno económico y la entrada de nuevos actores en el

mercado, para el año 2011 se espera una dinámica creciente en el sector, así como ajustes en el marco regulatorio. En torno a éste tema la Superintendencia Financiera ha generado términos de referencia atinentes al establecimiento de un marco regulatorio para la industria, con el propósito de servir como elemento de análisis y concertación con los distintos operadores.”¹⁰

1.9.3 Modelo de cadena de Impacto

Figura 1. Esquema cadena de impacto



Fuente: <http://observatoriorse.org/documentos/impactos.pdf>

"Según este modelo, ni la planeación, ni la ejecución de actividades, ni los insumos están en el centro de un proyecto o programa de la cooperación sino sus impactos o cambios. El foco no se centra en la pregunta de si se alcanzaron los resultados planeados o qué se hizo, sino cómo han cambiado en el sentido de

¹⁰ Industria microfinanciera en Colombia (2011)
<http://www.asobancaria.com/portal/page/portal/Asobancaria/inicio>

un beneficio directo para las contrapartes, clientes y grupos meta del programa y de qué manera se logró ese cambio"

En la gráfica se visibiliza una intervención a partir de una serie de aportes (recursos financieros, humanos y Técnicos) de diversos actores (regionales, nacionales, internacionales, -provenientes de sector público, privado, ONG's u otros) que actúan en una red a favor de un objetivo particular. Para lograr este objetivo realizan una serie de actividades que tienen como resultado productos o servicios dirigidos a la población beneficiaria. El Sistema de Monitoreo de Impactos comprende 3 tareas:

La Interpretación del prototipo de cadena de impactos (Ilustración 2). El modelo de impacto debería ser leído de abajo hacia arriba:

Figura 2. Esquema de interpretación del modelo.



Fuente: <http://observatoriorse.org/documentos/impactos.pdf>

Las actividades de facilitación (servicios del proyecto) inducen a un cambio en el comportamiento de los actores de la cadena (uso de los servicios), quienes, a su vez, trabajan para mejorar las funciones a su cargo (tecnología y operaciones empresariales), la capacidad y la organización de los operadores de la cadena, sus relaciones y los puntos finales de venta en el mercado. Este beneficio equivale a una mayor competitividad en su totalidad y se traducirá en una mayor agregación de valor y en mayores ingresos en general –el impacto final-. Según el número de pobres y de su participación, parte del ingreso adicional irá a los pobres. El aumento de ingresos es una contribución a la reducción de la pobreza.

Cada caso requiere de un impacto específico. Verificar la hipótesis de impacto: reconocer y medir el cambio en cada nivel del modelo de impacto y atribuir dicho cambio a las actividades precedentes del proyecto de fomento de la cadena. (Figura No.3)

Figura 3. Esquema Monitoreo de impacto

HERRAMIENTA: MONITOREO DE IMPACTO			
Hipótesis de Impacto	Criterios para atribuir el:		Fuentes de información
	Cambio en curso	Cambio a los proyectos de fomento de la CdV	
1. Utilidad de actividades e intervenciones de apoyo	<ul style="list-style-type: none"> Los actores de la cadena a nivel meso se involucran en las cadenas de mejoramiento Los actores de la cadena colaboran con el proyecto de fomento de la cadena realizando actividades de mejoramiento 	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción del cliente con respecto a los servicios e intervenciones de apoyo Los socios realizan esfuerzos propios para iniciar la colaboración con el proyecto de fomento de la cadena y solicitan activamente el apoyo 	Retroalimentación de los participantes en talleres y reuniones con actores
2. Mejoramiento de la cadena	<ul style="list-style-type: none"> Existen nuevos puntos de venta para los productos Está en uso una nueva o diferente tecnología Se venden productos nuevos o mejorados a los consumidores Se acordó un estándar de producto y el mismo está siendo implementado Se fundó una nueva asociación de productores Cambio en los parámetros de productividad o costo de producción en empresas típicas Número de productores / empresas que utilizan insumos y servicios críticos Porcentaje de producción vendida a los proyectos de fomento de la cadena 	<ul style="list-style-type: none"> El mejoramiento está en concordancia con una estrategia que ha sido acordada en el marco referencial del proyecto Las mejoras han sido llevadas a cabo por empresas y asociaciones que cooperan directamente con el proyecto de fomento, o reciben servicios de apoyo de los socios del proyecto 	Información de organismos representativos, asociaciones empresariales, organizaciones de apoyo a nivel meso, grupo núcleo, reuniones con actores
3. Valor agregado / crecimiento económico	<ul style="list-style-type: none"> Aumento del valor agregado - volúmenes y precio del producto final pagado en puntos de venta determinados Volumen de negocios en los canales de mercado que han sido abiertos nuevamente - como resultado de mejoramiento- 	<ul style="list-style-type: none"> Estructura del aumento en el volumen de negocios de la CV: el aumento observado en precios y/o volúmenes consuerda con el tipo de mejoramiento que ha tenido lugar 	Actores de los diferentes eslabones de la CdV, proveedores de insumos y prestadores de servicios
4. Ingreso y reducción de la pobreza	<ul style="list-style-type: none"> Cantidad total de emprendedores / fincas pobres que se benefician del mejoramiento de la CdV Cantidad de pobres que han sido integrados como empleados a la CdV Cambio en los ingresos de los pobres, superando la línea de pobreza 	<ul style="list-style-type: none"> Estudios de caso y cálculos modelo de ingresos de pequeñas empresas o fincas Estudios de caso del estado de pobreza de grupos específicos que participan en la CdV 	Actores de la cadena

Fuente: Manual ValueLinks ASH

Fuente: <http://observatoriorse.org/documentos/impactos.pdf>

Gestionar los resultados de desarrollo: usando de monitoreo para gestión de proyectos.

Cuadro 2. Aplicación del modelo a la investigación

	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES
CADENA DE IMPACTO	Es una serie de efectos de cambio generados por una intervención a partir de una serie de aportes (recursos financieros, humanos y Técnicos) de diversos actores (regionales, nacionales, internacionales, -provenientes de sector público, privado, ONG's u otros) que actúan en una red a favor de un objetivo particular	Perfil del prestatario	<ul style="list-style-type: none"> • Género microempresario • Nivel de educación • Sector al que pertenece la microempresa • Años de funcionamiento de la microempresa • Estructura de propiedad de la microempresa • Principal fuente de ingreso • Número de trabajadores pagados y no pagados • Registro contable de los negocios
		Crédito y Ahorro	<ul style="list-style-type: none"> • Principal fuente de capital inicial • Crédito obtenido 5 años antes del microcrédito • Fuente de información sobre líneas de microcrédito • Número de créditos obtenidos en el periodo 2006-2010 • Cumplimiento con el pago de sus obligaciones con el BCSC • Propósito original del crédito • Verdadero uso del crédito
		Grupo de ahorro y crédito	De acuerdo a la revisión de la literatura, las instituciones de microcrédito conceden préstamos tanto a personas individuales, microempresas, como a grupos previamente formados. Al respecto, BCSC solamente concede préstamos a microempresarios formales e informales y no a grupos. Por lo tanto, esta parte del cuestionario, no fue aplicado a la muestra de clientes entrevistados.
		Impacto del crédito en la operación del negocio	<ul style="list-style-type: none"> • Contratación de nuevos empleados después del préstamo • Incremento de las remuneraciones de los trabajadores después del préstamo • Nivel de ventas después del préstamo
		Impacto del microcrédito en el hogar del microempresario	<ul style="list-style-type: none"> • Microempresarios como jefe de hogar • Cambios en el nivel de gastos en los hogares después de haber obtenido el préstamo

Fuente: Aporte del investigador

1.10 MARCO CONCEPTUAL

1.10.1 Banco Caja Social – Colmena BCSC¹¹



Historia. Creado 27 de junio del 2005 como resultado de la integración entre los bancos caja social y colmena, dando como fin una sola persona jurídica cuyo nombre (BCSC). Así de esta manera, se dio un importante pilar en la consolidación de un banco más sólido y competitivo, con mayores fortalezas, para potencializar su desarrollo y crecimiento en el mercado financiero colombiano y de sus ciudades. Es un banco que se presentan a sus clientes a través de dos redes: CAJA SOCIAL (BCSC) y colmena (BCSC) con el firme propósito de mantener el modelo de servicio; la atención, la cercanía para así estrechar cada vez más nuestra relación comercial con los clientes BCSC es una entidad financiera dinámica y creciente con un modelo Exitoso de banca social auto sostenible de fácil acceso para las personas, pionera en la colocación de créditos de menores cuantías.

Un banco con un posicionamiento muy destacado en la banca masiva y mipyme, pero conservando las dos marcas y redes de distribución en atención al alto posicionamiento, capacidades y fortalezas complementarias desarrolladas durante 100 años.

El BCSC es un banco con activos superiores a los \$7,7 billones, 3,8 millones de clientes, 260 oficinas, 3 extensiones, un centro de pagos y 509 cajeros automáticos en 63 ciudades del país. Ocupa

¹¹ Disponible en: <http://www.bcsc.com.co>

los primeros lugares en los negocios masivos del sector bancario, como microcrédito, crédito de consumo, crédito hipotecario, crédito a las pymes y captación de rangos masivos.

La Fundación Social es el accionista mayoritario con una participación directa de 71,6%, la Corporación Financiera Internacional (IFC) - entidad del banco Mundial para inversiones en el sector privado - es accionista con el 9,5%. y JP Morgan Chase participa con un 18,8%.

Su mayor accionista la Fundación social, fue Fundada en 1911 por el Padre José María Campoamor, sacerdote Jesuita español, la Fundación Social es, desde el punto de vista jurídico, una entidad civil, sin ánimo de lucro, de utilidad común, de carácter fundacional. Nuestra Misión es "Trabajar por superar las causas estructurales de la pobreza en Colombia, para promover la construcción de una sociedad más justa, más humana y más próspera".

1.10.2 Misión. Consolidarnos como una entidad bancaria que satisface de manera integral las necesidades financieras de las familias y de las pequeñas y medianas empresas, para desarrollar relaciones de largo plazo y mutuo beneficio, garantizando crecimiento y rentabilidad sostenibles en el corto, mediano y largo plazo."

Trabajar por superar las causas estructurales de la pobreza, para construir una sociedad más justa, solidaria productiva y en paz.

1.10.3 Visión. Ser la entidad líder en la gestión del negocio bancario que brinde el mejor apoyo financiero para el progreso de la familia y la pequeña y mediana empresa colombiana. Impulsar la justicia y la prosperidad.

1.10.4 Valores Corporativos

- Una sociedad humana
- Igualdad
- Solidaridad
- Autonomía y participativa
- Democrática
- Pacífica
- Gestora del bien común
- Prospera

1.10.5 Programa Microcrédito. El enfoque del BCSC hacia nichos de mercado con niveles de ingresos medios y bajos, PYMES y micro-crédito favorece el margen neto de intereses que ha sido superior al de la industria bancaria, bancos AA+ y AAA, pero impone un reto importante en términos de eficiencia operativa por los altos costos del modelo relacional del microcrédito, entre otros. Lo anterior ha ocasionado que la rentabilidad del activo y el margen operativo se ubiquen por debajo de los niveles sectoriales, por lo cual es importante continuar profundizando en la estrategia de uso de los medios electrónicos y canales virtuales para la contención de gastos. En el negocio microempresarial, el banco completó la entrada de un nuevo modelo de atención que además de permitir un

conocimiento y acompañamiento permanente a los clientes que así lo requieren, propende por altos estándares en materia de riesgo crediticio y eficiencia. En el negocio de la pequeña empresa, se continuó el fortalecimiento de capacidades para atender adecuadamente a los clientes.

El BCSC se destaca como líder microcredicio de los bancos en: Atlántico (63.8%), Bolívar (54.8%), Magdalena (42,7%) y San Andrés Islas (59,7%). A agosto de 2010, los recursos desembolsados por concepto de microcrédito ascendían a \$682.734 millones. Es uno de los bancos más exitosos en materia de bancarización pues desde su creación hace más de 90 años ha orientado su actividad hacia la provisión de servicios financieros a los segmentos de más bajos ingresos de la población. Alrededor de una tercera parte de sus clientes gana menos de un salario mínimo y otro 18% gana menos de dos mínimos.

¿Cómo va el negocio del microcrédito? El BCSC ha hecho toda una reingeniería del modelo, han buscado la manera de ser innovadores. La forma como se atiende a los microempresarios cambió. Antes, tenían un equipo para atender la Red de Banco caja social y Colmena. Hoy se ha organizado por sectores y cada gerente comercial le corresponde un área determinada por las dos marcas.

¿Cómo es la tarea de atender a un microempresario? Cuando el cliente llega a la oficina se somete a una entrevista informal, luego se le visita a su negocio y se levantan cifras de su operación; se le

asesora y se analiza el acceso al préstamo. El negocio del microcrédito con el cliente se lleva con mucho cuidado, para que no exceda su capacidad de pago, ya que detrás de cada microempresario hay un sueño y una familia.

1.11 MARCO LEGAL

El marco legal vigente para promover el desarrollo de las medianas, pequeñas y microempresas es la ley 590 de 2000 marco legal vigente para promover el desarrollo de las medianas, pequeñas y microempresas es la ley 590 de 2000 (Ministerio de Desarrollo Económico, 2000), modificada para el impulso de las microempresas.

2. POLÍTICAS QUE DIERON ORIGEN Y DESARROLLO AL OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITO DEL BCSC EN EL BARRIO EL POZON

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Responsabilidad del Gobierno. El problema de la pobreza para América Latina y en particular Colombia ha tomado un gran interés. La pobreza ha sido uno de los temas más estudiados por las ciencias sociales, se ha convertido en un constante interés por parte del gobierno y organismos internacionales.

Por esto la comunidad internacional se ha dado cuenta que es necesario llevar recursos a la gente más necesitada, la figura de los microcréditos aporta una herramienta con doble función: generar beneficios sociales y enseñar a las personas a entender que con su trabajo pueden mejorar su nivel de vida.

Y por su parte Colombia, ha tomado como marco rector impulsar estrategias dentro de la política social, direccionadas al desarrollo social para combatir la pobreza, que disminuya el problema de ingreso, de exclusión o de faltante de bienes materiales.

Pero antes de entrar a plantear cuáles han sido las estrategias para enfrentar este dilema, se analizará un amplio panorama sobre esta problemática en cuanto a conceptos, cifras y datos.

2.1.2 Generalidades de la Pobreza. La pobreza ha sido uno de los temas mas estudiados por las ciencias sociales, se ha convertido en un constante interés por parte del gobierno y organismos internacionales, y trata de la deficiencia en las necesidades de un ser humano para sobrevivir y para tener bienestar, esta definición permite

“La visión hasta la década de los noventa consistía en entender la pobreza como la falta de activos de diferente índole (naturales, físicos, salud, financieros etc.) y, por ende, la propuesta de política pública enfatizaba la necesidad de mejorar el acceso a educación, salud y empleo, y de políticas que aceleraran el crecimiento. Los resultados de la aplicación de estos lineamientos de política durante la década de los noventa demostraron que esto no era suficiente (World Bank, WDR, 2000)”.

Sin embargo hoy en día se mide la pobreza de diferentes formas, “La pobreza es un estado de privación del bienestar, no sólo material (consumo de alimentos, vivienda, educación, salud...) sino referido también en otras esferas de la vida: inseguridad personal y de los bienes; vulnerabilidad (a la enfermedad, a los desastres y las crisis económicas); exclusión social y política, entre otros factores.”

Como se puede observar la realidad de la pobreza, no solamente se da por la falta de activos sino por su carácter volátil, dada la vulnerabilidad de las familias pobres por diferentes factores, de aquí se crea el concepto de riesgo social y el inicio por establecer

estrategias para su manejo, en donde el acceso a servicios financieros de los pobres encuentra su importancia.

Antes de iniciar con las estrategias para el manejo del riesgo social, se puede estructurar la pobreza partiendo de la privación acentuada del bienestar, como se dijo anteriormente, donde la relación causal se da por diferentes factores que inciden sobre otros. Entre estos factores se tienen, los activos Humanos en los que se relaciona la salud y la educación, que son valores intrínsecos que inciden directamente en el bienestar de la persona. Una persona con un bajo nivel educativo, se encuentra menos preparada para cuidar su salud y con un potencial bajo para la generación de ingresos afectando los factores financieros y físicos.

Figura 4. Estructura de la pobreza



Fuente: Aporte del investigador

Entre los activos físicos, se establece la necesidad de vivienda o infraestructuras adecuadas, la carencia de estos o la mala adecuación (falta de los servicios básicos agua, energía, alcantarillado entre otros), afectan negativamente el bienestar de la persona, ya sea en la salud y la limitación de factores sociales, físicos y humanos.

Los activos financieros, se encuentra encaminados en la falta de ahorros y de acceso al crédito, que disminuye no solamente a la facilidad de tener una vivienda o al mejoramiento de la misma, sino también al acceso a la salud y educación.

Con la carencia de los activos humanos, físicos y financieros una persona se sienten sin voz, poder e independencia, es decir disminuye su participación ciudadana los cuales hacen parte de los activos sociales, con esto se da una carencia de bienestar y la persona se encuentra propensa al maltrato y a la explotación por parte de las instituciones del estado y de la misma sociedad. Por el contrario si una persona cuenta con un buen nivel educativo tiene la posibilidad de relacionarse con personas que poseen un mismo nivel cultural, por lo cuál manejan cierta información que les contribuye para mejorar su propio bienestar.

En la base del esquema anterior, se halla el crecimiento económico y las instituciones. El primero permite el progreso de los ingreso de las personas con bajos recursos y a largo plazo reduce los niveles de pobreza, y si a este se le suman la disminución de la desigualdad no solamente social sino también económico (distribución del

ingreso). En cuanto a las instituciones, estas se encargan de crear un clima de confianza que favorece la inversión, la producción y el comercio, lo que contribuye al crecimiento económico y al aumento de los ingresos.

En último lugar, la volatilidad de un país se da por diferentes factores tales como los eventos naturales, desastres naturales, ajustes económicos, revueltas políticas, accidentes personales y enfermedades, lo que deteriora el bienestar de una persona, un grupo o de una sociedad entera.

Para concluir, dado el carácter multidimensional de la pobreza, es necesario atacar el problema desde diferentes ángulos y con múltiples programas que se enfoquen a disminuir la vulnerabilidad de las familias, debido a que están expuestas a riesgos. Por lo tanto los gobiernos deben procurar un clima de estabilidad económica y políticas que propicien el crecimiento económico.

2.1.3 Pobreza en Colombia. Como se dijo en el anterior aparte, la causa primaria de la pobreza son las situaciones paupérrimas por las que pasan las familias por carencias de recursos que no les permite satisfacer sus necesidades básicas causando el deterioro de su nivel y calidad de vida.

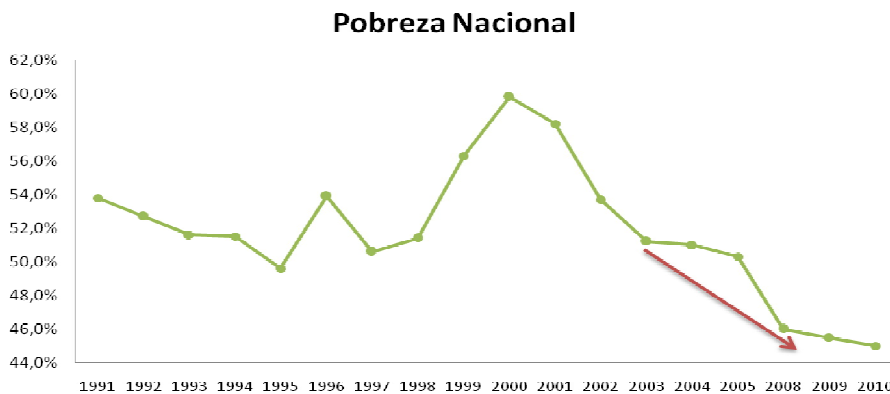
Esta problemática se empieza a evidenciar y a tomar importancia durante los primeros años de la década de los noventa, cuando en el país se efectuaron una serie de reformas económicas y jurídicas, como fue la apertura comercial y cambiaria, la reforma laboral, la

descentralización fiscal y la mayor independencia del Banco Central. Estas reformas afectaron las relaciones y estructuras económicas, produciendo ajuste en los mercados y afectando el nivel de pobreza, la distribución del ingreso y las fuentes de crecimiento de la economía.

Otro factor que tuvo incidencia en la pobreza en Colombia para este ese mismo periodo, se da por la revolución agrícola y demográfica, sus efectos obligaron al desplazamiento masivo de campesinos hacia las ciudades y el antiguo agricultor se convirtió en obrero industrial. Esta población marginada socialmente, incrementó los niveles población de las ciudades y se enfrentaron con la carencia de espacios para vivir, o en su defecto espacios reducidos con las mínimas condiciones, comodidades y condiciones de higiene; al igual que se enfrentaron con condiciones laborales degradadas, entre las que se destacan altas jornadas laborales llegando hasta 14 horas diarias, salarios muy mínimos y carencia de protección legal.

En Colombia, se calcula el nivel de pobreza con el Índice de Necesidades Básicas Insatisfechas, se observa que ha tenido una disminución sostenidamente, como resultado de la recuperación en el acceso a los servicios públicos de educación, salud, vivienda, agua potable entre otros. En la siguiente figura se muestra la evolución de la pobreza en Colombia desde el año 1991 hasta el 2010.

Figura 5. Índice de Pobreza Nacional



Fuente: 1991- 2009 MESEP. 2010 Dato proyectado.

La pobreza a nivel nacional cayó 8 puntos porcentuales, al pasar de 53.7% en 2002 a 45% en 2010.

Es considerado pobre a una persona cuyo ingreso mensual está por debajo \$280 mil

Según los estudios más recientes, “En Colombia 19,8 millones de personas se encontraban en pobreza al término de 2009, lo que equivale al 45,5% de la población total estimada en 43,7 millones de personas”¹². De acuerdo con este reporte, del total de pobres, 7,1 millones se encontraban en indigencia, lo que significa que tenían un ingreso mensual igual o menor a 120.588 pesos.

Lo anterior muestra que se presentan cifras alarmantes de personas que se encuentra en condición de pobreza y las que viven en la calle, es decir se acerca a casi la mitad de los colombianos.

Dentro de la población vulnerable se encuentran grupos de ancianos, madres solteras, mujeres cabezas de familias y de hogares, discapacitados, los que han caído en los vicios, los

¹² <http://concejo-de-cartagena.blogspot.com/2010/05/leve-aumento-de-la-pobreza-segun-dane.html>

indígenas, y los niños de la calle. Los efectos de esta problemática se ven reflejados en desnutrición infantil, enfermedades y epidemias que afectan principalmente a los menores de edad, la falta de oportunidades laborales y educativas a jóvenes conlleva a que se involucren en bandas, tráfico de drogas, secuestro entre otros.

A continuación se muestran las principales ciudades del país que dan muestra de un avance importante en las cifras de pobreza entre el año 2002 y el 2006, esto fue gracias al buen comportamiento de la economía a nivel nacional, con un crecimiento promedio mayor al 5%, también incidió la disminución de la desigualdad del ingreso, como resultado de una mejora en los ingresos de los hogares, en particular, de los más pobres. Por último los avances en la política social, la cual está orientada a la población vulnerable del país.

Figura 6. Índice de pobreza de las 13 Ciudades Principales

Índice de Pobreza 13 ciudades principales

	2002	2006	Var %	Var 06-02
Bucaramanga	40,8%	23,0%	-43,6%	-17,8
Bogotá	38,3%	23,8%	-37,9%	-14,5
Villavicencio	42,3%	27,3%	-35,5%	-15
Cartagena	51,2%	33,1%	-35,4%	-18,1
Pereira	44,7%	30,5%	-31,8%	-14,2
Medellín	52%	39,5%	-24,0%	-12,5
Cúcuta	53%	40,6%	-23,4%	-12,4
Cali	35,3%	27,4%	-22,4%	-7,9
Ibagué	43,5%	34,2%	-21,4%	-9,3
Barranquilla	50,1%	39,5%	-21,2%	-10,6
Pasto	43,2%	34,8%	-19,4%	-8,4
Manizales	56,6%	46,2%	-18,4%	-10,4
Montería	52,4%	46,4%	-11,5%	-6



Fuente: MERPD – ENH y ECH

En lo anterior se observa que los índices de Pobreza en el país han disminuido, quedando en ventaja la ciudades de Bucaramanga, Bogotá, Villavicencio y Cali con menos del 30%; en cuanto a Cartagena es notario una disminución del 35.4%, quedando hasta el año 2006 con 33.1%, sin embargo sigue siendo un porcentaje representativo considerando que presenta una población menor a 1.000.000 de habitantes.

Dentro de los avances de la política social por parte del Estado y que han contribuido a la disminución en los índices de pobreza, se encuentran los siguientes aspectos.

Tabla 1. Aspectos de la política social

Aspectos de la política social	2002	2006	Variación %	Var. 02-06
Beneficiarios de Familias en Acción (familias)	320.716	699.391	118,1%	378.675
Afiliación Régimen Subsidiado de Salud	10.744.289	20232423	88,3%	9.488.134

Afiliación Régimen Contributivo de Salud	13165463	15971078	21,3%	2.805.615
Cobertura Bruta educación Básica y media	80%	90%	12,50%	10
Cobertura Bruta educación Superior	24,5	29	18,4%	5
Niños beneficiarios ICBF	2307839	4193585	81,7%	1.885.746
Adulto Mayor (N° Beneficiarios)	0	595814	0,0%	595.814
Colocación de Créditos a Mipymes (\$mm)	1123	2662	137,0%	1.539
Recursos de créditos otorgados a Microempresarios (\$mm)	512	1744	240,6%	1.232
Recursos de créditos otorgados a Pymes (\$mm)	610	918	50,5%	308
N° de VIS otorgados (acumulado)	0	70302	0,0%	70.302

Fuente: MPS - Cifras a 20 de febrero de 2007

Es importante resaltar aquellos aspectos que aplican al presente estudio como son los recursos otorgados a Pymes y muy especialmente a microempresarios el cual presenta hasta un 240.6% de incremento. De aquí la gran importancia de las PYMES y microempresarios en Colombia, ya que estas organizaciones tienen un alto impacto en la economía del país.

2.1.4 El Microcrédito en Colombia. Hace algunos años las clases inferiores estaban excluidas totalmente a la bancarización, debido a que esta población no contaba con garantías tangibles para solicitar préstamos, sin embargo creaban actividades productivas.

Sin embargo en los años 70's surge las primeras nociones de microcrédito, y se dio como una propuesta del economista Muhammad Yunus, fundador del Grameen Bank, sin embargo fue puesto en práctica en su país de origen Bangladesh hasta el año 1974 cuando la hambruna asolaba esta población por una catástrofe natural. Lo único que buscaba era una solución concreta para una

dificultad local, y descubrió que por cada pequeño préstamo se daba un cambio substancial en las posibilidades de alguien que se encontraba sin recursos para sobrevivir, y veía que los campesinos pasaban serias dificultades sin poder recibir préstamos bancarios sin avales ni garantías. Este hecho específico lo llevó a desarrollar programas que brindaran créditos solidarios y sin garantías, encaminados a una población vulnerable para que emprendieran un negocio independiente y productivo. El primer préstamo que ofreció fueron 27 dólares de su propio bolsillo para una mujer que hacía muebles de bambú, y de las ventas tenía su propio beneficio y el de su familia. Hoy por hoy, más de cien países recurren al 'método Grameen' para llevar el concepto de microcrédito como un mecanismo no solamente para mejorar su economía sino también para mejorar la calidad de vida de la población de bajos recursos.

El aparte anterior, muestra los esfuerzos del gobierno para financiar a las microempresas en Colombia, y que no ha sido ajeno al movimiento que surgió desde mediados del siglo XX en varios países, para apoyar las necesidades financieras de la población vulnerable. Movimiento en que se aprecian tres etapas que se describen a continuación.

- Era del crédito subsidiado a la agricultura. Dado desde la década de los años 50's a los 70's, y se caracterizó porque varias instituciones formales, especialmente del sector público proveían de servicios financieros a pequeños agricultores con el fin de superar problemas de pobreza. Estas entidades concedían crédito prácticamente sin garantías, a bajas tasas de interés. A diferencia

del sector bancario tradicional que se mantenía al margen de este segmento porque lo consideraba de alto riesgo.

En esta etapa se resalta la labor de la Caja Agraria, la cual se establece en 1931, como entidad estatal para liderar esta función, sin embargo durante los casi setenta años de su existencia y manejando cuantiosos recursos públicos, se evidenció malos manejos en la aplicabilidad de los recursos, por lo que el gobierno decidió liquidarla en los 90' y crear entidades mucho más pequeña, entre estas el Banco Agrario.

- La era de los microempresarios. En los años 1980 y 1996, surgen las Instituciones Microfinancieras, las cuales eran consideradas como Instituciones semi-formales, y era una nueva modalidad para financiar a los menos favorecidos, muy especialmente a mujeres microempresarias que no contaban con activos que sirvieran de garantía, este nuevo enfoque fue denominado microfinanzas. Entre estas instituciones se tenían en Colombia el Banco Mundial de la Mujer -WW Bank. Y el programa de crédito para la microempresa, apoyado por el Banco Interamericano de Desarrollo, BID.

Estas instituciones prestaban pequeñas cantidades a personas y grupos de personas, empleando técnicas muy básicas de crédito y una variedad de mecanismos para incentivar el cumplimiento del pago.

Sin embargo se presentaron debilidades como la carencia de conocimientos y capacitación gerencial dirigida a microempresarios, que impedían el crecimiento de sus negocios. Por lo que se

tomaron medidas al respecto y para aquellos que quisieran obtener este servicio deberían participar en actividades de capacitación orientadas a desarrollar habilidades gerenciales.

Y para mediados de la década de los años ochenta se crea en el Departamento Nacional de Planeación (DNP) una unidad especializada cuyo propósito era dar continuidad a las políticas públicas relacionadas con el microcrédito.

En 1993, incursionan nuevas IMF como la Fundación Santo Domingo y Finamérica dirigidas al financiamiento de los microempresarios.

- La era de los servicios microfinancieros. Para finales de los 90's, se presentaron duras críticas de las prácticas de las IMF, no solamente por su incapacidad de satisfacer nuevas necesidades en servicios financieros como ahorros y seguros para la población vulnerable, sino también porque se tornaban frágiles al depender de las donaciones, lo que las obligó a buscar autosostenibilidad financiera a través de los más pudientes microempresarios, ignorando a los más necesitados, el cual era su principal objetivo.

Y es cuando incursiona tanto el sector solidario como la banca convencional de manera masiva en este segmento para satisfacer los servicios financieros, con incentivos del gobierno que les permitiera abarcar la población vulnerable. En cuanto al sector solidario se destaca cooperativas como Megabanco, dada por la fusión de las cooperativas Coopdesarrollo, Bancoop y Coopsibaté, y su orientación se da hacia los segmentos socioeconómicos medios y bajos de la población. Para este entonces el gobierno colombiano

estableció que estas entidades debían ser supervisadas por la superintendencia Bancaria y una nueva, la Superintendencia de Economía Solidaria.

En cuanto al sector bancario institucional y el microcrédito, se habían mantenido al margen de prestar masivamente servicios crediticios al sector microempresarial, a excepción de la Caja Social de Ahorros (entidad en la que se enfoca el presente estudio y se hablará mas adelante) y para este entonces Finamérica S.A.

Finamérica, entidad que “se creó como resultado de la reestructuración en 1997 de la ONG Finansol, entidad que por algún tiempo fue considerada como una de las IMF modelo en Colombia, pero que finalmente colapsó debido a una expansión incontrolada”¹³. En la actualidad esta compañía de Financiamiento Comercial sigue ofreciendo sus productos, como crédito en Grupo Solidario para Microempresarios, para cubrir necesidades de capital de trabajo y activos fijos, al igual que créditos individuales otorgados a microempresarios para capital de trabajo y activos fijos, entre otros.

Para el año 2000, el gobierno establece la Ley 590, conocida comúnmente como la ley PYME, la cual tiene como objetivo principal, promover el desarrollo integral de las PYME en consideración de la generación de empleos, desarrollo regional, integración de sectores económicos, el aprovechamiento productivo de pequeños capitales y la capacidad empresarial. Esta Ley tuvo

¹³ http://www.scielo.unal.edu.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232004000100004&lng=es&nrm=&tlng=es

modificación en el 2004 con la Ley No 905 del 2 de Agosto de 2004, en donde se da promoción al desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa colombiana y se dictan otras disposiciones. Entre ellas el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, reglamentara, las funciones del Consejo de MIPYMES de tal manera que se guarde armonía con las funciones establecidas en la Ley 590 de 2000.

El microcrédito es la parte esencial del campo de las Microfinanzas, por lo tanto la importancia de conceptualizar las microfinanzas como “la provisión de productos y servicios financieros de pequeño monto -tales como ahorros, créditos, pagos y seguros-, a segmentos de población con bajos ingresos”.¹⁴ Este tipo de productos y servicios van encaminados no solamente a personas en situación de pobreza o clientes de bajos ingresos sino también a microempresarios, cuyo acceso al sistema bancario tradicional es limitado en virtud de su condición vulnerable.

Sin embargo, pese a que son productos enfocados a población de bajos ingresos es importante identificar que las microfinanzas no son una herramienta de política social para resolver los dificultades de pobreza, sino dada su naturaleza son un conjunto de productos financieros adecuados a clientes de bajos ingresos, que permiten mitigar la falta de ingresos de las personas, contribuyendo a mejorar sus ingresos o a desarrollar actividades productivas

14

[http://www.wsbi.org/uploadedFiles/Publications_and_Research_\(WSBI_only\)/microfinanceleadershipofWSBILatinAmericamembersSPscreenview.pdf](http://www.wsbi.org/uploadedFiles/Publications_and_Research_(WSBI_only)/microfinanceleadershipofWSBILatinAmericamembersSPscreenview.pdf)

rentables; es decir las microfinanzas permiten aliviar la situación económica de esta población vulnerable.

Este conjunto de productos financieros, han logrado dar una mejor amplitud del aspecto del financiamiento, al permitir que hogares y personas que se encuentran en la línea de pobreza, puedan acceder a programas de microcrédito.

Sin embargo es importante establecer la diferencia entre microfinanzas y microcrédito, el primero abarca un conjunto de servicios financieros que incluyen el microcrédito, el micro ahorro y el micro seguro, y que corresponden a las necesidades de las personas pobres que no tienen acceso a una cuenta bancaria. Mientras que el Microcrédito es un crédito de importe reducido, que se otorga casi sin garantía, a personas que no tienen acceso al sistema bancario tradicional y quieren desarrollar un pequeño negocio que les brinde ingresos.

Como producto de las Microfinanzas, el microcrédito puede ser una forma de ayudar a erradicar a la pobreza más no la erradica, su uso puede contribuir como una palanca de desarrollo y la responsabilidad del gobierno es la de ser reguladores y generadores de programas que contribuyan a este desarrollo. Por lo que el objetivo de este programa fue el de llevar fuentes de recursos a las personas y grupos más necesitados del país, para que esta población alcancen su desarrollo o mejoren su nivel de vida y así aumente la productividad de las regiones y del país.

Algunos indicadores revelados por el DANE establecen que “existen cerca de 967 mil microestablecimientos, de los cuales el 64.2% emplea entre dos y cinco personas, con un promedio de ventas mensuales de \$ 2.2 millones. En materia de empleo, las cifras oficiales estiman que aproximadamente un millón de personas derivan su sustento de estas unidades empresariales. Más aún, datos revelados por consultores privados señalan que en Colombia existen 4.1 millones de microempresas”¹⁵

Lo anterior evidencia que estas unidades no solamente lleva un peso relativo en el segmento empresarial, sino también contribuye a la generación de empleo; y a lo que se le debe sumar que estos microestablecimientos funcionan regularmente dentro del propio hogar y los empleados de estas unidades son miembros del núcleo familiar.

2.1.5 Banco Caja Social Colmena (BCSC). El anteriores aparte, se ahondó sobre los esfuerzos que tuvo el gobierno colombiano en llegar a mejorar los niveles de vulnerabilidad de los colombianos sin embargo, desde sus inicios (1911), esta entidad nació como “Caja de Ahorro del círculo de obreros” en la ciudad de Bogotá, por el Padre jesuita español, José María Campoamor, con el propósito de introducir en la clase obrera trabajadora la práctica del ahorro como instrumento económico y social, y de facilitar el acceso a crédito a sectores populares de estratos medios y bajos, para este mismo año fue cambiada de nombre por “Caja Social de Ahorros”.

¹⁵ <http://www.comfama.com/contenidos/bdd/2243/doc1.doc>

En 1984 se convirtió en la cabeza de un Holding que tomó el nombre de Fundación Social. En 1991, aprovechando la desregulación del sistema financiero colombiano, se convirtió en un banco. En actividades crediticias para 1999 contaba con un número total de créditos de 204.745. En el año 2000 tenía 1.640.210 ahorradores. Esto señaló que los fondos asignados por la Caja Social a clientes pequeños es considerablemente mayor que los destinados al mismo sector por el Programa de Microempresas reseñado antes, sin embargo el valor total de los créditos de este programa en el año 2000 llegaba solamente al 5.8% de los recursos provistos por el Banco Caja Social.

El 2004, año en que se puntualizan los servicios de microfinanzas, los cuales se dan con el acompañamiento de una firma experta, y se desarrolla una unidad especializada de microfinanzas llamada “CREEMOS”, con el fin de profundizar un modelo integral está enfocado a microempresarios pequeños, que son mayoritariamente informales y no bancarizados. Con este programa el Banco buscó comprender las necesidades del microempresario, a fin de poder asesorar los productos y formas de pago más favorables de acuerdo a su condición; la atención y el seguimiento es personalizado, por lo cual se transmite confianza y seguridad al microempresario, creando una buena relación entre este y el banco.

El 27 de junio de 2005, se da la integración entre el Banco Caja Social y Banco Colmena, y se crea el BCSC, consolidando un Banco más competitivo, con mayores fortalezas, ofreciendo servicios financieros a poblaciones que tradicionalmente no son atendidas por la oferta formal financiera como lo son las personas naturales,

los microempresarios y pequeños empresarios, lo cual contribuye al desarrollo del país y al progreso económico y social de estas personas y sus familias.

El Banco Caja Social Colmena (BCSC), es una compañía de la Fundación Social, constituida como entidad privada sin ánimo de lucro, la cual trabaja para superar las causas estructurales de la pobreza en Colombia. Y a través de sus dos redes atiende las distintas necesidades financieras de la población: la red Banco Caja Social BCSC se ha especializado en el diseño de soluciones financieras para los mercados populares, los microempresarios y las pequeñas empresas; por su parte, la red Colmena BCSC se enfoca en la atención de la mediana empresa, el sector inmobiliario y distintos segmentos del mercado de personas.

Los servicios de microfinanzas representan una de las prestaciones prioritarias del BCSC, y destaca la experiencia de la entidad en los programas de préstamos que brinda a sus beneficiarios, estas se definen “como la oferta especializada e integral de servicios financieros que busca ser un vehículo eficaz de desarrollo y de promoción de los segmentos involucrados”.¹⁶ Los microcréditos y microahorros son los productos de microfinanzas más corrientes ofrecidos por esta entidad.

Es notorio que hace 100 años, La Fundación Social, propietaria de BCSC, trabaja apoyando el progreso de las personas naturales, los

¹⁶

https://www.bmi.gob.sv/pls/portal/docs/PAGE/BMI_HTMLS/BMI_PULSO_MYPE_IMG/EULALIA%20ARBOLEDA.PDF

microempresario y pequeños empresarios, contribuyendo de esta forma al desarrollo social del país, fomentando y valorizando el ahorro de los colombianos, hasta constituirse en una institución financiera de perfil popular, y atacando las causas estructurales de la pobreza en Colombia.

Hoy por hoy, su experiencia como entidad financiera, la ha convertido en uno de los principales actores del segmento de negocios de la microempresa y proyectos microproductivos en Colombia, contando “con activos superiores a los \$7,7 billones, 3,8 millones de clientes, 260 oficinas, 3 extensiones, un centro de pagos y 509 cajeros automáticos en 63 ciudades del país. Ocupa los primeros lugares en los negocios masivos del sector bancario, como microcrédito, crédito de consumo, crédito hipotecario, crédito a las pymes y captación de rangos masivos”.¹⁷

2.1.6 Caracterización del Barrio El Pozón. La situación de Cartagena frente a las ciudades principales de Colombia no es alentadora respecto al tema de la pobreza y las variables relacionadas con el desarrollo urbano. Al interior de la ciudad, a través de sus barrios, es posible encontrar concentraciones específicas de estos fenómenos que manifiestan la gravedad de las condiciones de algunos barrios frente a la situación favorable de unos pocos.

El municipio de Cartagena, se encuentra conformado por un total de 181 barrios, de los cuales 15 se encuentran ubicados en zonas

¹⁷ <http://www.fundacion-social.com.co/empresas.html>

rurales, ejemplo de estas se encuentra Pasacaballos, Tierra bomba, Bocachica, Bayunca, la Boquilla entre otras.

Tabla 2. Características de las localidades de Cartagena

CARACTERÍSTICAS		LOCALIDADES		
		HISTORICA Y DEL CARIBE NORTE	DE LA VIRGEN Y TURISTICA	INDUSTRIAL DE LA BAHIA
Unidades Comunereras de Gobierno (UCG1) por Barrios	Urbano	<p>UCG1: Castillo grande, Lagito, Bocagrande, Centro, Chambacú, La Matuna, Getsemaní, San Diego, Cabrero, Marbella, Crespo, Pie de la Popa, Manga.</p> <p>UCG2: Pie del Cerro, Espinal, Lo Amador, Nariño, Pedro Salazar, San Pedro y Libertad, Los Comuneros, Petare, Pablo VI I y II, Republica del Caribe, Loma Fresca, Palestina, La Paz, Paraiso II, Cerro de la Popa, Torices</p> <p>UCG3: Canapote, Daniel Lemaitre, Santa María, Siete de Agosto, San Francisco, San Bernardo</p> <p>UCG8: Zaragocilla, Escallon Villa, La Campiña, Los Angeles, Villa Sandra, Los Ejecutivos, El Country, La Troncal, Buenos Aires, Camaguey, Tacarigua, El Carmen, Rubí, Calamares, Las Delicias</p> <p>UCG9: Barrio Chino, Martínez Martelo, El Prado, Amberes, España, Juan XXIII, Paraguay, Junin, Nueva Granada, Nueve de Abril, José A. Galán, Piedra de Bolívar, Armenia, Bruselas, Las Brisas</p> <p>UCG10: Bosque, Alto Bosque, Los Cerros, San Isidro, Republica de Chile, Altos de San Isidro, Nuevo Bosque, Mirador del nuevo Bosque.</p>	<p>UCG4: La María, La Quinta, La Esperanza, La Candelaria, Alcibia, Boston.</p> <p>UCG5: Tesca, Republica del Liabano, Chiquinquirá, Olaya Herrera (Comuna 5).</p> <p>UCG6: Olaya Herrera, Fredonia, Nuevo Paraiso, El Pozon, Villa Estrella.</p> <p>UCG7: Trece de Junio, San José Obrero, San Antonio, Republica de Venezuela, La Floresta, La Castellana, Los Alpes, Viejo Porvenir, Nuevo Porvenir, Chipre, El Gallo, San Anotnio, Las Palmeras.</p>	<p>UCG11: Ceballos, Santa Clara, Policarpa, Alborno, Arroz Barato, Puerta de Hierro, Bellavista, El Liberador, Villa Barrazal, 20 de Julio Sur, Anotnio Jose de Sucre, Mamonal.</p> <p>UCG12: Los Corales, Almirante Colon, Los Caracoles, El Carmelo, La Central, El Milagro, El Socorro, Santa Monica, San Pedro, Campestre, Blas de Lezo.</p> <p>UCG13: Santa Lucia, La Concepción, El Recreo, Ternera, San José de los Campanos, Villa Rosita, Providencia, Anita.</p> <p>UCG14: Alameda la Victoria, San Fernando, La Sierrita, Urb. Simón Bolívar, Ciudadela 11 de Noviembre, Maria Cano, Villa Rubia, Jorge E. Gaitan, Cesar Florz, Camilo Torres, La Florida, Nueva Delhi, La Esmeralda I, Los Santanderes, Nazareno, Nueva Jerusalem, Rossendal, Villa Fanny, Sectores Unidos, Nelson Mandela, La Esmeralda II.</p> <p>UCG15: Vista Hermosa, Luis C. Galan, El Reposo, San Pedro Martir, La Victoria, Los Jardines, La Consolata, El Educador, Jaime Pardo Leal, Henequen, Manuela Vergara de Curi, Urb. Cooperativo.</p>
	Rural	Tierra Bomba, Bocachica Caño del Oro, Santa Ana, Isla Fuerte, Islas del Rosario, Islas de San Bernardo, Barú	Arroyo Grande, Arroyo de Piedra, Pontezuela, Bayunca, Punta Canoa, La Boquilla	Pasacaballos
Población	Urbano	368.242	301.367	329.854
	Rural	20.274	33.016	17.029
Población Sisbenizada	Nivel 1	122.160	230.200	131.307
	Nivel 2	92.405	56.095	73.029
	Nivel 3	17.285	2.907	9.697
	Nivel 4	112	7	15
	Nivel 5	1	5	21
Hospitales	Nivel 1	31	11	10
	Nivel 2	45	6	11
	Nivel 3	1	-	-
Iglesias		33	18	25
Universidades		26	-	4
Estaciones de servicio		21	3	13
Canchas deportivas		92	50	57
Centros Comerciales		17	3	3
Estacion de bomberos		2	-	1
Estaciones de policia		4	1	1
CAI		8	8	4

Fuente: Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias – Secretaría de Planeación.

De acuerdo a la tabla anterior se observa que el 93% de la población de Cartagena se encuentra en la zona urbana, y a partir de los resultados obtenidos según las características que sobresalen la localidad Histórica y del Caribe norte, son los habitantes que tienen un mayor acceso a servicios de salud, educación, seguridad, sitios de esparcimiento y Centros comerciales.

A diferencia de la localidad de La Virgen y Turística, la cual enfrenta no solamente los más bajos indicadores socioeconómicos enfrenta, si no también es donde se concentra el área rural más alta, y la de mayor porcentaje de población sisbenizada en los niveles más bajos

En esta localidad se encuentran la población objeto de este estudio, el barrio el Pozón, el cual se encuentra ubicado en la zona suroriental de la ciudad de Cartagena de Indias, y se encuentra habitado, en un alto porcentaje por población desplazada por el conflicto armado.

En las afueras de la ciudad de Cartagena, durante la década de los 60's se da origen al barrio el Pozón, zona considerada como rural y para ese entonces perteneciente al Estado, sus primeros invasores fueron campesinos provenientes de los municipios de Santa Rosa, Villanueva, Arjona, Santa Catalina y El Carmen de Bolívar, San Antero (Córdoba), San Onofre y Tolú (Sucre) entre otros pueblos costeros de la costa Atlántica.

Siendo la violencia dada por las posturas políticas entre liberales y conservadores, la falta de apoyo por parte del gobierno a campesinos y el saqueo del campo producto de las guerras internas entre el ejercito, la guerrilla y los propietarios, los principales factores que obligaron al campesinado refugiarse en esta zona de Cartagena.

El nombre del Pozón obedece, a que desde las colinas de Turbaco y en toda esta zona, se encuentran ojos de aguas dulce (pozas) utilizados en ese entonces para la cría de peces y para el abastecimiento del ganado, de las fincas; pero lo mas importante, es que su nombre se debe al hecho de estar ubicado en una zona de terrenos bajos, y de estar cruzados por varios caños y encontrarse bordeado por la ciénaga de la Virgen; terrenos que se caracterizan por ser cenagosos, cuyo suelo es plano y bajo; con relación a otros barrios de la ciudad, siendo éstos susceptibles a grandes inundaciones que se producen en épocas invernales.

Por lo general, las familias que habitan al Barrio el Pozón son de pocos recursos económicos y extensos en su mayoría, conformadas por Abuelos, Padres, Tíos, Hijos y Nietos; algunos son desplazados por la violencia en busca de mejores oportunidades de vidas y otros simplemente debidos a los altos costos de vivienda familiar.

En términos urbanísticos, el Pozón es una comunidad que ha sido marcada por difíciles situaciones relacionadas con la pobreza como viviendas en mal estado y autoconstruidas en su mayoría con cartones, plásticos, palos entre otros, hacinamiento en los hogares, familias con bajos recursos económicos, vías en mal estado, está

ubicada sobre terrenos anegadizos, jóvenes con pocas posibilidades para el acceso a la educación superior, sin infraestructura de servicios públicos. Hasta el 2004, años se inicia con la construcción parcial del alcantarillado y el acueducto barrial, pero aun sigue siendo baja la cobertura en el servicio de alcantarillado.

Sin embargo es importante resaltar que la comunidad de Pozón ha aprovechado las oportunidades que en los últimos años se le han presentado a nivel educativo y de salud, gracias a que tiene un gran capital social y humano que ha trabajado por mejorar las condiciones de vida de toda la población. Entre estas se encuentran los líderes y lideresas, y algunos microempresario.

El barrio el pozón “cuenta con una población de más de 50.000 habitantes, el 95% de los cuales se encuentra conviviendo en los niveles 1 y 2 del Sisben, en medio de unas condiciones ambientales deterioradas que limitan su calidad de vida”¹⁸.

Lo anterior muestra que es una comunidad, en condiciones de alta vulnerabilidad social, con una base económica sustentada en el subempleo, y dedicada a la economía informal a la que hombres y mujeres acceden para mitigar la falta de opciones de empleos dignos, estables y mínimamente remunerados. Entre las actividades laborales representativas de la comunidad se encuentran la venta ambulante, conductores de buses, ayudantes de oficios varios, albañiles, empleadas del servicio doméstico, etc. Solo un

¹⁸ http://fusfi.atspace.org/progr_pozonsaludable.html

porcentaje pequeño de la población tiene acceso a estudios técnicos y profesionales.

Teniendo en cuenta la magnitud de los problemas que presenta esta población, el BCSC en el año 2006 ofrece sus productos y servicios a un segmento de la población vulnerable como lo es el Barrio el Pozón de la ciudad de Cartagena de Indias. Primero para incentivar de forma masiva la entrega de créditos, que brindaran una nueva oportunidad a estas familias con la puesta en marcha de sus propias ideas de negocio y mejorar así su calidad de vida.

Sin embargo, para acceder a la línea de crédito – Microcrédito, esta población objeto debía cumplir con los criterios mínimos de aceptación por el Banco, los cuales se encuentra estipulados en el Reglamento de riesgo para otorgamiento de operaciones activas, del cual se hablará más adelante.

Segundo, el Banco BCSC hoy por hoy se encuentra más respaldado debido a la posición del gobierno frente al Microcrédito, entre este se encuentra:

- La Política del Estado Colombiano reconoce que el microcrédito, ha sido una de sus piezas centrales para mejorar la generación de empleo. Permitiendo que el banco cumpla con uno de los principales objetivos estratégicos, el de bancarizar y atender integralmente las necesidades financieras de los segmentos más bajos de la población colombiana, y como esta entidad se destaca por ser pionera en la colocación de créditos de menor cuantía y la facilidad de acceso a personas sin importar su género y/o condición.

- El país ha avanzado en el marco regulatorio para las microempresas en los últimos años con la ley Mipyme (Ley 590 de 2000), el reconocimiento de la cartera de microcrédito, los convenios que estableció con el sector financiero, los recursos de Bancoldex y con el FNG (Fondo Nacional de Garantías S.A.). Con el marco legal definido y los incentivos por parte del gobierno, los establecimiento bancarios se encuentran facultados para realizar operaciones destinadas a micro y pequeñas empresa, por lo tanto el Banco BCSC se siente respaldado en seguir prestando sus productos y servicios a los segmentos más bajos de la población colombiana.
- El FNG, ha realizado alianzas con entes territoriales para que los Microcréditos llegaran a las regiones más marginadas, debido a que se estaba limitando solo en las áreas urbanas. Esto amplía la cobertura, facilitando la colocación de este tipo de financiamiento.
- Por último, el estado considera que cada vez más el crédito debería depender del adecuado análisis de riesgo y la adopción de procedimientos de otorgamiento y recuperación adecuados en la banca. Por lo que el BCSC ha definido “El Reglamento de riesgo para otorgamiento de operaciones activas - BCSC”, en el que se encuentran definidos no solamente la clasificación de clientes con o sin experiencia en el sector financiero, sino también todo lo que hace referencia al segmento microempresarial.

A continuación se relacionan los productos y servicios ofrecidos a la población objeto de estudio, las características y necesidades:

- Productos con facilidad de acceso en condiciones de apertura, montos y plazos – Microcrédito.
- Asesoría y acompañamiento, en su etapa inicial de contacto con el sector financiero formal
- Se les ofreció mecanismos que facilitarían sus transacciones, como débitos automáticos, cercanía a sus domicilios, Cajeros automáticos, redes de corresponsales no bancarios, entre otros.

El Banco BCSC, evidenció las siguientes características de la población para ofrecer esta línea de financiamiento:

- Dedicados a labores o actividades productivas en mercados informales
- Escasa información sobre ingresos, gastos y antecedentes comerciales
- Interés y preferencia por el uso del efectivo
- Ubicación geográfica y zona marginal, que generan mayor dificultad y costo de atención para las entidades financieras tradicionales
- Presentaron baja cultura financiera, debido al bajo interés por el ahorro y facilidades transaccionales, entre otros.

Y siguiendo con el modelo orientado al acompañamiento de este segmento poblacional colombiano, que se focaliza a microempresarios pequeños en su mayoría informales y no bancarizados, se incursionó con el programa “Creemos”, en donde se realizó el siguiente proceso:

- Se les visitó en su negocio, se les escucho y se le entendió sus necesidades, a través de una experta fuerza externa comercial.
- Se asesoró de forma personalizada del microcrédito
- Se evaluó su capacidad de pago, a partir de un estudio financiero de sus ventas y sus gastos.
- Se hizo un acompañamiento en el tramite de documentos para la presentación de la solicitud y la legalización y el desembolso del crédito
- Y por último se realizan visitas de acompañamiento durante la vigencia de los créditos.

3. CARACTERÍSTICAS ECONÓMICAS Y COMPORTAMIENTO DE LA LÍNEA DE CRÉDITO - MICROCRÉDITO DEL BCSC

Es importante destacar que “algunas de las causas por las cuales muchos microempresarios no recurren a los bancos, y prefieren a los prestamistas se debe a que existe la idea que la documentación requerida por los bancos es demasiado estricta y que requieren de muchos documentos para otorgar créditos”¹⁹.

Sin embargo las características generales de los microcréditos, son las siguientes:

- La reducida cuantía de los préstamos, es decir se trata de pequeñas cantidades de dinero.
- Este tipo de créditos se conceden a muy corto plazo, normalmente por un periodo de un año o inferior.
- Los periodos de reposición son muy pequeños y las cantidades devueltas en cada reembolso son, asimismo, muy reducidas. Lo más frecuente es que la devolución del principal más los intereses sea semanal o mensual.
- Se conceden sin garantías colaterales.
- Por último, los recursos prestados, se invierten en actividades escogidas de antemano por los propios prestatarios.

Sin embargo el Banco Caja Social Colmena (BCSC), es una entidad que le exige a sus clientes pocas garantías, las cuales se

¹⁹ <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis78.pdf>

contemplan en su Reglamento de riesgo para otorgamiento de operaciones activas en la banca unidades productivas, en esta se encuentran los parámetros a tener en cuenta en el proceso de colocación para el segmento microempresarial, el cual esta normado con la quinta actualización de la carta reglamentaria No 2768 del 07 de octubre del 20069.

En este reglamento se dispone que la línea de crédito-Microcrédito, financia las necesidades de clientes personas naturales que poseen actividad comercial, industrial, agropecuaria y de servicios, dentro de estos clientes se encuentra los formales e informales.

A continuación se resaltan el perfil y las principales características de cada tipo de cliente del BCSC.

3.1 PERFIL

Cuadro 3. Perfil del Microempresario

Microempresario Formal	Microempresario Informal
<ul style="list-style-type: none"> • Es todo aquel que muestra un grado de organización e identifica su nivel de actividad económica a través de las prácticas contables es decir maneja estados financieros • Cumple con sus obligaciones fiscales pagando impuesto de rentas y/o impuesto a las ventas • Maneja cuentas en el sistema financiero ya sea cuenta de ahorro o corriente donde operan todo el dinero de su actividad económica • Posee ventas mensuales de hasta 48 SMLMV. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aquel que no puede demostrar ningún grado de organización • No identifique su nivel de actividad económica, su nivel de ingreso y/o capacidad de administración de recursos propios, financieros y crediticios. • Sin limites en el nivel de las ventas

Fuente: Reglamento de riesgo para otorgamiento de operaciones activas

El anterior cuadro, muestra el perfil que debe cumplir un microempresario para catalogarse ya sea formal e informal y poder acceder a los productos y servicios del BCSC. Cabe anotar que el cliente informal puede acceder a la línea de microcrédito independientemente a que tenga uno o ninguna de las condiciones de los formales.

Es importante resaltar cuando se analizó las características socioeconómicas de los habitantes del barrio el Pozón, que sus actividades laborales representativas son la venta ambulante, conductores de buses, ayudantes de oficios varios, albañiles, empleadas del servicio doméstico, y que solo un porcentaje pequeño de la población tiene acceso a estudios técnicos y profesionales.

Esto muestra que el perfil de este sector de la ciudad tiende a ser informal y que el Banco BCSC respalda a través de su política de riesgo la cual es muy flexible a todos aquellos microempresarios tanto formales como informales. Y que pese a la informalidad de los negocios y de sus escasos registros el banco confía en su criterio como emprendedor.

3.2 CARACTERÍSTICAS

El Banco BCSC, para otorgar la línea de Microcrédito tuvo en cuenta las siguientes características establecidas en su Reglamento de riesgo para otorgamiento de operaciones activas, y

estas las aplicó a los microempresarios del barrio el Pozón, para tener un amplio conocimiento de él.

3.2.1 Experiencia en el sector financiero o BCSC. Para acceder a un microcrédito en el BCSC, el microempresario ya sea formal e informal debe cumplir con los siguientes criterios:

- En el BCSC o sector financiero deben tener experiencia mínima de 12 meses en crédito como deudor principal, crédito rotativo o tarjeta de crédito en calidad de tarjetahabiente principal.
- La fecha de cancelación de su última obligación con el BCSC o sector financiero no debe ser superior a 12 meses, contados desde la fecha de consulta, se incluye los créditos hipotecarios

Cabe anotar que aquellos clientes que fueron beneficiarios de ONG y que no reporten a centrales de riesgo, podrán presentar certificación que indique que el cliente tiene o ha tenido una obligación crediticia con ellos, al igual que debe contener la antigüedad y el comportamiento de pagos para ser aceptada esta experiencia.

El Banco en el año 2006, segmenta la población en estudio en función de su experiencia crediticia, no solamente para evitar la exposición al riesgo, sino también para conocer a que desafío se enfrentaba.

Figura 7. Experiencia Financiera en el BCSC



Fuente: http://siteresources.worldbank.org/FSLP/Resources/PatrickTissot_CreditInformation.pdf

El Pozón, por ser una comunidad que ha sido marcada por difíciles situaciones relacionadas con la pobreza, donde viven aproximadamente 50.000 personas, presenta un desafío alto considerando las siguientes variables sociodemográficas:

Tabla 3. Variables Sociodemográficas del Barrio el pozón

VARIABLES	Hombres	Mujeres	Total
Población	24.896	25.156	50.052
Hogares y Jefes de hogar	6.415	3.998	10.413
Discapacidad			3.508
Desplazados	7.527	3.795	11.322
Población económicamente activa			20.182
Menores de 5 años			7.451
Entre 6 y 11 años			5.538
Jóvenes			15.103
Mayores de 18 años			25.648
Adultos mayores			1.849
Años de Educación promedio			6,4
% de trabajadores informales			28%

Fuente: 1 Encuesta de Desarrollo Humano y Desarrollo Local de la UTI 4
2 Censo 2005 DANE

Estas características observadas de la estructura poblacional reflejan marcadamente un alto grado de vulnerabilidad, la mayor parte de los habitantes son mujeres, baja tasa de escolaridad, un mayor número de familias sin ingresos, mayor número de familias con jefatura femenina, entre otras.

Teniendo en cuenta, estas características el BCSC, categoriza al microempresario según el perfil de riesgo, para identificar el comportamiento de pago.

Figura 8. Perfil de Riesgo



Fuente: http://siteresources.worldbank.org/FSLP/Resources/PatrickTissot_CreditInformation.pdf

En donde el perfil de riesgo AAA, presenta un comportamiento en los hábitos de pago, experiencia crediticia excelentes y poco endeudamiento.

El AA, el comportamiento se destaca por tener muy buenos hábitos de pago, una experiencia crediticia buena, un endeudamiento bajo y negocio sólido.

El comportamiento en el perfil A, es el de presentar buenos hábitos de pago, experiencia crediticia buena, endeudamiento moderado y un negocio estable

El comportamiento en el perfil BAA, es un moderado hábito de pago, experiencia crediticia en formación, endeudamiento un poco alto y un negocio volátil

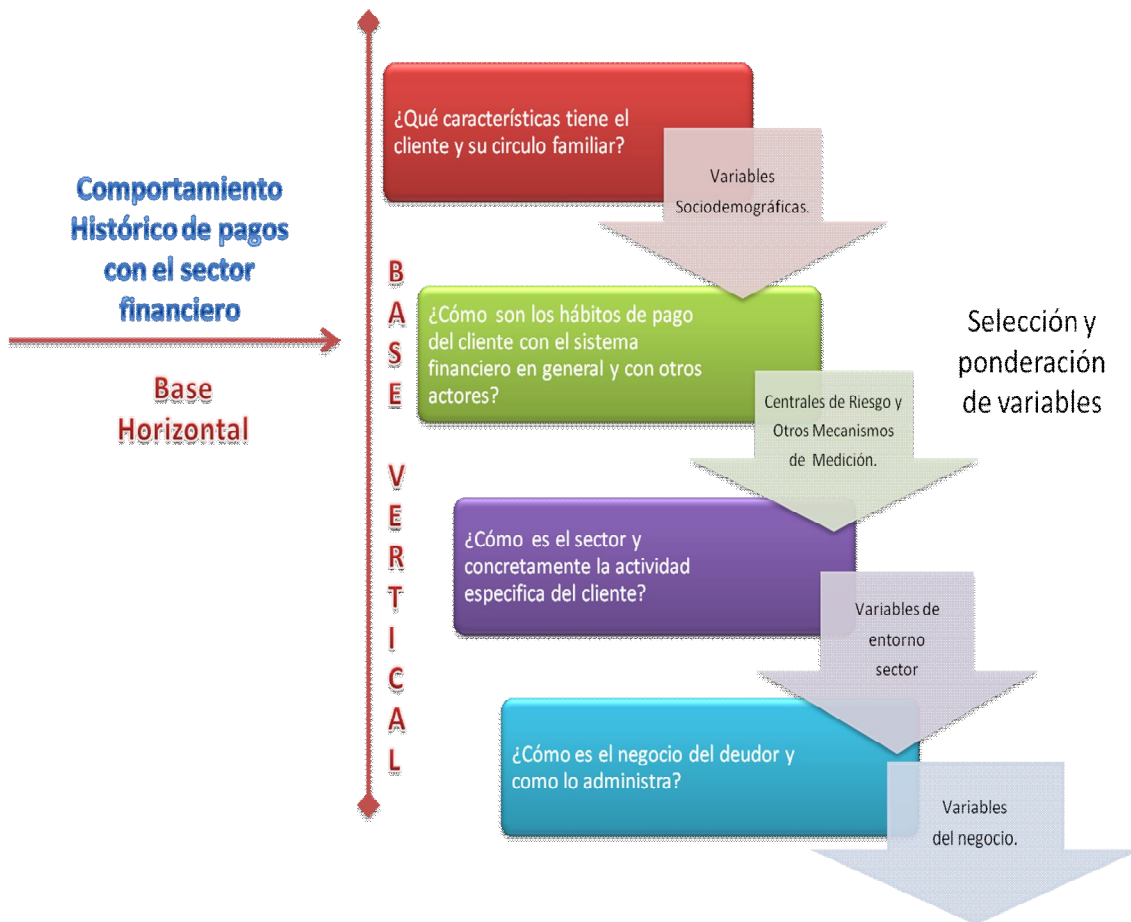
El comportamiento en el perfil BBB, se destaca por tener regulares hábitos de pago, experiencia crediticia incipiente, endeudamiento alto frente a su capacidad de ingresos y un negocio inestable

El comportamiento en el perfil CAA, es el de presentar malos hábitos de pago, experiencia crediticia muy débil, endeudamiento muy alto frente a su capacidad de ingresos y un negocio débil.

El comportamiento en el perfil CCC, es el de pésimos hábitos de pago, experiencia crediticia negativa, endeudamiento excesivo frente a su capacidad de ingresos y negocio en dificultades.

Se identifica que a partir de un perfil de comportamiento BBB se inicia una calificación de riesgo mayor para la recuperación del crédito, por lo tanto antes de otorgarlo, el BCSC realiza una evaluación del cliente para determinar su solvencia y así poder asegurar a futuro la devolución del crédito.

Figura 9. Esquema de Evaluación



Fuente: http://siteresources.worldbank.org/FSLP/Resources/PatrickTissot_CreditInformation.pdf

El anterior esquema es aplicado al cliente del microcrédito, teniendo en cuenta sus características de vulnerabilidad, no tener bienes ni patrimonio (o muy escasos), contar con pocos ahorros y no tener historial en la banca tradicional por estar excluido del sistema.

Es por eso que se inicia evaluando el comportamiento de pago con el sector financiero si presenta experiencia, de lo contrario evalúa las variables que tienen que ver con sus características y el de su núcleo familiar, y todo lo que hace referencia a la actividad productiva que desarrolla.

3.2.2 Requisitos Mínimos. Para acceder a un microcrédito en el BCSC, el microempresario ya sea formal e informal debe cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

Cuadro 4. Requisitos mínimos

Edad	Clientes nuevos: 25-60 años
	Clientes antiguos: 25-70 años
Ingresos Mínimos	1 SMLMV
Antigüedad en la actividad	Profesionales Independientes 24 meses
	Técnicos independientes 24 meses
	Transportadores 24 meses
	Otros independientes 24 meses
	Tiempo de establecido en punto de atención al público 12 meses

Fuente: Reglamento de riesgo para otorgamiento de operaciones activas

Entre otros requisitos se tienen:

- Diligenciamiento de los formularios establecidos por el Banco
- Fotocopia de la cédula del solicitante y su cónyuge (no se aceptarán contraseñas).
- Declaración de renta o constancia no declarante (si no está obligado a declarar para el microempresario formal).
- Fotocopia del RUT en caso de poseerlo
- Balance general y estado de resultados (Formal)

- Cámara de comercio o registro mercantil en caso de poseerlo (Formal).

3.3 TABLA DE CUPOS, PLAZOS Y DESTINOS A OTORGAR

Si el microempresario se encuentra legalmente formalizado se puede identificar como nuevo, siempre y cuando no haya tenido experiencia financiera con el BCSC, y antiguo cuando ha utilizado alguna de sus líneas de productos o servicios. Sin embargo con o sin experiencia si este microempresario cumple con todos los requisitos mínimos y estudios previos por el Banco puede acceder al microcrédito sin dificultad, debido a que cuenta con garantías que le permite respaldar los compromisos que adquiera con el Banco.

A continuaciones se presenta hasta que monto puede acceder, a que modalidad se puede destinar el recurso solicitado, cuales son los plazo en meses y el porcentaje de financiación al que pueden ser beneficiarios dependiendo su finalidad.

Tabla 4. Cupos, Plazos y Destino Microempresarios Formal

CLIENTE	EXP. FINANCIERA	MONTO MAXIMO	DESTINO	PLAZO	% DE FINANCIACION
Nuevo	N/A	60 smlmv	K trabajo	36	100%
			Maq. Y Equipo	60	70%
			Muebles y Enseres	36	100%
			Vehículo productivo	60	70%
			Mejoras y Repar. Locativas	36	100%
			Financiación inmuebles productivos	60	70%
			Destino Mixto	36	100%
Antiguo	N/A	120 smlmv	K trabajo	36	100%
			Maq. Y Equipo	60	70%
			Muebles y Enseres	36	100%
			Vehículo productivo	60	70%
			Mejoras y Repar. Locativas	36	100%

Financiación inmuebles productivos	60	70%
Destino Mixto	36	100%

Fuente: Reglamento de riesgo para otorgamiento de operaciones activas
 Aquellos microempresarios formales del sector, que se encontraban con un perfil de otorgamiento BAA y BBB, se les brindó un monto máximo de 25 smlmv.

En cuanto a los microempresarios informales, un cliente nuevo se incluye aquel sin experiencia financiera y aquel que tiene experiencia con otra entidad financiera superior a 12 meses, y cliente antiguo siempre y cuando haya tenido experiencia con el mismo banco.

Tabla 5. Cupos, Plazos y Destino Microempresarios Informal

CLIENTE	EXP. FINANCIERA	MONTO MAXIMO	DESTINO	PLAZO	% DE FINANCIACION
Nuevo	Sin Exp.	25 smlmv	K trabajo	18	100%
			Maq. Y Equipo		70%
			Muebles y Enseres		100%
			Vehículo productivo		70%
			Mejoras y Repar. Locativas		100%
Nuevo	Si >= 12 meses otra entidad financiera	25 smlmv	K trabajo	24	100%
			Maq. Y Equipo	60	70%
			Muebles y Enseres	24	100%
			Vehículo productivo	60	70%
			Mejoras y Repar. Locativas	24	100%
			Destino Mixto	24	100%
Antiguo	Si >= 12 meses con BCSC	60 smlmv	K trabajo	36	100%
			Maq. Y Equipo	60	70%
			Muebles y Enseres	36	100%
			Vehículo productivo	60	70%
			Mejoras y Repar. Locativas	36	100%
			Destino Mixto	36	100%

Fuente: Reglamento de riesgo para otorgamiento de operaciones activas

Es importante resaltar que los microempresarios informales pueden acceder a un solo crédito, y los montos a los que pueden acceder los microempresarios dependiendo su formalidad son mucho más altos, los plazos son relativos en unidad de tiempo a excepción de los plazo que presenta aquel microempresario informal el cual es tan solo de 18 meses, esto se debe a que presenta un perfil mucho más riesgo.

Para toda microempresario que no tenga experiencia, el primer crédito debe ser en un monto pequeño, de acuerdo con el tamaño del negocio a financiar. Y a medida que se den las renovaciones del crédito, el monto puede incrementarse, siempre y cuando al evaluar el comportamiento de pago del crédito inicial y de los resultados de las visitas de monitoreo que realice la entidad, sean aceptables

En cuanto al plazo del primer crédito debe ser corto y de acuerdo con el ciclo de la actividad que desarrolle el deudor. Un segundo crédito puede otorgarse a un plazo más largo en la medida en que el asociado vaya generando ahorro para su capital de trabajo y vaya creando su propio patrimonio, en este caso puede ser entre 12 y 24 meses.

Como se ha demostrado en las características sociodemográficas, los microempresarios del barrio el Pozón son considerados como microempresarios informales sin experiencia.

Es importante resaltar que una de las actividades que sobresalen en el barrio el pozón es el de los vendedores ambulantes, lamentablemente el banco presenta restricción para este tipo de actividades de comercio, por lo que no se brindan operaciones

activas, esto se debe a que no cuentan con un sitio fijo de trabajo y que desarrollan su actividad en vías públicas. Esta restricción se da tanto para clientes nuevos o antiguos, e incluso que posean permiso de la Alcaldía o localidades.

3.4 PROCEDIMIENTO DE COLOCACIÓN DEL MICROCRÉDITO:

Para cumplir con los objetivos estratégicos el BCSC, presenta fortalezas que contribuyen a su alcance, primero contempla una política de atención personalizada, y para esto se ha dotado de un recurso profesional idóneo, el cual ha preparado para que identifique con facilidad el entorno social y económico del microempresario.

Segundo, cuenta con una tecnología de crédito, orientada a la atención masiva de clientes a través de productos de fácil acceso y manejo, otorgando un crédito en forma rápida.

Y por último, la metodología utilizada, ofrece flexibilidad en la evaluación del nivel de riesgo y de acceso al crédito, todo esto en un marco de apoyo y cordialidad hacia el cliente

El proceso para otorga la línea de microcrédito se desarrolla en los siguientes pasos:

- Brindar información a los clientes, de que se encuentran tratando con una entidad distinta a la banca de consumo tradicional, y se enseña el microcrédito como una operación con plazos cortos, que

pueden ser destinados a activos fijos o como capital de trabajo, y sus garantías se asocian a el monto que soliciten. La finalidad es que el cliente se encuentre enterado de todas las características de esta línea de créditos.

- Recepción de solicitudes de crédito, en donde se registra los antecedentes del clientes y se obtienen la documentación como requisitos mínimos que respalden el crédito.
- Se realizó una evaluación, por parte de un ejecutivo de crédito, quien se encargó de evaluó la microempresa mediante la elaboración de un balance y flujo de caja, que sirvió como estudio de riesgo para otorgar o no el crédito.
- A través de un Comité de análisis y aprobación del Crédito se definió el monto, el plazo y las garantías del crédito.
- En este paso, se realizó la liquidación del crédito, en donde el beneficiario del crédito firmó los documentos estipulados por el Banco y con esto se hizo entrega del dinero.
- El asesor realizan un seguimiento posterior del crédito y se lleva una administración de carteras de crédito para evitar créditos difíciles

4. COMPORTAMIENTO EMPRESARIAL DE LOS BENEFICIARIOS DEL MICROCRÉDITO DEL BARRIO EL POZÓN

Para este estudio se tomó una muestra de 89 beneficiarios que forman parte de la cartera de clientes del banco BCSC en el barrio el Pozón de Cartagena, quienes cumplieron con todas condiciones y requisitos para acceder al microcrédito.

Durante dos días se recorrió todo el sector, con uno de los asesores financieros del Banco BCSC, encargado de la zona; se evidenció la existencia de establecimientos y actividades productivas de los beneficiarios, a quienes se les aplicó la encuesta, especificando que era con un fin académico y de carácter voluntario.

Durante el proceso de aplicación de la encuesta se obtuvo mucha disposición de los microempresarios y fue notorio la dedicación y sentido de pertenencia de los clientes para con su actividad productiva.

Entre las limitaciones e inconvenientes presentadas, se dio por la dispersión geográfica de los clientes por todo el barrio, por lo que se recorrieron largas distancias para encontrarlos, haciendo lento este proceso.

4.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS.

Los siguientes resultados resumen las diferentes variables conducentes a una descripción general tanto del microempresario, como el de su desarrollo económico y su calidad de vida actual. Estos resultados se dieron del análisis descriptivo realizado a las preguntas de la encuesta, por lo que se realizará para cada una de las cinco partes en la que esta dividida dicha encuesta.

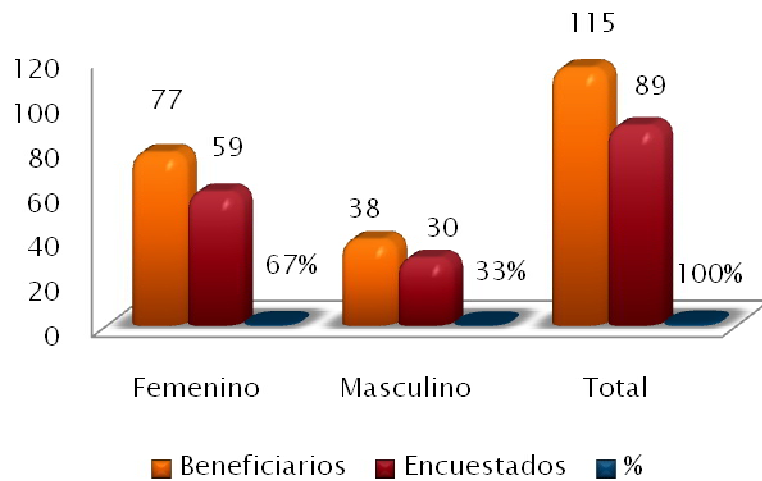
4.1.1 Perfil del Prestatario

- Género microempresario

El Pozón, durante el año 2006 al 2010 presentó un total de 115 clientes beneficiados por el Banco Caja Social Colmena BCSC de su producto microcrédito. En donde el total del género femenino es de 77 clientes y el masculino es de 38 clientes.

Con respecto al género de los encuestados, los resultados muestran que de un total de 89 clientes, el 67% es decir 59 clientes son del sexo femenino, mientras que un 33%, es decir 30 pertenecen al género masculino. Esto se puede apreciar en el siguiente gráfico.

Figura 10. Género Microempresario



Fuente: Resultados de la encuesta

Lo anterior evidencia que “la gran mayoría de los clientes de las instituciones microfinancieras en todo el mundo son mujeres. Este hecho es debido, en primer lugar, a que ellas son las más desfavorecidas entre los pobres, y por lo tanto, son las que cumplen la mayoría de las veces los requisitos de elegibilidad. En segundo lugar, porque las tasas de devolución de las mujeres son superiores a las de los hombres, lo que da lugar a que las instituciones microfinancieras prefieran dirigirse hacia las mujeres”²⁰.

Considerando que las “condiciones socioeconómicas del barrio, unido al fuerte arraigo cultural machista que define la actitud del

²⁰ http://www.sem-wes.org/revista/arca/rem_5/rem5_7.pdf

hombre hacia la mujer, son algunos de los factores que más inciden en la baja calidad de vida de la población”.²¹

“El 75% los microcréditos se otorgan a mujeres, y esto por varias razones:

- ▶ Las mujeres representan la población más afectada por la pobreza (el 70% de las personas que viven bajo del umbral de la pobreza son mujeres).
- ▶ Los proyectos llevados a cabo por mujeres son inversiones fiables y durables, dado que su tasa de reembolso es superior a la de los hombres.
- ▶ Cuando los microcréditos se otorgan a mujeres, los ingresos derivados benefician directamente a los niños y a la comunidad, usándose para la educación, la mejora de la nutrición, de los cuidados, etc.”²²

Considerando que las “condiciones socioeconómicas del barrio, unido al fuerte arraigo cultural machista que define la actitud del hombre hacia la mujer, son algunos de los factores que más inciden en la baja calidad de vida de la población”.²³

Pese a esto las mujeres son buenas para créditos de riesgo, son más emprendedoras y que invierten sus ingresos en el bienestar de sus familias, por lo que en la población objeto de estudio se ve representado este género como beneficiario del Banco. Cabe

²¹ http://fusfi.atspace.org/progr_pozonsaludable.html

²² <http://www.babyloan.org/es/microfinance/fundamentos-de-las-microfinanzas>

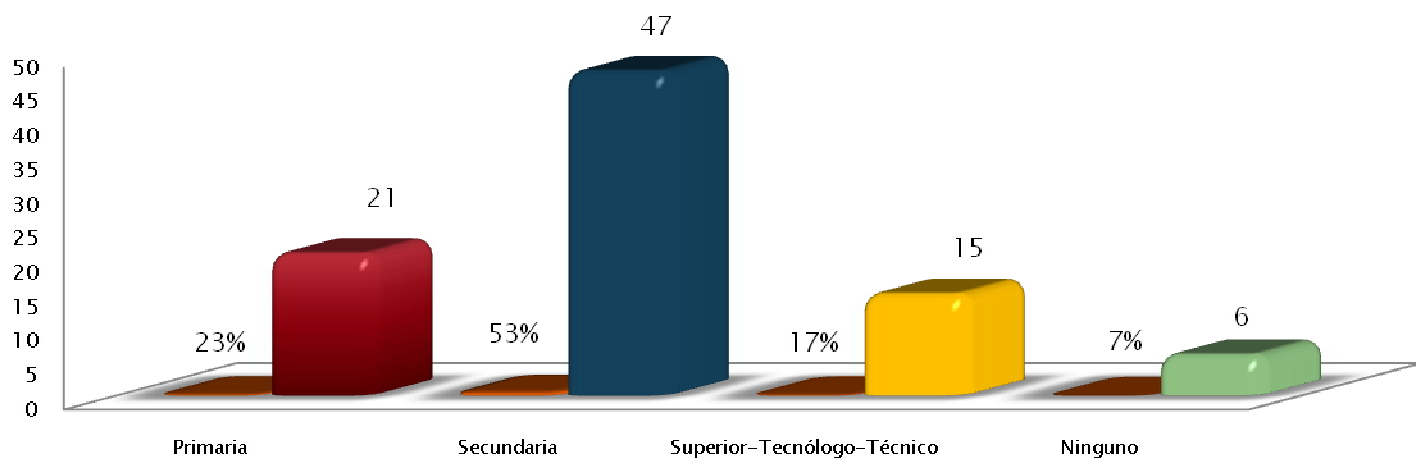
²³ http://fusfi.atspace.org/progr_pozonsaludable.html

resaltar que una parte sustancial de las mujeres microempresarias encuestadas en el barrio son cabezas de familia-solteras, algunas separadas y viudas.

- Nivel de educación

En cuanto al nivel de educación, en el siguiente gráfico se observa que un 53% de los clientes del Banco BCSC, es decir 47 encuestados tienen educación media, un 23% correspondiente a 21 clientes presenta educación básica, solamente un 17%, correspondiente a 15 clientes posee educación superior, y seis clientes expresaron no haber cursado ningún nivel educativo.

Figura 11. Nivel de Educación



Fuente: Resultados de la encuesta

Pocas son las personas en el barrio el Pozón que cuentan con un nivel de estudios adecuado, lamentablemente el nivel

representativo es el bajo, alcanzando escasamente la primaria. Esta condición determina que las necesidades básicas de los pobladores son insatisfechas por lo que conlleva a vulnerabilidad de la población, y por ende a una exclusión social y económica. Se puede decir que esta circunstancia a hecho que muchos pobladores incurrieren en actividades informales o de rebusque, para mejorar una condición económica y la de su familia.

Pese a que nos se evidenció un estudio previo sobre el nivel educativo de toda la población que forma parte de la cartera de clientes del banco BCSC en el barrio el Pozón de Cartagena entre los años 2006 y 2010, el nivel educativo no es un limitante para que sistema financiero colombiano brinde sus productos y servicios a cualquier persona siempre y cuando esta demuestre los ingresos que generen.

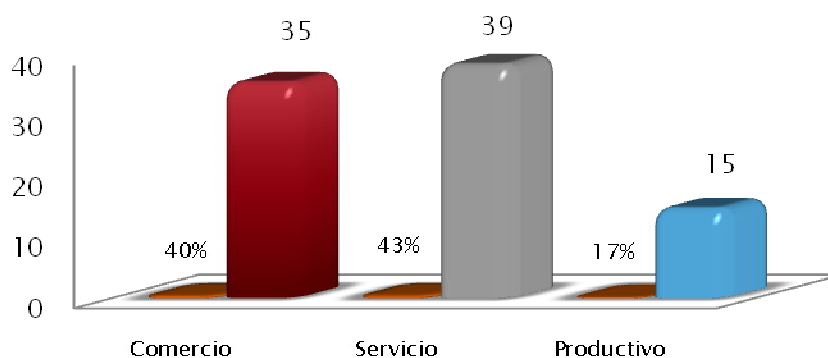
Por lo anterior expuesto el nivel educativo de los pobladores del Pozón no fue ningún impedimento para que los clientes cumplieran con todas las condiciones y requisitos que se encuentran contempladas dentro de la política que tiene establecida el Banco para el otorgamiento de microcrédito.

- Sector al que pertenece la microempresa

Con respecto al giro de la actividad productiva de la microempresa, los resultados muestran que 39 clientes encuestados es decir el 43% pertenecen al sector comercio, el 40% (35 clientes),

pertenece al sector servicios y solamente el 17% (15 clientes) pertenece al sector productivo.

Figura 12. Sector de la microempresa



Fuente: Resultados de la encuesta

Las actividades productivas dirigidas al sector servicio y que están encabezadas por el género masculino se encuentran los servicios de Internet y Sais, en cuanto a las mujeres los salones de bellezas, restaurantes y talleres de modistería son sus actividades representativas.

Con respecto al sector comercio dirigidas por hombres se encuentran ferreterías y talleres mecánicos, se evidenció actividades dirigidas entre los dos géneros como tiendas, papelerías y misceláneas, por último es importante resaltar que actividades que por lo general son administradas por hombre las mujeres de este sector también incursionan como son las terrazas con venta de licor.

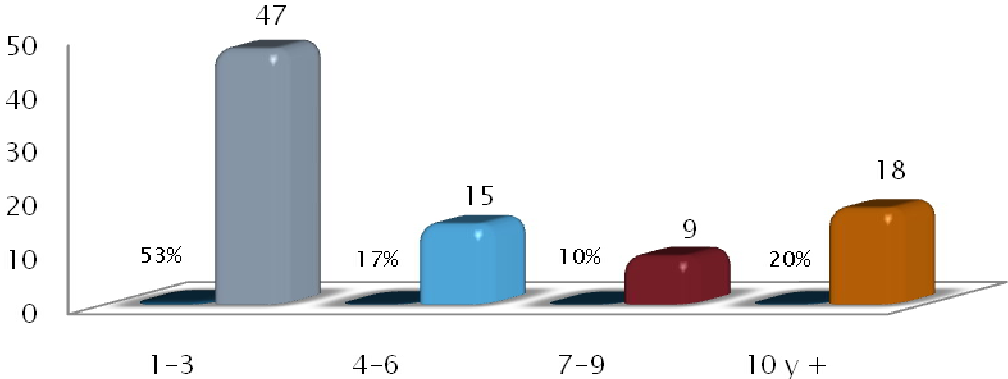
Por último las actividades del sector productivo, se encuentran panaderías, elementos artesanales (zapatos, mochilas y bisutería),

elaboracion y comercializacion de bollos de maiz (limpio y de mazorca) y una reposteria.

- Años de funcionamiento de la microempresa

Con relación al tiempo de funcionamiento de las microempresas del barrio el Pozón, el 53% de los encuestados expusieron que su empresa funciona en el rango de 1 a 3 años, el 20% manifiesta que la actividad a que se dedican tiene más de 10 años, el 17% declara un funcionamiento entre 4 y 6 años, y solamente el 10% manifiesta que su microempresa tiene entre 7 y 9 años de funcionamiento.

Figura 13. Años de funcionamiento



Fuente: Resultados de la encuesta

Es notorio que en el 2006, ya se daba la existencia de negocios en el sector y que los años de funcionamiento contribuyó a presentar un requisito más exigidos en el reglamento de riesgo que tiene el Banco para otorgar Microcréditos, como es el de tener como mínimo un año de estar funcionando, este requisito contribuye primero a conocer el comportamiento que ha tenido esa actividad economica y

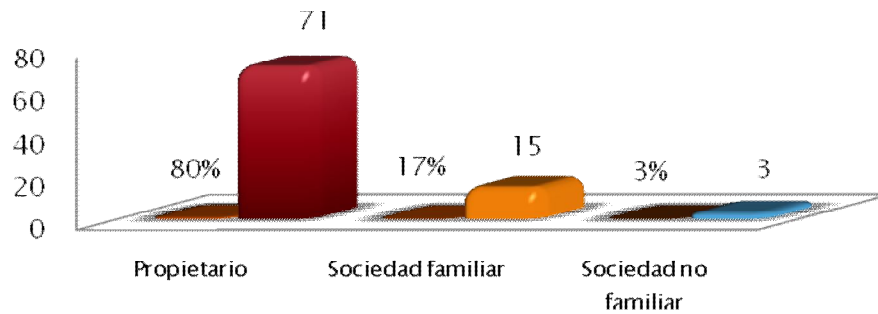
que de alguna forma minimiza la posibilidad de riesgo en la colocación del crédito y segundo a evitar que personas inescrupulosas realicen una actividad económica ficticia (negocios fantasmas) que al cabo de poco meses una vez desembolsado el crédito desaparezcan.

De igual forma se evidencia muy satisfactoriamente, que entre el año 2006 y 2010 se impulsó el interés de la población en crear su propia actividad económica para ser beneficiaria de los productos ofrecidos por el Banco BCSC. Esto quiere decir que el Microcrédito no solamente estimula el desarrollo de las microempresas por generar ingresos para el microempresario y su familia, sino también impulsa a otras personas a tomar un rol de emprendedor.

- Estructura de propiedad de la microempresa

Con respecto a la estructura de propiedad del negocio, el 80% (71 Clientes) de los microempresarios encuestados declararon ser ellos los propietarios. Un 17% que corresponde a 15 microempresarios, manifestó que se trata de una sociedad familiar y solamente tres microempresarios indicaron que se trata de una sociedad no familiar.

Figura 14. Estructura de propiedad



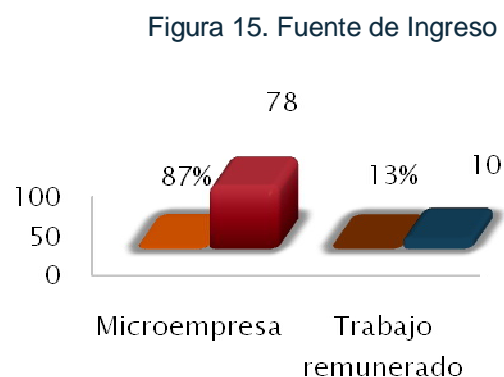
Fuente: Resultados de la encuesta

Es importante resaltar que el 70% del total de la muestra objeto de estudio, es decir 62 clientes comentaron que sus negocios funcionan en su propia residencia, debido a que facilita que toda la familia se involucre dentro de la actividad del negocio. Cabe resaltar que la mayoría de los pobladores por tener una condición de vulnerabilidad no tiene otra opción que usar sus viviendas para inslatar sus negocios al igual que esto contribuye a ahorrar en gastos de arrendamiento y pago de servicios públicos.

- Principal fuente de ingreso

En lo que hace referencia a la principal fuente de ingresos, el 87% de los encuestados, que corresponde a 78 clientes de la muestra, expusieron que la principal fuente de ingresos es su propio negocio. Mientras que 10 microempresarios declaran que su principal fuente de ingresos proviene del trabajo remunerado en la que se encuentran contratados. Y solamente un encuestado expuso que ambas actividades le generan sus recursos de forma equitativa.

Lo anterior evidencia que gracias a la actividad económica en la que se desempeñan los pobladores del Pozón obtienen sus recursos diario que contribuyen tanto a su desarrollo económico como el de la calidad de vida de ellos y de su familia.

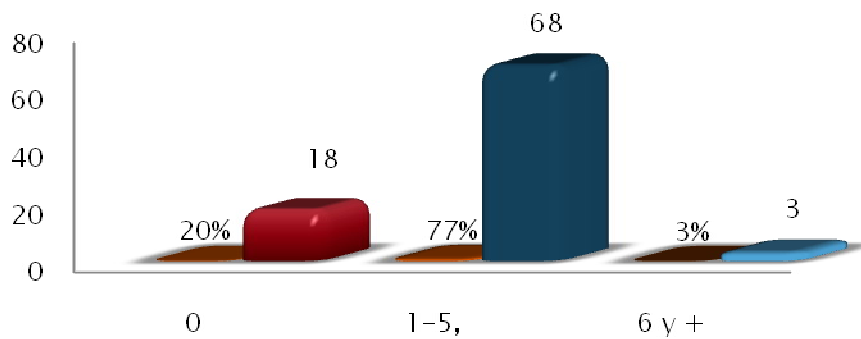


Fuente: Resultados de la encuesta

- Número de trabajadores pagados y no pagados

Con respecto al número de trabajadores pagados y no pagados que presenta la muestra objeto de estudio, el 77%, es decir 68 de los encuestados tienen entre 1 a 5 trabajadores en su negocio, 18 microempresarios declaran no tener empleados y solamente 3 microempresarios declararon tener más de 6 empleados.

Figura 16. Número de trabajadores



Fuente: Resultados de la encuesta

De acuerdo a lo anterior, se puede percibir que en el Barrio el Pozón se han estructurado negocios con buen número de empleados, esta condición da la apreciación que se ha generado empleo, pero el tipo de empleo es el subempleo subjetivo el cual tiene una percepción de insatisfacción por parte del trabajador debido a que en este no se cumplen con las obligaciones laborales como lo son el pago de la seguridad social y sus prestaciones sociales, desmejorando las condiciones de vida de esos trabajadores. De acuerdo a las observaciones se evidenció que a la hora de realizar una contratación de empleados, los hombres tenían la tendencia de contratar tanto a hombres y mujeres, mientras que las mujeres contrataban en su mayor parte a mujeres, esto debido a la naturaleza de la actividad del negocio y a las habilidades requeridas.

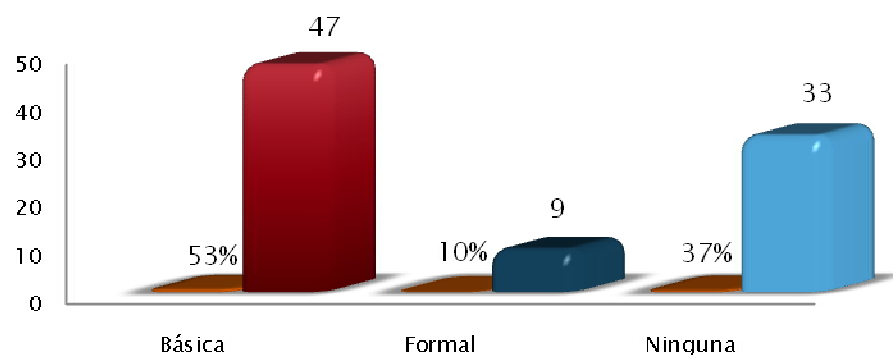
- Registro contable de los negocios

En lo que hace referencia al registro contable que llevan los encuestados del Barrio el Pozón, el 53% representados en 47 clientes manifestaron llevar una contabilidad básica, en donde el registro de sus operaciones diarias las llevan de forma manual, en donde el propietario del negocio es la única persona encargada de manejar todos estos registros.

El 37% manifestó no tener ningún tipo de registro contable, lamentablemente esto demuestra en cierta forma el grado de informalidad de estos negocios.

Por último, el 10% de ellos, llevan registro contable formal, es decir, se han preocupado por llevar documentos y registros que demuestren la legalidad tanto del negocio como de la operación esto les permite determinar el resultado del ejercicio, ya sea de forma diaria, semanal, quincenal o mensual.

Figura 17. Registro Contable del negocio



Fuente: Resultados de la encuesta

En cuanto a los documentos y normas legales de aquellos encuestados que llevan sus registros formalmente, se pueden observar una rudimentaria estructura administrativa y de sus estados financieros, al igual que un pobre conocimiento y capacitación en materia de administración que les permita mantener un mejor control de su negocio y volverlo más rentable.

Es notorio que son muchos los encuestados que no presentan registros contables, sin embargo esto demuestra que el Banco a pesar de la informalidad de los negocios y de sus escasos registros de su actividad productiva confía en el emprendedor. También se resalta que a los clientes no se les exige Certificado de existencia y representación legal emitido por la Cámara de Comercio de Cartagena, para el trámite de un crédito en el BCSC, por el contrario se solicitan requisitos mínimos. En el tercer capítulo de esta investigación se estudiarán requisitos exigidos por el Banco BCSC, siguiendo el Reglamento de riesgo que tiene la entidad para tramitar un crédito.

Por lo que se concluye que es apenas aceptable dada las condiciones de los habitantes de este sector que lleven una administración como una labor más instintiva que estructurada, por lo que les puede traer una desventaja a la hora de destinar sus excedentes, primero que los excedentes se conviertan en efectivo diario para ellos, y ser destinados a gastos innecesarios sin obtener ningún beneficio o rentabilidad alguna; segundo y como mejor opción estos excedentes se podrían reinvertir dentro del negocio, ya sea en capital de trabajo, o como inversión en inventarios,

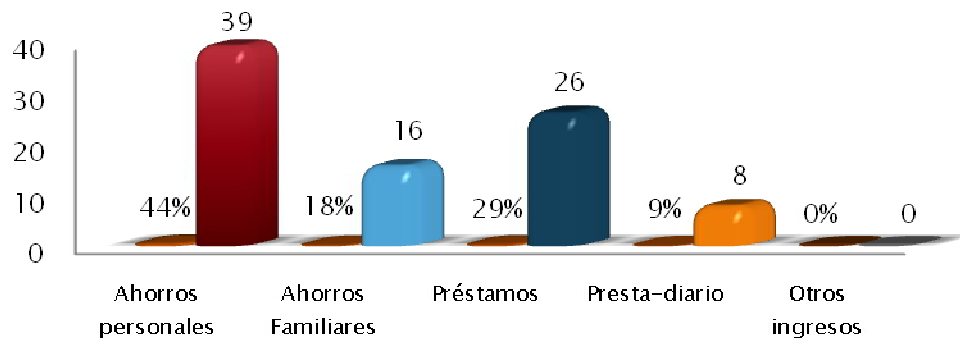
elementos, equipos entre otros, que les traiga mayor beneficio o en su defecto rentabilidad sobre la inversión.

4.1.2 Crédito y Ahorro. En esta segunda parte de la encuesta se considerarán las preguntas relacionadas a la concesión del crédito a los clientes del barrio el Pozón de la ciudad de Cartagena de Indias, que fueron beneficiarios del Banco BCSC del microcredito.

- Principal fuente de capital inicial

Para conseguir fondos de capital para financiar las operaciones de sus negocios los encuestados manifestaron que el principal método usado fue el de recurrir a sus ahorros propios con el 44% correspondientes a 39 encuestados, seguido del 29% es decir 26 personas respondieron que obtuvieron recursos de la financiación de bancos, ONG's, 16 personas declararon que provenían de ahorros familiares, 8 respondieron que provienen de los presta diarios modalidad no muy ventajosa y quienes lo obtuvieron algunos manifestaron que recurrieron a estas fuentes de financiación por que se ajustaban más a sus necesidades y a la falta de facilidad de acceder a créditos normales de un banco por sus bajos niveles económico y a la carencia de garantías, otros manifestaron que por falta de conocimiento de los préstamos bancarios. Ninguna persona manifestó haber utilizado otro tipo de fuente.

Figura 18. Principal fuente de capital inicial



Fuente: Resultados de la encuesta

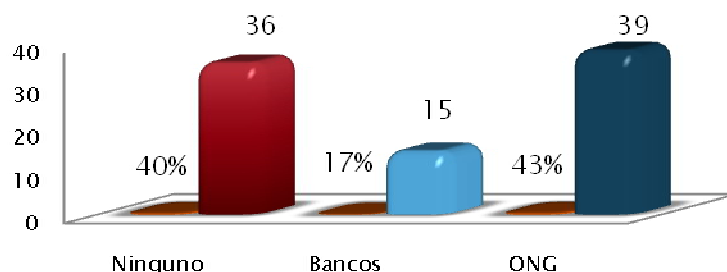
- Crédito obtenido 5 años antes del microcrédito

Del mismo modo, se pretendió conocer si en los últimos cinco años anteriores al microcrédito otorgado, adquirieron otro tipo de crédito. En donde se comprobó que el 43% de las personas que corresponden a 39, obtuvieron créditos por ONG, pues en su momento era una innovación en materia crediticia, penetraba con mayor facilidad a mercados populares y de bajos recursos, y realizaban actividades de capacitación y asesoría técnica a microempresarios, como estrategia de educación crediticia del cliente y para la recuperación de los créditos otorgados.

Por otra parte, el 40% de los encuestados manifestaron no haber obtenido ningún tipo de crédito, esto ratifica que los habitantes de este sector difícilmente accedían a un financiamiento en instituciones financieras tradicionales como los bancos, por las exigencias que presentaban.

Mientras que 15 personas, es decir el 17% manifestaron que obtuvieron crédito de los Bancos.

Figura 19. Crédito obtenido 5 años antes del microcrédito



Fuente: Resultados de la encuesta

Es importante resaltar que en ese momentos muchas entidades financieras no habian considerado al microcredito como una oportunidad de negocio, pues representaba un riesgo de colocacion bastante alto, hoy por hoy para muchos bancos la cartera de microcredito a crecido de manera acelerada, ejemplo de estas entidades se encuentran Banco de Bogotá y Bancolombia.

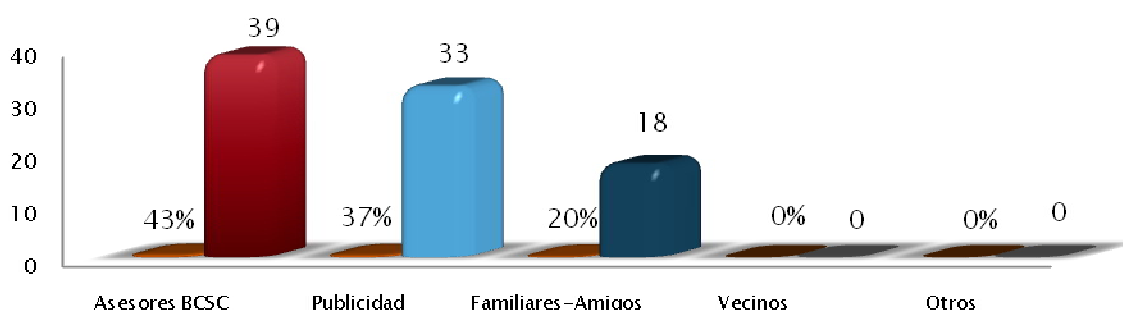
- Fuente de información sobre líneas de microcrédito

Con respecto a los medios o fuentes de información por los cuales fueron enterados los habitantes de este sector de la ciudad de Cartagena sobre los productos y servicio, muy especialmente el de microcrédito que otorga el BCSC, el 43% de la muestra objeto de estudio manifestó haberse enterado a través de un grupo de asesores del BCSC, quienes tuvieron una dedicación ardua para informar sobre la existencia de esta línea de crédito a toda la

población, asesorándoles sobre las diferentes opciones de crédito y la mejor manera de invertirlo. El Banco a diseñado en su estructura un área especializada en atender y hacer seguimiento exhaustivo a todos microempresarios, que hayan obtenido o no un crédito con el BCSC. Con el fin de potencializarlos y escuchar sus necesidades, esto permitió que los pobladores se enteraran con mayor facilidad de los productos del BCSC, el cual se ve representado en un mayor porcentaje en la gráfica.

33 encuestados es decir el 37% fue enterada a través de avisos publicitarios como la prensa, y solamente 18 encuestados declararon que se enteraron a través de sus familiares y amigos.

Figura 20. Fuente de Información



Fuente: Resultados de la encuesta

A continuación se analizará si los beneficiarios del barrio el Pozón ya habían disfrutados de esta línea de financiamiento o por el contrario si era la primera vez que acudían a esta línea, los resultados muestran que entre el 2006 y 2010, 30 clientes no

habian recibido ningún crédito y accedieron por primera vez, 24 de ellos ya habian obtenido créditos y 27 llevaban tres créditos del BCSC de esta línea. 9 Personas se abstuvieron de contestar. Esto muestra la fidelización que tiene el Banco hacia esta población que refuerza la colocación de los créditos a través de campañas masivas de colocación como el preaprobado para cliente que tuvieron credito en el banco y que ya han sido cancelados, y una refinanciación del crédito conocido en el banco como retanqueo.

Tabla 6. Número de Créditos

Detalle	Crédito 1	Crédito 2	Crédito 3
Número de créditos	30	24	27
No respondieron	9		
Monto de préstamo			
desde \$1.000.000	15	12	6
De \$2 millón - 6 millones	12	9	18
Más de \$ 6 millones	3	3	3
Periodo de pago			
Hasta 12 meses	21	15	9
18 meses- 36 meses	9	12	15
Prepago del crédito	0	0	0

Fuente: Resultados de la encuesta

Del cuadro anterior, se muestra que entre el año 2006 al 2010 se concentran las solicitudes en montos entre \$2 a 6 millones, es decir 39 personas debido a que estos negocios presentaban un grado de desarrollo económico mayor. Los montos desde \$1 a 2 millones se han tenido 33 clientes, debido a que se negocian muchos negocios pequeños y para el banco el riesgo de colocación es mayor. Una minoría de 9 clientes han solicitado montos de más de \$6 millones.

Se evidencia que los plazos estipulados por el BCSC, con que fueron solicitados los microcréditos fueron más representativo hasta los doce meses y entre 18 a 36 meses, este último es menos representativo debido a que estos negocios con plazos mayores son considerados de mayor riesgo para el banco y adicionalmente el banco utilizó plazos hasta doce meses como estrategia de retanqueo.

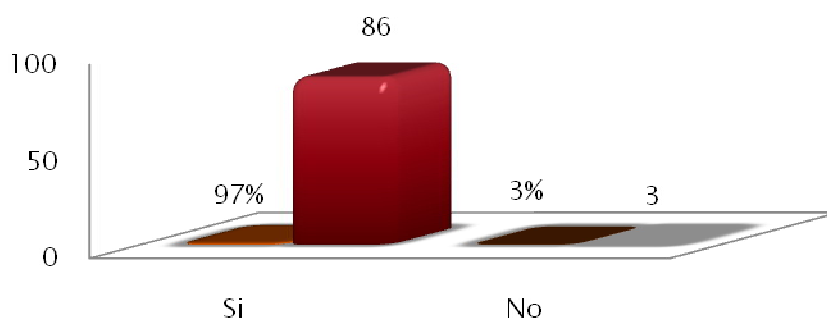
En este punto es importante resaltar que los clientes encuestados manifestaron que el BCSC, presenta buenos tiempos entre la evaluación de la solicitud de crédito hasta la obtención del mismo, siendo este no más de dos días, promedio relativamente rápido si se es comparado con el tiempo de evaluación de otras instituciones financieras tradicionales, cuyo promedio oscilan alrededor de una semana y media.

- Cumplimiento con el pago de sus obligaciones con el BCSC

Una de las estrategias que tiene el BCSC, es la de mantener una afinidad entre el asesor y el cliente, es por esto que el asesor busca conservar un buen grado de cumplimiento de los pagos debido a que este indicador evalúa sus metas al finalizar el mes, y una de sus estrategias es visitar a los clientes cada semana para evitar algún tipo de atraso en los pagos. Otra de las ventajas que contribuye al cumplimiento de los pagos es que dicho crédito tiene una cuota mensual fija en pesos, y el de débito automático.

Los resultados mostraron que la mayoría de los clientes (97%) estaban al día en el pago de sus obligaciones, solamente tres persona estaban atrasadas, según lo que manifestaron la razón del atraso fue la baja en sus ingresos y el aumento de sus costos y gastos.

Figura 21. Cumplimiento de pago



Fuente: Resultados de la encuesta

Se pudo obtener información adicional, sobre que ingresos contribuían al pago de las cuotas, y algunos manifestaron que a través de las ganancias de la actividad productiva y tan solo una persona expresó que a través de la remuneración de su empleo, debido a la baja en los ingresos que obtenía de su negocio.

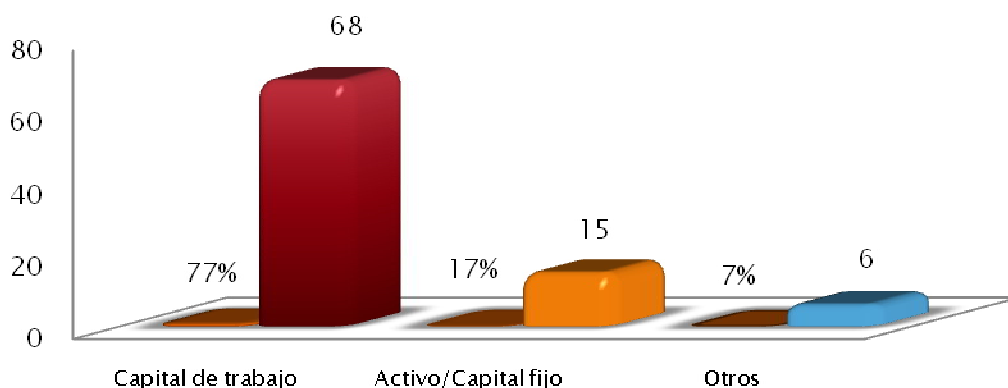
- Propósito original del crédito

Es importante resaltar que el BCSC, a través de su red Banco Caja Social BCSC, lanzó esta línea especial de crédito para microempresarios, a la que pueden acceder personas naturales que posean una actividad comercial, industrial o de servicios, que

destinen sus recursos a capital de trabajo y/o adquisición de activos fijos.

Por lo tanto fue importante no solamente conocer la razón de ser del crédito solicitado sino también su aplicabilidad. Los resultados revelaron que el 77% es decir 68 personas, tenían como propósito financiar el Capital de Trabajo, seguido por la adquisición de bienes, como activos fijos un 17% y tan solo un 7% no explicó el propósito original para el cual solicito el préstamo.

Figura 22. Propósito original del Crédito



Fuente: Resultados de la encuesta

Es importante manifestar que el banco desde el primer mes de desembolso del crédito realiza visitas al beneficiario para corroborar que se dio aplicabilidad del dinero al destino especificado en su solicitud. Esto evita fraudes, despilfarro y riesgo colocación.

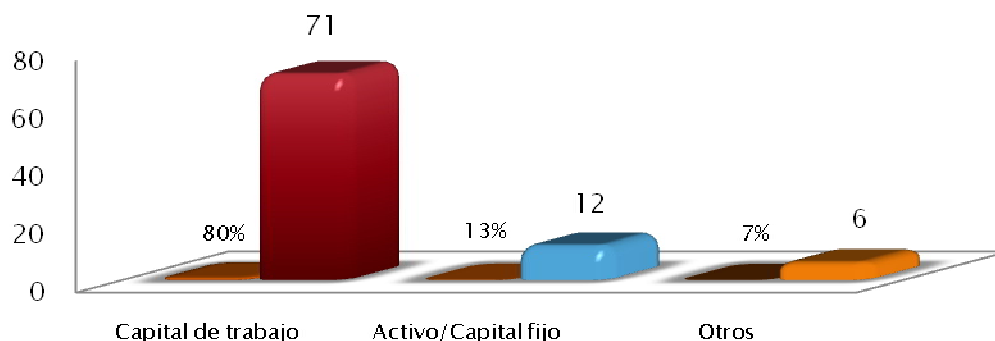
- Verdadero uso del crédito

Ahora bien se mostrará en la siguiente gráfica, uso verdadero del préstamo adquirido, el 80% declaró haber utilizado realmente el prestamos para fortalecer el capital de trabajo, es decir coincide con lo expuesto en la gráfica anterior, donde se expusó el proposito inicial del crédito.

El 13% respondió haberlo aplicado en la adquisición de activos fijos para fortalecer su actividad productiva, también se ajusta a la solicitud inicial. Algunas personas manifestaron que con los activos fijos, como lo fueron la adquisición de herramientas y equipos les permitió aumentar la producción y por ende el incremento en el volumen de las ventas.

Y tan solo el 7% no quiso especificar en que utilizó el microcrédito obtenido, sin embargo algunos manifestaron que fue utilizado en consumo, esto demuestra que fue mal utilizado el crédito, empleandolo para uso personal y no realmente para fortalecer el negocio y hacerlo más rentable.

Figura 23. Verdadero uso del Crédito



Fuente: Resultados de la encuesta

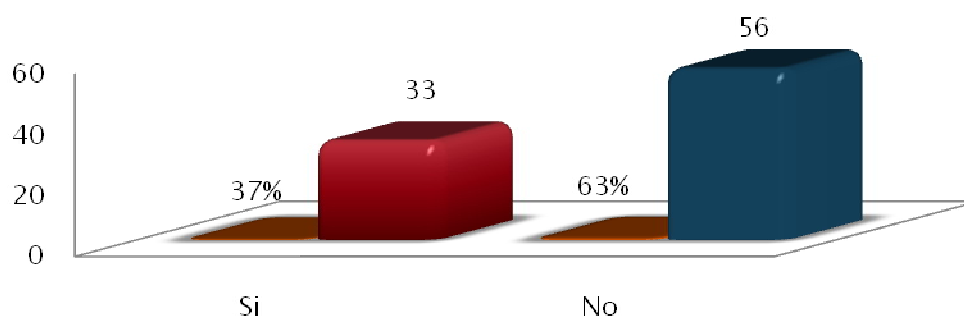
4.1.3 Grupo de Ahorro y Crédito. Por lo general, las instituciones de microcrédito conceden préstamos tanto a personas individuales, microempresas, como a grupos previamente formados. Sin embargo, el BCSC solamente concede préstamos a microempresarios formales e informales y no a grupos. Por lo tanto, esta parte de la encuesta, no fue aplicada a la muestra de clientes objeto de estudio.

4.1.4 Impacto del Crédito en la Operación del Negocio. A continuación se analizará la cuarta parte de la encuesta con el fin de identificar si el otorgamiento del microcrédito dio los resultados esperados, y si se observaron cambios positivos en el giro propio del negocio.

- Contratación de nuevos empleados después del préstamo

Los resultados muestran que después de la obtención del crédito, el 37% es decir 33 clientes han contratado a nuevos empleados, mientras que el 63% no han realizado ningún tipo de contratación.

Figura 24. Contratación nuevos empleados



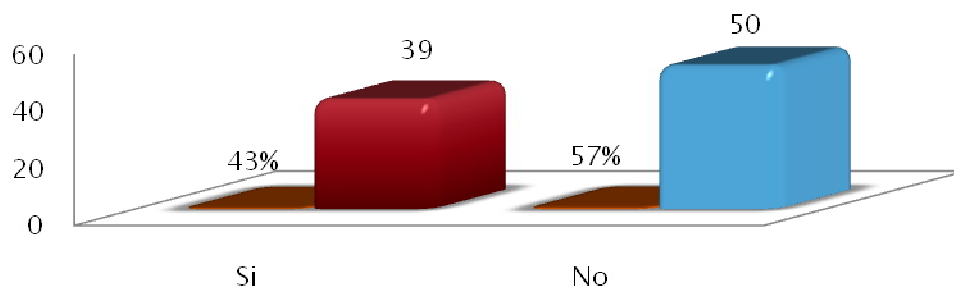
Fuente: Resultados de la encuesta

Cabe resaltar que esta baja en la contratación de nuevos empleados se da por que las personas involucradas en el negocio son los mismos familiares del microempresario.

- Incremento de las remuneraciones de los trabajadores después del préstamo

Los resultados indican que el 43%, es decir 39 personas encuestadas manifestaron que hubo un incremento en la remuneración de los trabajadores que tienen, mientras que 50 personas declararon no haber realizado ningún incremento en la remuneración de sus trabajadores. Algunos manifestaron que la carga salarial y prestacional les estaría generando menos ganancia.

Figura 25. Incremento en la remuneración de los empleados



Fuente: Resultados de la encuesta

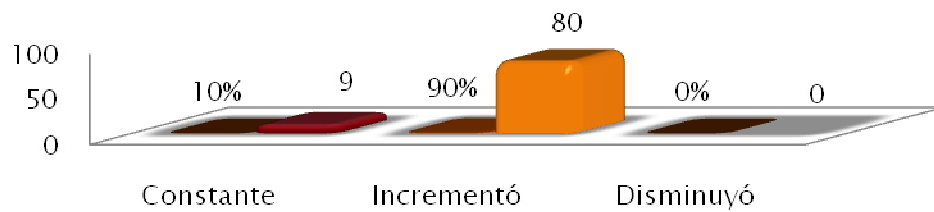
- Nivel de ventas después del préstamo

Con respecto a las ventas, los resultados muestran que el 90%, que corresponden a 80 microempresarios, declararon que luego de conseguir el crédito el volumen de sus ventas se incrementó, algunos encuestados manifiestan que esto se dio gracias a la adquisición de activos fijos que aumentaron su producción; otros por el contrario manifiestan que mejorar el capital de trabajo les permitió obtener buenos descuentos con sus proveedores y manejar mejor sus inventarios.

10% de los encuestados respondieron que sus ventas permanecieron constantes, a pesar del esfuerzo que hicieron con la adquisición de activos fijos para incrementar la producción.

Ninguno manifestó que sus ventas habían disminuido.

Figura 26. Nivel de Ventas



Fuente: Resultados de la encuesta

Se concluye que los resultados fueron muy alentadores primero porque se presentó medianamente una generación de empleo en este sector marginal de la Cartagena y con el incrementó en la remuneración salarial permite mejorar las condiciones de vida de esa personas. Y por su parte es notorio que los mejores resultados fueron el incremento en las ventas lo que contribuye a la rentabilidad y desarrollo económico del negocio, al igual que mejora la calidad de vida de sus propietarios. Esto muestra que la efectividad del microcrédito en superar la pobreza es positiva en la generación de ingresos del mismo beneficiario del Banco y sin embargo hay mucho por desarrollar y mejorar en la formalidad de los negocios y en la estructura organizacional de los negocios.

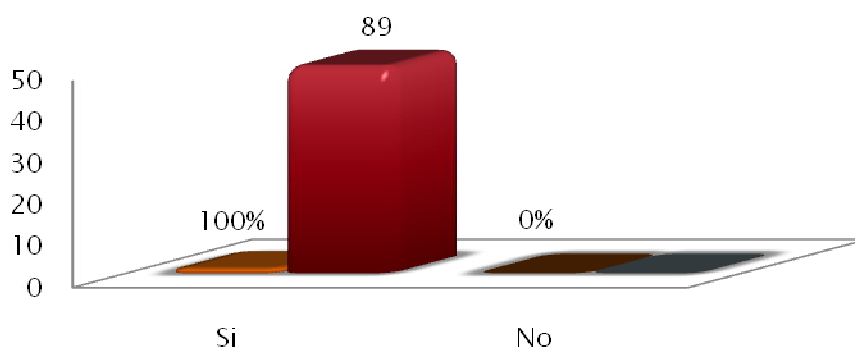
4.1.5 Impacto del Microcrédito en el Hogar del Microempresario

En este aparte se analizará los cambios fundamentales ocurridos en el hogar del microempresario después de la obtención del crédito.

- Microempresarios como jefe de hogar

En el perfil del micro empresario se observó que del total de los clientes del BCSC el género femenino es de 77 clientes y el masculino es de 38 clientes, y de la muestra el 67% es decir 59 clientes son del sexo femenino, mientras que un 33%, es decir 30 pertenecen al género masculino, esto revela que las mujeres se representan en mayor grado como jefas de hogar. Esto ratifica lo mencionado en apartes anteriores, donde se muestra que para este tipo de créditos generalmente las más beneficiadas son las mujeres porque demuestran no solamente ser emprendedoras, sino también ser más responsables que los hombres, en lo que se refiere a asumir sus compromisos de pago.

Figura 27. Jefe de Hogar



Fuente: Resultados de la encuesta

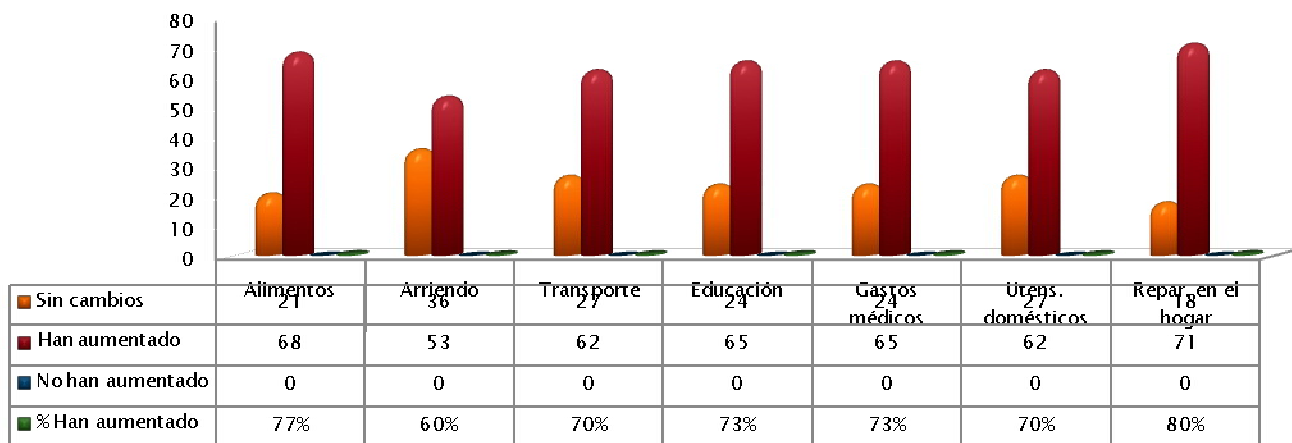
- Cambios en el nivel de gastos en los hogares después de haber obtenido el préstamo.

La mayoría de los encuestados declaró haber incrementado sus gastos, especialmente las reparaciones en el hogar, así como en la alimentación, educación, gastos médicos y compra de utensilios

domésticos. Con respecto a la adquisición de algún bien para el hogar, algunos manifestaron que adquirieron electrodomésticos especialmente para la cocina, como nevera, estufas entre otros, Televisor, DVD y equipo de sonidos.

En menor proporción los encuestados declararon que sus gastos permanecieron constantes en algunos rubros.

Figura 28. Nivel de Gastos



Fuente: Resultados de la encuesta

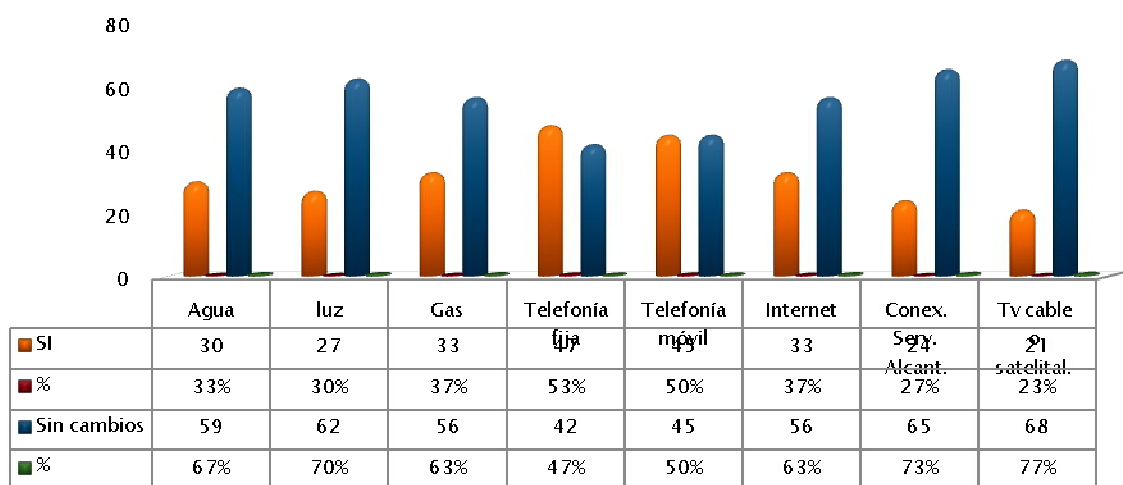
- Qué tipo de servicios públicos ha adquirido en los últimos 4 años.

Es importante resaltar que las condiciones de vulnerabilidad en que se encuentra el barrio el Pozón son muy altas y que en algunos sectores se evidencia la falta de servicios básicos como el alcantarillado.

Sin embargo se evidencia que la población objeto de estudio, en los servicios que se evidencia cambio es en la telefonía fija y móvil con un aumento porcentual del 53 y 50% respectivamente. Debido a que para muchos esto contribuye no solamente a la actividad productiva de su negocio, sino también a su calidad de vida.

Sin embargo es notorio que las condiciones de los servicios más representativos como agua potable, energía, alcantarillado permanecieron sin cambios.

Figura 29. Nuevos Servicios públicos

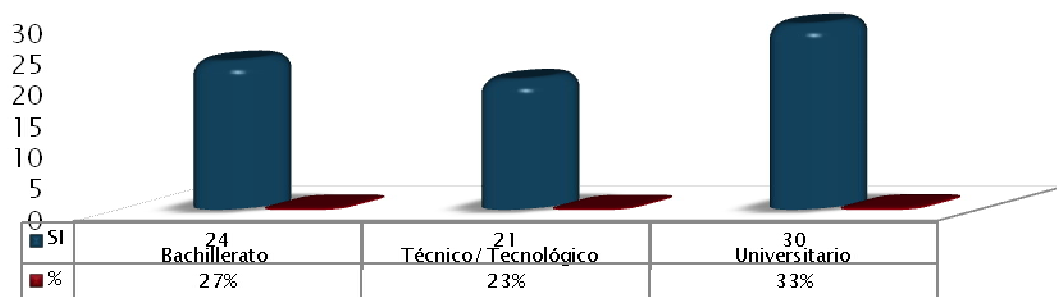


Fuente: Resultados de la encuesta

- Personas del núcleo familiar que han iniciado estudios académicos después adquirir un Microcrédito con el BCSC.

Es muy satisfactorio observar que de los 89 clientes encuestados 74 clientes han mejorado las condiciones educacionales de los miembros de su familia, entre estos un 33% se encuentran cursando estudios universitarios, el 27% educación media y un 23% técnicos y tecnológicos.

Figura 30. Mejoramiento en el nivel educativo



Fuente: Resultados de la encuesta

Se puede concluir que las condiciones de los pobladores del barrio el pozón no han sido de mayor impacto debido a que sus servicios básicos se han dado con un bajo desarrollo tales como el alcantarillado, la luz y el agua debido a que estos son redes que deben ser apoyadas por parte del distrito de Cartagena y el cual hasta la fecha se ha realizado con bajo desarrollo. Sin embargo es notorio el mejor desarrollo en los niveles educativos de las familias.

5. DEBILIDADES Y FORTALEZAS DEL SISTEMA VIGENTE.

5.1 DIRECTIVAS DEL BCSC

Para tener esta información se tuvo la oportunidad de contactar a un funcionario del Banco, el cual cuenta con una alta experiencia en el tema del Microcrédito.

5.1.1 Fortalezas

- Experiencia y trayectoria en el sector de banca masiva
- Imagen y posicionamiento dentro del mercado objetivo.
- Cobertura y ubicación de red.
- Bajo costo de fondeo.
- En el 2010, el BCSC realizó reingeniería del modelo, que les permitiera ser innovadores. Más que todo se basó en la forma de atención a los microempresarios, anteriormente se tenía un equipo para atender una marca (BCSC) y, otro, para Colmena, lo que generaba competencia entre ambos equipos. Por lo que la transformación permitió que se organizara todo por territorios y cada gerente comercial responde en un área determinada por las dos marcas.
- Esta reingeniería en sus procesos y estructura organizacional (equipos y talento humano) ha permitido enfrentar de una manera

más agresiva el reto de llegar a los segmentos masivos, no solamente a personas naturales sino también a micro y pequeños empresarios.

- La tecnología también ha permitido mejorar esta línea de créditos

- En cuanto al talento Humano, se ha enfocado más en la capacitación de la gente:

- ▶ Se realizó un montaje de nuevos modelos de atención en la red de oficinas de todo el país, con énfasis en las áreas de ventas y de servicios a los clientes.

- ▶ Tienen programas especiales, uno enfocado en la parte comercial (para gerentes y asesores del banco), con énfasis en la productividad, con un nuevo modelo de atención para ser más proactivos. También se cuenta con un programa para la formación integral del negocio financiero para los gerentes. Y por último con un programa de mejoramiento continuo que incluye también los procesos para mejorar la atención a la persona.

- Para el tema del riesgo de los desembolsos, cuentan con procesos de depuración eficientes, y ha modernizado la base de datos que incluye un software y hardware de varios procesos, como los del área de cobranzas de la entidad. Eso ha permitido que la morosidad de la cartera tenga una tendencia a la baja.

- Liderazgo en la atención integral y responsabilidad con el microempresario, para esto cuando el cliente llega a la oficina se habla de manera sencilla y fácil sobre el microcrédito, se visita su negocio y se levantan las cifras de su operación, se asesora y analiza el acceso al préstamo, se hace un acompañamiento para enseñarles a manejar sus finanzas para que puedan cumplir con sus obligaciones. Esta responsabilidad es muy grande porque detrás de cada microempresario hay un sueño y una familia.
- El BCSC, con la Línea de Microcrédito ha permitido que se acceda de manera fácil y rápida, a los recursos que necesita un microempresario para tu negocio. Y les abre las puertas para tener mayores posibilidades de acceder a otro tipo de créditos, acceso al sistema financiero formal entre otros.

5.1.2 Debilidades

- Bajos niveles de eficiencia operacional por alto volumen de operaciones en oficinas.
- Oferta de productos poco diferenciada por perfil de cliente.
- Con esta línea de microcrédito, hay que tener mucho cuidado con el cliente porque si se le presta mal, se tendrá efectos contrarios a los esperados. Lo más probable es que no sepa manejar el recurso y presente una obligación mayor que no podrá cumplir.

- Actualmente, a los microempresarios se les está llegando con alta oferta de crédito. Debido a que las entidades tradicionales quieren llegar a este tipo de población.

5.2 BENEFICIARIOS DEL BARRIO EL POZÓN

La información fue suministrada por dos beneficiarios del microcrédito que fueron objeto del estudio, y por dos habitantes que presentan negocios informales del barrio y que aun no han tenido vínculos con el Banco.

5.2.1 Fortalezas

- Esta población presenta cualidades emprendedoras y creativas, pese a la situación de vulnerabilidad que los caracteriza, por lo que están en una búsqueda permanente de alternativas para sobrevivir y mejorar su calidad de vida.
- Espíritu de lucha y coraje que los lleva intentar y volver a empezar aún en condiciones de extrema marginación
- La facilidad para acceder a créditos.
- El desarrollo Personal que ha tendido el microempresario por el acompañamiento del Banco.

- Motivación a los habitantes, representado en su trabajo algo más digno y que les permite mejorar su calidad de vida para ellos y sus familias
- Se sienten con una mayor participación en la comunidad con el desarrollo de sus actividades productivas.
- Las mujeres se han sentido más respaldadas en el sistema de microcrédito

5.2.2 Debilidades

- La desconfianza que aun presentan los habitantes frente a las entidades financieras y en el sistema. Algunos no ven una relación con el Banco como una estrategia de negocios positiva para que crezca el negocio, sino como un costo.
- Algunos temen las consecuencias de no poder pagar el crédito o no cumplir el plan de pagos.
- Los microempresarios tienen la necesidad de mejorar sus locales o tener uno propio y equipar mejor su negocio, lo cual implica un mayor financiamiento y a más largo plazo. Por lo que el sistema necesita responder a ambas necesidades.
- La informalidad en los negocios aun es amplia.

CONCLUSIONES

Se puede concluir que en Colombia, así como muchos otros países de América Latina han buscado desarrollar programa de alivio a la pobreza, y las consecuencias que trae esta, como la exclusión social y económica. Dentro de estos programas el microcrédito ha demostrado en los últimos años ser una herramienta que no solamente contribuye a mejorar las condiciones de la población vulnerable, sino también a estimular el desarrollo de las microempresas por ser un generador de ingresos para el microempresario y su familia, y el de impulsa a otras personas a tomar un rol de emprendedor.

Para esto el Banco BCSC, durante un legado de 100 años, ha demostrado su interés en tomar al Microcrédito como un instrumento para lograr su propósito social, y bajo este enfoque impulsar la actividad empresarial. Así como abrir las puertas a aquel cliente atípico que no encontraba en una entidad tradicional servicios financieros que le apoyara a su negocio por sus condiciones vulnerables y el de no tener garantías reales para respaldar los créditos.

Por lo tanto este estudio no solamente permitió definir el perfil del microempresario del barrio el Pozón para poder acceder al microcrédito que ofrece el BCSC, sino también el impacto de este

en su desarrollo económico y en la calidad de vida de él y el de su familia.

Con esto se logra cumplir con el desarrollo del objetivo principal planteado, el cual fue el de evidenciar que el acceso a los microcréditos concedidos por el BCSC durante los años 2006 al 2010, a la población beneficiaria del Pozón, ha traído un impacto en el desarrollo económico de este, y se pudo asegurar que se ha dado de forma positiva, a través de una herramienta metodológica, la cual fue la de utilizar la aplicación de una encuesta a una muestra conformada por 89 clientes que ya se encuentran disfrutando de los beneficios otorgados.

Se puede afirmar que la intervención que ha tenido el BCSC, en la población del Barrio el Pozón, ha producido un cambio en el comportamiento de los que han sido beneficiarios del microcrédito, y este cambio a la vez ha promovido cambios en su entorno, como en la productividad de su negocio, en el bienestar de su familia e incluso se detectaron efectos positivos en el nivel de ingreso.

En términos generales, se podría decir que la línea de microcrédito juega un papel preponderante en el desarrollo económico y de calidad de vida de los microempresarios que enfrenta las condiciones de vulnerabilidad. Y las mejoras son numerosas, como al mismo tiempo, quedan dificultades y algunos aspectos negativos a mejorar en esta población, sobre los que es necesario seguir trabajando, para optimizar el impacto que puedan llegar a tener los microcréditos.

RECOMENDACIONES

Las conclusiones alcanzadas con esta investigación sobre el impacto actual de los microcréditos en la vida de los habitantes del barrio el Pozón, permite establecer una lista de recomendaciones y líneas de trabajo.

Dentro de las recomendaciones se pueden mencionar la necesidad de fortalecer o ampliar vínculos con un grupo mayor de habitantes, debido a que algunas personas aun sienten desconfianza en el sistema.

- Registros Contables. Partiendo de la anterior recomendación el Banco puede estructurar programas que promuevan al cliente el cumplimiento de las obligaciones fiscales y tributarias, con la implementación del manejo y control de sus registros contables.
- Incentivar el ahorro. Es importante no solamente que el cliente de este sector de Cartagena, se financie a través de esta línea de crédito, sino también que el Banco incentive el ahorro a través de sus utilidades, lo que les permitiría más adelante incrementar la rentabilidad del negocio e incluso tener un local propio. Por su lado el Banco tendría beneficios porque este cliente puede utilizar otra línea de productos o servicios.

- Legalización de los negocios. Es importante orientar a los negocios que se han conformado el Barrio y a los que tienen ideas de negocios es decir aquellos emprendedores, hacia una cultura no solamente financiera sino también organizacional que les permita formalizar su actividad productiva. Esto les permitiría tener una mayor financiación para estructurar sus negocios e incluso tener mejores garantías por encontrarse legalizado y registrado antes las entidades competentes.
- Prevenir los riesgos en el negocio. A través de asesoramiento y seguimiento a las actividades de los microempresarios por parte del Banco, se identificarían elementos de riesgos para tener una prevención activa de los mismos.

BIBLIOGRAFÍA

ALVARADO MERINO, Gina. Las ONG y el crédito para las mujeres de menores ingresos: debates sobre el desarrollo, Lima: IEP, 2004. 71 p. ISSN 1022-0356

HARDY, Daniel, HOLDEN, Paul y ROKOPENKO, Vassili P (2000), Instituciones Microfinancieras y política pública. Diario Reforma Política, Vol. 6(3)

RODRÍGUEZ MARTÍNEZ, María Demelza Del Rosario “El microcrédito. Una mirada hacia el concepto y su desarrollo en Colombia. Tesis Universidad de Colombia, 2010

YUNUS, Muhammad. Hacia un mundo sin pobreza. Santiago de Chile: Ed. Andrés Bello, 1997. 333 p

ZARRUK G., Carlos Alberto. Microfinanzas en Colombia. En Debates de Coyuntura Social. No. 17. (Junio, 2005); págs. 34 – 39

WEB SITE

ARCE, José Luis. El sector de las microfinanzas en Costa Rica: Evolución reciente y aporte al crecimiento y desarrollo económicos. San José: 2006. 23 págs.

<http://www.estadonacion.or.cr/Info2006/Paginas/ponencias.htm>

AROCA A., Patricio. “Estudio de Programas de Microcrédito en Brasil y Chile”

<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=616090>

BARONA, Bernardo. Microcrédito en Colombia: Estudios Gerenciales.

http://www.scielo.unal.edu.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232004000100004&lng=es&nrm=&tlng=es

CALDERÓN, Maricruz Lacalle. Los microcréditos: un nuevo instrumento de financiación para luchar contra la pobreza
http://www.sem-wes.org/revista/arca/rem_5/rem5_7.pdf; Pág. 11.

CARREÓN RODRÍGUEZ, Víctor A. (et al). Evaluación de resultados del Programa Nacional de Financiamiento al Microempresario PRONAFIM. México D.F.: 2006. 227 págs.

<http://www.economia.gob.mx/pics/p/p239/PRONAFIMEnAg06.pdf>

Disponible en: <http://www.bcsc.com.co>

Disponible en: <http://www.fundacion-social.com.co/empresas.html>

FUSFI, Fundación Social para la Formación Integral. Por que la formación es un componente fundamental del desarrollo humano.
http://fusfi.atspace.org/progr_pozonsaludable.html

GOMEZ, Felipe. Análisis de gestión financiera para pequeños negocios en Bogotá.

<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis78.pdf>; Pág. 40

GOMEZ; Juan Carlos. Leve aumento de la pobreza-SEGÚN DANE. Artículo del 4 de mayo de 2010.

<http://concejo-de-cartagena.blogspot.com/2010/05/leve-aumento-de-la-pobreza-segun-dane.html>

Industria microfinanciera en Colombia (2011)

<http://www.asobancaria.com/portal/page/portal/Asobancaria/inicio>
Cifras PIBO

http://www.bancoldex.com/documentos/1497_146_BBX_Pibo_cifras.pdf

SNODGRASS, Donald R. Clientes en contexto: Los impactos de las microfinanzas en tres países

<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=61515>

WSBI. Las Microfinanzas en América Latina, el Liderazgo de los Miembros del IMCA.

[http://www.wsbi.org/uploadedFiles/Publications_and_Research_\(WSBI_only\)/microfinanceleadershipofWSBILatinAmericamembersSPscreenview.pdf](http://www.wsbi.org/uploadedFiles/Publications_and_Research_(WSBI_only)/microfinanceleadershipofWSBILatinAmericamembersSPscreenview.pdf); Pág. 4

ANEXOS

Anexo A. Encuesta

DIRIGIDA A LOS MICROEMPRESARIOS DEL BARRIO EL POZÓN CLIENTES DEL BANCO CAJA SOCIAL COLMENA BCSC

Objetivo. Medir el impacto socioeconómico que genera el microcrédito otorgado por el Banco Caja Social Colmena BCSC en el desarrollo empresarial de los microempresarios del Barrio el Pozón de la ciudad de Cartagena mediante el modelo de cadena de impacto

I PERFIL DEL MICROEMPRESARIO

1. Género microempresario

Femenino	Masculino	Total

2. Nivel de educación

Primaria	Secundaria	Superior- Tecnólogo- Técnico	Ninguno	Total

3. Sector al que pertenece la microempresa

Comercio	Servicio	Productivo	Total

4. Años de funcionamiento de la microempresa

1-3	4-6	7-9	10 y +	Total

5. Estructura de propiedad de la microempresa

Propietario	Sociedad familiar	Sociedad no familiar	Total

--	--	--	--

6. Principal fuente de ingreso

Microempresa	Trabajo remunerado	Total

7. Número de trabajadores pagados y no pagados

0	1-5	6 y +	Total

8. Registro contable de los negocios

Básica	Formal	Ninguna	Total

II. CRÉDITO Y AHORRO.

9. Principal fuente de capital inicial

Ahorros personales	Ahorros Familiares	Préstamos	Presta-diario	Otros ingresos	Total

10. Crédito obtenido 5 años antes del microcrédito

Ninguno	Bancos	ONG	Total

11. Fuente de información sobre líneas de microcrédito

Asesores BCSC	Publicidad	Familiares-Amigos	Vecinos	Otros	Total

12. Número de créditos obtenidos en el periodo 2006-2010

Detalle	Crédito 1	Crédito 2	Crédito 3

Número de créditos			
No respondieron			
Monto de préstamo			
desde \$1.000.000			
De \$2 millón - 6 millones			
Más de \$ 6 millones			
Periodo de pago			
Hasta 12 meses			
18 meses- 36 meses			
Prepago del crédito			

13. Cumplimiento con el pago de sus obligaciones con el BCSC

Si	No	Total

14. Propósito original del crédito

Capital de trabajo	Activo/Capital fijo	Otros	Total

15. Verdadero uso del crédito

Capital de trabajo	Activo/Capital fijo	Otros	Total

III. IMPACTO DEL CRÉDITO EN LA OPERACIÓN DEL NEGOCIO

16. Contratación de nuevos empleados después del préstamo

Si	No	Total

17. Incremento de las remuneraciones de los trabajadores después del préstamo

Si	No	Total

18. Nivel de ventas después del préstamo

Constante	Incrementó	Disminuyó	Total

IV IMPACTO DEL MICROCRÉDITO EN EL HOGAR DEL MICROEMPRESARIO

19. Microempresarios como jefe de hogar

Si	No	Total

19. Cambios en el nivel de gastos en los hogares después de haber obtenido el préstamo

Detalle	Sin cambios	Han aumentado	No han aumentado
Alimentos			
Arriendo			
Transporte			
Educación			
Gastos médicos			
Utensilios domésticos			
Reparaciones en el hogar			

20. Qué tipo de servicios públicos ha adquirido en los últimos 4 años.

	SI	Sin cambios
Agua		
luz		
Gas		
Telefonía fija		
Telefonía móvil		
Internet		
Conexiones al servicio de alcantarillado.		

Televisión por cable o satelital.		
-----------------------------------	--	--

21. personas del núcleo familiar que han iniciado estudios académicos después adquirir un Microcrédito con el BCSC.

Nivel de estudio	Si	No
Bachillerato		
Técnico/ 'tecnológico		
universitario		

GRACÍAS!!