

**LA IMPORTANCIA DEL MICROCRÉDITO GRUPAL EN EL SECTOR
RURAL DEL MUNICIPIO DE PASTO A PARTIR DE LA EXPERIENCIA DE
LA CORPORACION NARIÑO EMPRESA Y FUTURO “CONTACTAR”**

**OSCAR ROBERTO BENAVIDES VILLARREAL
JOSE RUBER MONCAYO NAVIA**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES LATINOAMERICANAS
CEILAT”
ESPECIALIZACION EN GERENCIA SOCIAL
SAN JUAN DE PASTO
MAYO 2009**

**LA IMPORTANCIA DEL MICROCREDITO GRUPAL EN EL SECTOR
RURAL DEL MUNICIPIO DE PASTO A PARTIR DE LA EXPERIENCIA DE
LA CORPORACION NARIÑO EMPRESA Y FUTURO “CONTACTAR”**

**OSCAR ROBERTO BENAVIDES VILLARREAL
JOSE RUBER MONCAYO NAVIA**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al titulo de
Especialista en Gerencia Social**

**ASESOR:
Esp. MARCO ANTONIO BURGOS FLOREZ**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES LATINOAMERICANAS
“CEILAT”
ESPECIALIZACION EN GERENCIA SOCIAL
SAN JUAN DE PASTO
MAYO 2009**

Nota de aceptación:

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

San Juan de Pasto, 27 de Mayo de 2009

“Las ideas y conclusiones aportadas en la tesis de grado son de responsabilidad exclusiva de sus autores”

Artículo 1° del acuerdo No. 324 de Octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

DEDICATORIA

A Valentina, ese ángel que ha llegado a mi vida.

José Ruber Moncayo Navia

DEDICATORIA

A mi esposa

A mi madre

A los grupos de agricultores nariñenses que con su esfuerzo diario contribuyen al engrandecimiento de nuestra patria.

Oscar Roberto Benavides Villarreal

AGRADECIMIENTOS

Los autores manifiestan sus agradecimientos a:

La Corporación Nariño Empresa y Futuro “CONTACTAR”, por compartir su experiencia y conocimientos para la realización de este trabajo y especialmente por su vocación de servicio hacia la sociedad.

Al Centro de Estudios e Investigaciones Latinoamericanas “CEILAT” de la Universidad de Nariño, por aportar conocimientos para forjar capital humano con conciencia social.

Al Esp. Marco Antonio Burgos Flórez, por sus valiosos aportes en la construcción de este documento.

A las personas propietarias de las micro y pequeñas empresas que aportaron con su información para la investigación realizada.

A todas aquellas personas que de una u otra manera contribuyeron al desarrollo del presente trabajo.

CONTENIDO

INTRODUCCION _____	18
CAPITULO I	
ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN _____	20
1.1 Descripción o planteamiento del problema a investigar _____	20
1.2 Justificación _____	22
1.3 Objetivos	
1.3.1 Objetivo General _____	25
1.3.2 Objetivos Específicos _____	25
1.4 Marco Teórico Conceptual _____	26
1.4.1 Las Microfinanzas _____	26
1.4.2. La Pobreza _____	31
1.4.3 Antecedentes de las microfinanzas _____	33
1.4.4 Como Operan las Microfinanzas _____	36
1.4.5 Objetivos de las instituciones microfinancieras _____	39
1.4.6 Metodología de trabajo en IMF´s _____	40
1.5 Marco institucional _____	42
La Corporación Nariño Empresa Y Futuro “Contactar”, como una experiencia en Microfinanzas en el contexto regional _____	42
1.5.1 Perfil institucional _____	42
1.5.2 Misión _____	44
1.5.3 Visión _____	44
1.5.4 Objetivos _____	44
1.5.5 Estructura organizacional _____	44
1.5.6 Caracterización del grupo meta _____	46
1.5.7 Características Del Microcrédito _____	47
1.5.8 Algunos resultados operacionales _____	48
1.5.9 Alianzas Interinstitucionales _____	51

CAPITULO II

LA CORPORACION NARIÑO EMPRESA Y FUTURO “CONTACTAR” Y EL MICROREDITO EN EL SECTOR RURAL _____ 54

2.1 El papel de la Corporación Nariño empresa y futuro “CONTACTAR” y su cobertura en el sector rural _____ 54

2.2 El Microcrédito Grupal en el sector rural de San Juan de Pasto

2.2.1 Metodologías de crédito _____ 56

2.2.2 ¿Que es el microcrédito grupal? _____ 57

2.2.2.1 Grupos asociativos _____ 57

2.2.2.2 Grupos solidarios _____ 57

2.2.2.3 Banco comunal _____ 57

2.3 El microcrédito grupal en el sector rural de San Juan De Pasto en la Corporación Nariño empresa y futuro “CONTACTAR” _____ 60

CAPITULO III

PROCESOS DE SOLICITUD, ANALISIS, DESEMBOLSO Y SEGUIMIENTO DEL MICROREDITO GRUPAL EN LA CORPORACION NARIÑO EMPRESA Y FUTURO “CONTACTAR” _____ 66

3.1 Términos y Condiciones del Préstamo _____ 66

3.1.1 Criterios de elegibilidad _____ 66

3.1.2 Destino del préstamo _____ 67

3.1.3 Montos	67
3.1.4 Frecuencia de pagos	67
3.1.5 Tasas de interés y otros cargos	67
3.1.6 Garantías	67
3.2 Procedimientos del préstamo	68
3.2.1 Promoción	68
3.2.2. Formación Del Grupo / Banco Comunal	68
3.2.2.1 Selección de los Miembros y Formación de los Grupos	68
3.2.3 Solicitud de crédito	69
3.2.4 Análisis del préstamo	70
3.2.5 Aprobación del préstamo	70
3.2.6 Desembolso del préstamo	71
3.2.6.1 Contrato	71
3.2.6.2 Desembolso	71
3.2.7 Recuperación Del Crédito	71

3.2.8 Seguimiento _____	72
3.2.8.1 Supervisión Y Control Interno _____	72
3.2.8.2 Reportes De Calidad De Cartera _____	72
3.2.8.3 Manejo de los préstamos en mora _____	73
3.2.8.4 Reprogramación de créditos _____	74

CAPITULO IV

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE CREDITO GRUPAL EN EL SECTOR RURAL DE PASTO, OFRECIDO POR LA CORPORACION NARIÑO EMPRESA Y FUTURO “CONTACTAR” _____	75
---	----

CONCLUSIONES _____	91
--------------------	----

BIBLIOGRAFIA _____	94
--------------------	----

LISTA DE GRAFICOS

Grafico No. 1 Organigrama Funcional _____	46
Grafico No. 2 Clientes sectores rural y urbano _____	49
Grafico No. 3 Saldos de cartera sectores rural y urbano _____	49
Grafico No. 4 Clientes - Participación por genero _____	50
Grafico No. 5 Cartera por sectores economicos _____	50
Grafico No. 6 Distribución de la cartera por actividad economica _____	51
Grafico No. 7 Saldos de cartera por metodología _____	52
Grafico No.8 Número de clientes por metodología _____	52
Gráfico No. 9 Evolución trimestral crédito grupal rural y urbano Número de grupos _____	64
Gráfico No. 10 Evolución trimestral crédito grupal rural y urbano Número de personas _____	64
Gráfico No. 11 Participación clientes de grupos en el total institucional	65
Grafico No. 12 Oportunidad en el servicio _____	75
Grafico No.13 Suficiencia de los recursos frente a la necesidad _____	76
Grafico No.14 Destino de los recursos _____	77
Grafico No.15 Contribución en los ingresos familiares _____	78
Grafico No.16 Nivel de satisfacción frente al servicio recibido _____	79
Grafico 17 Calidad en la atención _____	80

Grafico No.18 Acceso al crédito _____	80
Grafico No.19 Intención de continuidad con el servicio _____	82
Grafico No.20 Validación del costo del servicio _____	87
Grafico No. 21 Experiencia crediticia _____	88
Grafico No. 22 Endeudamiento con otras instituciones financieras _____	88
Grafico No. 23. Endeudamiento con particulares _____	89
Grafico No.24 Demanda de nuevos servicios _____	90

LISTA DE TABLAS

Tabla No. 1. Cobertura por municipios _____	55
Tabla No 2. Participación por actividad económica _____	60
Tabla No. 3. Participación del sector rural _____	61
Tabla 4. Evolución trimestral del Crédito Grupal _____	62
Tabla No. 5. Evolución trimestral del crédito grupal en el sector rural ____	63
Tabla No. 6. Resultados de la utilización del crédito _____	78
Tabla No. 7. Dificultades encontradas durante el crédito _____	81
Tabla No. 8. Nuevos montos requeridos _____	83
Tabla No. 9. Nuevos plazos requeridos _____	83
Tabla No. 10. Nuevas cuotas requeridas _____	83
Tabla No. 11. Nuevos destinos requeridos _____	84
Tabla No. 12. Nuevas garantías ofrecidas _____	84
Tabla No. 13. Control de la inversión _____	85
Tabla No. 14. Interés por conocer el desempeño de la actividad Económica _____	85
Tabla No. 15. Alternativas de solución a dificultades presentadas con la obligación _____	85
Tabla No. 16. Gestión de cobro _____	86
Tabla No. 17. Oferta de renovación del crédito _____	86
Tabla No. 18. Crédito particular vs. Crédito de Contactar _____	89

LISTA DE ANEXOS

Anexo no. 1 Proveedores de servicios de intermediación financiera _____	96
Anexo 2 Encuesta _____	97
Anexo 3 Tabulaciones de la encuesta _____	102

RESUMEN

El carácter excluyente de las políticas neoliberales han deteriorado las economías campesinas, profundizando la pobreza y la desigualdad entre pequeños y medianos productores agropecuarios. Es así como la mayoría de las unidades campesinas deben enfrentar enormes restricciones de acceso a capital y recursos productivos viendo reducidas sus posibilidades de mejoramiento económico.

Ante esta situación se ha promovido el movimiento microfinanciero como una opción para atender a estos sectores claves para la sociedad, mediante la aplicación de tecnologías microcrediticias diseñadas y adaptadas a las características particulares de estas comunidades.

El presente trabajo es el resultado de un estudio sistemático realizado durante seis meses a la Corporación Nariño Empresa y Futuro "CONTACTAR" y específicamente a su servicio de Microcrédito Grupal en el sector rural del Municipio de Pasto, entidad que ha asumido el reto de encarar acciones que tienen como uno de sus objetivos fundamentales el desarrollo de sistemas y servicios financieros rurales en la región.

Se presenta este estudio de caso acompañado de una investigación que permite obtener indicadores sobre el nivel de satisfacción por parte de los clientes del servicio de microcrédito grupal en el sector rural del Municipio de Pasto, ofrecido por CONTACTAR.

ABSTRACT

The Neoliberal Policies with excluding character have deteriorated the rural economy, causing poverty increasing and inequality between smalls and medium agricultural producers. Is that like the majority of farm units must face big restrictions to access to Capital and productive resources; and this lowers their economy chances to improve.

In view of this situation be have promoted the microfinance movement how a option to attend to this key sectors by the society, through of technological design of micro loan applied and adapted to the particular characteristics of this communities.

This job, is the result of a systematic study done during six months to the Nariño Empresa Y Futuro Coporation "CONTACTAR", and specifically to its Group's Micro Loan service in the rural area of the Pasto municipality, this corporation has taken the challenge to make actions with the fundamental purpose of to promote the development in system and service financer rural in the region.

This study is present with a investigation, that let to get indicators about of level satisfaction of Contactar's clients with relation to the Group's Micro Loan service in the rural sector of the Pasto municipality.

INTRODUCCION

El trabajo de investigación sobre Microfinanzas a partir de la experiencia de la Corporación Nariño Empresa y Futuro Contactar, se constituye en un estudio de caso en el Municipio de San Juan de Pasto, como una muestra regional de un gran movimiento financiero que se viene gestando a nivel mundial y que cobra gran importancia no solo para las personas que acuden a este tipo de servicios sino también por la participación que está logrando en la economía de las regiones.

Ante la actual situación de crisis financiera, las micro y pequeñas empresas se constituyen en una opción para la generación de empleo y de ingresos al interior de las familias donde estas operan. Se considera que los microempresarios tienen la experiencia y la capacidad para asumir responsablemente las crisis permanentes a las que siempre se han visto enfrentados.

Hoy en día, una de las mayores dificultades que estos pequeños productores han tenido que abordar es precisamente la dificultad para acceder a los recursos financieros necesarios para mejorar el desarrollo de sus unidades productivas. Ante esta problemática, nacen las Microfinanzas como una alternativa para las personas de bajos recursos económicos que necesitan y que cuentan con la capacidad para asumir obligaciones con costos normales al igual que lo hacen las personas que siempre han sido consideradas como sujetas de crédito a través del sector financiero formal.

Esta experiencia demuestra que los microempresarios de la región especialmente del sector rural acuden a Contactar en busca de financiamiento para sus actividades económicas por la facilidad y la posibilidad en acceder a un préstamo que les permita mejorar y fortalecer sus pequeñas unidades de producción.

El presente trabajo comprende cuatro capítulos: el primero realiza un planteamiento general enfocado en el movimiento microfinanciero y sus características con algunos antecedentes y finaliza con el marco institucional de la entidad objeto de la investigación.

En el segundo capítulo se aborda el tema del microcrédito en el sector rural a través de la experiencia de Contactar, su cobertura actual en los departamentos de Nariño y Putumayo y se analiza con mayor detenimiento el microcrédito grupal en el sector rural de San Juan de Pasto, así como la participación y evolución de esta metodología en la institución.

El tercer capítulo comprende el proceso de solicitud, análisis, aprobación, desembolso y seguimiento de los préstamos grupales; y en el cuarto capítulo

se presentan los resultados de la investigación realizada mediante la aplicación de una encuesta a los microempresarios que han utilizado el servicio de crédito grupal rural ofrecido por Contactar.

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES DEL ESTUDIO DE CASO

1.1 Descripción o planteamiento del problema

El primero de los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas adoptados en el año 2000 apunta hacia la reducción de la pobreza extrema y el hambre, fijándose como meta el año 2015.

Como una respuesta a ese planteamiento, desde La Asamblea General de las Naciones Unidas se han gestionado propuestas sobre estrategias que permitan la inclusión de los pobres en la economía mediante el acceso a los servicios financieros como una forma de posibilitar la generación de ingresos para los menos favorecidos.

Esta situación ha provocado el fortalecimiento y el auge del movimiento microfinanciero alrededor del mundo, a través del cual se ha buscado la especialización de servicios financieros para satisfacer la demanda de quienes no han sido atendidos por el sector financiero formal.

Nicolás Ossa Betancourt, investigador en Finanzas y Banca de la Escuela de Administración Universidad EAFIT de Medellín, Mayo de 2004, sostiene que “en América Latina es la parte del mundo en donde más bancos comerciales han incluido los productos y servicios financieros a la microempresa dentro de su portafolio de productos. Esto aparece como no gratuito si se tienen en cuenta que esta parte del continente es el lugar del mundo donde el microcrédito es más rentable, con lo cual también está correlacionado el hecho de que es en este lugar donde se presenta el mayor porcentaje de instituciones microfinancieras autosostenibles del mundo. Sin embargo en relación con el nivel de operaciones este es, en general muy bajo. La escala de las operaciones es todavía, en general, relativamente pequeña, lo que permite decir que la penetración del segmento bajo está aún en sus comienzos”.

Quizá el servicio microfinanciero que mayor impacto ha tenido entre la población vulnerable es el del microcrédito¹, a través del cual las pequeñas unidades productivas se financian para generar su propio trabajo y propender por la generación de los ingresos para el sostenimiento de su actividad y su familia. Estos pequeños productores o microempresarios requieren del crédito para invertir en oportunidades de negocio, realizar mejoras al hogar

¹ En Colombia, el artículo 39 de la ley 590 de Julio de 2000 señala al microcrédito como un sistema de financiamiento a microempresas, dentro del cual el monto máximo por operación es de 25 salarios mínimos mensuales legales vigentes.

(educación, salud, mejoras de la vivienda) y hacer frente a gastos imprevistos.

Una de las formas a través de las cuales las personas sin posibilidad de acceso a los servicios financieros formales acceden a financiación es a través de préstamos particulares que proveen familiares, casas de empeño y agiotistas en general. Estas modalidades presentan limitaciones relacionadas con montos, garantías, disponibilidad de recursos, riesgos, y el mayor de todos los efectos negativos representado en el alto costo de estos recursos.

Sobre el alto índice en el incremento de actividades informales, Nicolás Ossa Betancourt, continua diciendo: “El país se encuentra ante un panorama desolador desde el punto de vista económico: el sector informal ha crecido considerablemente como resultado de la crisis de 1999 (la peor recesión en la historia económica de Colombia) alcanzando niveles del orden del 60% es decir, en la actualidad alrededor del 60% de la economía colombiana es informal”.²

Según la Cámara de Comercio de Pasto, “la informalidad empresarial, es un fenómeno que se asocia con una relación ineficiente entre el estado y las empresas. En términos económicos, la informalidad es el resultado del análisis costo beneficio que hacen las empresas, al comparar los beneficios resultantes de evadir los impuestos y las reglamentaciones laborales o de otra índole, con los costos derivados del incumplimiento de la ley, como son el limitado acceso al sistema financiero y a los mercados, junto con las posibles multas y la marginación de servicios gubernamentales”.

Así mismo, en la información brindada por los diferentes censos económicos empresariales realizados por la Cámara de Comercio de Pasto, se puede apreciar que los índices de informalidad en los diferentes municipios de estudio (Pasto, Túquerres y La Unión del Departamento de Nariño y Sibundoy, San Francisco, Santiago y Colón del Departamento del Putumayo), superan el 35% de participación.

De acuerdo a estas cifras y como es natural, se observan mayores índices de informalidad en aquellos grupos de población donde prevalecen los ingresos más bajos, presentándose una relación estrecha entre pobreza y empleo informal.

La actividad agropecuaria aporta una tercera parte del producto departamental y un porcentaje considerable de sus exportaciones, por esta razón es posible afirmar que la actividad rural continúa siendo una de las bases económicas del departamento de Nariño.

² OSSA BETANCOURTH, Nicolás, Productos y Servicios Financieros a Gran Escala para la Microempresa: Hacia un Modelo Viable, Universidad EAFIT, Medellín, Mayo de 2004. Pág. 9

Según el Informe de Gestión y Resultados año 2007 de la Corporación Nariño Empresa y Futuro Contactar, Marzo de 2008 dice: “Tomando algunos apartes del análisis que sobre la economía de Nariño, hace el investigador del CEER –Centro de Estudios Económicos del Banco de la República, Joaquín Vitoria de la Hoz, existen dos características históricas que han contribuido a acentuar la pobreza: el aislamiento geográfico y su condición predominantemente rural”.

Y continúa afirmando: “las condiciones de calidad de vida del sector rural en el Departamento de Nariño, son realmente penosas; hecho que se agudiza si se tiene en cuenta la importancia de este sector en la dinámica económica del departamento, involucrando el 54% de la población, de la cual un 60% se ubica en NBI. De acuerdo a diferentes estudios más del 80% de las producciones agropecuarias de Nariño se realizan en predios de hasta dos hectáreas”.

Estos indicadores regionales ponen de manifiesto la necesidad de oportunidades de financiación tanto para la población rural como también la oportunidad para el desarrollo de la actividad microfinanciera por parte de entidades especializadas orientadas a la prestación de estos servicios.

Ante el abandono o ausencia de políticas que apoyen los procesos productivos del sector rural minifundista, se requieren estrategias que permitan el acceso a servicios financieros que fortalezcan las actividades de este importante sector mediante la implementación de metodologías crediticias acordes a sus necesidades y posibilidades basadas en principios de solidaridad como son los grupos asociativos, solidarios y bancos comunales a través de los cuales se puedan superar barreras que tradicionalmente han impedido su inclusión como es el caso de las garantías para respaldar sus obligaciones y su solvencia económica.

Este tipo de metodología crediticia permite que grupos de personas se respalden solidariamente entre sí y se pueda ejercer un control social entre quienes obtienen el crédito puesto que a la vez los integrantes del grupo son los encargados de ayudar al miembro que presente dificultades en los pagos, como lo viene aplicando desde el año 2006 la Corporación Nariño Empresa y Futuro “CONTACTAR” a través de su programa de microcrédito con cubrimiento en el Departamento de Nariño.

1.2 Justificación

“La gente pobre es como un árbol bonsái a la que no le dieron espacio para crecer porque el sistema se lo impidió”. “Podemos eliminar la pobreza en el mundo si lo queremos. La pobreza debería estar en un museo”³

³ YUNUS, Muhammad, Revista Poder. Entrevista realizada por María Elena Vélez y Rubén Darío Escobar, Miami Abril de 2008. Pag. 18.

Desde la Asamblea General de las Naciones Unidas se ha identificado al microcrédito como una herramienta eficaz para ayudar a mitigar la pobreza. “Las microfinanzas no son simples operaciones bancarias, sino una herramienta de desarrollo”.⁴

El sistema financiero tradicional desarrollado a nivel mundial ha dejado por fuera de su cobertura a casi la mitad de la población, al respecto afirma Yunus: “hemos creado una estructura de instituciones financieras a la que la mitad de la población del mundo no tiene acceso. Todas las instituciones financieras que hemos creado alrededor de nosotros sólo tratan con la mitad más alta de la población del mundo. La mitad más baja de la población del mundo no tiene ningún acceso a todo eso”.⁵

Gran parte de esa población que ha sido excluida de estos servicios recurre a modalidades de financiación con elevados costos que generalmente se ubican por encima de las tasas de interés autorizadas. Según Beatriz Marulanda, especialista en microfinanzas señala los siguientes costos financieros que enfrentan los más pobres en el país: “... la tasa de interés es del 10% mensual en las prenderías y del 1% diario en las plazas de mercado...”. Esto equivale a unas tasas efectivas anuales del 214% y del 3.500%, que a todas luces son extravagantes. Esos exorbitantes costos financieros contribuyen a perpetuar los círculos viciosos de pobreza en Colombia y todos los países subdesarrollados”⁶.

Kliksberg, afirma: “Los especialistas de diversas disciplinas destacan que este conjunto de problemas no se da aisladamente, unos interactúan con otros, y van generando un problema de fondo: “la exclusión”. Sectores significativos de la población de la región tienden a estar excluidos del mercado de trabajo, de la posibilidad de completar estudios básicos, y del mercado de consumo. Este proceso adopta las formas de un “círculo perverso” porque se va retroalimentando. La pobreza ayuda a generar diversas formas de exclusión y estas impiden a las familias afectadas salir de la pobreza.

El Informe de la Comisión Económica para Latinoamérica y el Caribe, presidido por Patricio Aylwin, describe este círculo del siguiente modo (1995):

“La pobreza genera marginalidad y ésta alimenta la pobreza. En realidad, los pobres no participan en la vida económica, ni en la social, ni en la política.

⁴ LEDGERWOOD, Joanna, Manual de Microfinanzas, Banco Mundial, Washington D.C. 2000. Pág. 1.

⁵ Conferencia Magistral del Profesor Muhammad Yunus, Director y Fundador del Grameen Bank de Bangladesh. Madrid España 2005. Pág. 10.

⁶ AVENDAÑO CRUZ, Hernán, Jefe de la Oficina de Estudios Económicos del Ministerio de Comercio Industria y Turismo de Colombia, ¿Es demasiado costoso el microcrédito en Colombia?, artículo publicado en Carta Financiera de ANIF Edición No. 133 Abril – Mayo de 2006 ANIF, Bogotá, D.C. Pág. 3.

Están excluidos del mercado y su presencia política o su influencia social se mantienen en el plano formal antes que en el real. En realidad, al excluir a los pobres de la economía y de la sociedad, se les niega el derecho de luchar para liberarse de su pobreza".

La rotura de este círculo perverso constituye un desafío complejo y urgente para los países latinoamericanos"⁷.

El microcrédito grupal permitirá observar que es posible facilitar crédito a un mayor número de personas con bajos ingresos y al mismo tiempo financiar un mayor número de actividades disminuyendo además la concentración del riesgo.

A través del microcrédito sucesivo se pretende mejorar los ingresos de los usuarios de este servicio con lo cual también es posible aportar a mejorar las condiciones de vida del microempresario y su familia. "En Bangladesh se demostró que luego de ocho créditos consecutivos la mitad de los prestatarios superan la línea de pobreza"⁸. Con el microcrédito, el microempresario busca mejorar sus activos básicos (vivienda, educación, salud entre otros).

Las instituciones financieras en Colombia a pesar de tener un gran potencial en el sector rural no parecen estar empleando tecnologías de microcrédito para irrigar este servicio en ciertas zonas del país o de la región tal como lo viene desarrollando Contactar en el Departamento de Nariño. Lo anterior se debe a los altos costos operativos y al alto riesgo que implica la prestación de este servicio en el sector rural.

En estudios realizados sobre algunas experiencias en América Latina relacionadas con la práctica de microfinanzas rurales se hace el siguiente comentario: "A pesar del acelerado proceso de urbanización que han experimentado todas las economías de América Latina y el Caribe, vastos sectores de la población todavía residen en el sector rural y la mayoría de ellos está constituida por pequeños productores. A la vez, más de la mitad de los hogares rurales son pobres y más de un tercio permanece en la pobreza extrema. Lograr que esta población se integre al desarrollo ha sido – y sigue siendo – uno de los retos más formidables que deben encarar los países del Tercer Mundo – y, en especial, los de América Latina y el Caribe – para salir del subdesarrollo, reducir las brechas de inequidad e incluso evitar el estallido de graves conflictos sociales. Durante la década de los noventa, las finanzas rurales fueron un tema olvidado en la economía del desarrollo. Esto

⁷ KLIKSBURG, Bernardo, Situación Social de América Latina, Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES) "Diseño y Gerencia de Políticas y Programas Sociales", junio 2000, INDES 2002.

⁸ YUNUS, Muhammad, Revista Poder. Entrevista realizada por María Elena Vélez y Rubén Darío Escobar, Miami Abril de 2008. Pág. 18.

está cambiando lentamente y, una vez más, existe un creciente interés en asumir el desafío de aumentar la competitividad, profundidad y eficiencia de los mercados financieros rurales”.⁹

El presente trabajo se justifica además, por ser el primer estudio de investigación que busca conocer la importancia del microcrédito grupal en la economía de los microempresarios rurales en el Municipio de Pasto, que se han beneficiado con este servicio a través de Contactar.

Desde la Gerencia Social es necesario el conocimiento del contexto y así resaltar las iniciativas que se están adelantando y los logros alcanzados, pero también conocer las preocupaciones o deficiencias y así aportar y orientar ese esfuerzo para logra mayor efectividad institucional. El presente exige el rescate de valores éticos como la solidaridad, la honestidad y la equidad mediante los cuales es posible lograr mayor participación a través de prácticas que permitan atender las demandas sociales y orientar las gestiones hacia un desarrollo incluyente.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar la magnitud e importancia del servicio de Microcrédito Grupal en el sector rural del municipio de Pasto a partir de la experiencia de la Corporación Nariño Empresa y Futuro “CONTACTAR”.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Establecer el volumen, la cobertura y disposición del microcrédito grupal en el sector rural de San Juan de Pasto y el Departamento de Nariño.
- Determinar la importancia del microcrédito grupal para la Corporación CONTACTAR.
- Determinar los procesos de solicitud, análisis, desembolsos y seguimiento del microcrédito grupal.
- Caracterizar el nivel de satisfacción del microcrédito grupal ofrecido por la Corporación CONTACTAR en la población atendida.

⁹ WERNER Mark D.; ALVARADO, Javier; GALARZA, Francisco. Prácticas Prometedoras en Microfinanzas Rurales - Experiencias de América Latina y el Caribe, Banco Interamericano de Desarrollo, Centro Peruano de Estudios Sociales (CEPES), Lima Perú, 2002. Pág. 13.

1.4 Marco Teórico Conceptual

1.4.1 Las Microfinanzas

Los modelos económicos establecidos universalmente y regulados a través del libre mercado, han permitido la concentración de la riqueza generando grandes diferencias sociales. En esa misma línea se desarrolla en el mundo un sistema financiero que ha dejado por fuera de su cobertura a casi la mitad de la población; se trata de una población sin solvencia económica, lo que constituye una clara situación excluyente.

La pobreza material que generan estos modelos económicos ha promovido el desarrollo de un gran número de actividades a través de pequeños emprendimientos que comúnmente se clasifican dentro de una economía informal. Las microfinanzas han demostrado ser una opción que facilita el acceso a servicios financieros orientados a fortalecer este sector tan importante de la economía de los países en vías de desarrollo como son la mayoría de los países de América Latina.

En varios países de la región, las microfinanzas han incursionado en proyectos que hacen parte de las políticas de desarrollo. Es así como la ONU estableció el año 2005 como el año internacional del microcrédito¹⁰.

Para el sector financiero tradicional, los excluidos no representan un mercado “seguro”. Esta fue la razón fundamental que llevó a Muhammad Yunus, premio Nobel de la Paz año 2006, a fundar en el año 1976 el Banco Grameen (banco rural)¹¹ y quien afirma que “los pobres son, en muchos casos, mucho más merecedores de un préstamo que los ricos”¹².

¹⁰ El Año Internacional del Microcrédito 2005 subraya la importancia de la microfinanciación como parte integral de nuestro esfuerzo colectivo para cumplir con los Objetivos de Desarrollo del Milenio. El acceso sostenible a la microfinanciación ayuda a mitigar la pobreza por medio de la generación de ingresos y la creación de empleos, permitiendo que los niños asistan a la escuela, permitiéndoles a las familias obtener atención de salud y empoderando a las personas para que tomen decisiones que se adapten mejor a sus necesidades. El gran reto que tenemos por delante es retirar las trabas que excluyen a las personas y les impiden participar cabalmente en el sector financiero. Juntos, podemos y debemos crear sectores financieros inclusivos que ayuden a las personas a mejorar sus vidas.”-- Secretario General Kofi Annan, 29 de diciembre de 2003. Año del Microcrédito 2005, Creación de sectores financieros inclusivos para cumplir con los Objetivos de Desarrollo del Milenio, ONU, 2004. Pág. 1.

¹¹ El Banco Grameen, fundado en 1976 por el Profesor Muhammad Yunus. otorgaba préstamos desde 30 dólares. Debido a su éxito, en 1983 logró obtener apoyo gubernamental. Hoy, el también llamado banco de los pobres, tiene 3.7 millones de usuarios y cubre 68 por ciento de las aldeas de Bangladesh. Documento disponible en <http://www.jornada.unam.mx/2004/10/11/006n1sec.html>

¹² Conferencia Magistral del Profesor Muhammad Yunus, Director y Fundador del Grammen Bank de Bangladesh, Fundación Rafael del Pino, Madrid, 2005. Pág. 5.

Bernardo Kliksberg, en su artículo, Aprendiendo de Yunus, afirma: “La experiencia de Yunus tiene varias lecciones para una América Latina con 228 millones de pobres (41% de la población), 94 millones de ellos en pobreza extrema (19% de la población), y una pobreza persistente (las cifras totales son mayores que en 1980, 168 y 60 millones respectivamente) y continúa diciendo: “Yunus explicó con claridad su concepción de fondo sobre el mundo actual, muy vigente para América Latina la región más desigual de todas (una distancia entre el 10% más rico y el 10% más pobre que sextuplica la de España, cuadruplica la de Italia, y triplica la de Estados Unidos el país más desigual de los desarrollados): “No podemos seguir con el absurdo de que unos tengan enormes riquezas mientras otros tienen problemas para sobrevivir. Si podemos terminar con la pobreza, por lo menos desde el punto de vista económico, tendremos una situación más visible entre los muy ricos y los muy pobres, entre los países ricos y las naciones muy pobres. Este es el ingrediente principal para la paz”¹³.

Existen diferentes conceptos para definir a las microfinanzas, por lo general su definición se relaciona con la prestación de servicios financieros a sectores de la economía formal o informal con bajos recursos. A continuación se presentan algunas posiciones frente a la definición de microfinanzas:

Según, “Ayuda en Acción” (Ayuda en Acción es una Organización no Gubernamental española, que tiene como objetivo principal mejorar las condiciones de vida de los niños y niñas, las familias y las comunidades de los países más desfavorecidos de América, Asia y África). “En la Cumbre del Milenio (septiembre de 2000), los gobiernos se comprometieron a reducir la extrema pobreza a la mitad para el 2015. Sin embargo, esta meta y la reducción del hambre en el mundo parecen alejarse cada vez más por la falta de voluntad de acción. Para enfrentar esta situación se han ido gestando en los últimos años alternativas desde los movimientos sociales, instituciones de desarrollo y gobiernos progresistas, una de las cuales ha tenido cada vez mayores consensos y adhesiones: la “economía solidaria”.

La Economía Solidaria (ES) trata de recuperar la dimensión ética y humana de las actividades económicas y establecer nuevos principios para la puesta en práctica de modelos económicos alternativos al capitalismo neoliberal. No busca imponer un único modelo para todas las culturas y todas las sociedades, sino que se limita a desarrollar principios mínimos que deberían recoger aquellos modelos económicos (diferentes y adaptados a cada cultura) que quieran llamarse solidarios. La economía solidaria es una propuesta muy abierta y gira alrededor de algunos principios comunes como la no explotación de los trabajadores, el respeto al medio ambiente y el

¹³ Kliksberg Bernardo. Aprendiendo de Yunus, Documento incluido dentro de la Biblioteca Digital de la Iniciativa Interamericana de Capital Social, Ética y Desarrollo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) - www.iadb.org/etica

empoderamiento de los sujetos para que sean sujetos de su propio desarrollo”¹⁴.

Las Microfinanzas hacen parte de la ES, tal como lo afirma Ayuda en Acción “Uno de los campos más desarrollados de la ES ha sido precisamente el de las Microfinanzas. Este campo abarca la provisión de servicios financieros como préstamos, ahorro, seguros de vida, fondos de jubilación o transferencias a aquellas personas que por su condición de pobreza y discriminación social, están normalmente excluidas de esa posibilidad. El microcrédito representa sin duda el servicio financiero más extendido. Las metodologías y estrategias también son muy variadas, destacándose los bancos comunales y los fondos rotatorios.”¹⁵

Según, Asdi (Agencia Sueca de Desarrollo Internacional):

“No existe una definición única de lo que son las microfinanzas, a pesar de que se ha intentado brindar definiciones en términos de los montos de los préstamos o la metodología de préstamo. Sin embargo, estas definiciones tienden a perder su validez rápidamente conforme el campo evoluciona. En el contexto de estas orientaciones políticas, las microfinanzas sencillamente han llegado a significar los servicios financieros a pequeña escala para aquellos que están excluidos del sistema financiero formal: generalmente los pobres en el sector informal, la agricultura y las actividades basadas en el hogar. La existencia misma de las microfinanzas es un síntoma de que el sector financiero todavía no cuenta con la profundidad y la amplitud necesarias para atender a la economía local. Sin embargo, mientras la industria de las microfinanzas crece y se diversifica, los límites entre lo que se conoce como microfinanzas y el sector financiero formal son cada vez menos claros. Con el tiempo, el objetivo es convertir los servicios de microfinanzas en una parte integral del sistema financiero formal”.

Y sobre el acceso a los servicios financieros Asdi continúa afirmando: “La esencia de la pobreza no es solamente la falta de recursos materiales, sino también la falta de poder y de elección. El acceso a las microfinanzas también ha demostrado una fuerte relación con muchas de las Metas de Desarrollo del Milenio, que ocupan un lugar fundamental en la nueva política para el desarrollo global. Solamente una fracción de los pobres del mundo, sin importar la definición, tiene acceso a servicios financieros institucionales. Las estimaciones del número total de clientes de las microfinanzas en el mundo son de 100 millones. Por lo tanto existe una enorme demanda no satisfecha y algunos puntos que tratar antes de que los servicios de las microfinanzas estén disponibles para una gran parte de la población pobre del mundo. Después de años de experiencias de apoyo mixtas en el desarrollo de servicios financieros para la gente pobre, los expertos, los

¹⁴ <http://www.ayudaenaccion.org/index.asp?MP=5&MS=1>:

¹⁵ FERNANDEZ F. Benito, el potencial de las microfinanzas para el desarrollo local en las experiencias impulsadas por AeA en la región de América latina (2000-2003), Marzo de 2005.

profesionales, la comunidad donante y los recipientes mismos, en igual medida, abogan por un “enfoque centrado en el cliente”. La razón es sencilla. Toda la gente, incluyendo a los pobres, necesita y usa los servicios financieros por una variedad de razones. Los estudios de impacto realizados a escala mundial enfatizan las siguientes razones por la que los clientes exigen y valoran el acceso a los servicios de las microfinanzas:

Fortalecimiento de activos y administración de riesgos: parece que los clientes pobres valoran los servicios financieros principalmente como una herramienta para aumentar los activos básicos y para hacer frente a los riesgos y las crisis. El acceso al financiamiento, tanto de ahorro como de crédito, ayuda a proveer las sumas globales requeridas para invertir en activos básicos del hogar como la tierra, vivienda, salud y educación. Los activos a los que se puede recurrir en tiempos de crisis también sirven como una forma de protección contra el riesgo. Estos incluyen activos físicos (tierra, vivienda, equipo), activos financieros (ahorros), activos humanos (educación, aprendizaje) y activos sociales (amigos, vecinos, redes, conexiones, relaciones). La gente también se protege contra el riesgo al diversificar sus fuentes de ingreso. Cuando una crisis externa (muerte, robo, fuego, sequía) se presenta, el acceso a los ahorros, al crédito o al seguro puede evitar la erosión de la base de activos del hogar.

Crecimiento de la actividad comercial y generación de ingresos: la mayoría de empresarios de microempresas y pequeñas empresas financian sus negocios con ahorros personales o con capital de la familia y los amigos. Pero esta fuente de capital puede no ser suficiente. Los empresarios de microempresas y pequeñas empresas clasifican el acceso al crédito como su principal limitación para el crecimiento. Los estudios de impacto indican que las microempresas que hacen préstamos tienden a aumentar sus retornos netos, mejorando así los ingresos para el empresario y su familia.

Empoderamiento: por último, los estudios de diferentes partes del mundo han confirmado el papel que desempeñan las microfinanzas en la contribución del empoderamiento de la gente pobre en general, así como de grupos particularmente desfavorecidos, incluyendo a las mujeres, los indígenas, las víctimas de la discriminación étnica o cultural. El acceso a las microfinanzas contribuye al mejoramiento de la autoestima, una satisfacción de reconocimiento, de haber logrado algo y muchas veces señala formas alternativas de superar la pobreza y la marginación. Varias organizaciones de microfinanzas se dirigen, deliberadamente, a la mujer como una característica inherente a su modelo empresarial. El empoderamiento y el control de la mujer sobre los recursos económicos, a su vez, tienen importantes efectos sobre el bienestar de toda la familia, particularmente los

niños. Existe una fuerte evidencia que el acceso a las microfinanzas puede contribuir significativamente a la reducción de la pobreza.”¹⁶

Según el CGAP (Consultative Group to Assist the Poor – Grupo Consultivo para la Asistencia al Pobre).

“¿Qué son las microfinanzas? Es el suministro de préstamos, cuentas de ahorro y otros servicios financieros básicos para los pobres. Las personas que viven en condiciones de pobreza, al igual que cualquier otra persona, requieren de una serie de instrumentos financieros para operar sus negocios, acumular activos, estabilizar el consumo y protegerse a sí mismos contra los riesgos. Los servicios financieros requeridos por los pobres incluyen préstamos para capital de trabajo, crédito al consumo, cuentas de ahorros, pensiones, seguros y servicios de transferencia de dinero.

¿Quién se beneficia? Madres cabeza de hogar, jubilados, personas desplazadas, trabajadores removidos, pequeños productores y microempresarios – se clasifican en cuatro niveles de pobreza: destituidos, extremadamente pobres, moderadamente pobres y no pobres vulnerables. Mientras la capacidad de pago, la capacidad de garantía y la disponibilidad de datos varían entre estas categorías, se han desarrollado metodologías y estructuras operativas que satisfacen las necesidades de estos grupos de clientes de manera sostenible.

¿Cómo? Las personas pobres con acceso a ahorros, crédito, seguros y otros servicios financieros son más resistentes y tienen mayor capacidad de hacerle frente a las crisis cotidianas. Incluso los más rigurosos estudios econométricos han demostrado que las microfinanzas pueden mejorar los niveles de consumo y reducir significativamente la necesidad de vender bienes para satisfacer necesidades básicas. El acceso a los microseguros permite a las personas pobres hacer frente a elevados gastos repentinos derivados de un fallecimiento, una enfermedad grave o la pérdida de bienes.”¹⁷

La ONU, haciendo referencia al Año Internacional del Microcrédito dice: “Microfinanciación: incluye la administración de cantidades reducidas de dinero a través de una diversidad de productos, y un sistema de funciones intermediarias que hace circular dinero en la economía. La microfinanciación es pequeña en cuanto al valor de los montos dirigidos a los clientes de bajos ingresos. Incluye préstamos, ahorros, seguro, servicios de transferencia y otros productos y servicios financieros. Los proveedores de microfinanciación incluyen organizaciones no gubernamentales (ONGs), grupos de autoayuda, cooperativas, cooperativas de crédito, bancos comerciales y estatales,

¹⁶ CARLMAN, Rolf; BENGTTSSON, Camilla. Directrices sobre Microfinanzas - ASDI, Edita Communication, 2005.

¹⁷ Principios Básicos de Microfinanzas, www.cgap.org/about/microfinance.html.

compañías de seguro y de tarjetas de crédito, servicios de transferencia de dinero.”¹⁸

1.4.2. La Pobreza

La pobreza implica la ausencia de las necesidades básicas o también conocidas como derechos básicos fundamentales. Esta ausencia de necesidades se producen por la falta de oportunidades de acceso, o porque las instituciones encargadas del suministro de estas necesidades básicas no son éticamente responsables, no cuentan con políticas públicas adecuadas que den respuesta eficiente a esas necesidades, existen debilidades institucionales, bajos recursos, no existen enfoques objetivos, o también porque no existe articulación institucional y social.

Así mismo se observa que no existe seguimiento y evaluación a los programas sociales que permitan medir el desempeño institucional y los alcances del mismo, para lograr una retroalimentación, dando continuidad y reorientando las políticas y estrategias de manera integral orientadas a generar desarrollo en las comunidades.

La lucha contra la pobreza requiere una reacción articulada mediante una gestión social entre política pública y política económica, con directrices que orienten el actuar de todas y cada una de las instituciones, con promoción y desarrollo de la participación social, integrando los diversos programas, estimulando posibilidades productivas y organizacionales, el diseño de los programas debe contar con suficiente profundidad y focalización que garantice su efectividad atendiendo a los más necesitados o excluidos.

Luis Thais Díaz, Representante del PNUD en Venezuela, Director del Proyecto Regional del PNUD de Superación de la Pobreza (1989), afirma: “La pobreza se ha transformado en la América Latina de hoy en una vivencia cotidiana de la vida de casi la mitad de la población, que ensombrece sus derechos legítimos al empleo, a la alimentación, la salud, la vivienda y una vida digna. Su extensión y virulencia comprometen la existencia de los afectados, pero además restringen severamente las posibilidades del desarrollo económico y ponen en peligro la estabilidad del sistema democrático. Por otra parte, los pronósticos son sombríos si se persiste en políticas económicas que ignoran o marginan los efectos sociales regresivos que generan, subsiste la indiferencia del mundo desarrollado y no se construye una vigorosa política social”¹⁹.

¹⁸ Año del Microcrédito 2005, Creación de sectores financieros inclusivos para cumplir con los Objetivos de Desarrollo del Milenio, ONU, 2004. Pág. 23.

¹⁹ Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) – Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), Bernardo Kliksberg (compilador), ¿Como enfrentar la pobreza?, Pág. 7.

La gestión social debe promover la necesidad urgente de orientar una estrecha relación entre política social y política económica. Kliksberg en su obra "Hacia una Economía con Rostro Humano" pone de manifiesto algunos cuestionamientos como: "Sigrun Mogedal, secretaria de Estado de Noruega, resaltó que los más vulnerables están siendo empujados cada vez más hacia la exclusión y que era un imperativo ético que la equidad, la inclusión y la participación fueran colocadas en el centro de la agenda del desarrollo. "Los países desarrollados todavía tendemos a considerar la ayuda como caridad. Debemos hablar más abiertamente sobre el hecho de que ignorar los reclamos de los pobres en otros países es una violación de principios de los derechos humanos." Exhortó a que los desarrollados debían moverse de las palabras a los hechos".

También hace referencia al premio Nobel Amartya Sen: "el objetivo es lograr que los seres humanos puedan ejercer una libertad real y realizarse. Esto depende de su acceso a la salud, la educación, la participación y las oportunidades. La desigualdad bloquea todo eso. Algunos rechazan, en nombre de la libertad, que se dé prioridad a la equidad. Se planteó: "Si la libertad es realmente importante, no es correcto reservarla sólo para unos pocos escogidos. La desigualdad es una preocupación central desde la perspectiva de la libertad".

De acuerdo con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) 2005, el 40.6% de la población latinoamericana (213 millones de personas) se encuentran en situación de pobreza, mientras que el 16.8% (90 millones de personas) se encuentran en un nivel extremo de pobreza. Los países con más pobres de Latinoamérica son Bolivia, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Paraguay; mientras tanto, entre los que cuentan con menos población pobre se encuentran Chile, Costa Rica y Uruguay. Por último, Argentina, Brasil, Colombia, Ecuador, El Salvador, México, Panamá, Perú y Venezuela se encuentran en un nivel intermedio de esta escala.

Como es sabido, la pobreza tiene múltiples dimensiones. Una aproximación complementaria a la del ingreso es la incidencia de las carencias básicas en la población como el acceso a vivienda, agua potable, saneamiento y educación. En este sentido, datos de la CEPAL permiten concluir que la asistencia escolar y la disponibilidad de saneamiento son las necesidades básicas con mayor acceso en la región. No obstante, la falta de conexión a energía eléctrica y de abastecimiento de agua potable también afecta a porcentajes de población relativamente reducida. La carencia más frecuente en la región se relaciona con la falta de acceso a la vivienda.

Por otro lado, la CEPAL hace hincapié en el hecho de que los promedios nacionales ocultan diferencias importantes entre los grupos sociales y las áreas geográficas al interior de un país. En este sentido, el acceso a los servicios y sobre todo a la salud y la educación varían considerablemente

según el nivel de ingreso de los hogares y la región donde se encuentren. Por otro lado, las tasas de asistencia escolar y de culminación de la escuela primaria de los pobres son más bajas que la de los ricos. Estas desigualdades se repiten si tomamos en cuenta la pertenencia a grupos étnicos o raciales²⁰.

1.4.3 Antecedentes de las microfinanzas

Las microfinanzas surgieron en los años ochenta como respuesta a las dudas y a los resultados de investigaciones sobre la concesión de créditos subsidiados por el estado para agricultores pobres, en los años setenta, las agencias gubernamentales eran el método predominante para la concesión de créditos productivos a personas que carecían de acceso previo a servicios de crédito²¹.

Los gobiernos y los cooperantes internacionales asumieron que los pobres necesitaban crédito barato y consideraron esto una manera de promover la producción agrícola entre pequeños propietarios rurales. Además de proveer créditos subsidiados para la agricultura, los cooperantes organizaron uniones de crédito inspiradas en el modelo RAIFFEISEN²² desarrollado en Alemania en 1864. El enfoque central de estas cooperativas financieras radicaba en la movilización de ahorros en áreas rurales, en un intento de enseñar a los agricultores pobres cómo ahorrar.

Según el Manual de Microfinanzas del Banco Mundial, se observa que el modelo de créditos subsidiado y apoyado por muchos donantes, fue objeto de críticas constantes porque la mayoría de programas acumulaba grandes pérdidas de préstamos y requería frecuentes recapitalizaciones para

²⁰ VILLALBA, MEDERO, Carolina, Economía Global y Desarrollo en América Latina. [artículo en Internet]. <http://www.economiasur.com/analisis/VillalbaCepalPobreza.html> [consulta 4 de Mayo de 2008]

²¹ LEDGERWOOD, Joanna, Manual de Microfinanzas, Banco Mundial, Washington D.C., 1999. Pág. 2.

²² La libertad industrial en las ciudades permitió, por un lado, el surgimiento de empresas privadas con mucho capital, mientras que, por otro lado, implicó graves peligros para la artesanía y las pequeñas empresas con sus estructuras tradicionales. Al igual que los campesinos, no tenían acceso a los créditos bancarios y dependían exclusivamente de los prestamistas privados (usureros). Como consecuencia, se endeudaron cada vez más hasta perder su existencia económica. Para aliviar la gran miseria que reinaba en el campo, en 1847 Friedrich Wilhelm Raiffeisen creó, en Weyerbusch / Westerwald la primera asociación de apoyo para la población rural necesitada. Esta asociación, basada en el principio de la beneficencia, todavía no era una cooperativa, pero serviría de modelo para la futura actividad cooperativista de Raiffeisen...
<http://www.portalcooperativo.coop/mundo/alemania.htm>.

continuar operando. Así mismo afirma que “se hizo evidente la necesidad de soluciones basadas en el mercado. Esto condujo a un nuevo enfoque que consideró las microfinanzas como parte integral del sistema financiero en general. El énfasis se desplazó del rápido desembolso de préstamos subsidiados para poblaciones objetivo hacia el desarrollo de instituciones locales sostenibles para servir a los pobres”.

También las ONG's de microfinanzas han empezado a transformarse en instituciones financieras formales que reconocen la necesidad de prestar servicios de ahorro a sus clientes y de tener acceso a fuentes de financiamiento disponibles en el mercado, en vez de depender de fondos de donantes.

Joanna Ledgerwood, en el Manual de Microfinanzas del Banco Mundial, sostiene: “este reconocimiento de alcanzar sostenibilidad financiera ha conducido al actual enfoque de “sistemas financieros” para las microfinanzas. Este se caracteriza por las siguientes creencias:

- El crédito subsidiado socava el desarrollo
- Los pobres pueden pagar tasas de interés suficientemente altas como para cubrir los costos de transacción y las consecuencias de los mercados de información imperfectos en los cuales operan los prestamistas.
- La meta de la sostenibilidad (recuperación de costos y eventualmente beneficios) es la clave no sólo para la permanencia institucional en la actividad crediticia, sino también para que la institución de préstamos sea más especializada y eficiente.
- Debido a que los montos de los préstamos para los pobres son pequeños, las instituciones para las microfinanzas deben alcanzar una escala suficiente para volverse sostenibles.
- El crecimiento empresarial medible y su impacto en la pobreza, no puede ser demostrado fácilmente o con precisión, los índices de proyección y de pago de préstamos pueden ser equivalentes del impacto.
- Las condiciones macroeconómicas favorables, el crecimiento dirigido, la movilización de depósitos y el control de costos en combinación, se encuentran entre los factores de importancia fundamental que contribuyen al éxito y la sostenibilidad de muchas instituciones de microfinanzas”.

Para el caso de Colombia, se tiene en cuenta el estudio realizado por Bernardo Barona Z. en su artículo Microcrédito en Colombia: “Colombia no ha sido ajena al movimiento que surgió desde mediados del siglo XX en varios países para apoyar las necesidades financieras de la población más pobre. Siguiendo a Kirkpatrick y Maimbo 2002 puede decirse que tal movimiento ha tenido las tres etapas que se describen a continuación:

- Era del crédito subsidiado a la agricultura. Se extendió desde la década de los 50 hasta la de los 70. Varias instituciones formales principalmente

del sector público fueron las principales proveedoras de servicios financieros a los pobres. El supuesto que prevalecía en los gobiernos de diferentes países era que la pobreza podría ser superada mediante un incremento en productividad si se les otorgaba crédito a los pequeños agricultores. Entidades gubernamentales entonces concedían crédito prácticamente sin garantías, a bajas tasas de interés, usualmente al sector agrícola. El sector bancario tradicional se mantenía alejado de este segmento porque lo consideraba de alto riesgo. Problemas como el paternalismo, arbitrariedad, prácticas corruptas, topes a las tasas de interés y otros condujeron a que las instituciones mencionadas antes fallaran en prestar servicios financieros efectivamente a los pobres. La provisión de servicios financieros subsidiados mediante entidades financieras estatales mostró no ser sostenible y finalmente fue abandonada después de perder apoyo político. El caso de la Caja Agraria en Colombia se inscribe dentro de esta etapa. Esta institución fue establecida en 1931 como una entidad estatal. La nación invirtió en ella durante los casi 70 años de su existencia cuantiosos recursos públicos. Sin embargo, muchos estudios pusieron en evidencia que las buenas intenciones que se tuvieron con su creación no se estaban materializando ya que los recursos subsidiados habían ido en su mayor volumen a personas que no los necesitaban y los esperados efectos en el incremento en la productividad y mejoramiento tecnológico no se presentaron. Por esta razón y por encontrarse a finales de la década de los años 90 en un estado de insolvencia originado en una cuantiosa cartera irrecuperable, el gobierno decidió liquidar esta institución y crear una mucho más pequeña, el Banco Agrario, cuya sostenibilidad financiera según algunos analistas está en duda ya que parece haber heredado clientes con muy malos hábitos de pago (Cuevas And Taber, 2002).

- La Era de los Microempresarios. Instituciones semiformales (conocidas genéricamente como IMF's) se volvieron prominentes entre 1980 y 1996, cuando se asoció a los pobres con mujeres microempresarias que no tenían activos para dar en garantía. Enfoques nuevos para financiar a los pobres, denominados colectivamente como microfinanzas, comenzaron a emerger particularmente entre organizaciones registradas como sin ánimo de lucro o bancos con estructura jurídica especial (ej. Banco Gramen en Bangladesh, Banco Sol en Bolivia, Banco Mundial de la Mujer - WW Bank - en Colombia). Estas instituciones se concentraron en prestar pequeñas cantidades a individuos y grupos, empleando técnicas muy básicas de crédito y una variedad de mecanismos para incentivar el pago. El concepto que prevalecía entre estas organizaciones era que a pesar de carecer de colateral, los pobres eran capaces de amortizar los préstamos si se les proveía de incentivos apropiados, tales como acceso a préstamos adicionales a una fecha predeterminada. La oportunidad de los préstamos y la consistencia de la disponibilidad del crédito era considerada más importante para el prestatario que la tasa de interés que

ellos pagaban (Kirkpatrick y Maimbo). En Colombia el esfuerzo más grande perteneciente a esta era es el programa de crédito para la microempresa, apoyado por el Bando Interamericano de Desarrollo, BID. Dicha institución inició su programa de pequeños proyectos inicialmente en asocio con la fundación Carvajal, pero para 1984 ya había 8 ONG's comprometidas con esta actividad. De acuerdo con Castañeda y Fadul (2002) el programa buscaba principalmente acelerar la industrialización del país. El concepto que prevalecía era que por carencia de conocimientos y capacitación gerencial los microempresarios tenían mucha dificultad en hacer crecer sus negocios.

- La Era de los Servicios Microfinancieros. Hacia finales de los años 90 comenzaron a hacerse públicos algunos estudios bastante críticos de las prácticas de las IMF's, en particular por su incapacidad de satisfacer las necesidades de los más pobres entre los más pobres. Autores como Hulme, Rutherford y Wright y Matin empezaron a hacer ver que los pobres tenían también necesidades de otros servicios financieros como ahorros y seguros, servicios que las IMF's no venían prestando. Las críticas al modelo de microcrédito que se venían consolidando iban más allá de la no provisión de ciertos servicios diferentes del crédito y cuestionaban uno de los supuestos primarios sobre los cuales se venía promoviendo el microcrédito: su habilidad para reducir la pobreza. La creciente conciencia en muchas de las IMF's, de su fragilidad al depender de donaciones, las había llevado a la búsqueda de autosostenibilidad financiera y esta a su vez a concentrarse en las capas más pudientes de los microempresarios, ignorando a los más necesitados. La búsqueda de la corrección de las anteriores falencias, así como el creciente interés global en el campo de las instituciones, introdujo a la agenda microfinanciera la discusión del rol que debería jugar la regulación en la promoción de IMF's más flexibles y con portafolios más diversificados de servicios²³.

Más recientemente, como lo afirma el Diario El Tiempo de fecha Abril 20 de 2008, en su sección económica: “a Septiembre del 2007 las personas beneficiarias de los microcréditos en el país ya eran 606 mil. Estas cifras han motivado no sólo a los bancos sino al nuevo segmento financiero, el de las microfinanzas, en donde se preparan para competir otras instituciones”.

1.4.4 Como Operan las Microfinanzas

Según Manual de Microfinanzas del Banco Mundial, “el sector financiero de un país está conformado por todas aquellas instituciones que proveen oportunidades de ahorro y financiamiento, también el conjunto de normas y

²³ BARONA Z. Bernardo, Artículo Microcrédito en Colombia, publicado en Estudios Gerenciales No. 90 Enero Marzo 2004, de la Universidad ICESI, Cali Colombia. Págs. 82 a 85.

comportamientos relacionados con esas instituciones y sus operaciones. Por tanto los mercados financieros son los mercados de oferta y demanda y la coordinación de ambas.

Para analizar el sistema financiero de un país o región es necesario examinar la demanda y la oferta de servicios financieros, esta información permite a los proveedores de microfinanciamiento identificar áreas donde los servicios o productos para ciertos grupos de clientes son inadecuados o no existentes. Esto también puede identificar los vacíos institucionales y el potencial de asociaciones de cooperación entre diferentes tipos de instituciones para llegar a los pobres en forma adecuada.

Se calcula que en el mundo existen 500 millones de personas pobres económicamente activas que operan pequeñas microempresas²⁴. La mayoría de estas microempresas no tienen acceso a servicios financieros adecuados. Esta demanda sustancial de servicios financieros está siendo atendida por instituciones formales, semiformales e informales (hasta prestamistas independientes). Con este conocimiento es posible determinar cómo funciona el sistema financiero.

No todos los mercados tienen acceso a los mismos servicios y productos. Por esto es necesario también determinar cuáles servicios financieros se prestan para identificar clientes no atendidos o subtendidos.

La distinción entre instituciones formales e informales se basa principalmente en el hecho de que exista o no una estructura legal que provee protección a los prestamistas y a los depositantes. Ver anexo No. 1

El Manual de Microfinanzas del Banco Mundial afirma que: “el sector financiero es complejo y que existen flujos sustanciales de fondos entre subsectores. La identificación de los abastecedores de servicios financieros en una región o país determinado conduce a un mayor conocimiento del sistema financiero y también revela los vacíos que cooperantes y proveedores de microfinanciamiento pueden abordar”.

Muchas de las instituciones microfinancieras privadas surgen y son operadas como iniciativa de líderes locales que frecuentemente son apoyadas por donantes y ONG's internacionales que proveen asistencia técnica o financiamiento, especialmente en su fase inicial. Estas instituciones buscan siempre crear operaciones autosuficientes y dependen cada vez menos de fondos de donantes externos, esto les permite buscar el acceso al financiamiento a través de bancos comerciales y mercados monetarios internacionales.

²⁴ LEDGERWOOD, Joanna, Manual de Microfinanzas, Banco Mundial, Washington D.C., 1999. Pág. 1.

El mismo Manual del Microfinanzas del Banco Mundial dice que “a pesar del grado de informalidad con que se opere es necesario examinar las políticas del sector financiero y el ambiente legal para las microfinanzas, como: políticas sobre tasas de interés, mandatos gubernamentales para la asignación de créditos y posibilidad legal de hacer cumplir las obligaciones”.

Las tasas de interés influyen directamente sobre la estructura de costos de las instituciones de microfinanzas que al mismo tiempo determina su forma de operar. Las restricciones en las tasas de interés en muchos casos obligan a prestamistas informales a operar clandestinamente y de esta manera los beneficiarios que generalmente son los pobres no logran beneficiarse de los servicios financieros regulados. Sin embargo las instituciones microfinancieras necesitan incrementar de alguna manera sus ingresos a través del cobro de comisiones que permitan asumir los altos costos que los servicios microfinancieros implican especialmente en el sector rural.

Los mandatos gubernamentales para la asignación de créditos sectoriales se refieren a la utilización de fondos del estado para la irrigación de créditos en sectores determinados de la población a través de bancos e instituciones de microfinanciamiento. Al mismo tiempo debe haber pleno conocimiento de las condiciones impuestas que afectan sus operaciones en relación con tasas de interés inferiores a las del mercado y con las condiciones de reintegro que tengan los beneficiarios de los préstamos.

El crecimiento del movimiento microfinanciero ha promovido la importancia de la regulación y supervisión de las instituciones microfinancieras. Todas las partes involucradas en las microfinanzas deben entender la dinámica de estas operaciones en temas de regulación y de suministro de información que ayude al estado y cooperantes para adoptar políticas orientadas a su fortalecimiento. También la regulación financiera se refiere al conjunto de principios, reglas, estándares y procedimientos de cumplimiento para evitar crisis financiera, mantener la integridad del sistema, proteger a los beneficiarios y promover la competencia y eficiencia en el sector financiero²⁵.

Los factores de riesgo de las instituciones microfinancieras y los bancos comerciales tienen que ver con los problemas de liquidez provocados por vencimientos de la cartera de créditos; estructura de plazos que genera desequilibrio en la liquidez; y monedas, debido a políticas cambiarias. Sin embargo las características del riesgo de las instituciones microfinancieras difieren significativamente de aquellas de los bancos comerciales debido principalmente a la base de clientes (con bajos ingresos), metodologías de préstamos y tipo de garantías.

²⁵ *Ibíd*em, Pág. 24.

Una estrategia para enfrentar el riesgo es la diversificación de la cartera, esto se refiere a la necesidad de evitar la concentración en un segmento del mercado. La cartera de las instituciones microfinancieras se especializa en préstamos de corto plazo y particularmente para capital de trabajo. Se considera conveniente que las instituciones diversifiquen sus carteras de préstamos desarrollando estrategias que eviten la concentración en sectores o actividades.

Teniendo en cuenta que el gran objetivo de las microfinanzas es atender los sectores excluidos por el sector financiero formal, es primordial conocer el alcance de la pobreza del país o región donde se opera, para determinar políticas gubernamentales y de todas aquellas instituciones o cooperantes que trabajan en busca de este objetivo. Esto permite entender las dimensiones y necesidades del mercado para los servicios financieros de este sector de la sociedad y ayuda a aclarar o establecer los objetivos de las instituciones microfinancieras como de los cooperantes.

Otro aspecto importante para poder lograr el sostenimiento de las instituciones de microfinanzas es el relacionado con los productos y servicios microfinancieros, en donde se observa que estos son limitados debido a la dificultad en el desarrollo de grandes estudios que permitan probar a gran escala nuevos productos o servicios antes de su implementación. El gran desafío de estas instituciones es realizar un gran volumen de transacciones pequeñas en forma sostenible. Por esta razón se utilizan productos o servicios relativamente simples y de fácil control.

1.4.5 Objetivos de las instituciones microfinancieras

Como se viene tratando, los objetivos de las instituciones de microfinanzas se relacionan con la identificación del mercado objetivo que al mismo tiempo depende de los objetivos de la entidad y de la demanda de productos y servicios detectados en la comunidad. En este sentido siempre existen microempresarios no atendidos y subatendidos. Lo que se observa es que existen niveles de pobreza en los cuales existen personas que podrían no estar económicamente activas hasta aquellas pequeñas empresas en crecimiento que proveen empleos a su comunidad. En este sentido las instituciones microfinancieras buscan suministrar servicios que llenen los vacíos tratando de integrar al mercado estos grupos sociales no atendidos.

“La meta de las IMF’s como organizaciones de desarrollo es atender las necesidades financieras de los mercados no atendidos o subatendidos como manera de satisfacer los objetivos de desarrollo. Estos objetivos de desarrollo suelen incluir uno o más de los aspectos siguientes:

- Reducir la pobreza
- Potenciar a las mujeres o a los grupos de población en desventaja
- Crear empleos

- Ayudar a las empresas existentes a crecer o diversificar sus actividades
- Promover el desarrollo de nuevas empresas

En un estudio realizado por el Banco Mundial sobre los préstamos para proyectos de pequeña y microempresa, los tres objetivos que se citaron con mayor frecuencia fueron los siguientes (Webster, Riopelle y Chidzero 1996):

- Crear empleo y oportunidades de generación de ingresos a través de la creación y la expansión de microempresas
- Aumentar la productividad y los ingresos de grupos vulnerables, en especial las mujeres y los pobres
- Ayudar a las familias rurales a reducir su dependencia de cultivos vulnerables mediante la diversificación de sus actividades de generación de ingresos”²⁶

En general las IMF’s deben focalizar dos grandes objetivos a largo plazo consistentes en: la proyección orientada a atender a las personas constantemente excluidas tales como mujeres, pobres y poblaciones rurales; y la sostenibilidad financiera generando suficientes ingresos para cubrir los costos operativos.

1.4.6 Metodología de trabajo en IMF’s

Las microfinanzas incluyen diversas operaciones financieras como las siguientes:

- Pequeños préstamos, por lo general destinados a cubrir necesidades de capital de trabajo
- La evaluación informal de prestatarios e inversiones
- Los sustitutos de garantías, tales como: garantías colectivas o ahorros obligatorios
- El acceso a préstamos repetidos y mayores, tomando en cuenta el historial crediticio
- El desembolso racionalizado y el monitoreo de préstamos
- Los servicios de ahorros seguros

Algunas IMF’s prestan servicios de desarrollo empresarial, tales como la capacitación de destrezas y mercadeo; y servicios sociales como la alfabetización y servicios de salud; sin embargo, estas por lo general no están incluidas en la definición de microfinanzas.

Estas instituciones deben adoptar metodologías considerando características propias del sector microempresarial que atienden, tales como:

- Las personas buscan facilidad en el acceso al servicio

²⁶ *Ibíd.* Pág. 40

- Trámites rápidos que permitan dar respuesta oportuna a sus necesidades
- Productos o servicios adecuados al flujo de caja del negocio
- Las unidades económicas atendidas se caracterizan por su alto grado de vulnerabilidad (principalmente de carácter familiar).
- La gran mayoría no dispone de garantías adecuadas o convencionales y fácilmente ejecutables.

Entre las actividades desarrolladas por los clientes de microfinanzas se encuentran: la agropecuaria, agroindustria, comercio, pequeños talleres, vendedores ambulantes, proveedores de servicios, entre otras. Por lo general sus actividades constituyen una fuente estable de ingresos (frecuentemente provenientes de más de una actividad). Aunque son pobres, no se les suele considerar como los más pobres.

Los productos y servicios microfinancieros se caracterizan por los montos generalmente bajos, plazos cortos, tasas más altas en comparación con las tasas comerciales y de consumo, incluso en muchos casos la forma de pago de los préstamos se realiza en períodos más cortos a los tradicionales, aplicando periodicidades de pago diaria, semanal y quincenal, además el tiempo para el trámite de la operación es corto y su desembolso es rápido. También la aceptación de garantías personales e informales y en muchos casos la ausencia de la misma es característico en estas operaciones.

Así mismo ha sido necesario desarrollar tecnologías de crédito adecuadas para evaluar aspectos particulares del sector al que se está atendiendo, procurando disminuir el riesgo mediante la incorporación de mecanismos que permitan determinar aspectos importantes como el carácter del cliente²⁷, su voluntad de pago, así como el monitoreo en el reintegro de los créditos.

Se han identificado dos tipos de metodologías de crédito utilizadas por las IMF's a través de las cuales se busca atender en gran escala a la población excluida de los servicios financieros formales. Estas metodologías se desarrollan a través de créditos individuales y créditos grupales. En general estas metodologías evitan la exigencia de requisitos rigurosos, especialmente en términos de garantías y por el contrario se busca a través de una relación de confianza, mantener vínculos permanentes, de largo plazo con sus clientes.

²⁷ El carácter del cliente hace referencia a características particulares del microempresario relacionadas con la percepción del temperamento en lo que se refiere al cumplimiento de sus obligaciones tales como: el tiempo de funcionamiento de su negocio y la experiencia en la actividad que viene desarrollando, tipo de actividad relacionada con la estacionalidad (fija, semifija o ambulante), el grado de desarrollo y organización del negocio, la transparencia de la información. WERNER Mark D.; ALVARADO, Javier; GALARZA, Francisco. Prácticas prometedoras en Microfinanzas Rurales - Experiencias de América Latina y el Caribe, Banco Interamericano de Desarrollo, Centro Peruano de Estudios Sociales (CEPES), Lima Perú, 2002. Pág. 21.

Otro aspecto muy importante en la implementación de las metodologías de crédito es el relacionado con el sector al que se orientan los productos o servicios: rural o urbano “en América Latina, el crecimiento de la oferta de servicios de microfinanzas no ha estado distribuido uniformemente en el espacio, las IMF’s más exitosas han surgido, en su mayoría, en las áreas urbanas”.²⁸ Esto se debe básicamente a factores como el mayor riesgo de la cartera, mayor dispersión de los clientes, carácter estacional de las actividades lo cual puede afectar la liquidez de las IMF’s, no existe información ni registros de la actividad a evaluar, generalmente las transacciones son pequeñas y los costos operativos bastante altos.

Microcrédito: Son pequeños préstamos a personas de escasos recursos económicos que posibilitan el fortalecimiento de sus actividades con recursos para capital de trabajo e inversión en activos fijos.

En Colombia, el artículo 39 de la ley 590 de 2000 señala al microcrédito como un sistema de financiamiento a microempresas, dentro del cual el monto máximo por operación es de 25 salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Microempresa: De acuerdo con la definición de la ley 590 de 2000 y 905 de 2004 en Colombia, la Microempresa, es toda unidad de explotación económica realizada por persona natural o jurídica, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicio, rural o urbana con planta de personal hasta diez (10) trabajadores y activos hasta 501 salarios mínimos legales mensuales vigentes.

1.5 Marco institucional

La Corporación Nariño Empresa Y Futuro “Contactar”, como una experiencia en Microfinanzas en el contexto regional

1.5.1 Perfil institucional

CONTACTAR es una asociación civil, de participación mixta, sin ánimo de lucro, regida por el derecho privado, con personería Jurídica mediante resolución No. 1249 del 18 de Septiembre de 1991 emanada por la Gobernación de Nariño.

²⁸ WERNER Mark D.; ALVARADO, Javier; GALARZA, Francisco. Prácticas prometedoras en Microfinanzas Rurales - Experiencias de América Latina y el Caribe, Banco Interamericano de Desarrollo, Centro Peruano de Estudios Sociales (CEPES), Lima Perú, 2002. Pág.56.

Fundada por Corponariño²⁹ en convenio con la GTZ³⁰, La Fundación Social³¹, Artesanías de Colombia³² y CORFAS³³, instituciones caracterizadas por su orientación social.

Contactar fue fundada en respuesta al Plan Nacional de Desarrollo para la Microempresa (1988), plan público con tres enfoques específicos: capacitación, crédito y tecnología. Inicialmente surge como una respuesta a la problemática de comercialización que se manifestaba entre los microempresarios de la región, por falta de un ente que se encargara de gestionar las relaciones comerciales con entidades nacionales e internacionales.

A comienzos de 1994, a través de un convenio interinstitucional con el SENA³⁴, CONTACTAR ofreció apoyo tecnológico a los microempresarios a través del Centro de Desarrollo Productivo (CDP) para el sector de calzado y marroquinería.

Sin embargo, se observa que la eficacia de este programa debe estar enmarcado dentro de un concepto de integralidad, donde confluyan servicios de crédito, capacitación, asesoría, asistencia técnica, organización empresarial, información e innovación comercial y tecnológica, llevando a que a finales de 1994 haya una reestructuración de la Corporación donde se incluyan la Comercializadora, El Centro de Desarrollo Productivo de calzado y marroquinería y se dé comienzo, en 1995 al servicio de crédito a través de Contactar Financiero.

Contactar está vinculada a la red Emprender³⁵, entidad que afilia organizaciones microcrediticias reguladas y no reguladas en Colombia.

Cuenta con la calificación **BB+**³⁶ (Agosto de 2007) como IMF, efectuada con el apoyo financiero del CGAP BID y realizada por Microfinanza Rating. A la fecha de esta investigación está pendiente la nueva calificación realizada por la misma entidad para el año 2008.

Contactar influye en la formulación de las políticas de desarrollo empresarial de las micro y pequeñas empresas en alianza con las entidades gubernamentales y no gubernamentales del orden nacional e internacional

²⁹ Corponariño: institución autónoma regional para el desarrollo de Nariño; entidad pública

³⁰ GTZ: Corporación técnica Alemana

³¹ Fundación Social:

³² Artesanías de Colombia: sociedad anónima pública de apoyo a los artesanos

³³ CORFAS: Corporación Fondo de Apoyo de Empresas Asociativas

³⁴ SENA: Servicio Nacional de Aprendizaje

³⁵ EMPRENDER: Organismo Cooperativo Microempresarial de Colombia

³⁶ Según Informe de calificación de Microfinanza Rating Agosto de 2007, Pág. 41. La calificación BB+ equivale a: “Adecuada capacidad de cumplir sus compromisos financieros. Buen manejo operacional, bastante estable aunque podría ser afectada por eventos significativos internos o externos”.

para la implementación de programas y proyectos, en el marco de un modelo de desarrollo sostenible y sustentable³⁷

1.5.2 Misión

Facilitar servicios financieros, empresariales y sociales, en forma directa o a través de alianzas estratégicas, a los empresarios de la micro y pequeña empresa rural y urbana, para el fortalecimiento de sus actividades productivas y el mejoramiento de las condiciones básicas de sus familias

1.5.3 Visión

Contactar en el año 2015, estará posicionada como una entidad modelo de servicios microfinancieros en el sector urbano y rural, especialmente en los departamentos de Nariño y Putumayo, participando en procesos de desarrollo integral sostenible, con el fin de contribuir a mejorar las condiciones de vida de los microempresarios de la base socioeconómica.

1.5.4 Objetivos

- ✓ Ofrecer un portafolio diversificado de servicios financieros, adecuados a los requerimientos de las microempresas y a las condiciones de los microempresarios de la base socio- económica de Nariño y Putumayo.
- ✓ Generar condiciones de crecimiento humano en el equipo de colaboradores, para fortalecer una cultura centrada en valores y competencias humanas y profesionales al servicio de la población-objetivo.
- ✓ Ser una entidad sólida financiera, social y operativamente, generando credibilidad a nivel regional, nacional e internacional por la racionalidad de su estructura organizativa, financiera, capacidad tecnológica y gestión en desempeño social.
- ✓ Influir en la formulación de políticas públicas de desarrollo empresarial de las microempresas de las bases socio-económica urbanas y especialmente rurales en alianza con entidades gubernamentales y no gubernamentales del orden regional, nacional e internacional para la formulación y ejecución de programas y proyectos, en el marco de un modelo de desarrollo humano integral y sostenible.

1.5.5 Estructura organizacional

Para asegurar el normal desarrollo de las actividades, Contactar cuenta con la siguiente estructura organizacional que involucra procesos de gobernabilidad, administración y control:

³⁷ Corporación Nariño Empresa y Futuro - CONTACTAR, Informe de Gestión y Resultados año 2007, San Juan de Pasto, Marzo de 2008.

Asamblea General, es la máxima instancia de la Corporación y está conformada por tres personas jurídicas asociados de CONTACTAR a través de sus representantes legales o sus delegados Corponariño, Artesanías de Colombia y SEDECOM³⁸. Esta Asamblea se reúne ordinariamente una vez al año.

Entre algunas funciones de la Asamblea General se contemplan: determinar las políticas de la Corporación para el cabal cumplimiento de su objeto social; elegir a los miembros de la Junta Directiva; aprobar o improbar informes; modificar los estatutos; autorizar la disolución de la Corporación, entre otros.

Junta Directiva: está conformada por dos miembros representantes de los asociados (Corponariño y Artesanías de Colombia), un representante del SENA, y dos representantes del sector empresarial. A La Junta Directiva, entre otras funciones le corresponde nombrar al Director Ejecutivo y aprobar el presupuesto. Esta instancia se reúne ordinariamente cada tres meses.

Revisor Fiscal: Nombrado por la Asamblea General. Vigila el cumplimiento de los objetivos trazados por la Asamblea General.

Dirección Ejecutiva: Es el Representante Legal de la Corporación. Es quien dirige, coordina, y orienta la acción administrativa y estratégica de la Corporación.

La actual estructura de Contactar en su parte administrativa cuenta con tres comités asesores que son: un Comité Directivo, un Comité financiero, y un Comité de Crédito.

El Comité Directivo está conformado por la Dirección Ejecutiva, las dos subdirecciones y el Coordinador de Operaciones; El Comité Financiero está conformado por la alta gerencia de Contactar, dos personas externas con amplia experiencia en banca y fianzas y un miembro de la Junta Directiva y el Comité de Crédito conformado por el Comité Directivo y las Coordinaciones de Zona.

Así mismo en su nivel ejecutivo cuenta con dos subdirecciones:

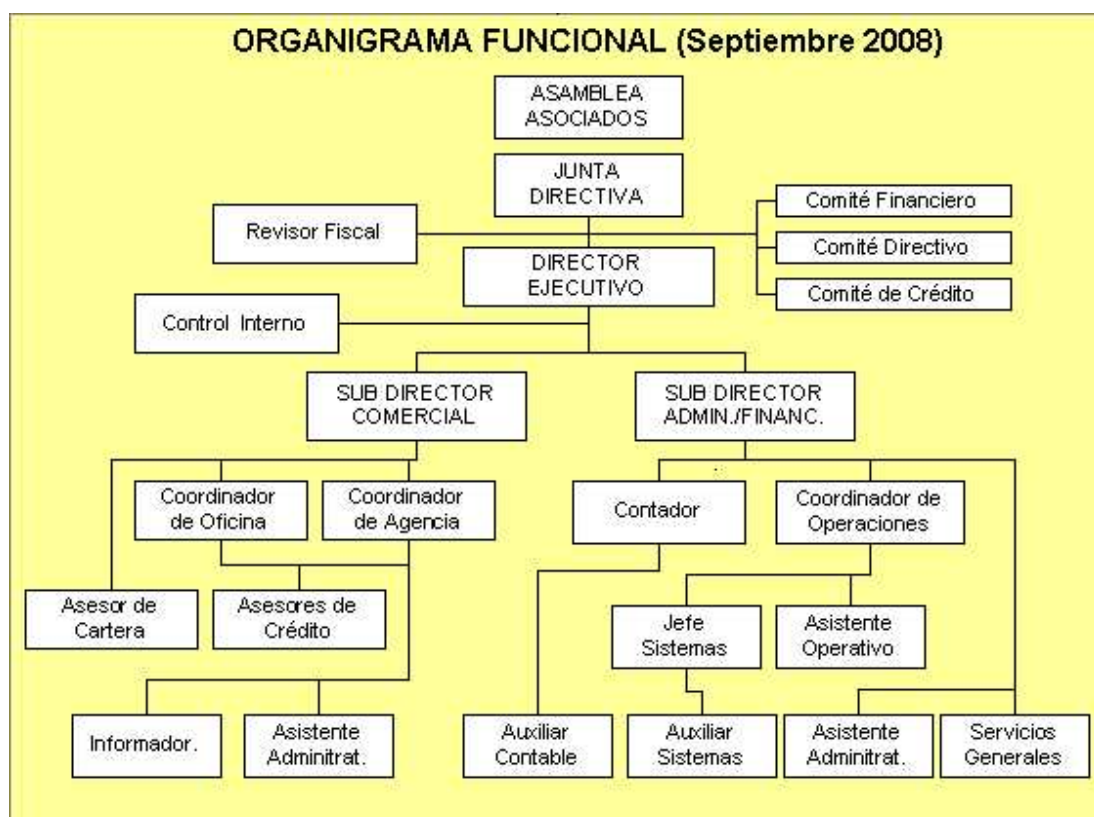
Subdirección Administrativa y Financiera: encargada de la formulación y ejecución del presupuesto, así como del manejo financiero de la entidad; tiene a su cargo el Área de Operaciones, de Contabilidad y Finanzas, Talento Humano y el Área de Sistemas.

Subdirección Comercial: Es la encargada de diseñar, desarrollar y ejecutar programas de promoción y venta de productos y servicios de Contactar, a

³⁸ SEDECOM: ONG Colombiana dedicada a la prestación de servicios de desarrollo y consultoría para el sector cooperativo y de microempresas.

través de los cuales se da respuesta a la misión de la organización. Tiene a su cargo la Coordinación de Crédito y Cartera, la Coordinación de Oficinas y Agencias y el grupo de Asesores Comerciales, así mismo atiende, tramita y da respuesta a las solicitudes, quejas y reclamos de los usuarios de los servicios de Contactar.

Grafico no. 1 Organigrama Funcional



Fuente: Subdirección Administrativa y financiera, CONTACTAR.

1.5.6 Caracterización del grupo meta

Como características generales de los usuarios, se relacionan las siguientes:

- Emprendedores especialmente jóvenes.
- Población pobre con vulnerabilidad social y económica, rural y urbana, especialmente mujeres.
- Empresas u organizaciones formales y no formales, de la zona rural y urbana, dedicadas a desarrollar actividades en los diferentes sectores económicos.

- Asociaciones de productores rurales dedicados al fortalecimiento de un proyecto productivo, quienes reciben apoyo en los componentes productivo, empresarial y financiero, a través de alianzas estratégicas con otras instituciones.
- Productores del sector rural, organizados en grupos solidarios conformados entre 3 y 7 personas, quienes se dedican a actividades productivas independientes y se respaldan solidariamente entre sí.
- Productores del sector rural, organizados en grupos asociativos conformados a partir de 4 personas con una organización interna, que solicitan un préstamo para desarrollar de manera conjunta un proyecto productivo. Todos los integrantes se conocen y se respaldan mutuamente.

1.5.7 Características del Microcrédito

El servicio de crédito está orientado a satisfacer necesidades de capital de los empresarios propietarios de micro y pequeñas empresas ubicadas en sectores rurales y urbanos.

Los sectores económicos atendidos son: producción (Agricultura, pecuaria, artesanías, alfarería, agroindustria, metalmecánica, maderas, marroquinería, confecciones), comercio y servicios.

DESTINOS: Los créditos otorgados están orientados a satisfacer necesidades de capital de trabajo, inversión, mejoramiento de vivienda, educación y consumo.

MONTOS: Se otorgan créditos a partir del 50% de un SMMLV hasta 25 SMMLV según la capacidad de pago y el respaldo demostrado por la microempresa.

TASA DE INTERES: Las autorizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia

AMORTIZACION: los créditos son cancelados mediante cuotas fijas mensuales, trimestrales o semestrales en las que se amortiza capital e intereses.

Para algunos productores del sector rural la amortización del crédito se ajusta al ciclo productivo estableciendo el pago de intereses mensuales y el capital al final del periodo.

PLAZOS: de acuerdo al destino del crédito:
Capital de trabajo: hasta 24 meses

Inversión: hasta 60 meses
Mejoramiento de vivienda: hasta 60 meses
Educación: hasta la duración del programa académico
Consumo: Hasta 18 meses

GARANTIAS: personal, real y Fondo Nacional de Garantías

METODOLOGIAS: Contactar maneja dos metodologías de crédito bien definidas: Individual y grupal (asociativo, solidario y banco comunal).

La metodología de crédito individual es la más antigua y la de mayor participación en la cartera total. La metodología de crédito grupal fue creada como una iniciativa para dar un nuevo enfoque estratégico a la institución hacia el sector rural y a una población meta de más bajo estrato. Esta metodología se inicio a partir del último trimestre del año 2006³⁹.

1.5.8 Algunos resultados operacionales

Contactar, viene desarrollando sus operaciones principalmente en del Departamento de Nariño. Desde hace aproximadamente cinco años viene implementando una estrategia de diversificación de su cartera en diferentes municipios del Departamento, orientando sus operaciones hacia los sectores urbano y rural.

A Diciembre de 2008, CONTACTAR presenta una cartera de \$21.008 millones, y un total de 13.546 prestatarios. Cuenta en el momento con su oficina principal en la ciudad de Pasto y siete agencias en el Departamento de Nariño, ubicadas en: Pasto, Ipiales, Sandoná, El Tambo, La Unión, La Cruz y Cumbal; y una agencia en el Departamento del Putumayo ubicada en el municipio de Sibundoy.

A través de estas agencias se atienden los siguientes municipios:

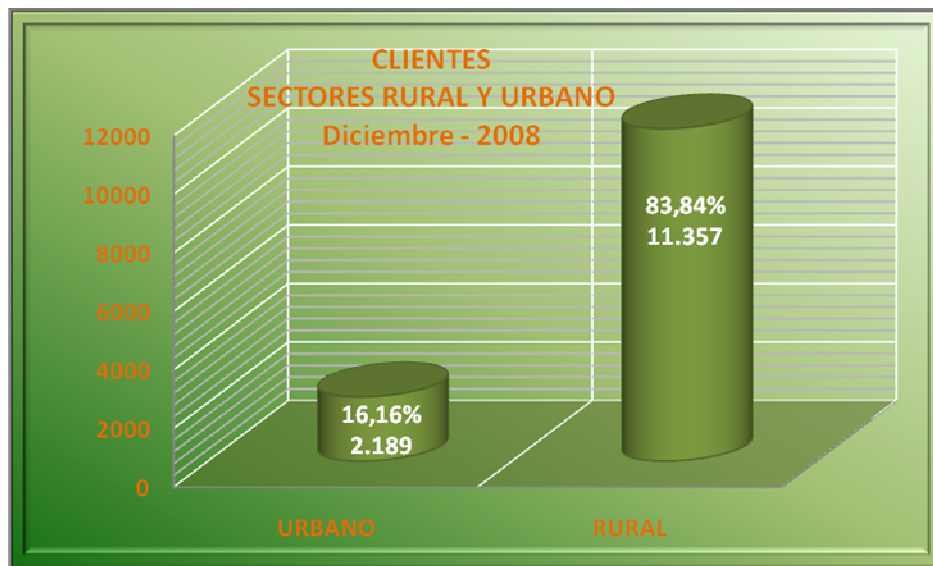
En el Departamento de Nariño: Pasto, Albán, Aldana, Ancuya, Arboleda, Buesaco, Chachagüí, Colón, Consacá, Contadero, Córdoba, Carlosama, Cumbal, El Peñol, El Tambo, Francisco Pizarro, Funes, Guachucal, Gualmatán, Iles, Imués, Ipiales, La Cruz, La Florida, La Unión, Nariño, Potosí, Puerres, Pupiales, Samaniego, San Lorenzo, San Pedro de Cartago, Sandoná, Sapuyes, Tangua, Túquerres, Yacuanquer.

En el Departamento del Putumayo: Colón, San Francisco, Santiago, Sibundoy y Orito.

³⁹ Para la implementación de esta metodología se contó con el apoyo de la Fundación FORD mediante la contratación de una consultoría especializada en crédito grupal.

De los 13.546 prestatarios, el 83.84% pertenecen al sector rural y el 16.16% al sector urbano (ver grafico No. 2).

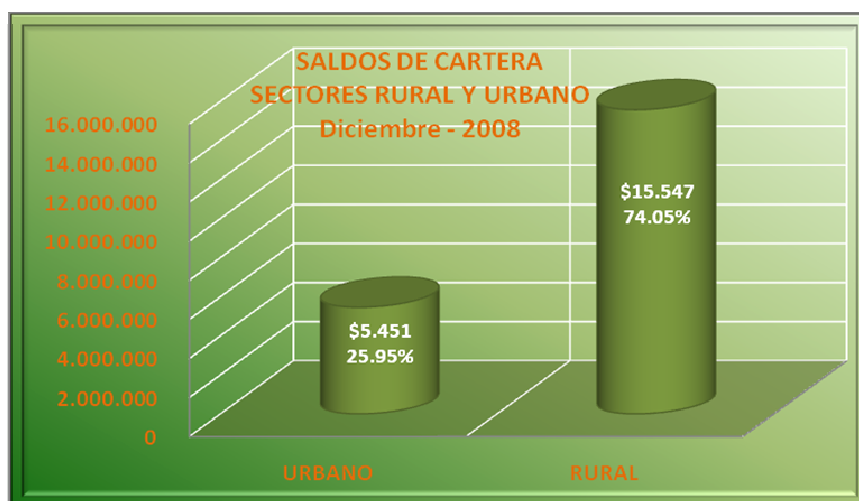
Grafico no. 2 clientes sectores rural y urbano



Fuente: Coordinación de Operaciones. Cálculos esta investigación.

El saldo de la cartera es de \$21.008 millones de los cuales el 74.05% se encuentra en el sector rural y el 25.95% en el sector urbano (ver grafico No. 3).

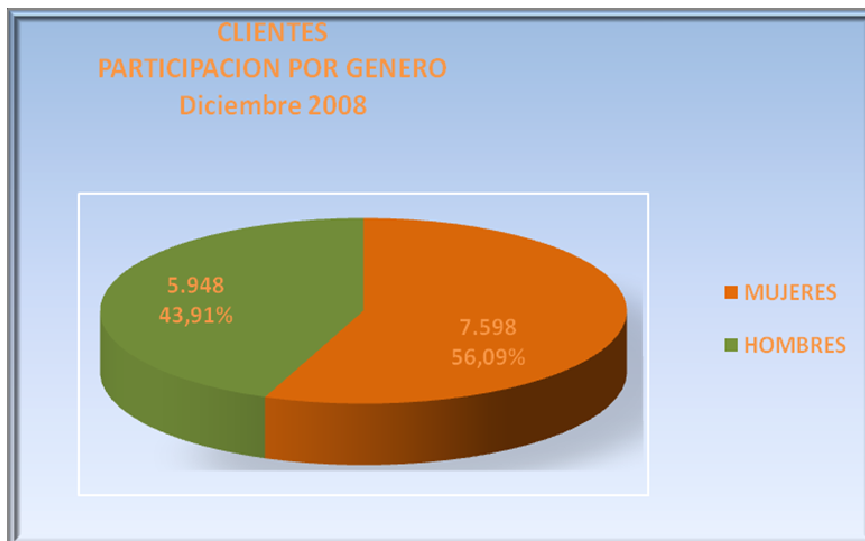
Grafico no. 3 saldos de cartera sectores rural y urbano



Fuente: Coordinación de Operaciones. Cálculos esta investigación.

También se destaca la participación de las mujeres representando el 56.09% del total de usuarios (ver grafico No. 4).

Grafico no. 4 clientes - Participación por género



Fuente: Coordinación de Operaciones. Cálculos esta investigación.

Por participación sectorial, se destaca el sector productivo con el 48.75%, comercio con 35.69% y servicios con 15.57% (ver grafico No. 5).

Grafico no. 5 Cartera por sectores económicos



Fuente: Coordinación de Operaciones. Cálculos esta investigación.

La actividad agropecuaria representa la mayor participación con el 39,30% (ver grafico No. 6).

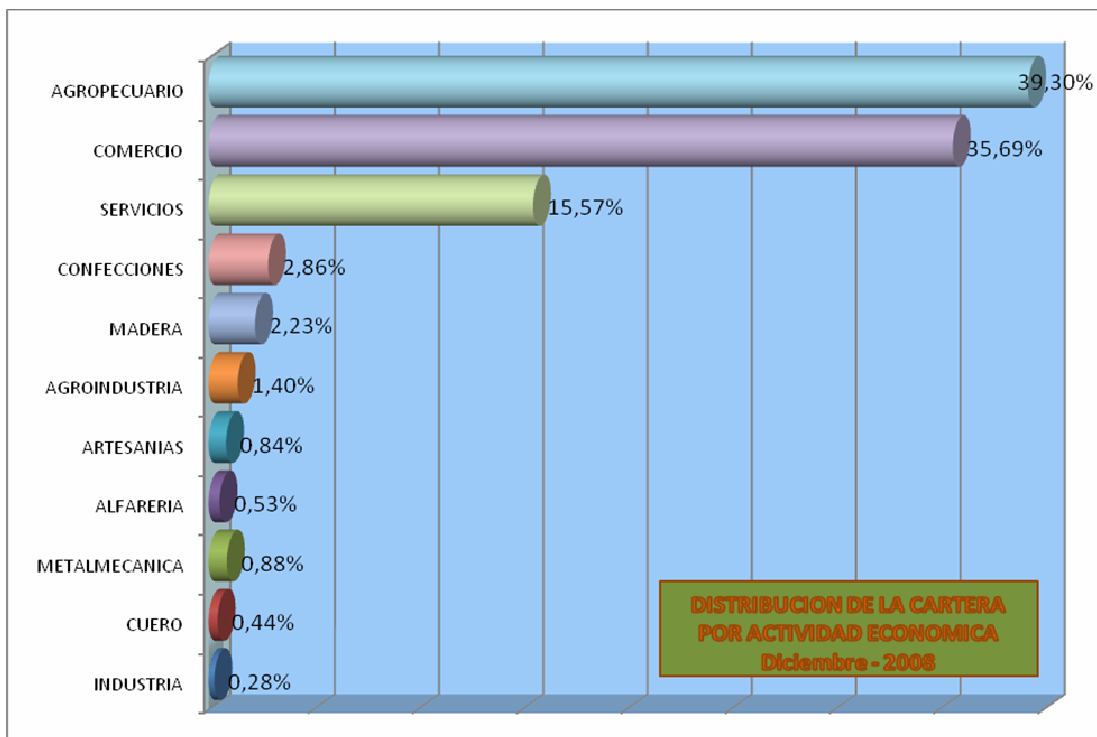
La participación por metodología muestra que los créditos grupales han alcanzado un 11.55% del total de la cartera institucional (ver grafico No. 7).

Sin embargo, la participación por metodología sobre el número de clientes es del 28,48% en los créditos grupales, lo que indica que a través de esta metodología es posible dar mayor cobertura con menores recursos financieros (ver grafico No. 8).

1.5.9 Alianzas Interinstitucionales

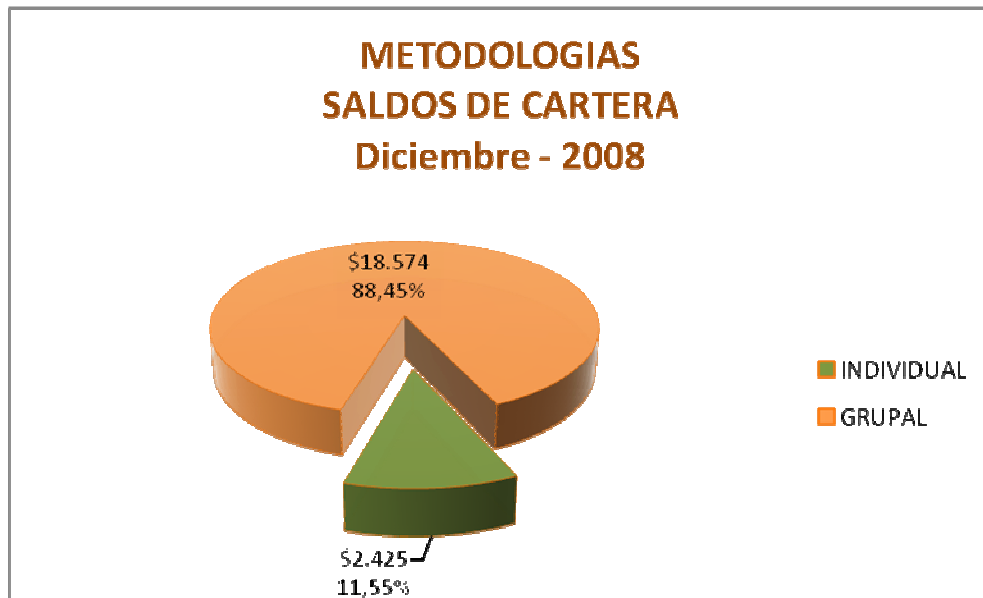
Contactar ha logrado a través de sus años de funcionamiento alcanzar un reconocimiento que le ha permitido establecer un círculo de relaciones interinstitucionales encaminadas a su fortalecimiento en diferentes frentes como: Crecimiento institucional, desarrollo de productos y servicios, mejoramiento del desempeño de sus colaboradores y alcanzar mayor cobertura. Sus alianzas se clasifican en el orden regional, nacional e internacional

Grafico no. 6 distribución de la cartera por actividad económica



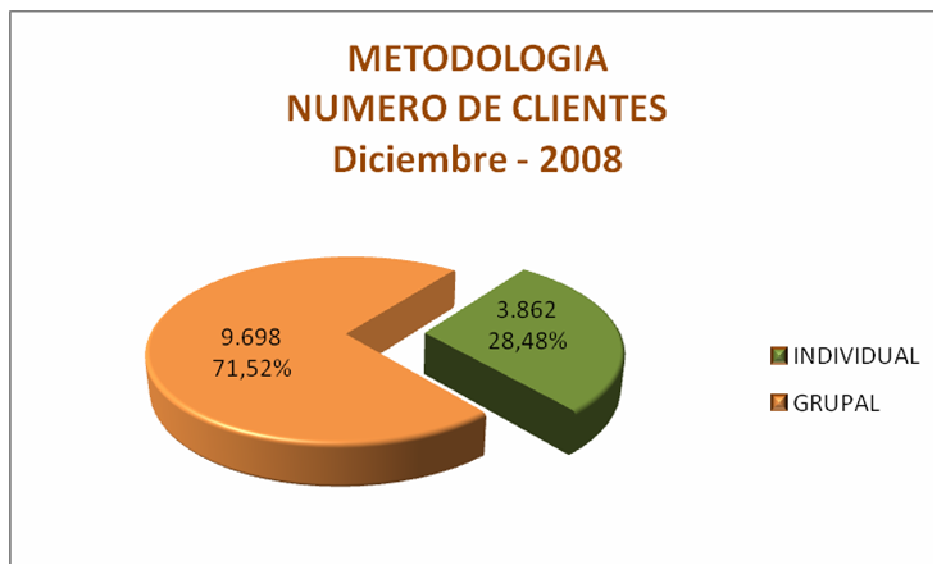
Fuente: Coordinación de Operaciones. Cálculos esta investigación.

Grafico no. 7 saldos de cartera por metodología



Fuente: Coordinación de Operaciones. Cálculos esta investigación.

Grafico No. 8 Número De Clientes Por Metodología



Fuente: Coordinación de Operaciones. Cálculos esta investigación.

Alianzas regionales: SENA, Universidad de Nariño, Universidad Mariana, Institución Universitaria CESMAG, Cámara de Comercio de Pasto, Alcaldía Pasto, Gobernación de Nariño, Agencia de Desarrollo Local, Aseguradora

Suramericana, Banco de Colombia, Banco de Bogotá, Banco de Occidente y Banco Agrario.

Alianzas nacionales: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural (Pademer, Oportunidades Rurales, Finagro); Corporación para el Desarrollo de las Microempresas, Emprender (Organismo Cooperativo Microempresarial), Bancoldex, Fondo Nacional de Garantías, Centrales de Información de Datacrédito, y Cifin.

Alianzas internacionales: Fundación Ford, CHF Internacional-Colombia, Blueorchard, Microfinanza Rating, Mixmarket, Oikocredit, ARD-Midas. TSG., UnSolMon, Lockfund.

CAPITULO II

LA CORPORACION NARIÑO EMPRESA Y FUTURO “CONTACTAR” Y EL MICROREDITO EN EL SECTOR RURAL

Uno de los objetivos misionales de Contactar es el de aportar al fortalecimiento de las capacidades empresariales de los pobladores del campo, mediante una mayor cobertura y profundización de los servicios financieros en el sector rural. Este objetivo se enmarca como uno de los elementos de referencia requeridos para la construcción de políticas públicas para el apoyo a los microempresarios rurales, en que se encuentra empeñado el Gobierno Nacional.

Para llevar a cabo lo anterior se requiere del ajuste permanente de metodologías y procedimientos que permitan hacer viable la ejecución de la actividad financiera para el sector rural. El continuo aprendizaje que esto implica permite identificar como hacer más eficiente cada uno de los procesos con el fin de contar con mejores prácticas para la prestación de servicios de microcrédito.

Estas prácticas, tienen que ver con un manejo muy racional para mitigar los altos costos de transacción que se generan por la dispersión de los clientes, lo cual afecta el rendimiento por parte de los asesores de crédito, una gran limitante en el manejo de información, una acentuada informalidad de los clientes, las limitaciones en comunicaciones y el manejo de los riesgos inherentes en la producción agropecuaria que puede llevar a reducciones en la capacidad de pago del cliente (clima, desastres naturales y pérdida de activos).

2.1 El papel de la Corporación Nariño empresa y futuro “CONTACTAR” y su cobertura en el sector rural

Al cierre del mes de Diciembre de 2008, Contactar tiene cobertura en 38 municipios del departamento de Nariño, en 5 municipios del departamento del Putumayo y en un municipio del departamento del Cauca (ver tabla No. 1).

Así mismo es importante tener en cuenta que al cierre de 2008 Contactar ya genera 55 puestos de trabajo permanentes y se proyecta contar con una nomina al cierre del año 2009 de 70 personas vinculadas a su planta de personal, contrario a lo que ocurre en el mundo debido a la crisis financiera actual. Su talento humano se caracteriza por el ejercicio de los valores corporativos, la calidad de su desempeño y el continuo mejoramiento de sus competencias profesionales y humanas.

**Tabla No. 1. Cobertura por municipios
CLIENTES DE MICROCREDITO SECTOR RURAL**

DEPARTAMENTO DE NARIÑO	
MUNICIPIO	No. CLIENTES
PASTO	2526
ALBÁN (Nar)	4
ALDANA	13
ANCUYÁ	327
ARBOLEDA	94
BELÉN (Nar)	12
BUESACO	23
COLÓN (Nar)	62
CONSACA	219
CONTADERO	98
CÓRDOBA (Nar)	68
CUASPUD	60
CUMBAL	1103
CHACHAGÜÍ	175
EL PEÑOL	162
EL TABLÓN DE GÓMEZ	4
EL TAMBO (Nar)	1011
FUNES	162
GUACHUCAL	338
GUALMATÁN	156
ILES	7
IMUÉS	55
IPIALES	399
LA CRUZ	234
LA FLORIDA	177
LA UNIÓN (Nar)	835
NARIÑO (Nar)	59
POTOSÍ	288
PUERRES	69
PUPIALES	351
SAMANIEGO	5
SANDONÁ	675
SAN LORENZO	244
SAN PEDRO DE CARTAGO	19
TAMINANGO	19
TANGUA	215
TÚQUERRES	6
YACUANQUER	179
TOTAL DEPTO. NARIÑO	10.453

DEPARTAMENTO DEL PUTUMAYO	
MUNICIPIO	No. CLIENTES
COLÓN (Put)	131
ORITO	184
SIBUNDOY	425
SAN FRANCISCO (Put)	102
SANTIAGO (Put)	53
TOTAL DEPTO. PUTUMAYO	895

DEPARTAMENTO DEL CAUCA	
MUNICIPIO	No. CLIENTES
FLORENCIA	9
TOTAL DEPTO. CAUCA	9

TOTAL CLIENTES	11.357
-----------------------	---------------

Fuente: Área de Operaciones
CONTACTAR. Diciembre - 2008

2.2 El Microcrédito Grupal en el sector rural de San Juan de Pasto

2.2.1 Metodologías de crédito

La experiencia ha demostrado que un programa de crédito para sectores pobres debe ser dirigido a segmentos de subsistencia y acumulación. Los segmentos muy pobres o de extrema pobreza no pueden ser atendidos con créditos para estos segmentos se deben diseñar programas de apoyo, coordinados y articulados entre los diferentes actores del desarrollo económico, lo que incluye a los productores, organizaciones de apoyo, el estado y la cooperación internacional.

Entre las metodologías de crédito utilizadas en microfinanzas se destacan el crédito individual y el crédito grupal.

La característica principal de la metodología de crédito individual es el empleo de la garantía personal, además aplica para aquellos microempresarios que normalmente requieren montos mayores a los que pueden acceder en la metodología grupal y en algunos casos están dispuestos o cuentan con la posibilidad de otorgar una garantía real.

El crédito grupal está diseñado para lograr mayor inclusión y profundidad en ciertos sectores marginados de este servicio financiero. A través de esta metodología Contactar otorga créditos para capital de trabajo, adquisición de activos fijos, mejoramiento de vivienda, educación y consumo a propietarios de micro y pequeñas empresas de los sectores rural y urbano.

A través de este servicio se atiende los sectores productivo, comercial y servicios.

Mediante esta metodología es posible conocer y determinar características particulares de los clientes (sus necesidades, contabilidad informal, falta de información, necesidad de crédito inmediato, disponibilidad de garantía limitada), a través de la cual se desarrollan mecanismos de recolección de información que permite realizar una evaluación objetiva acorde a la realidad de los microempresarios.

Esta metodología permite también una atención personalizada tanto para el análisis de la solicitud de crédito como para el seguimiento del pago. Facilita además contar con trámites cortos y oportunidades en el desembolso de los recursos optimizando la inversión por parte del microempresario. Así mismo facilita el acceso mediante la flexibilización de garantías a través del respaldo solidario de cada uno de los integrantes.

2.2.2 ¿Que es el microcrédito grupal?

El préstamo grupal es un producto de microfinanzas que busca bancarizar a microempresarios con requerimientos de crédito muy pequeños, que por razones de rentabilidad, no son atendidos individualmente. De esta forma permite reducir el costo operativo de otorgar un número grande de créditos por montos muy pequeños, al tiempo que atiende a los grupos más marginados y vulnerables (Ej. desplazados, poblaciones bajo la línea de pobreza, emprendimientos, etc.). Mujeres de bajos recursos, muchas de las cuales son cabeza de familia.

Los objetivos principales del producto son:

Contribuir en la mejora de la calidad de vida de los miembros del grupo a través del incremento en sus ingresos como consecuencia de préstamos que aumenten su flujo de caja

Implementar un producto de crédito con un componente de ahorros que facilite el desarrollo del carácter, el crecimiento del micro-negocio y suficiencia de capital.

2.2.2.1 Grupos asociativos

Asociaciones de productores rurales dedicados al fortalecimiento de un proyecto productivo. Se caracterizan porque sus integrantes se conocen mutuamente y respaldan solidariamente el proyecto y la obligación ante Contactar. Cuentan con una organización interna para administrar el proyecto. Estas asociaciones pueden recibir apoyo en los componentes productivo, empresarial y financiero, a través de alianzas estratégicas con otras instituciones.

2.2.2.2 Grupos solidarios

Productores del sector rural o urbano dedicados a actividades productivas independientes, organizados en grupos pequeños entre 3 y 7 personas, con la finalidad de obtener un crédito y garantizarse mutuamente. Estos empresarios presentan un nivel de desarrollo superior al típico cliente de los bancos comunales, pero relativamente inferior al del crédito individual.

2.2.2.3 Banco comunal

Los bancos comunales son agrupaciones de crédito y ahorro conformadas entre 12 a 25 integrantes, usualmente mujeres, que se establecen para mejorar su acceso al crédito, ahorrar y garantizarse mutuamente. Para facilitar la organización y la administración del Banco Comunal, los

integrantes conforman grupos de 3 a 6 miembros. De esta manera, los bancos comunales tienen entre 3 y 6 grupos de 3 a 6 miembros cada uno. Cada grupo nombra un Coordinador de Grupo a cargo de registrar y administrar las operaciones de crédito y ahorro de sus miembros. Las operaciones del Banco Comunal (BC) en su conjunto son administradas por un Comité de 5 integrantes elegidos libremente (Presidente, Tesorera/o, Vice-Tesorero, Secretaria/o, Auditora/o).

Los préstamos no requieren garantía comercial. A cambio, todos los miembros aceptan garantizarse mutuamente (garantía solidaria) y participar en reuniones semanales. La suma de los préstamos de cada uno de los miembros constituye el valor del préstamo del grupo. Para una renovación, los miembros del grupo deben haber pagado el préstamo en su totalidad. El monto de las renovaciones aumenta dependiendo del comportamiento de pagos del crédito anterior, asistencia a las reuniones y el ahorro.

Usualmente se establecen plazos cortos especialmente para créditos nuevos; estos plazos se amplían para créditos sucesivos. Los préstamos son amortizados en cuotas que incluyen capital e intereses. Adicionalmente para el caso de los bancos comunales los pagos están acompañados por un ahorro obligatorio.

El Asesor de Crédito monitorea directamente los Bancos Comunales, asiste a las reuniones y es responsable de la formación y de la capacitación y de proporcionar asesoría al Comité del Banco Comunal en la administración de los préstamos.

Para Contactar, la aplicación de la metodología de crédito grupal busca alcanzar mayor profundidad hacia la población rural y en especial alcanzar mayor participación en sectores de bajos recursos. Esta metodología se viene desarrollando desde el último trimestre del año 2006.

Hasta Diciembre de 2008, Contactar cuenta con 902 grupos a través de los cuales se ha logrado atender a 3.858 personas. A la misma fecha los recursos colocados ascienden a \$4.085 millones, el promedio de crédito por persona es de \$1.058.987. El saldo de la cartera es de \$2.427 millones y la morosidad representa el 0,47% del total de la cartera institucional. El plazo promedio de los préstamos es de 16 meses.

Del total de personas atendidas bajo esta metodología, el 54,03% son mujeres y el 45,97% son hombres.

Las actividades financiadas son pecuaria, agricultura, comercial, servicios, confecciones, agroindustria, alfarería, madera, artesanías, metalmecánica, industria y marroquinería.

Se observa la importancia de los sectores pecuario y agrícola los cuales suman el 74% de la cartera de las actividades financiadas; agrupando las actividades productivas se obtiene una representación del 79.2% y tan sólo el 20.8% de estos recursos son destinados para actividades comerciales y de servicios (ver tabla No. 2).

De acuerdo a la presente investigación se detecto que Contactar es la única institución financiera que está aplicando esta metodología de crédito en el Departamento de Nariño y especialmente en el sector rural.

A través de esta modalidad de crédito ha sido posible atender sectores de bajos recursos como recicladores, madres cabeza de familia y pequeños productores del sector agropecuario.

Tabla No 2. Participación por actividad económica

Diciembre – 2008

ACTIVIDAD	CLIENTES		SALDOS CARTERA	
	NUMERO	PARTICIP. %	VALOR (Pesos)	PARTICIP. %
PECUARIO	1.686	43,70%	\$990.107.618	40,79%
AGRICULTURA	1.069	27,71%	806.087.520	33,21%
COMERCIO	633	16,41%	335.888.175	13,84%
SERVICIOS	252	6,53%	167.006.389	6,88%
CONFECCIONES	53	1,37%	27.177.489	1,12%
AGROINDUSTRIA	47	1,22%	28.264.272	1,16%
ALFARERIA	41	1,06%	24.512.556	1,01%
MADERA	40	1,04%	20.881.692	0,86%
ARTESANIAS	24	0,62%	17.259.195	0,71%
METALMECANICA	7	0,18%	5.208.110	0,21%
INDUSTRIA	4	0,10%	4.148.098	0,17%
MARROQUINERIA	2	0,05%	777.460	0,03%

TOTALES	3.858	100,00%	2.427.318.574	100,00%
----------------	--------------	----------------	----------------------	----------------

Fuente: Área de Operaciones CONTACTAR – Cálculos esta investigación

2.3 El microcrédito grupal en el sector rural de San Juan De Pasto en la Corporación Nariño empresa y futuro “CONTACTAR”

Para el análisis del presente estudio se ha tomado el aporte y la evolución tanto del crédito grupal general como grupal rural.

A continuación se presenta el cuadro por metodología de crédito individual y grupal y la participación de los sectores rural y urbano en cada una de ellas. Se observa que el 28.48% de los clientes se encuentran vinculados mediante créditos grupales, cuya cartera representa tan solo el 11.56% del total institucional. Lo anterior permite establecer que mediante esta modalidad de crédito es posible lograr mayor cobertura en número de personas con menores recursos financieros.

Así mismo se observa que el 97,41% de los clientes de crédito grupal pertenecen al sector rural, y que el 97,53% de la cartera se encuentra en el mismo sector. Esto también permite afirmar que este servicio de crédito está diseñado y orientado para atender necesidades productivas de este sector (ver tabla No. 3).

A pesar de que la modalidad de crédito grupal es relativamente nueva (se inicia a partir del último trimestre de 2006) ha logrado una importante participación en número de clientes atendidos y que se proyecta continuar creciendo para aportar al cumplimiento de la misión social de la institución (ver tabla No. 4).

Tabla No. 3. Participación del sector rural

**RESUMEN POR METODOLOGIA DE CREDITO INDIVIDUAL Y GRUPAL.
SECTORES RURAL Y URBANO
DICIEMBRE – 2008**

MODALIDAD-SECTOR		CONCEPTO	VALORES	%
MODALIDAD DE CREDITO	INDIVIDUAL	Saldo Cartera	18.581.570.163	88,49%
		Clientes	9.688	71,52%
	Rural	Saldo Cartera	13.190.437.705	70,99%
		Clientes	7.599	78,44%
	Urbano	Saldo Cartera	5.391.132.458	29,01%
		Clientes	2.089	21,56%
	GRUPAL	Saldo Cartera	2.427.318.574	11,56%
		Clientes	3.858	28,48%
		No. Grupos	902	100,00%
	Rural	Saldo Cartera	2.367.271.139	97,53%
		Clientes	3.758	97,41%
		No. Grupos	882	97,78%
	Urbano	Saldo Cartera	60.047.435	2,47%
		Clientes	100	2,59%
		No. Grupos	20	2,22%
TOTAL CARTERA RURAL		15.557.708.844	CLIENTES RURALES	11.357
TOTAL CARTERA URBANA		5.451.179.893	CLIENTES URBANOS	2.189
TOTAL CARTERA		21.008.888.737	TOTAL CLIENTES	13.546

Fuente: Área de Operaciones CONTACTAR. Diciembre-2008

Tabla 4. Evolución trimestral del Crédito Grupal

EVOLUCION DEL CREDITO GRUPAL URBANO Y RURAL
PERIODICIDAD TRIMESTRAL

DICIEMBRE 2006 A DICIEMBRE 2008

TRIMESTRE	PERSONAS		METODOLOGIA GRUPAL				TOTAL CONTACTAR	
	NUMERO	PARTICIP.	NUMERO	SALDOS	PARTICIP.	TOTAL	SALDO	
	972	16,44%	203	724.402.143	5,96%	CLIENTES	CARTERA	
DIC 2006						5.912	12.164.226.492	
MARZO 2007	1.214	18,90%	273	809.520.522	6,37%	6.422	12.701.154.829	
JUNIO 2007	2.092	27,62%	457	1.390.770.367	9,93%	7.574	14.009.426.865	
SEP 2007	2.720	30,49%	618	1.908.621.302	12,09%	8.922	15.788.345.728	
DIC 2007	2.925	30,94%	668	1.963.512.926	12,32%	9.455	15.937.605.524	
MARZ2008	3.196	31,12%	751	2.121.385.498	12,42%	10.271	17.081.498.599	
JUN 2008	3.687	31,67%	870	2.652.654.236	13,27%	11.641	19.985.403.509	
SEPT 2008	3.881	29,95%	917	2.722.844.850	12,51%	12.958	21.768.088.470	
DIC 2008	3.858	28,48%	902	2.427.318.574	11,55%	13.546	21.008.888.737	

Fuente: Area de Operaciones – Sistema de Información CONTACTAR. Diciembre-2008

El promedio de crédito por persona en la modalidad grupal es de un millón de pesos, mientras que el promedio de crédito en la modalidad individual es de dos millones ochocientos mil pesos y el promedio general de crédito por persona es de un millón quinientos cincuenta mil pesos aproximadamente.

En el último trimestre del año 2008 se observa un ligero descenso en el comportamiento de los créditos grupales e individuales debido a una medida preventiva en las colocaciones ante el fenómeno irregular de las captadoras de dinero ilegales (pirámides), que afectaron especialmente las regiones donde opera Contactar.

También se observa que desde el inicio del programa de crédito grupal se ha experimentado una alta tendencia de esta metodología de crédito hacia el sector rural

La evolución del crédito grupal en el sector rural ha sido muy importante, alcanzando un 27,64% del total de los clientes de la institución en menos de 2 años. Así mismo se observa un incremento del 81% de crecimiento entre el primer y último trimestre analizados. En cuanto a la cartera, el crédito grupal ocupa el 11,27% del total institucional, observándose también un crecimiento del 103% entre el primer y últimos trimestres analizados (ver tabla No. 5).

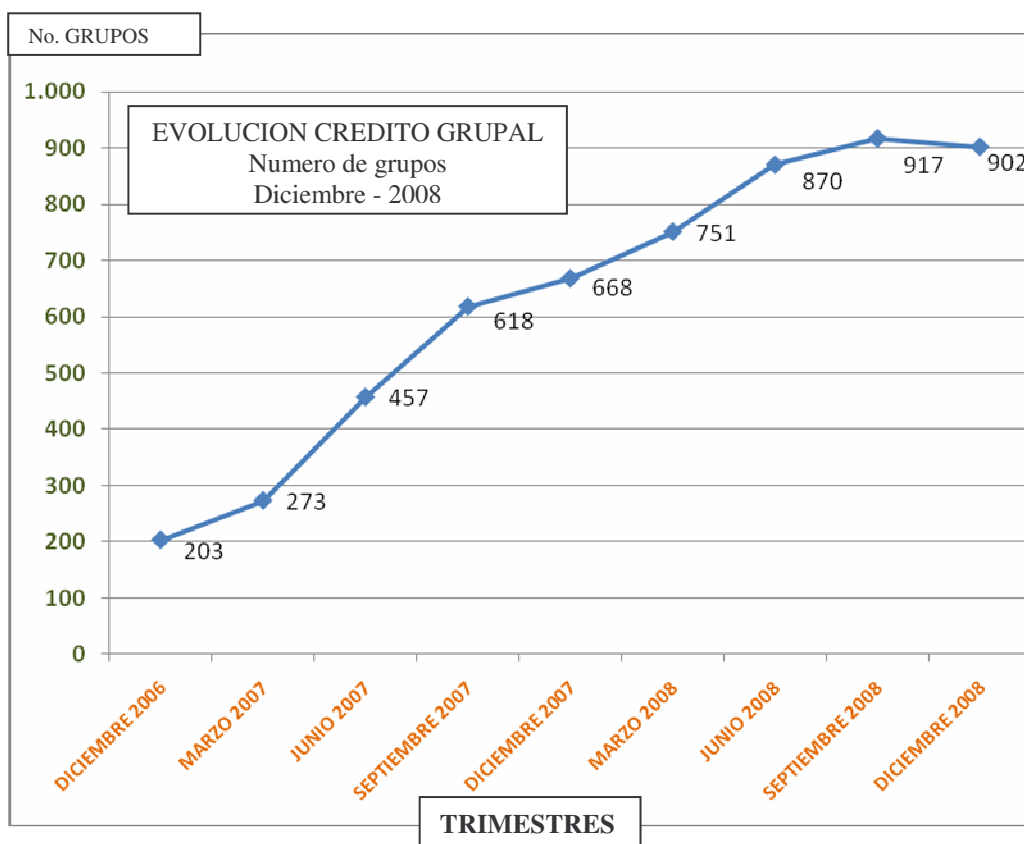
Tabla No. 5. Evolución trimestral del crédito grupal en el sector rural

**PERIODICIDAD TRIMESTRAL
DICIEMBRE 2006 A DICIEMBRE 2008**

TRIMESTRE	METODOLOGIA GRUPAL SECTOR RURAL					TOTAL CONTACTAR	
	PERSONAS		NUMERO	SALDOS CARTERA		TOTAL	SALDO
	NUMERO	PARTICIP.	GRUPOS	SALDO	PARTICIP. %	CLIENTES	CARTERA
DICIEMBRE 2006	906	15,32%	186	674.747.776	5,55%	5.912	12.164.226.492
MARZO 2007	1.114	17,35%	250	747.930.414	5,89%	6.422	12.701.154.829
JUNIO 2007	1.972	26,04%	429	1.325.653.604	9,46%	7.574	14.009.426.865
SEPTIEMBRE 2007	2.617	29,33%	595	1.854.192.698	11,74%	8.922	15.788.345.728
DICIEMBRE 2007	2.841	30,05%	653	1.902.904.303	11,94%	9.455	15.937.605.524
MARZO 2008	3.118	30,36%	735	2.065.321.876	12,09%	10.271	17.081.498.599
JUNIO 2008	3.584	30,79%	845	2.569.805.486	12,86%	11.641	19.985.403.509
SEPTIEMBRE 2008	3.775	29,13%	896	2.648.493.809	12,17%	12.958	21.768.088.470
DICIEMBRE 2008	3.758	27,74%	882	2.367.271.139	11,27%	13.546	21.008.888.737

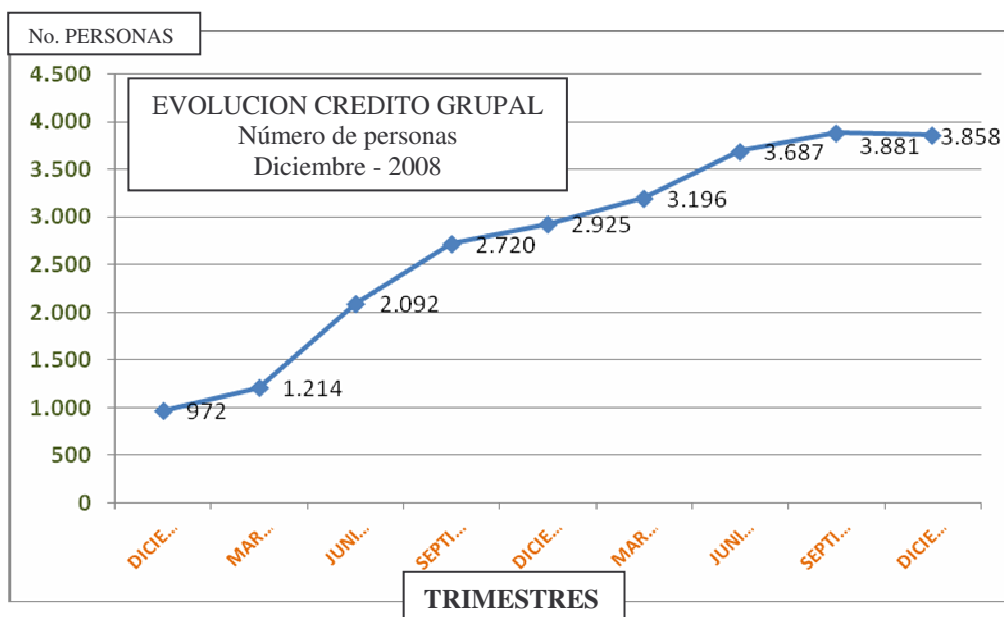
Fuente: Área de Operaciones CONTACTAR. Cálculos esta investigación.

**Gráfico No. 9 Evolución trimestral crédito grupal rural y urbano
Número de grupos**



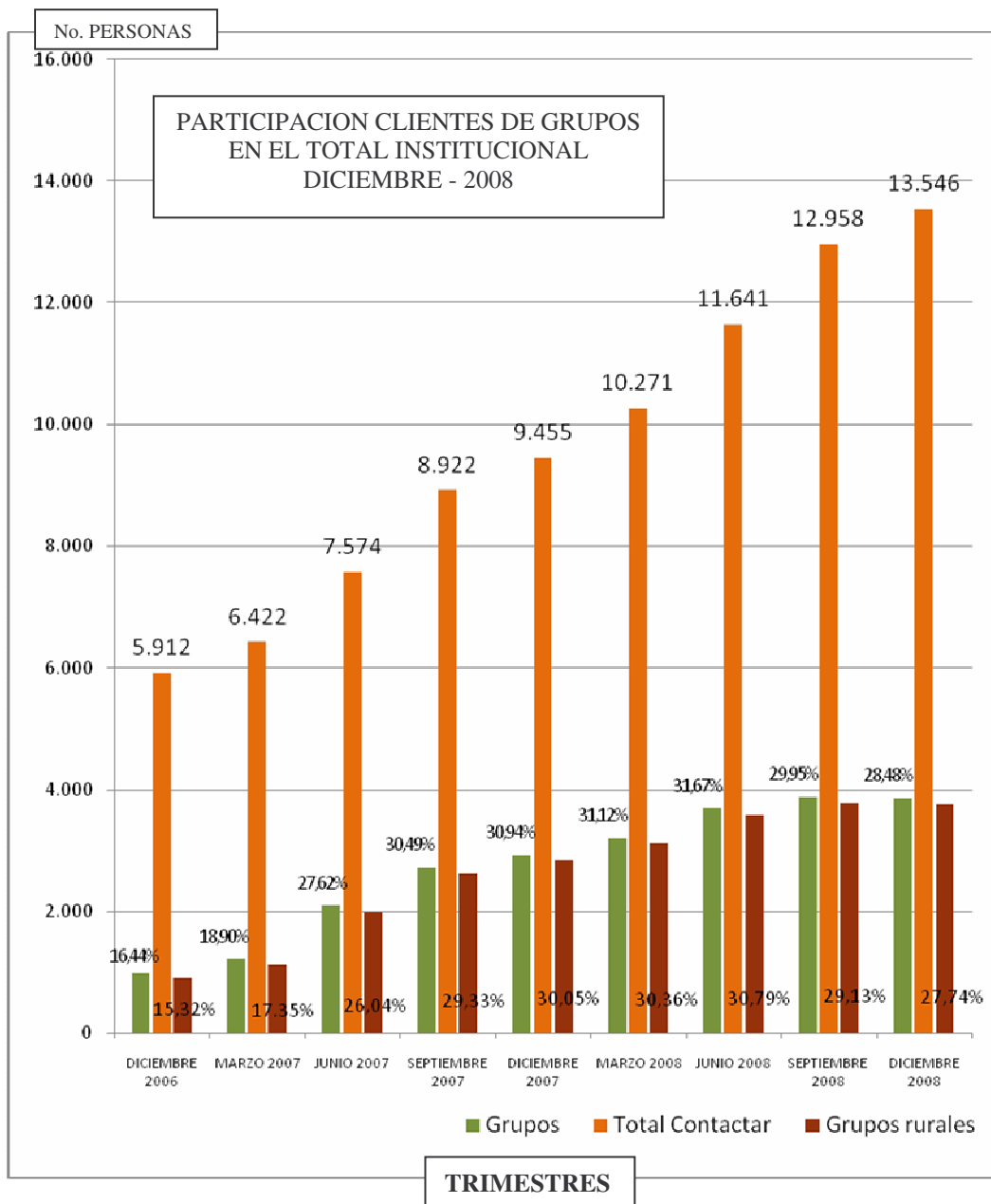
Fuente: Área de Operaciones CONTACTAR. Cálculos esta investigación.

**Gráfico No. 10 Evolución trimestral crédito grupal rural y urbano
Número de personas**



Fuente: Área de Operaciones CONTACTAR. Cálculos esta investigación.

Gráfico No. 11 Participación clientes de grupos en el total institucional



Fuente: Área de Operaciones CONTACTAR. Cálculos esta investigación.

CAPITULO III

PROCESOS DE SOLICITUD, ANALISIS, DESEMBOLSO Y SEGUIMIENTO DEL MICROCREDITO GRUPAL EN LA CORPORACION NARIÑO EMPRESA Y FUTURO “CONTACTAR”

Estos procesos se enmarcan en dos temas fundamentales que son: términos y condiciones del préstamo, en el que se contemplan las políticas institucionales establecidas para la asignación de los préstamos; y los procedimientos del préstamo, en donde se establecen procesos y procedimientos operativos durante las diferentes etapas del crédito.

3.1 Términos y Condiciones del Préstamo

Los términos y condiciones del préstamo son establecidos mirando aspectos como: criterios de elegibilidad, destino del préstamo, montos, frecuencia de pagos, tasas de interés y otros cargos y garantías, los que a continuación se analizan.

3.1.1 Criterios de elegibilidad

Los microempresarios elegibles para un préstamo bajo la metodología grupal deben llenar los siguientes requisitos:

- Documento de identidad
- Más de un año de residencia dentro de la misma comunidad o seis meses mínimo con vivienda propia. La dirección debe estar localizada dentro del área prioritaria de servicio en donde el Banco Comunal está ubicado.
- De 18 a 69 años.
- Tiene que haber asistido a todas las Reuniones de Formación del Grupo
- Tener una actividad generadora de ingresos al menos en los últimos seis meses.
- Disposición a aceptar la garantía solidaria.
- Disposición a asistir en las reuniones determinadas para el grupo.
- Disposición para realizar un ahorro periódico durante el transcurso del ciclo del crédito.
- Recomendación de al menos otros dos miembros del grupo, ratificada por todos los miembros del grupo

Así mismo existen algunas condiciones para la elegibilidad de los grupos, como:

- Los grupos y los Bancos Comunales debe estar compuesto por el número mínimo de integrantes requeridos en cada caso.
- Haber completado las Reuniones de Formación necesarias.
- Los miembros deben conocerse y vivir en el mismo barrio o vereda, con excepción de los Bancos Comunales organizados según el lugar

de trabajo, por ejemplo: plazas de mercado, zonas comerciales, grupos preestablecidos.

- Los miembros deben estar dispuestos a garantizarse mutuamente.
- Todos los miembros deben ser aceptados por todos los integrantes del grupo y del Banco Comunal.

3.1.2 Destino del préstamo

Los préstamos pueden ser usados para financiar cualquier actividad generadora de ingresos relacionada con comercio, servicios y producción y pueden ser utilizados para capital de trabajo o para activos fijos⁴⁰.

3.1.3 Montos

Los montos son determinados individualmente (para cada miembro) o estableciendo un mismo monto para todos los miembros del grupo. La suma de los préstamos individuales determina el monto del grupo.

Cuando cada miembro puede escoger el monto que necesita, este debe ser aprobado por el grupo. Mientras los montos de los préstamos pueden ser diferentes, los términos deben ser los mismos para todos los miembros.

3.1.4 Frecuencia de pagos

Los préstamos deben ser pagados en cuotas periódicas de capital e intereses.

3.1.5 Tasas de interés y otros cargos

La entidad define las tasas de interés y otros cargos, incluyendo penalidades e intereses moratorios, teniendo en cuenta que esta no supere la tasa máxima autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia, no obstante, las tasas de interés y otros cargos deben reflejar los costos administrativos de la entidad, costos de capital y las reservas para préstamos incobrables.⁴¹

3.1.6 Garantías

Garantía de Grupo/Garantía Solidaria: los miembros del grupo se

⁴⁰ Corporación Nariño Empresa y Futuro “CONTACTAR”, Manual de crédito grupal, Junio de 2008.

⁴¹ Las tasas de interés deben ser fijadas en función a los límites legales establecidos. Las entidades que cobren intereses por encima de la tasa máxima autorizada incurren en el delito de usura, consagrado en el artículo 305 del código penal Colombiano. En el caso del microcrédito, la tasa del 33,93% viene rigiendo desde hace dos años y su última vigencia es hasta Septiembre de 2009, fecha en la cual se establecerá la nueva tasa o se extenderá su vigencia.

garantizan mutuamente. Esto significa que cada miembro es responsable por los préstamos de los demás integrantes y por ende de su mora

Pagare Solidario: los miembros del grupo firman solidariamente un pagare a favor de la entidad⁴².

3.2 Procedimientos del préstamo

Los préstamos contemplan procesos y procedimientos que se han establecido en cada una de las etapas más representativas como son: promoción, presentación de la solicitud del crédito, análisis, aprobación y desembolso del préstamo; así como también la recuperación, seguimiento, elaboración de reportes, manejo de morosidad y reprogramación de los créditos.

3.2.1 Promoción

Los préstamos grupales son promocionados en las comunidades en donde se espera implementarlos a través de presentaciones en reuniones de orientación. Estas reuniones son generalmente convocadas por Coordinadores comunitarios (contactados por la entidad) que tengan potencial para lograr la asistencia de un gran número de personas.

A medida que el programa se da a conocer personas interesadas contactan la entidad directamente o al Asesor de Crédito en la zona. El Asesor de Crédito solicitará que el cliente convoque u organice un grupo con el número de personas adecuado para hacer una presentación sobre las características del producto.

3.2.2. Formación Del Grupo / Banco Comunal

La labor de conformación de los grupos con mayor desgaste operativo se observa en el caso de los Bancos Comunales para lo cual son necesarias cuatro sesiones de capacitación de aproximadamente tres horas cada una (para un total de 12 horas). Durante estas sesiones los miembros del grupo y los Coordinadores son seleccionados y capacitados para asumir responsabilidades administrativas dentro del Banco Comunal.

3.2.2.1 Selección de los Miembros y Formación de los Grupos

La selección de los miembros constituye el paso más importante en el proceso de crédito grupal. A mayor calidad de selección mayor calidad de cartera y estabilidad del grupo.

El análisis del negocio, el análisis de carácter y el chequeo de antecedentes, típicos del crédito individual, son reemplazados en el

⁴² Ibídem. Junio de 2008.

préstamo grupal por la auto-selección de los miembros y por la garantía solidaria. Los miembros tienen que conocerse, deben provenir de la misma comunidad y garantizar mutuamente sus préstamos. De esta manera, cada uno de los miembros se convierte en la persona más calificada para decidir quién tiene una buena reputación en la comunidad y a quien estaría dispuesto a garantizar.

La selección de los miembros debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Los miembros del grupo deben ser auto-seleccionados.
- Los miembros deben provenir de la misma comunidad y deben conocerse en cuanto a carácter y a reputación y deben tenerse confianza mutuamente.
- Cada miembro debe ser totalmente aprobado por el Grupo.
- Los miembros no deben provenir del mismo núcleo familiar. Pueden estar relacionados siempre y cuando tengan independencia económica, operen diferentes negocios y no vivan bajo el mismo techo. Sin embargo, sus dos recomendaciones deben provenir de miembros no relacionados⁴³.

El objetivo general es crear una disciplina que garantice que todos los miembros del grupo hayan adquirido un entendimiento claro sobre:

- Políticas y procedimientos del crédito
- La garantía solidaria.
- La importancia de la selección de los integrantes.
- Deberes y responsabilidades de los directivos, de los Coordinadores del grupo y de los miembros individuales.
- La organización y la administración del grupo y del Banco Comunal.
- La importancia de la asistencia puntual a las reuniones y de los pagos a tiempo para poder tener derecho a las renovaciones.

3.2.3 Solicitud de crédito

La preparación de la solicitud de crédito se realiza bajo la orientación del Asesor de Crédito. Esta actividad contempla entre otros los siguientes aspectos: Diligenciamiento y firma de los formatos de solicitud, reunir los documentos necesarios, cancelar los valores correspondientes por consulta a las Centrales de riesgo y brindar la información respectiva para el posterior análisis del crédito.

⁴³ Ibídem. Junio de 2008.

3.2.4 Análisis del préstamo

El análisis del crédito grupal es realizado por el Asesor de Crédito quien realiza una visita de inspección y observación a cada uno de los negocios de los integrantes del grupo. En caso del Banco Comunal, el análisis de la solicitud de crédito es realizado por los directivos del Banco con el apoyo del Asesor de Crédito. En este sentido, no se llevan a cabo visitas por parte del Asesor de Crédito ni análisis de flujo de caja de cada uno de los integrantes. La auto-selección del grupo y la garantía solidaria remplazan la referenciación y la verificación de carácter. Al respecto, el proceso de formación del grupo tiene mecanismos intrínsecos para asegurar que el carácter de cada uno de los integrantes haya sido evaluado y tomado en consideración:

- Los integrantes del grupo deben conocerse mutuamente (reputación y carácter).
- Al conocer el carácter y la reputación de cada uno, los integrantes del grupo pueden garantizar mutuamente sus préstamos.
- Dado que los integrantes del grupo se deben garantizar mutuamente, se espera que ninguno acepte garantizar a un integrante con mala reputación o carácter⁴⁴.
- El formulario de recomendación certifica que los integrantes que recomiendan, conocen el cliente y que este cuenta con: (a) una Buena reputación; (b) no tiene deudas pendientes con otras entidades financieras; (c) un negocio existente/planifica iniciar una actividad generadora de ingresos; (d) más de un año de residencia dentro de la misma comunidad o seis meses mínimo con vivienda propia.
- Cada recomendación debe ser respaldada y firmada por el grupo.

Los montos de los préstamos del primer ciclo son pequeños y predeterminados por la entidad. Algunas entidades usan el mismo monto para todos los miembros o un rango entre \$ 100.000 y \$ 300.000 del cual escoger solamente para entidades que ya cuenten con experiencia. Como consecuencia, no hay necesidad de hacer análisis de flujo de caja. Cuando los montos son determinados a partir de un rango, los integrantes del grupo deciden si un determinado miembro puede tener acceso al monto que ha solicitado.

3.2.5 Aprobación del préstamo

Las operaciones de crédito grupal solidario y asociativo son aprobadas a través de un comité precedido por el director del comité y el asesor de crédito.

⁴⁴ Ibídem.

En el caso de las operaciones de crédito para bancos comunales hay tres instancias de aprobación: el Grupo, el Banco Comunal y la Entidad así:

- El grupo aprueba las solicitudes individuales de sus miembros por consenso. Sin embargo, los montos aprobados deben ser iguales o más bajos del monto al cual tendría acceso el cliente de acuerdo con su calificación.
- El Banco Comunal aprueba las solicitudes del grupo. Sin embargo, los montos aprobados deben ser iguales o más bajos del monto al cual tendría acceso el grupo de acuerdo a su calificación.
- Si la documentación esta completa, el Asesor de Crédito firma en señal de aprobación y la envía a la instancia final de aprobación correspondiente.
- La instancia de aprobación verifica la certeza y la integridad de la solicitud de crédito y emite concepto.

3.2.6 Desembolso del préstamo

3.2.6.1 Contrato

La entidad emite un contrato de préstamo o pagare para el grupo y no individualmente. Este documento debe ser firmado por todos los integrantes del grupo⁴⁵.

3.2.6.2 Desembolso

Cumplidos todos los requisitos, el Asesor de Crédito envía todos los documentos al Área de Desembolso de la entidad. El Área de Desembolsos emite el Comprobante de Egreso y el Plan de Pagos del crédito y efectúa el desembolso de acuerdo a las políticas y procedimientos de la entidad.

Todos los miembros del grupo deben estar presentes en la reunión de inauguración del préstamo

3.2.7 Recuperación Del Crédito

Los créditos de grupos asociativos y solidarios son cancelados mediante una única cuota para todo el grupo que es reunida con la coordinación del integrante que representa al grupo.

Para los bancos comunales, el coordinador de cada grupo durante las reuniones cobra y registra los pagos semanales y los ahorros de cada uno

⁴⁵ Ibídem.

de los integrantes. El Asesor de Crédito verifica y registra los pagos efectuados paralelamente en su hoja de registro.

3.2.8 Seguimiento

Un seguimiento cercano es esencial para mantener alta tasa de recuperación de los créditos, que se traduce en bajas tasas de morosidad y riesgo de cartera, para tal fin los asesores deben asistir a las reuniones programadas.

Las responsabilidades del Asesor de Crédito durante las reuniones incluyen las siguientes:

- Facilitar las reuniones
- Asegurar que las reuniones se conducen de forma ordenada
- Asegurar el registro apropiado de todas las transacciones, incluyendo desembolsos, pagos, ahorros y retiros
- Supervisar el llenado de los formularios de solicitud de crédito
- Asegurar la transparencia en la administración del grupo
- Ayudar a los Coordinadores de grupo a resolver los problemas que se presenten
- Asegurar que los Coordinadores de los grupos lleven un registro correcto y confiable de la puntualidad en los pagos y las asistencias de los miembros del banco.
- Monitorear el desempeño de los grupos y sus Coordinadores en términos de asistencia, pagos puntuales, ahorros y deserción.
- Brindar apoyo a los Coordinadores de grupo en la cobranza de los prestamos
- Asegurar que al final de cada reunión el Coordinador de grupo comunique los resultados de la reunión (pagos, atrasos, asistencia)⁴⁶

3.2.8.1 Supervisión y Control Interno

Además del seguimiento a las reuniones de grupo, los asesores deben llevar a cabo funciones de control interno que contribuyen a aumentar la transparencia en la administración del banco y a reducir el fraude.

3.2.8.2 Reportes de calidad de cartera

El éxito de la cartera de crédito grupal dependerá en última instancia de un sistema apropiado de seguimiento. La Entidad debe contar con

⁴⁶ Ibídem.

reportes e indicadores de cartera diarios que permitan a asesores y gerentes:

- Realizar en forma oportuna y precisa un seguimiento al estado de la cartera.
- Mejorar el trabajo de los asesores, su calidad de cartera, productividad y cumplimiento de metas.
- Facilitar que gerentes y supervisores detecten y presten atención inmediata a problemas de cartera y productividad que se presenten.
- Ayudar a los ejecutivos a tomar buenas decisiones operativas y estratégicas

3.2.8.3 Manejo de los préstamos en mora

Un elemento fundamental en la práctica de “cero tolerancia” que se aplica en metodología grupal es la detección oportuna de un préstamo que podría deteriorarse.

El asesor debe tomar cada reunión como una oportunidad para revisar y reevaluar la situación del negocio del cliente, e identificar si se presenta alguna situación que podría afectar la capacidad de reembolso del prestatario en los siguientes días o semanas.

Reprogramar temporalmente el saldo del crédito por el período de tiempo que se cree durará el problema financiero del prestatario. Este arreglo puede realizarse en casos de emergencia en los que el prestatario tuvo que cerrar el negocio por algunos días. Las cuotas afectadas pueden distribuirse entre el número de cuotas restantes y ser pagadas en el calendario regular una vez que el negocio haya vuelto a la normalidad.

La extensión del tiempo de préstamo es una opción de último recurso que puede ser usada sólo si el ingreso del prestatario y el hogar han sido afectados por el problema financiero. El Coordinador debe tomar la decisión de extender o no el plazo crediticio⁴⁷.

⁴⁷ Ibídem.

3.2.8.4 Reprogramación de créditos

La reprogramación de créditos grupales es un procedimiento de excepción, y debe estar reglamentado de forma muy estricta

Para cada una de las reestructuraciones será requerida una aprobación especial por parte de la planta ejecutiva. La reestructuración de un préstamo solo debería realizarse en casos muy excepcionales.

Cualquier decisión de reestructurar un préstamo debe contar con la aprobación del coordinador dentro de dos semanas previas a que el cliente incumpla sus pagos.

Los créditos reestructurados deben ser claramente identificados y se deben clasificar como Microcréditos Reprogramados⁴⁸.

⁴⁸ ibidem.

CAPITULO IV

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE CREDITO GRUPAL EN EL SECTOR RURAL DE PASTO, OFRECIDO POR LA CORPORACION NARIÑO EMPRESA Y FUTURO “CONTACTAR”

Al cierre del mes de Diciembre de 2008 se reportan 902 grupos constituidos como usuarios de crédito de Contactar. La muestra de esta población es de 125 grupos con mínimo 3 personas por grupo. Para esta investigación se aplican 375 encuestas.

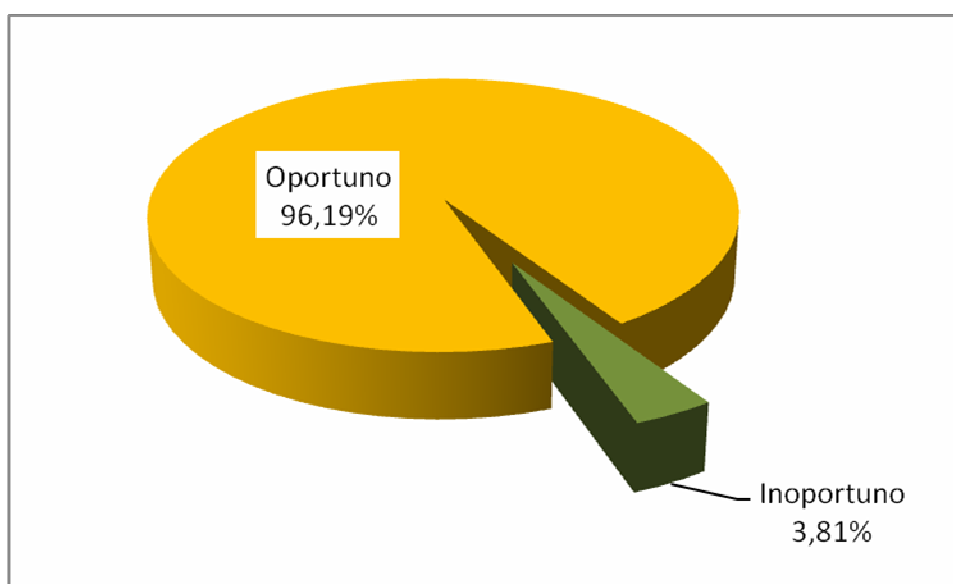
A continuación se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a los microempresarios que han utilizado el servicio de crédito grupal rural ofrecido por Contactar, referente a diferentes aspectos del servicio de crédito (ver anexos 2 y 3).

Oportunidad en el servicio

En cuanto a la oportunidad en el servicio se obtuvo un alto indicador de por parte de la institución hacia los clientes al momento de solicitar el crédito.

Tal es el caso que el 96.19% de los clientes manifiestan que el crédito recibido fue oportuno, validando así la efectividad de los procesos de solicitud aplicados (ver grafico No 11).

Grafico No. 12 Oportunidad en el servicio



Fuente: esta investigación.

Suficiencia de los recursos frente a la necesidad

El 60% de las personas encuestadas afirman que el crédito recibido fue suficiente para la inversión que se requería al momento de la solicitud. (Ver gráfico No. 12).

Destino de los recursos

Sin embargo, la mayoría de las personas que consideran que el crédito fue insuficiente afirman que el valor aprobado fue inferior al valor solicitado, mientras que otros manifiestan que el valor solicitado fue inferior al valor real de las necesidades de inversión.

Grafico No.13 Suficiencia de los recursos frente a la necesidad



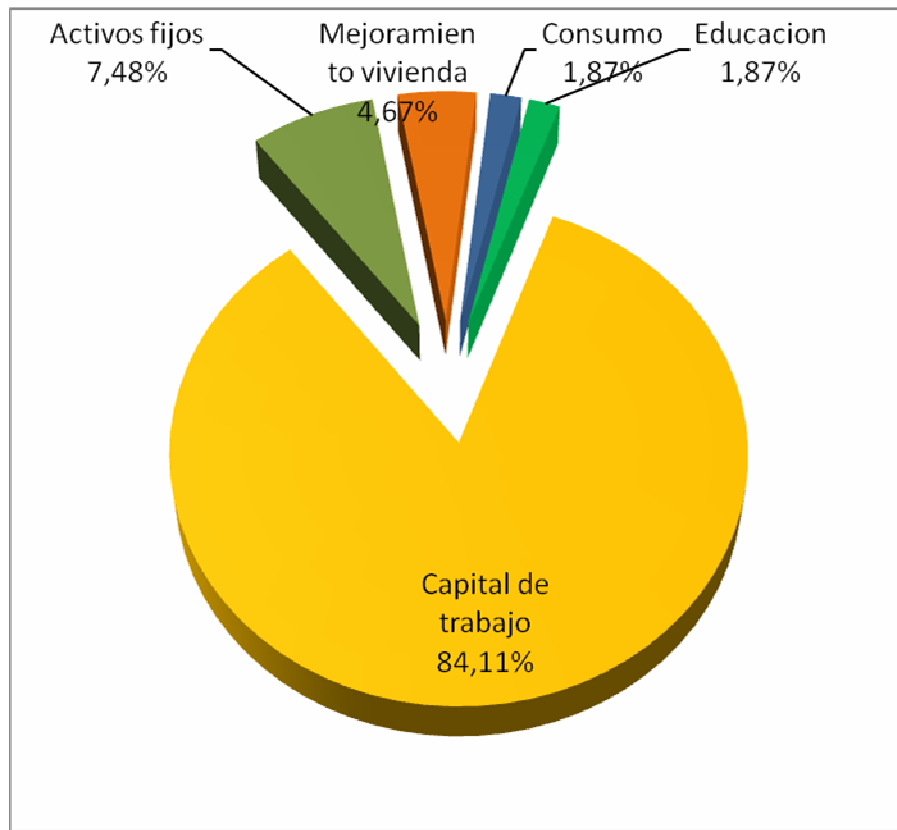
Fuente: esta investigación.

El 84,11% de los créditos han sido destinados a cubrir necesidades de capital de trabajo y el 7.48% en activos fijos. Por lo tanto se observa que el 91% de los clientes invierten los recursos en rubros destinados al fortalecimiento de las microempresas (ver gráfico No. 13).

Resultados de la utilización del crédito

Con respecto a los resultados obtenidos con la utilización del crédito en la actividad económica de los clientes, se observa que éste ha logrado mayor efecto en el incremento de la producción o de los servicios prestados; en el incremento de las ventas y en el incremento de las utilidades del negocio. Sin embargo se observa que se ha logrado incidir sobre las demás variables consultadas (ver tabla No. 6).

Gráfico No.14 Destino de los recursos



Fuente: esta investigación.

Contribución del préstamo en los ingresos familiares

Los resultados muestran que el 87.25% de las familias han mejorado sus ingresos (ver gráfico No. 14).

Este indicador demuestra que gran parte de los microempresarios desarrollan actividades de tipo familiar, de tal manera que el efecto que tiene el crédito en la microempresa ejerce una incidencia directa sobre los ingresos familiares.

Nivel de satisfacción con el servicio recibido

El 82,52% de los clientes encuestados manifiestan estar satisfechos con respecto al servicio recibido (ver gráfico No. 15).

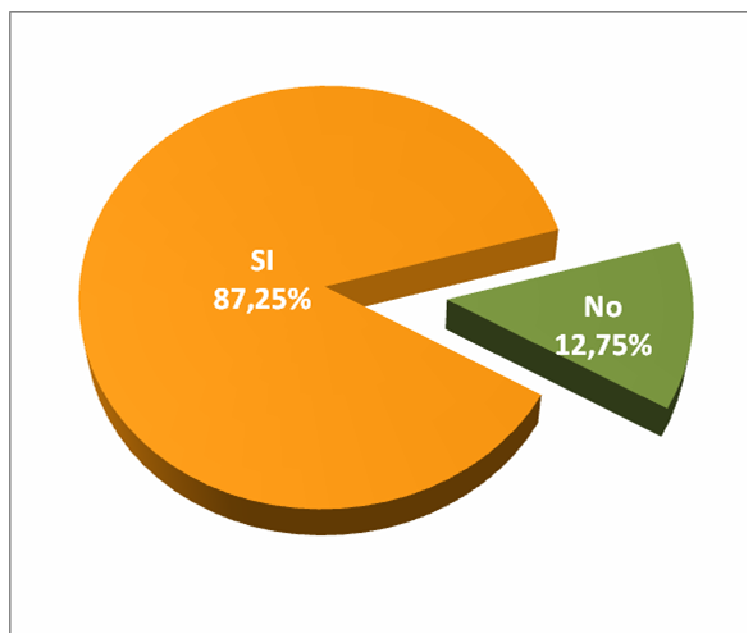
Aquellas personas que contestaron 'regular' (11.65%) frente al nivel de satisfacción del servicio recibido manifiestan que el valor del crédito aprobado fue inferior al solicitado; también, que para solicitar un nuevo crédito se debe haber cancelado el 70% de su obligación actual y otras personas no especificaron la razón de su respuesta.

Tabla No. 6. Resultados de la utilización del crédito

RESULTADOS DE LA UTILIZACIÓN DEL CREDITO	SI		NO	
	No. RESPUESTAS	%	No. RESPUESTAS	%
Generar puestos de trabajo	62	16,53%	305	81,33%
Incremento de producción/servicios	166	44,27%	201	53,60%
Incremento de las ventas	148	39,47%	219	58,40%
Incremento de utilidades	136	36,27%	231	61,60%
Ahorro	28	7,47%	339	90,40%
Pago de obligaciones	121	32,27%	246	65,60%
Compra de semovientes	65	17,33%	302	80,53%
Adquisición maquinaria y/o equipo trabajo	44	11,73%	323	86,13%
Adquisición bienes de consumo	70	18,67%	297	79,20%
Educación	41	10,93%	326	86,93%
Salud	39	10,40%	328	87,47%
Otro	6	1,60%		
Ninguno			2	0,53%

Fuente: esta investigación.

Grafico No.15 Contribución en los ingresos familiares

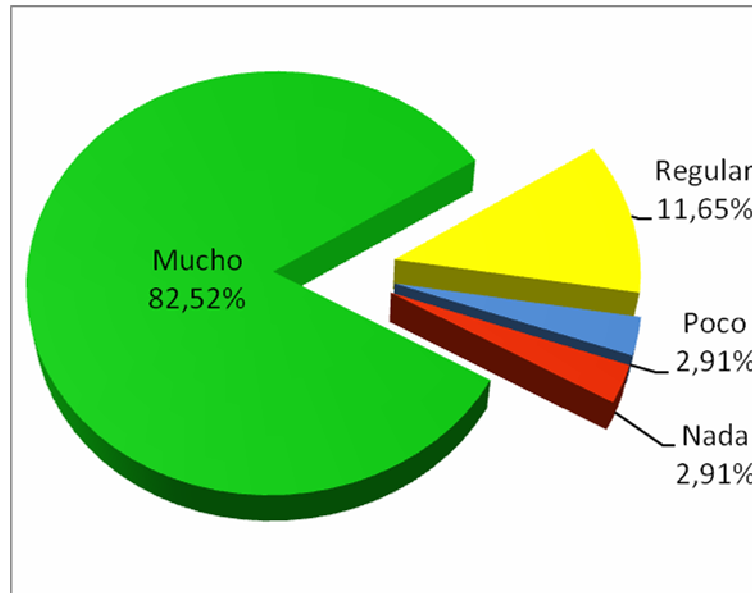


Fuente: esta investigación.

Quienes afirman no estar satisfechos con el servicio argumentan que existen demasiadas exigencias en cuanto a requisitos, y en gran parte se

trata de personas con inconvenientes en el pago de sus obligaciones (ver gráfico No. 15).

Gráfico No.16 Nivel de satisfacción frente al servicio recibido



Fuente: esta investigación.

Calidad en la atención

El 71,84% de las personas encuestadas manifiestan que el trato recibido por la institución a través de sus representantes, especialmente asesores de crédito, es excelente.

El 28,16% restante manifiesta que el trato recibido es normal. No existen comentarios en estas respuestas que permitan determinar deficiencias significativas en la relación de la institución con sus clientes (ver gráfico No. 16).

Acceso al crédito

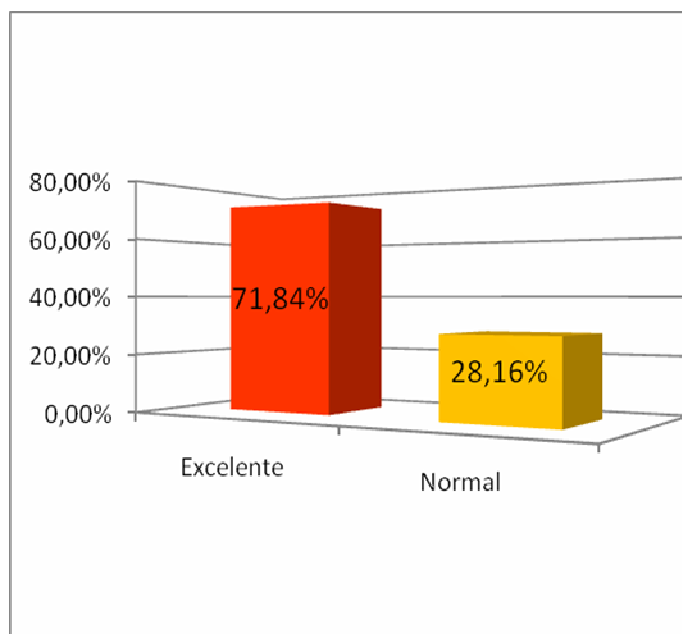
Con respecto al acceso al crédito, el 75% de los entrevistados afirman que es fácil obtener un crédito en Contactar.

Sin embargo el 22% manifiesta que es medianamente fácil y el 3% que es difícil; estas personas fundamentan sus respuestas afirmando que existen demasiados trámites, procesos demorados, altos costos, dificultad para conseguir un codeudor y necesidad de un tratamiento especial para los clientes antiguos (ver gráfico No. 17).

Las microfinanzas tienen como meta facilitar el acceso al crédito a ciertos sectores definidos por cada una de las instituciones. En el caso de

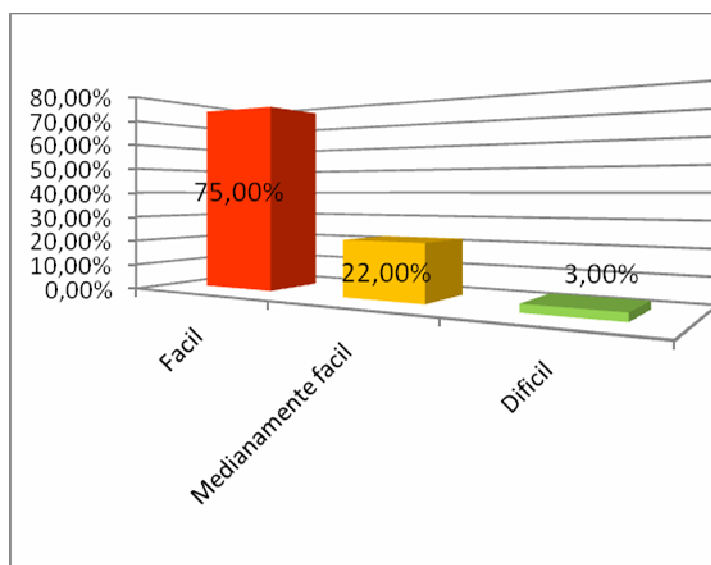
Contactar, sus metodologías de trabajo han permitido flexibilizar sus requerimientos con el fin de hacer realidad esta meta social.

Grafico 17 Calidad en la atención



Fuente: esta investigación.

Grafico No.18 Acceso al crédito



Fuente: esta investigación.

Dificultades encontradas durante el crédito

Se consulto sobre los inconvenientes encontrados en las diferentes etapas del crédito como: acceso a la información, contacto con el asesor

de crédito, reunir los requisitos, estudio y aprobación, desembolso, seguimiento y pago de las cuotas del crédito, encontrando que la mayor dificultad se presenta en el pago de las cuotas del crédito en el cual un 20,80% de las personas respondió que si existe dificultad en ello, seguido del cumplimiento de los requisitos exigidos para la presentación de la solicitud con un 10,40% de las personas encuestadas quienes afirman encontrar dificultad en esta etapa.

En promedio, el 7,50% de las personas encuestadas responden tener dificultades en las etapas del crédito y el resto, un 92,50% no ha tenido dificultad en ninguna de las etapas del crédito (ver tabla No. 7)

La dificultad en el pago de las cuotas se presenta con mayor frecuencia debido a que existen integrantes de los grupos que no han logrado atender oportunamente su obligación generando inconvenientes al resto de los integrantes del grupo.

Tabla No. 7. Dificultades encontradas durante el crédito

ETAPAS DEL CREDITO	¿DIFICULTAD?			
	SI		NO	
	No. RESPUEST.	%	No. RESPUEST.	%
Acceso a la información	15	4,00%	360	96,00%
Contacto con el Asesor de Crédito	27	7,20%	348	92,80%
Reunir los requisitos	39	10,40%	336	89,60%
Estudio y aprobación	21	5,60%	354	94,40%
Desembolso	4	1,07%	371	98,93%
Seguimiento	13	3,47%	362	96,53%
Pago de cuotas	78	20,80%	297	79,20%

NUMERO DE RESPUESTAS	197	7,50%	2428	92,50%
----------------------	-----	-------	------	--------

Fuente: esta investigación.

Intención de los clientes de continuar utilizando el servicio de crédito

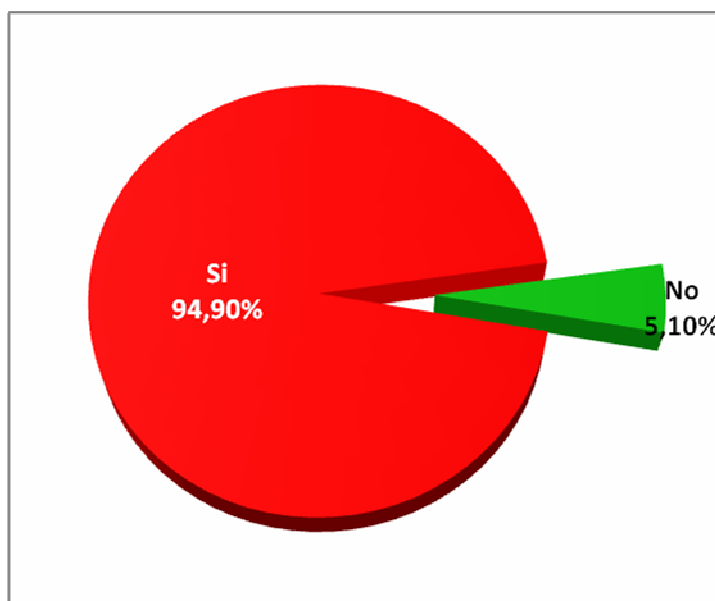
El 94,90% de las personas encuestadas desean continuar utilizando el servicio de crédito de Contactar.

Estas respuestas confirman la satisfacción de los clientes frente al servicio recibido de Contactar. Los clientes que no desean continuar utilizando el servicio manifiestan que por el momento no requieren de un nuevo crédito, otros porque presentan dificultades económicas para asumir más obligaciones y en otros casos se debe a que han presentado inconvenientes con el pago de su actual obligación (ver gráfico No. 18).

Términos de las nuevas solicitudes de crédito

Teniendo en cuenta que 19 personas no están en condiciones de renovar su crédito, este análisis se realiza para las 356 personas que sí están interesadas en un nuevo crédito.

Grafico No.19 Intención de continuidad con el servicio



Fuente: esta investigación.

✓ **Montos requeridos**

El 55.34% de los encuestados requieren montos superiores a \$3 millones (ver tabla No. 8). Esto permite prever que estas personas en el futuro deberán ser atendidas bajo la metodología de crédito individual, teniendo en cuenta que este valor supera el monto permitido en el crédito grupal.

Esto también confirma que la metodología de crédito grupal es una herramienta que debe facilitar la inserción de la población con bajos recursos en el mercado financiero, así como también promover su evolución y mejoramiento financiero continuo.

✓ **Plazos**

En términos generales el plazo no presenta cambios con respecto al promedio institucional que es de 18 meses. El resultado de la encuesta indica que la mayor tendencia se encuentra entre los 13 y 24 meses (ver tabla No. 9).

Tabla No. 8. Nuevos montos requeridos

Montos	No. respuestas	%
De \$200.000 hasta \$1.000.000	14	3,93%
De \$1.000.001 hasta \$2.000.000	53	14,89%
De \$2.000.001 hasta 3.000.000	92	25,84%
Mas de \$3.000.000	197	55,34%

Fuente: esta investigación.

Este periodo de recuperación relativamente corto es acorde a la inversión que realizan los microempresarios en sus proyectos, especialmente en capital de trabajo (84.11%).

Tabla No. 9. Nuevos plazos requeridos

Plazos	No. respuestas	%
De 1 a 12 meses	46	12,92%
De 13 a 24 meses	161	45,22%
De 25 a 36 meses	92	25,84%
Mas de 36 meses	57	16,01%

Fuente: esta investigación.

✓ **Cuotas**

Los microempresarios encuestados presentan la mayor tendencia (48.60%) en cuotas entre \$100.000 y \$200.000 (ver tabla No. 10). Con esta cuota es posible asumir obligaciones de \$3.000.000 como indica la tendencia del monto requerido.

Tabla No. 10. Nuevas cuotas requeridas

Valor cuota	No. respuestas	%
Hasta \$100.000	68	19,10%
Desde \$100.001 hasta \$200.000	173	48,60%
Mas de \$200.000	115	32,30%

Fuente: esta investigación.

✓ **Destino**

Las personas encuestadas manifiestan la necesidad de continuar invirtiendo sus préstamos en capital de trabajo (77.25%), seguido de inversión en activos fijos (9.83%) (Ver tabla No. 11).

Tabla No. 11. Nuevos destinos requeridos

Destino	No. respuestas	%
Capital de trabajo	275	77,25%
Activos fijos	35	9,83%
Mejoramiento de vivienda	26	7,30%
Educación	16	4,49%
Consumo	4	1,12%

Fuente: esta investigación.

✓ **Garantía**

El 51.97% de las personas encuestadas manifiestan estar en condiciones de ofrecer un codeudor como respaldo para sus nuevas obligaciones (ver tabla No. 12). Esta situación es acorde con la tendencia que se viene visualizando con los clientes de crédito grupal sobre la necesidad de migrar hacia el crédito individual a través del cual se puede acceder a mayores recursos. Para este tipo de crédito es necesario contar con otro tipo de garantía como es el codeudor o una garantía real (hipotecas ó pignoraciones).

Tabla No. 12. Nuevas garantías ofrecidas

Tipo de garantía	No. de respuestas	%
Solidaria	139	39,04%
Prendaria	12	3,37%
Fondo Nacional de Garantías	20	5,62%
Codeudor	185	51,97%

Fuente: esta investigación.

Percepción del acompañamiento durante la obligación por parte de contactar

Para evaluar este aspecto, se consulto diferentes variables como: la realización del control de la inversión, el interés por conocer el desempeño de la microempresa, la presentación de alternativas de solución a las dificultades presentadas con la obligación, la gestión de cobro y las propuestas para la renovación del crédito.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en cada una de estas variables:

✓ **Control de la inversión**

Los encuestados calificaron esta actividad como buena, normal o ninguna. El 50% afirmó que esta actividad fue buena, el 43.62% dijo ser

normal y sólo el 6.38% respondió que no se ha realizado control de inversión por parte de la entidad (ver tabla No. 13).

Tabla No. 13. Control de la inversión

Percepción	No. respuestas	%
Bueno	187	50,00%
Normal	164	43,62%
Ninguno	24	6,38%

Fuente: esta investigación.

✓ **Interés por conocer el desempeño de la actividad económica**

Esta variable también se calificó solicitando la percepción del cliente como buena, normal, o ninguna. El 46.24% afirmó que ha sido buena, el 44.09% dijo ser normal y el 9.68% que no ha existido ningún interés en este sentido (ver tabla No 14).

Tabla No. 14. Interés por conocer el desempeño de la actividad económica

Percepción	No. respuestas	%
Bueno	174	46,24%
Normal	165	44,09%
Ninguno	36	9,68%

Fuente: esta investigación.

✓ **Alternativas de solución a dificultades presentadas con la obligación**

El 36.67% de los encuestados han visto estas alternativas de solución como algo normal, el 34.44% afirmaron que han sido buenas y el 28.89% dijeron que no han recibido alternativas que ofrezcan una solución acorde a su situación (ver tabla No. 15).

✓ **Gestión de cobro**

El 61.11% de las personas encuestadas tienen un concepto normal con relación a la gestión de cobro realizada por la institución; el 27,78% afirma que no ha existido gestión de cobro, talvés se trata de obligaciones que por lo general cumplen normalmente con el pago de las cuotas pactadas; y finalmente el 11.11% afirma que la gestión de cobro que realiza la institución es insistente.

Tabla No. 15. Alternativas de solución a dificultades presentadas con la obligación

Percepción	No. respuestas	%
Bueno	129	34,44%
Normal	138	36,67%
Ninguno	108	28,89%

Fuente: esta investigación.

Tabla No. 16. Gestión de cobro

Percepción	No. respuestas	%
Insistente	42	11,11%
Normal	229	61,11%
Ninguno	104	27,78%

Fuente: esta investigación.

✓ **Oferta de renovación del crédito**

El 64.37% de las personas encuestadas afirmaron que la oferta de renovación de su crédito ha sido normal; el 31.03% dijo que no ha existido esta gestión, situación que se debe en gran parte a que aún no se ha cancelado el 70% del crédito actual; y sólo el 4.60% considera esta gestión como insistente.

Tabla No. 17. Oferta de renovación del crédito

Percepción	No. respuestas	%
Insistente	17	4,60%
Normal	241	64,37%
Ninguno	116	31,03%

Fuente: esta investigación.

Calificación del costo del préstamo

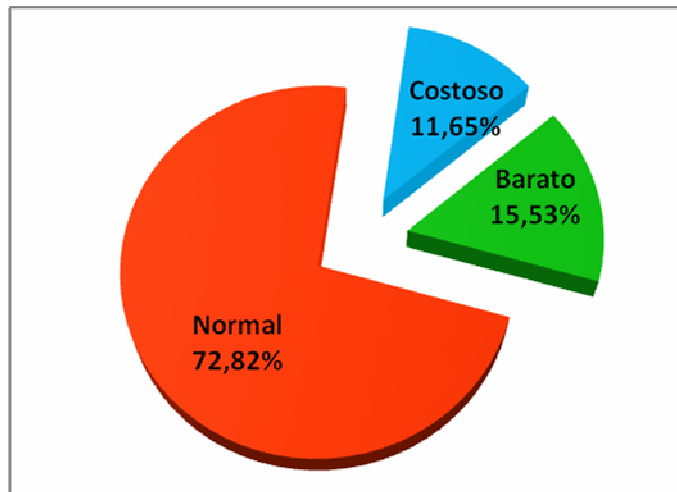
Otro aspecto importante a destacar es que el 72,82% de los clientes encuestados son conscientes de que el costo del crédito es normal (ver gráfico No. 19).

Esta percepción sobre la aceptación del costo del crédito confirma que los microempresarios pueden cancelar tasas de interés acordes al mercado financiero sin necesidad de subsidios especiales.

Experiencia crediticia

Con respecto a la experiencia crediticia, se obtuvo que el 75,86% de las personas encuestadas no tenían vinculación con otra entidad financiera al momento de solicitar su crédito con Contactar (ver gráfico No. 20).

Gráfico No.20 Validación del costo del servicio



Fuente: esta investigación.

Esto permite observar que el microcrédito ofrecido por Contactar está facilitando la inclusión de aquellas personas que no han tenido acceso a los servicios financieros, teniendo en cuenta que la falta de experiencia puede tener diferentes razones como:

- No fue necesario antes
- Falta de oferta de servicios financieros
- Por no ser sujeto de crédito para otras instituciones

Endeudamiento con otras instituciones financieras

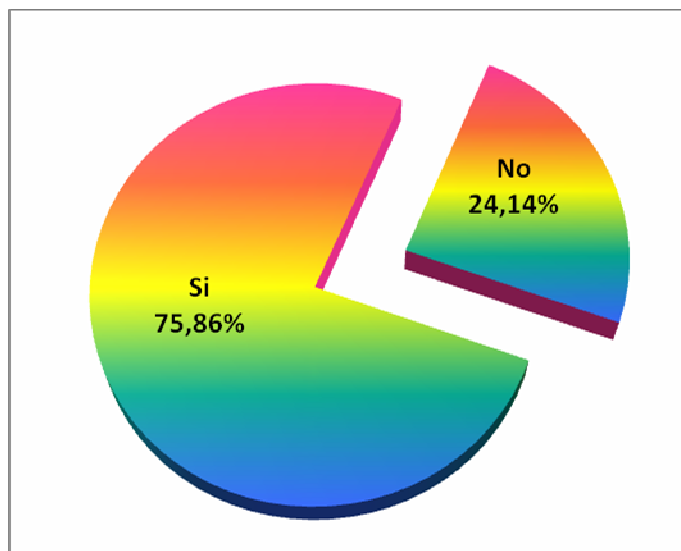
Se preguntó sobre la existencia de otras obligaciones con instituciones financieras, obteniendo que al momento de aplicar la encuesta el 41,35% ya cuenta con otros vínculos con el sector financiero (ver gráfico No. 21).

Es probable que el incremento en el indicador de personas que cuentan con otros vínculos financieros se deba a un crecimiento de la oferta de servicios financieros, los cuales están encontrando nuevos nichos de mercado que anteriormente no fueron atendidos; y a que ahora ya cuentan con experiencia crediticia lo que hace más probable acceder a crédito en otras instituciones financieras.

Endeudamiento con particulares

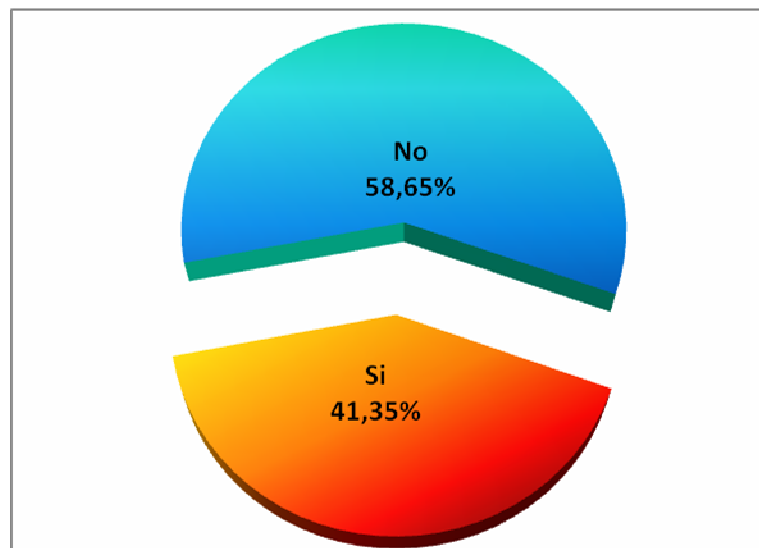
El 88,80% de los encuestados afirman no tener obligaciones con personas particulares (ver gráfico No. 22).

Gráfico No. 21 Experiencia crediticia



Fuente: esta investigación.

Gráfico No. 22 Endeudamiento con otras instituciones financieras

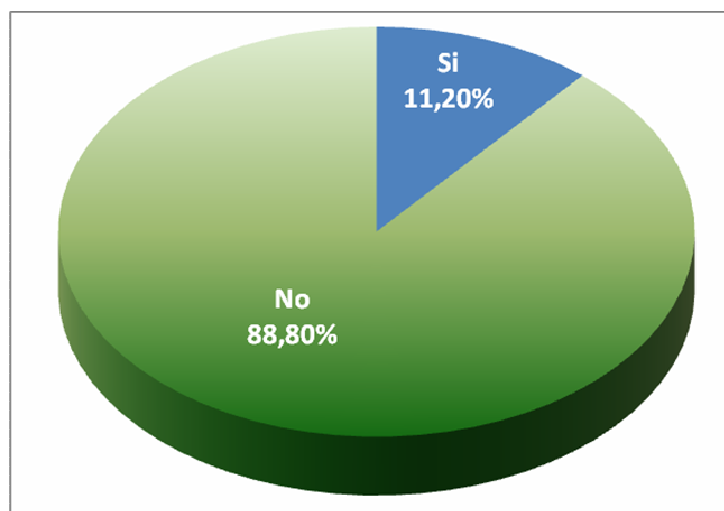


Fuente: esta investigación.

Existe la probabilidad de que los clientes del microcrédito otorgado por Contactar están dejando de acudir a los préstamos particulares evitando también el pago de altos costos de financiación mediante la práctica del agiotismo.

El promedio de crédito de las personas que tienen obligaciones con particulares es de \$1.204.762 y la tasa de interés promedio de esas obligaciones es de 4.98% mes vencido, que para el caso de Contactar es de 2.46% mes vencido (ver tabla No. 18).

Grafico No. 23. Endeudamiento con particulares



Fuente: esta investigación.

Tabla No. 18. Crédito particular vs. Crédito de Contactar

VARIABLE	CREDITO PARTICULAR	CREDITO CONTACTAR
MONTO MINIMO	100.000	200.000
MONTO MAXIMO	5.000.000	3.000.000
MONTO PROMEDIO	1.204.762	1.058.987
TASA DE INTERES MINIMA	1,00%	2,46%
TASA DE INTERES MAXIMA	10,00%	2,46%
TASA DE INTERES PROMEDIO	4,98%	2,46%

Fuente: esta investigación.

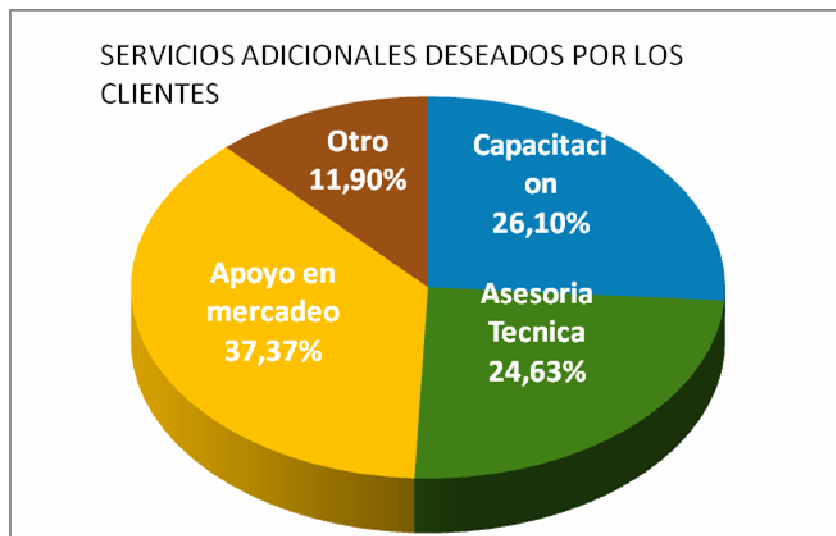
Demanda de nuevos servicios

Con respecto a la necesidad de otros servicios sugeridos por los clientes de Contactar, se obtuvo que el 37,37% eligió apoyo en mercadeo, sin desconocer que tanto capacitación y asesoría técnica también son servicios adicionales por los cuales los clientes manifiestan gran interés (ver gráfico 23).

Las personas que respondieron "otro" solicitan servicios como: Salud y recreación, seguro de vida, crédito sin codeudor y crédito especial, y facilidad del pago de sus obligaciones en la localidad donde residen.

Esto representa para Contactar la necesidad de fortalecer sus alianzas interinstitucionales a través de las cuales se busque el desarrollo de programas sociales orientados a atender estas sugerencias. En cuanto a la facilidad de pago de las obligaciones en la localidad donde residen los clientes, la institución viene ampliando esta cobertura a través de convenios de recaudo en diferentes localidades donde se cuenta con una base de clientes suficiente que permita costear esta actividad para que sea sostenible.

Gráfico No.24. Demanda de nuevos servicios



Fuente: esta investigación.

CONCLUSIONES

Las microfinanzas son solo una opción para enfrentar la desigualdad en el acceso a los servicios financieros. Es importante reflexionar sobre las fortalezas y debilidades de las microfinanzas y la necesidad de acompañar esta propuesta con otras herramientas de intervención orientadas hacia la reducción de la pobreza.

Sin embargo las microfinanzas conllevan un sentido social que las diferencia de otras prácticas financieras, estas otorgan un valor agregado al buscar mejorar las condiciones de vida de la población a la que se dirigen. En algunos casos también incluyen servicios de desarrollo empresarial a los clientes, con lo cual se busca incrementar sus competencias personales.

Las personas de bajos recursos también demandan servicios financieros al igual que el resto de la sociedad. Los servicios financieros hacia los cuales se orientan las microfinanzas son: ahorro, crédito, seguros, remesas, giros, entre otros.

El microcrédito es una herramienta inclusiva a través de la cual las personas de bajos recursos han logrado acceder a financiación de capital para fortalecer sus actividades económicas. A través del crédito se busca que las actividades generadoras de ingresos de las personas se incorporen al proceso de producción y desarrollo económico.

Contactar es una ONG, que después de 13 años de experiencia en la actividad financiera orientada hacia los microempresarios nariñenses, ha logrado implementar tecnologías crediticias que cada vez comprenden y se ajustan a las necesidades de sus clientes; otorga créditos para capital de trabajo, adquisición de activos fijos, mejoramiento de vivienda, educación y consumo a propietarios de micro y pequeñas empresas rurales y urbanas y de sectores productivo, comercial y de servicios.

Como resultado de los procesos de urbanización, el sector rural ha sufrido el olvido prolongado por parte de los programas de desarrollo. Este es un gran reto para gobiernos y entidades facilitadoras de programas sociales para recuperar este importante sector e integrarlo al desarrollo. La mayoría de las actividades campesinas están constituidas por pequeños productores que requieren una gran variedad de servicios como es el caso de la necesidad de recursos financieros.

Para Contactar, el sector rural se encuentra entre su clientela meta como uno de los objetivos fundamentales, logrando a Diciembre de 2008 ubicar en este sector el 83,84% de los clientes de crédito y el 74.05% del valor total de la cartera.

Para lograr mayor profundidad hacia el sector rural y especialmente a sectores de menores ingresos, Contactar ha implementado además de su metodología de crédito tradicional individual la modalidad de crédito grupal a través de la cual se logra con menores recursos atender un gran número de personas mediante un manejo óptimo de costos operativos que permiten convertir este programa en un servicio sostenible y rentable.

El préstamo grupal es un producto de microfinanzas que busca bancarizar a microempresarios con requerimientos de crédito muy pequeños, que por razones de rentabilidad, no son atendidos individualmente. De esta forma permite reducir el costo operativo de otorgar un número grande de créditos por montos muy pequeños, al tiempo que atiende a los grupos más marginados y vulnerables (Ej. desplazados, poblaciones bajo la línea de pobreza, emprendimientos, etc.). Mujeres de bajos recursos, muchas de las cuales son cabeza de familia.

El préstamo grupal implementado por Contactar se conforma por grupos asociativos, solidarios y bancos comunales. En general estos tipos de grupos cuentan con el respaldo solidario de cada uno de sus miembros y se caracterizan porque sus integrantes no cuentan ni requieren garantías convencionales para acceder a los préstamos.

Hasta Diciembre de 2008, Contactar cuenta con 902 grupos a través de los cuales se ha logrado atender a 3.858 personas; a la misma fecha los recursos colocados ascienden a \$4.085 millones; el promedio de crédito por persona es de \$1.058.987; el saldo de la cartera es de \$2.427 millones y la morosidad representa el 0,47% del total de la cartera institucional.

El 97,78% de los grupos (882 grupos) están ubicados en el sector rural entre los cuales se encuentran 3.758 personas que corresponden al 97,41% de los clientes vinculados a través de grupos. Así mismo el 97,53% de la cartera grupal equivalente a \$2.367 millones se encuentra en el sector rural.

La metodología de crédito grupal aplicada por Contactar cuenta con procesos de solicitud, análisis, aprobación, desembolso y seguimiento debidamente reglamentada y de conocimiento general a nivel de toda la institución.

Los clientes grupales rurales generaron indicadores satisfactorios en aspectos como: oportunidad en la entrega de los recursos del crédito, 96,19%; en cuanto al valor desembolsado en relación con la necesidad real del solicitante, 60%; en el mejoramiento de los ingresos familiares, 87,25%; en satisfacción con respecto al servicio recibido, 82,52%; en el trato recibido a través de los representantes de la institución, 71,84%; facilidad en el acceso al crédito, 75%; y deseo de continuar utilizando el servicio de crédito, 94,90%.

Los préstamos están siendo invertidos en actividades productivas teniendo en cuenta que el 91,59% de los recursos se destinan a financiar capital de trabajo e inversión en activos fijos para mejorar y fortalecer el desarrollo de las microempresas rurales.

Entre las dificultades manifestadas por los clientes se destaca la relacionada con el pago de las cuotas del crédito debido especialmente a que algunos integrantes de los grupos no han logrado pagar cumplidamente sus compromisos generando inconvenientes al resto del grupo.

En cuanto a los resultados obtenidos con la utilización del crédito, la mayor participación se obtuvo en el incremento de la producción o de los servicios prestados por los microempresarios, 44,27%; en el incremento de las ventas, 39,47%; y en el incremento de las utilidades, 36,27%.

La investigación muestra que las personas necesitan valores mayores a los montos manejados a través de crédito grupal, permitiendo visualizar que existe un buen número de clientes de grupos que en el futuro deberán ser atendidos mediante metodología de crédito individual.

En cuanto al acompañamiento por parte de la institución durante el préstamo, se observa que tanto el control de la inversión como el interés por conocer el buen desempeño de la actividad económica de los clientes tienen una buena calificación por parte de los entrevistados. Las demás variables obtienen una calificación de acompañamiento normal, destacándose entre estas la gestión de cobro realizada por los asesores de crédito y la oferta relacionada con la renovación del crédito.

Otro aspecto importante es el relacionado con el costo del crédito. El 72,82% de los encuestados afirman que el crédito ofrecido por Contactar tiene un costo normal lo cual confirma que los microempresarios son personas que pueden cancelar tasas de interés acordes al mercado financiero sin necesidad de subsidios especiales.

Se encontró también que el 11.20% de las personas encuestadas tienen obligaciones con particulares. Se observa que la tasa promedio de estas obligaciones oscila entre el 1.00% y el 10.00% mes vencido y que el promedio calculado es de 4.98% mes vencido, tasas que resultan más costosas comparadas con las tasas manejadas por Contactar que se ubican en el 2.46% mes vencido.

Finalmente, este estudio de caso ha permitido visualizar una experiencia interesante e innovadora que se viene insertando en la vida financiera de los microempresarios y en general del flujo financiero de la región, mediante un trabajo que se caracteriza por su constante interés en el conocimiento, investigación y desarrollo de servicios adecuados a las necesidades de los clientes objetivo.

BIBLIOGRAFIA

- AVENDAÑO CRUZ, Hernán, Jefe de la Oficina de Estudios Económicos del Ministerio de Comercio Industria y Turismo, ¿Es demasiado costoso el microcrédito en Colombia?, artículo publicado en Carta Financiera de ANIF Edición No. 133 Abril – Mayo de 2006 ANIF, Bogotá, D.C.
- CHRISTEN, Robert Peck, Nuevos Paradigmas de las Microfinanzas Parte I, Programa Boulder, Febrero 2009, San José, Costa Rica.
- Conferencia Magistral del Profesor Muhammad Yunus, Director y Fundador del Grammen Bank de Bangladesh, Fundación Rafael del Pino, Madrid, 2005.
- Corporación Nariño Empresa y Futuro “CONTACTAR”, Manual de crédito grupal, Junio de 2008.
- Corporación Nariño Empresa y Futuro - CONTACTAR, Informe de Gestión y Resultados año 2007, San Juan de Pasto, Marzo de 2008.
- GONZALEZ VEGA, Claudio, Las Microfinanzas en la Profundización del Sistema Financiero, Marzo de 2007.
- GONZALEZ VEGA, Claudio, Las Microfinanzas y el Sistema Financiero, La Experiencia de Bolivia, San José, Costa Rica, Febrero de 2009.
- HOLTSMANN, Martín, Manejo de la Productividad en las IMF's y la Banca Minorista, Programa de Entrenamiento en Microfinanzas, 2009.
- Kliksberg Bernardo. Aprendiendo de Yunus, Documento incluido dentro de la Biblioteca Digital de la Iniciativa Interamericana de Capital Social, Ética y Desarrollo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), documento disponible en www.iadb.org/etica
- KLIKSBURG, Bernardo, Situación Social de América Latina, Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES) "Diseño y gerencia de políticas y programas sociales", Junio 2000, INDES 2002.
- LEDGERWOOD, Joanna, Manual de Microfinanzas, Banco Mundial, Washington D.C. 2000.
- MAS, Ignacio, Ningún Pueblo sin servicios Financieros, Boulder Institute of Microfinance, San José, Costa Rica, Febrero de 2009.
- OSSA BETANCOURTH, Nicolás, Productos y servicios financieros a gran escala para la Microempresa: Hacia un modelo viable, Universidad EAFIT, Medellín, Mayo de 2004.
- Principios Básicos de Microfinanzas, documentos disponibles en: www.cgap.org/about/microfinance.html.
- REED, Larry, Conferencia Que son Bancos de Confianza, Boulder Institute of Microfinance, San José, Costa Rica, Febrero de 2009.
- REED, Larry, Conferencia Cómo generar viabilidad financiera con préstamos a los más pobres, Boulder Institute of Microfinance, San José, Costa Rica, Febrero de 2009.
- RICHARDSON, David C., El Rol del Ahorro en las Microfinanzas, Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito, San José, Costa Rica, Febrero de 2009.

- WERNER Mark D.; ALVARADO, Javier; GALARZA, Francisco. Prácticas prometedoras en Microfinanzas Rurales - Experiencias de América Latina y el Caribe, Banco Interamericano de Desarrollo, Centro Peruano de Estudios Sociales (CEPES), Lima Perú, 2002.

**ANEXO NO. 1
PROVEEDORES DE SERVICIOS DE INTERMEDIACION FINANCIERA**

SECTOR FORMAL	SECTOR SEMIFORMAL	SECTOR INFORMAL
Banco Central *	Cooperativas de ahorro y crédito	Asociaciones de ahorro
Bancos:	Cooperativas de propósitos múltiples	Asociaciones de ahorro y crédito
Bancos comerciales	Uniones de crédito	Empresas financieras informales
Bancos mercantiles	Bancos populares	Banqueros indígenas
Bancos de ahorro	Fondos de empleados	Financieras
Bancos rurales	Bancos rurales	Compañías de inversiones
Bancos laboristas	Proyectos de desarrollo	Grupos no registrados de autoayuda
Bancos cooperativos	Grupos de autoayuda y clubes de ahorro registrados	Prestamistas individuales
Bancos de desarrollo: Estatales	Organizaciones no gubernamentales (ONG's)	Comerciantes
Privados		No comerciantes (amigos, vecinos y parientes)
Otras instituciones no bancarias: Financieras		ONG's
Instituciones de crédito		
Desarrollo de sociedades y uniones de crédito		
Instituciones de ahorro por contrato		
Fondos de pensión		
Aseguradoras		
Mercados:		
Acciones		
Bonos		

Fuente: Organización de las Naciones Unidas para la agricultura y la alimentación 1995 * En Colombia Banco de la República

**ANEXO 2
ENCUESTA**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES LATINOAMERICANAS
CEILAT**

OBJETIVO: obtener indicadores sobre variables relacionadas con la aceptación del servicio de crédito grupal en el sector rural del municipio de Pasto, por parte de los clientes de Contactar, así como la caracterización de la calidad del servicio ofrecido.

Nombre del grupo:

Nombre del cliente:

Coordinador: _____ Integrante _____ No. de Obligación _____

1. ¿El crédito recibido fue: Oportuno Inoportuno

Si el crédito fue inoportuno, comente porque:

2. ¿En relación con su necesidad, el crédito recibido de Contactar fue: Suficiente Insuficiente

Si el crédito fue insuficiente para la inversión, comente Porque:

3. ¿Cual fue el destino de los recursos del crédito recibido?:

a) Capital de trabajo _____ b) Activos fijos _____
c) Mejoramiento de vivienda _____ d) Educación _____
e) Consumo _____

4. ¿Cuales han sido los resultados de la utilización del crédito en su actividad económica?

CONCEPTO	SI	NO
Generar puestos de trabajo		
Incremento de producción/servicios		
Incremento de las ventas		
Incremento de utilidades		
Ahorro		
Pago de obligaciones		
Compra de semovientes		
Maquinaria y/o equipo de trabajo		
Adquisición de bienes de consumo		
Educación		
Salud		
Otro. Cual		
Ninguno		

5. ¿El crédito ha contribuido al mejoramiento de los ingresos de su familia?

Si No

¿Porque?

6. ¿Está satisfecho (a) con el servicio recibido?

Mucho Regular Poco Nada

¿Comente?

7. ¿El trato recibido fue?

Excelente Normal Poco amable

¿Comente?

8. ¿Cómo califica el acceso al crédito en Contactar?:

Fácil Medianamente fácil Difícil

Para el acceso al crédito se presentan situaciones como:

- Demasiados tramites
- Proceso demorado
- Altos costos
- Otro Cual: _____

9. ¿En cuales de las siguientes etapas de su crédito ha encontrado dificultades?:

ETAPAS	DIFICULTAD		DIFICULTAD ENCONTRADA
	SI	NO	
a) Acceso a la información del crédito			
b) Contacto con el asesor de crédito			
c) Reunir los requisitos			
d) Estudio y aprobación			
e) Desembolso			
f) Seguimiento			
g) Pago de las cuotas			

10. ¿Desearía continuar utilizando el servicio de crédito? Si No

10.1 La decisión de continuar utilizando el servicio tiene que ver con:

- a) Agilidad _____
- b) Oportunidad _____
- c) Costos moderados _____
- d) Servicio recibido _____
- e) Otro. ¿Cual?

10.2 Si la respuesta es negativa, por favor comente porque no continuaría utilizando el servicio:

11. En caso de requerir un nuevo crédito, ¿cuales serian los nuevos términos de su solicitud?:

TERMINOS DE LA NUEVA SOLICITUD						
a)	Monto	De \$200.000 hasta \$1.000.000 <input type="checkbox"/>	Entre \$2.000.000 y \$3.000.000 <input type="checkbox"/>	Entre \$1.000.000 y \$2.000.000 <input type="checkbox"/>	Mas de \$3.000.000 <input type="checkbox"/>	
b)	Plazo	De 1 a 12 meses <input type="checkbox"/>	Entre 24 y 36 meses <input type="checkbox"/>	Entre 13 y 24 meses <input type="checkbox"/>	Mas de 36 meses <input type="checkbox"/>	
c)	Cuota					
d)	Destino	Capital de trabajo <input type="checkbox"/>	Mejoramiento de vivienda <input type="checkbox"/>	Activos fijos <input type="checkbox"/>	Educación <input type="checkbox"/>	Consumo <input type="checkbox"/>
e)	Garantía	Solidaria <input type="checkbox"/>	Prendaria <input type="checkbox"/>	F.N.G. <input type="checkbox"/>		

12. ¿Como ha observado el acompañamiento de su obligación por parte de Contactor?

CONCEPTO		GESTION OBSERVADA		
a)	En cuanto al control de la inversión	Bueno <input type="checkbox"/>	Normal <input type="checkbox"/>	Ninguno <input type="checkbox"/>
b)	Interés por conocer el buen desempeño de su actividad económica	Bueno <input type="checkbox"/>	Normal <input type="checkbox"/>	Ninguno <input type="checkbox"/>
c)	Alternativas de solución a dificultades presentadas con su obligación	Bueno <input type="checkbox"/>	Normal <input type="checkbox"/>	Ninguno <input type="checkbox"/>
d)	Gestión de cobro	Insistente <input type="checkbox"/>	Normal <input type="checkbox"/>	Ninguna <input type="checkbox"/>
e)	Renovación de su crédito	Insistente <input type="checkbox"/>	Normal <input type="checkbox"/>	Ninguna <input type="checkbox"/>

13. Considera que el servicio ofrecido por la entidad es:

Barato Normal Costoso

14. ¿Es la primera vez que solicita un crédito ante una institución financiera?

Si No

15. ¿Tiene obligaciones con otras instituciones financieras?

Si No

16. ¿Tiene crédito con particulares?

Si No

Monto \$ _____ Tasa interés _____%

Cuota \$ _____ Periodicidad _____

17. ¿Que servicios adicionales desearía recibir de Contactar?

Capacitación

Asesoría técnica

Apoyo en mercadeo

Otro

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

¿Cual?

ANEXO 3
TABULACIÓN DE LA ENCUESTA

No.	PREGUNTAS Y OPCIONES DE RESPUESTA	NUMERO DE RESPUESTAS	PARTICIPACION
1	¿El crédito recibido fue:		
	Oportuno	361	96,19%
	Inoportuno	14	3,81%
2	¿En relación con su necesidad, el crédito recibido de Contactar fue:		
	Suficiente	225	60,00%
	Insuficiente	150	40,00%
3	¿Cual fue el destino de los recursos del crédito recibido?:		
	Capital de trabajo	315	84,11%
	Activos fijos	28	7,48%
	Mejoramiento de vivienda	18	4,67%
	Consumo	7	1,87%
	Educación	7	1,87%
4	¿Cuales han sido los resultados de la utilización del crédito en su actividad económica?		
	Generar puestos de trabajo		
	Si	62	16,53%
	No	305	81,33%
	Incremento de producción/servicios		
	Si	166	44,27%
	No	201	53,60%
	Incremento de las ventas		
	Si	148	39,47%
	No	219	58,40%
	Incremento de utilidades		
	Si	136	36,27%
	No	231	61,60%
	Ahorro		
	Si	28	7,47%
	No	339	90,40%
	Pago de obligaciones		
	Si	121	32,27%
	No	246	65,60%
	Compra de semovientes		
	Si	65	17,33%
	No	302	80,53%
	Adquisición maquinaria y/o equipo trabajo		
	Si	44	11,73%
No	323	86,13%	

	Adquisición bienes de consumo		
	Si	70	18,67%
	No	297	79,20%
	Educación		
	Si	41	10,93%
	No	326	86,93%
	Salud		
	Si	39	10,40%
	No	328	87,47%
	Otro	6	1,60%
	Ninguno	2	0,53%
5	¿El crédito ha contribuido al mejoramiento de los ingresos de su familia?		
	Si	327	87,25%
	No	48	12,75%
6	¿Está satisfecho (a) con el servicio recibido?		
	Mucho	309	82,52%
	Regular	44	11,65%
	Poco	11	2,91%
	Nada	11	2,91%
7	El trato recibido fue:		
	Excelente	269	71,84%
	Normal	106	28,16%
	Poco amable		
8	¿Cómo califica el acceso al crédito en Contactar?:		
	Fácil	281	75,00%
	Medianamente fácil	83	22,00%
	Difícil	11	3,00%
	Para el acceso al crédito se presentan situaciones como:		
	Demasiados tramites	29	7,73%
	Proceso demorado	29	7,73%
	Altos costos	7	1,87%
	Otro	71	18,93%
9	¿En cuales de las siguientes etapas de su crédito ha encontrado dificultades?:		
	Acceso a la información del crédito		
	Si	15	4,00%
	No	360	96,00%
	Contacto con el asesor de crédito		
	Si	27	7,20%
	No	348	92,80%
	Reunir los requisitos		
	Si	39	10,40%
	No	336	89,60%

	Estudio y aprobación		
	Si	21	5,60%
	No	354	94,40%
	Desembolso		
	Si	4	1,07%
	No	371	98,93%
	Seguimiento		
	Si	13	3,47%
	No	362	96,53%
	Pago de las cuotas		
	Si	78	20,80%
	No	297	79,20%
	¿Desearía continuar utilizando el servicio de crédito?		
	Si	356	94,90%
	No	19	5,10%
	La decisión de continuar utilizando el servicio tiene que ver con:		
10	Agilidad	150	24,00%
	Oportunidad	193	30,88%
	Costos moderados	114	18,24%
	Servicios recibidos	168	26,88%
	Otro		
11	En caso de requerir un nuevo crédito, ¿cuales serian los nuevos términos de su solicitud?:		
	Monto		
	De \$200.000 hasta \$1.000.000	14	3,93%
	De \$1.000.001 hasta \$2.000.000	53	14,89%
	De \$2.000.001 hasta 3.000.000	92	25,84%
	Mas de \$3.000.000	197	55,34%
	Plazo		
	De 1 a 12 meses	46	12,92%
	De 13 a 24 meses	161	45,22%
	De 25 a 36 meses	92	25,84%
	Mas de 36 meses	57	16,01%
	Cuota		
	Hasta \$100.000	68	19,10%
	Desde \$100.001 hasta \$200.000	173	48,60%
	Mas de \$200.000	115	32,30%
	Destino		
	Capital de trabajo	275	77,25%
	Activos fijos	35	9,83%
	Mejoramiento de vivienda	26	7,30%
	Educación	16	4,49%
	Consumo	4	1,12%

	Garantía		
	Solidaria	139	39,04%
	Prendaría	12	3,37%
	Fondo Nacional de Garantías	20	5,62%
	Codeudor	185	51,97%
	¿Como ha observado el acompañamiento de su obligación por parte de Contactor?		
	En cuanto al control de la inversión		
	Bueno	187	50,00%
	Normal	164	43,62%
	Ninguno	24	6,38%
	Interés por conocer el buen desempeño de su actividad económica		
	Bueno	174	46,24%
	Normal	165	44,09%
	Ninguno	36	9,68%
	Alternativas de solución a dificultades presentadas con su obligación		
12	Bueno	129	34,44%
	Normal	138	36,67%
	Ninguno	108	28,89%
	Gestión de cobro		
	Insistente	42	11,11%
	Normal	229	61,11%
	Ninguno	104	27,78%
	Renovación de su crédito		
	Insistente	17	4,60%
	Normal	241	64,37%
	Ninguno	116	31,03%
	Considera que el servicio ofrecido por la entidad es:		
13	Barato	58	15,53%
	Normal	273	72,82%
	Costoso	44	11,65%
	¿Es la primera vez que solicita un crédito ante una institución financiera?		
14	Si	284	75,86%
	No	91	24,14%
	¿Tiene obligaciones con otras instituciones financieras?		
15	Si	155	41,35%
	No	220	58,65%
	¿Tiene crédito con particulares?		
16	Si	42	11,20%
	No	333	88,80%
	¿Que servicios adicionales desearía recibir de Contactor?		
17	Capacitación	125	26,10%
	Asesoría técnica	118	24,63%
	Apoyo en mercadeo	179	37,37%
	Otro	57	11,90%