

INDICE

INTRODUCCION	4
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.....	5
GESTIÓN PARA EL DESARROLLO	5
Pobreza y Equidad	5
La Organización de la Sociedad Civil	6
Organización No Gubernamental	6
DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	7
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA A INVESTIGAR	8
OBJETIVO GENERAL	8
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
JUSTIFICACIÓN	9
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	10
1. LA POBREZA.....	10
2. LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS.....	11
2.1. Súper Intendencia de Bancos e Instituciones Financieras.....	11
2.2. Banco Grameen (Banco para los pobres).....	11
2.2.1. Micro crédito	13
2.2.2. Rompiendo el ciclo vicioso de la pobreza con el micro crédito	15
3. MICRO CRÉDITOS COMO UNA HERRAMIENTA INFLUYENTE EN LA ELIMINACIÓN DE LA POBREZA.....	17
4. HACIA EL CONCEPTO DE “CAPITAL SOCIAL”	21
5. CAPITAL SOCIAL Y SATISFACCIÓN DE NECESIDADES.....	26
6. ESTUDIOS REVISADOS SOBRE LA POBREZA Y MICRO CRÉDITOS	28

6.1. EFECTOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y ECOLÓGICOS DEL MICRO CRÉDITO	28
6.2. EVALUACIÓN DE LOS EFECTOS DEL MICRO CRÉDITO	30
6.3. ESTUDIO DE PROGRAMAS DE MICROCRÉDITO EN BRASIL Y CHILE	32
6.4 LA EVALUACIÓN DEL BID-CGAP ¿CUÁNDO Y CÓMO CONVIENE IMPLEMENTAR PROGRAMAS DE MICROCRÉDITO?	34
CAPÍTULO II: RESULTADOS	38
7. ÁREA DE MICRO CRÉDITO DE UN TECHO PARA CHILE.....	38
7.1. Los Inicios	38
7.2. El rol de los asesores.....	39
7.3. La fase preparatoria	39
7.4. Formación de los grupos solidarios.....	40
7.5. Otorgamiento de créditos.....	40
8. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	41
8.1. Entrevistas exploratorias.....	41
8.2. Evaluación de la metodología de trabajo en equipo.....	42
8.3. Evaluación del programa de micro crédito en la vida de los pobladores.....	43
8.3.1. Primera encuesta, grupo que ha recibido micro crédito.....	44
8.3.2. Segunda encuesta, grupo que no ha recibido micro crédito.....	44
9. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS EXPLORATORIAS.....	45
9.1. Resultados de entrevistas a pobladores	45
9.2 Resultados de entrevista a los asesores.....	47
10. RESULTADOS Y ANÁLISIS A PARTIR DE ENCUESTA A POBLADORES...	49
10.1. Antecedentes De Los Pobladores.....	49
10.1.1. Otorgamiento de micro créditos en el momento de la investigación...	50
10.1.2. Mes en que recibieron primer micro crédito.....	51

10.1.3. Comienzo del negocio: ¿Antes o después del programa de micro crédito?	51
10.2. Impacto Social Del Programa En La Vida De Los Pobladores.....	52
10.2.1. Formación De Redes De Apoyo	52
10.2.1.1. Discriminación	52
10.2.1.2. Relaciones interpersonales en el campamento: vecinos y amistades	53
10.2.1.3. Redes de apoyo entre grupo de micro crédito.....	56
10.2.2. Responsabilidad Individual Por El Grupo.....	57
10.2.2.1. Desarrollo de trabajo en equipo.....	57
10.2.2.2. Sentido de responsabilidad por el grupo	58
10.2.3. Satisfacción De Necesidades	58
10.2.4. APRENDIZAJE INDIVIDUAL	59
10.2.4.1. Afán de superación.....	59
10.2.4.2. Nivel de optimismo	60
10.2.4.3. Expectativas para el futuro	60
10.3. Evaluación De La Metodología De Trabajo.....	61
10.3.1 Motivación E Inicios En La Participación	61
10.3.1.1. Difusión del programa de micro crédito	61
10.3.1.2. Los que no se integraron: razones principales	62
10.3.1.3. Uso del tiempo por parte de los pobladores	63
10.3.1.4. Lo más difícil al participar en el programa de micro crédito.....	63
11. SÍNTESIS DE LOS RESULTADOS.....	64
CAPÍTULO III: CONCLUSIONES	67
12. CONCLUSIONES.....	67
ANEXOS	72

INTRODUCCION

El estudio que se muestra a continuación es una investigación orientada a efectuar una evaluación en el Área de Fomento, específicamente lo relacionado a los Micro Crédito de “Un Techo para Chile”, que se ha efectuado durante el año en curso (2009), mediante la cual se aplicará a los campamentos la metodología de Muhammad Yunus y el Banco Grameen de Bangladesh para otorgar préstamos a personas de bajos recursos.

En este contexto, se enfatiza el interés de dar cuenta sobre el impacto social que ha causado el programa de micro crédito en los pobladores de los distintos campamentos, así como también evaluar las condiciones de aplicación de la metodología de Yunus, dado que ésta se ha implementado en un comienzo en Bangladesh, que se diferencia de la realidad chilena y de los campamentos vigentes en Chile.

Para concretar el objetivo, se ha realizado una tarea de investigación en tres niveles: el impacto social del programa de micro crédito en los pobladores, evaluar el método de trabajo realizado por los asesores que trabajan en los campamentos y evaluar las condiciones en que se aplica la metodología Yunus.

La presente investigación se ha desarrollado mediante técnicas cualitativas y cuantitativas de recolección de datos con el fin de encontrar fundamentos que puedan percibir mejorar el programa de micro crédito para los siguientes años.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN PARA EL DESARROLLO

En la gestión para el desarrollo se plantean grandes áreas de trabajo que señalan diferentes formas de acercarse al desarrollo, distinciones que tienen que ver con diferentes metodologías, marcos teóricos y objetivos de la investigación.

Pobreza y Equidad

La pobreza describe un amplio rango de circunstancias asociadas con la dificultad de acceso y carencia de recursos para satisfacer las necesidades básicas que inciden en un deterioro del nivel y calidad de vida de las personas.

Hay dos definiciones básicas distintas: “pobreza absoluta” cuando ciertos estándares mínimos de vida, tales como nutrición, salud y vivienda, no pueden ser alcanzados; y la “pobreza relativa” cuando no se tiene el nivel de ingresos necesarios para satisfacer todas o parte de las necesidades básicas.

En el estudio de la pobreza relativa, es cuando emerge el concepto de equidad, haciendo alusión a la propiedad por la que la prosperidad económica se distribuye equitativamente entre los miembros de la sociedad. Sin embargo en el estudio del grado de equidad en la que se encuentra la sociedad, se analiza la situación de los grupos vulnerables, que son aquellos que por sus condiciones sociales, económicas, culturales o psicológicas pueden sufrir vejaciones contra sus derechos humanos.

La Organización de la Sociedad Civil

La participación pública, y en particular el rol de las organizaciones no gubernamentales (ONGs), se presentan como un elemento central en el discurso y la preocupación ambiental. Numerosos acuerdos internacionales, declaraciones, planes de acción han subrayado la necesidad de avanzar hacia el desarrollo sustentable a través de una mayor participación ciudadana.

El fenómeno de la participación, no es exclusivo de la temática ambiental. En numerosas áreas de la vida social (derechos humanos, protección de los consumidores, etc.), la participación ciudadana ha sido un factor central para posicionar estos temas en la opinión pública y la agenda política. En efecto, la idea que los ciudadanos sólo actúan cuando se trata de elegir a los gobernantes se percibe como insuficiente. Cada vez, con más fuerza, se plantea la necesidad de un rol activo de la población en los asuntos públicos. La democracia, entonces, no solo es representativa; también debe ser participativa.

Organización No Gubernamental

Una organización no gubernamental (ONG) es una entidad de carácter privado, con fines y objetivos humanitarios y sociales definidos por sus integrantes, creada independientemente de los gobiernos. Jurídicamente adopta diferentes estatus, tales como asociación, fundación, corporación y cooperativa, entre otras formas.

Se encuentran compuestas por voluntarios. Internamente pueden tener un bajo o alto grado de organización. El financiamiento de sus actividades, proviene de diversas donaciones.

No tratan de reemplazar las acciones de los Estados en sus correspondientes países sino de cubrir y ayudar en aquellas áreas en las cuales no existen políticas sociales o económicas, o bien cuando estas políticas resultan insatisfactorias para algunos grupos de la sociedad. También denuncian las infracciones de los gobiernos, la corrupción y los abusos.

DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

La investigación será de tipo cualitativa ya que pretende explorar las relaciones sociales y describir la realidad tal como la experimentan las personas, se ocupan técnicas cuantitativas para la recolección de datos para poder así establecer, formular y revisar la teoría existente.

Además será descriptiva ya que también su objetivo es lograr la caracterización de un evento de estudio dentro de un contexto.

Al desarrollar el estudio de un caso la investigación no requiere la formulación de una hipótesis.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA A INVESTIGAR

El programa de Micro Crédito, en conjunto entre Un Techo para Chile y Banco Santander, tiene como misión fomentar las habilidades emprendedoras de los pobladores de los campamentos, mediante la entrega de asesorías y micro créditos que les permitan desarrollar negocios creados por ellos o fortalecer negocios que estaban en funcionamiento.

El problema radica y consiste en que un porcentaje de las personas o grupos de personas en los campamentos, que acceden a los micro créditos, no logra la devolución total o simplemente no procede a la devolución de lo prestado, por lo que se produce un bajo porcentaje de recuperación de los micro créditos otorgados por Un Techo para Chile. Por esto se procede al estudio y evaluación del programa de micro créditos en el año 2009.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el proceso actual de entrega y devolución de micro créditos de UTPCH ejecutado a partir de mayo del 2009.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer el plan del nuevo sistema (Ver Anexo N° 1).
- Conocer la percepción de los pobladores respecto al nuevo programa de micro crédito.
- Crear conciencia de ahorro y superación personal de los pobladores.

JUSTIFICACIÓN

Durante los últimos años Un Techo para Chile trabaja con las familias de campamentos en su proceso de erradicación hacia un nuevo barrio, que cuente con una comunidad sustentable y una vivienda definitiva de calidad. Es por esto que se busca evaluar, en todos los niveles, el alcance de la metodología de Yunus.

A la vez se mencionan dos aspectos importantes dentro de una evaluación social referente al área de micro crédito las cuales son:

El primer aspecto, a tener en consideración, es la falta de estudios evaluativos referentes al tema. Es por esto, el carácter particular de la metodología de tales programas, que trabajan con grupos de personas y no con individuos aislados, por lo que se torna relevante el estudio de variables de tipos sociales y sociológicos, sobre todo por el hecho de que en nuestra cultura se concibe como idea generalizada la del esfuerzo individual, y no grupal.

El segundo aspecto a tener en consideración, es que se pueda implantar la metodología de Yunus, a la realidad de los campamentos que apoya Un Techo para Chile.

Dichos campamentos buscan alcanzar objetivos que van desde, necesidades urgentes de techo, educación, organización comunitaria, micro créditos, capacitación, entre otros, hasta la conformación del comité, la postulación y la construcción del nuevo barrio (en este caso la formulación de un nuevo plan en el área de fomento).

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1. LA POBREZA

"El concepto pobreza es siempre variable y existen diversas definiciones en esta materia, dependientes del país, la historia, y los intereses de los sectores comprometidos en su solución. Para nuestra Fundación, la pobreza es en sí misma una situación que vulnera los derechos de las personas y relativiza su ciudadanía, al atentar directamente contra el principio de igualdad y no discriminación, derechos básicos que deben ser garantizados a todos. La Fundación comparte, además, que la pobreza sea entendida como una situación de insatisfacción de ciertas necesidades básicas y de carencia de oportunidades"¹.

"Hay que distinguir entre miseria y pobreza. Pobreza es la falta de oportunidades, que se soluciona otorgando a la persona la posibilidad de trabajar o estudiar para salir adelante. La miseria es mucho más dura que eso, porque es el estado de permanente pobreza que lleva a muchos a deteriorarse humanamente, a no tener amor propio ni a confiar en sí mismos. En Chile a todo le llamamos pobreza, pero lo que más tenemos es miseria"².

¹ Fundación para la superación de la Pobreza. Nuestra mirada de la Pobreza. Página Web: <http://www.adoptahunhermano.cl/corporativo.php?tipo=4>

² Berríos, F., s.j. (s.f.). Todo comenzó en Curanilahue. Página Web: <Http://www.untechoparachile.cl/static/queHacemos/habilitacionSocial.html>

“El FOSIS considera que viven en situación de pobreza las personas, familias y comunidades, que por sus condiciones y falta de oportunidades no pueden satisfacer sus necesidades y anhelos por sí mismas”³.

2. LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

2.1. Súper Intendencia de Bancos e Instituciones Financieras

De acuerdo a la Súper Intendencia de Bancos e Instituciones Financieras⁴, la expresión "institución financiera" es genérica y comprende a toda empresa que habitualmente se dedica a prestar fondos o a conceder créditos, sea que lo haga con sus propios fondos o con fondos recibidos de terceros, esto último cuando está expresamente facultada por la ley para ello.

Cabe recordar que la Superintendencia debe fiscalizar sólo a las instituciones financieras señaladas por la ley, entre las que se cuentan los bancos, las sociedades financieras y determinadas cooperativas.

2.2. Banco Grameen (Banco para los pobres)⁵

El origen del Banco Grameen se remonta a 1976, cuando el Profesor Muhammad Yunus⁶, Jefe del Programa Económico Rural de la Universidad de Chittagong,

³ FOSIS. ¿Qué entiende el FOSIS por pobreza? Página Web: http://www.fosis.cl/opensite_20090226131951.aspx

⁴ Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Página Web: <http://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/Glosario?indice=5.0&letra=l>

⁵ Banco Grameen. Página Web: <http://www.grameenarg.org.ar/masinfo.htm>

⁶ Yunus, M (1940). Banquero y Economista de Bangladesh. Premio Nobel de la Paz 2006. Creador del Banco Grameen.

lanzó un proyecto de investigación de campo para diseñar un sistema de préstamos para proveer servicios bancarios a los pobres de zonas rurales.

El Proyecto del Banco comenzó con los siguientes objetivos:

- Extender facilidades bancarias a hombres y mujeres pobres.
- Eliminar la explotación de los pobres por parte de prestamistas.
- Crear oportunidades de auto empleo para la multitud de desempleados en las zonas rurales de Bangladesh⁷.
- Implementar un sistema que los más perjudicados puedan manejar por sí solos (principalmente las mujeres de los hogares más pobres).
- Revertir el antiguo círculo vicioso de “bajos ingresos, bajos ahorros, baja inversión”, convirtiéndolo en un círculo virtuoso de “bajos ingresos, inyección de crédito, inversión, mayores ingresos, mayor ahorro, más inversión, mayores ingresos”.

Banco Grameen (BG) ha revertido la práctica convencional bancaria al eliminar la necesidad de garantía, creando un sistema basado en la confianza mutua, responsabilidad, participación y creatividad. BG provee micro créditos sin garantía a los más pobres de los pobres en las zonas rurales de Bangladesh. Para el BG, el crédito es un arma rentable para luchar contra la pobreza y sirve como catalizador para el desarrollo de condiciones socioeconómicas de los pobres,

⁷ La República de Bangladesh es un Estado al Sur de Asia, que limita con Birmania y en el sur se abre al golfo de Bengala.

quienes son excluidos del sistema bancario comercial por ser pobres y por ende, no bancarizables.

El profesor Muhammad Yunus pensó que si los recursos financieros pudieran ser puestos al alcance de los pobres en términos y condiciones apropiadas y razonables, "estos millones de personas con sus millones de pequeños emprendimientos se potenciarían para crear la mayor maravilla de desarrollo".

El impacto positivo que ejerce el Banco Grameen sobre sus prestatarios ha sido documentado en estudios independientes realizados por agencias externas incluyendo al Banco Mundial⁸, el Instituto Internacional de Investigación de Políticas Alimenticias (IFPRI)⁹ y el Instituto de Estudios de Desarrollo de Bangladesh (BIDS)¹⁰.

2.2.1. Micro crédito

La facilitación de pequeños préstamos a personas pobres para acceder a los créditos bancarios tradicionales ha resultado ser un método efectivo y popular en la lucha contra la pobreza, permitiéndoles así el crear sus pequeñas empresas. Sin embargo, al aumentar últimamente el interés general en el tema de micro crédito, además de los conceptos de "micro" y "crédito", se han agregado otros

⁸ Banco Mundial es una fuente vital de asistencia financiera y técnica para los países en desarrollo de todo el mundo. Página Web: www.bancomundial.org

⁹ IFPRI es un organismo que tiene como objetivo alcanzar la seguridad alimentaria para todos los individuos, en especial la población mas necesitada. Página Web: www.ifpri.org

¹⁰ La BIDS es una organización que facilita información en la elaboración de políticas mediante la investigación analítica sobre asuntos económicos y sociales. Página Web: www.bids-bd.org

objetivos de desarrollo. El concepto de ahorro es particularmente importante, como un fin en sí mismo y una garantía para préstamos.

Muchas actividades de desarrollo comunitario han utilizado al micro crédito como un "inductor", empleándolo como punto de partida para un programa de organización comunal o como un ingrediente en un programa educativo y de capacitación más extenso.

La premisa subyacente de Grameen es que, para poder emerger de la pobreza y zafar de las garras de usureros e intermediarios, lo más importante para un campesino sin tierra es el acceso al crédito, sin el cual no puede lanzar su propio emprendimiento, no importa qué tan pequeño sea. Desafiando la norma de bancos rurales tradicionales de "sin garantía (en este caso, propiedad) no hay crédito", el Banco Grameen propuso probar que prestar a los pobres no es una propuesta imposible, sino al contrario, les da a campesinos sin tierra la oportunidad de adquirir sus propias herramientas, equipos, u otro capital de trabajo y comenzar emprendimientos generadores de ingreso que les permitirán escapar del ciclo vicioso de "bajos ingresos, bajo ahorro, baja inversión, bajos ingresos". En otras palabras, la confianza del banquero depende de la voluntad y capacidad de los prestatarios de triunfar en sus emprendimientos.

Aunque se apunta a la movilización de ahorros paralelamente a las actividades prestamistas del Banco Grameen, la mayor parte de los fondos prestables se obtienen en términos comerciales del banco central, otras instituciones financieras, el mercado de capitales, y de organizaciones de asistencia bilateral y multilateral.

2.2.2. Rompiendo el ciclo vicioso de la pobreza con el micro crédito¹¹

El Banco Grameen se basa en la formación voluntaria de pequeños grupos de cinco personas para proveer garantías grupales y moralmente vinculantes en lugar de la garantía requerida por bancos convencionales. En un principio, sólo dos miembros del grupo pueden obtener un préstamo. La obtención del monto solicitado por otros dos prestatarios del grupo, y luego por el quinto, depende del desempeño de reembolso de los primeros en recibir el crédito.

Las operaciones del Banco Grameen se caracterizan por su disciplina, supervisión y servicios intensivos, y son llevadas a cabo por "banqueros ciclistas" organizados en sucursales con un nivel considerable de autoridad delegada. La selección rigurosa por estos trabajadores bancarios de los prestatarios y sus proyectos, la presión grupal ejercida sobre los individuos por el grupo, y el esquema de reembolso de 50 cuotas semanales contribuyen a la viabilidad operacional del sistema bancario rural diseñado para los pobres. También se incentiva el ahorro; 5% de los préstamos se destinan a un fondo grupal.

El éxito de esta metodología demuestra que supervisión y gestión cuidadosas pueden refutar un número de argumentos que advierten sobre los perjuicios de otorgar préstamos a los pobres. Por ejemplo, antes se creía que los pobres no podían tener profesiones remunerativas; de hecho, los prestatarios de Grameen lo han logrado exitosamente. Se creía que los pobres no podrían cumplir con el reembolso; de hecho, la tasa de reembolso alcanza 95%. Se creía que mujeres

¹¹ Yunus, M (1999). Hacia un Mundo sin Pobreza. Ed. Andrés Bello.

pobres y rurales eran particularmente no-bancarizables; de hecho, representaron el 94% de los prestatarios en 1992. También se creía que los pobres no podrían ahorrar; de hecho, el ahorro grupal ha sido tan exitoso como los préstamos grupales. Se creía que los grupos de influencia en las zonas rurales se encargarían de que un banco como Grameen fracasase; pero el Banco Grameen se expandió rápidamente. El número de miembros creció de menos de 15.000 en 1980 a casi 100.000 hacia mediados de 1984. Hacia fines de 1998, operaba 1.128 sucursales con 2,34 millones de miembros (2,24 millones son mujeres) en 38.957 aldeas. Existen 66.581 Centros de grupos, de los cuales 33.126 son mujeres. Los ahorros grupales han alcanzado taka¹² 7.853 millones (aproximadamente US\$ 162 millones), de los cuales taka 7.300 millones (alrededor de US\$ 152 millones) pertenecen a mujeres.

Se estima que el ingreso familiar promedio de los miembros del Banco Grameen es aproximadamente 50% superior al de posibles candidatos que residen en aldeas donde no opera el Banco y 25% superior al de posibles candidatos que no son miembros en aldeas donde sí opera el Banco Grameen. Los más beneficiados han sido los que no poseen tierra, seguidos por terratenientes marginales. Esto resultó en una caída drástica del número de clientes viviendo bajo el umbral de la pobreza, 20% comparado con 57% de personas comparables que no son miembros del Banco Grameen. También hubo un cambio de empleo asalariado agrícola (considerado ser socialmente inferior) a auto-empleo en micro emprendimientos.

¹² Taka (Tk). Moneda Nacional de Bangladesh.

3. MICRO CRÉDITOS COMO UNA HERRAMIENTA INFLUYENTE EN LA ELIMINACIÓN DE LA POBREZA¹³.

Existe un real acuerdo sobre cómo los servicios micro financieros pueden desempeñar un papel crucial en la reducción de la pobreza, ya sea facilitando el acceso continuado a los servicios de crédito, el cual puede ayudar a los más pobres a aumentar sus ingresos, invertir en bienes y servicios y reducir su vulnerabilidad frente a las crisis. Sin embargo, la unanimidad se disipa al definir las funciones apropiadas de cada actor (sector público y privado) las características ideales para llevar a cabo operaciones de micro crédito con el objetivo de luchar contra la pobreza.

La superación de estas diferencias se puede conseguir a través de una propuesta conciliadora que incorpora un criterio ampliado de sostenibilidad en las operaciones y que se basa en lo siguiente:

- Los sistemas financieros deben ser incluyentes, conformados pues por un grupo heterogéneo de actores financieros con capacidades diversas y complementarias que incluyan un sector privado dinámico con la voluntad de adaptarse a las características de los nuevos clientes y trabajar en alianza con el sector público.
- El objetivo de fortalecer y garantizar el desarrollo económico mediante un sistema micro financiero incluyente masivo, incorporando a los más pobres,

¹³ Universidad de la Coruña (2007). IX Reunión de Economía Mundial. Documento Pdf.

solo es posible acompañando instrumentos financieros (el crédito) con instrumentos de asistencia técnica en tres escalas:

- o Nivel Meso: Inyecciones de capital privado para garantizar un amplio y continuado acceso al capital por parte de las instituciones financieras intermediarias que atienden a los pobres.
 - o Nivel Micro: Ofrecer instrumentos de garantía financiera para la protección de los ahorros de los más pobres.
 - o Nivel Macro: Capacitación técnica profesional de un sector público regulador que reduzca la fragilidad de los sistemas financieros y ofrezca mayor competencia y profesionalización del sector financiero.
- Garantizar la sostenibilidad de las operaciones crediticias complementando con acciones de fortalecimiento (estudios de mercado, diagnósticos) del sistema financiero en el nivel más bajo o MICRO. Las operaciones micro financieras con éxito en la lucha contra la pobreza deben estar basadas en instituciones de primer piso con conocimientos de primera mano de las necesidades específicas de cada grupo de clientes beneficiarios para responder a los retos de amplitud y profundidad de los grupos de clientes.
- Acciones en el nivel intermedio o meso. Se considera imprescindible consolidar una red de instituciones de apoyo que ofrezcan servicios paralelos de asistencia técnica, seguimiento, auditoria, regulación contable, evaluación, análisis de riesgos, y servicios técnicos y de tecnología de la información para reducir los costos de transacción, aumentando el alcance y la profundidad.

- Ofrecer no solamente instrumentos financieros para el desarrollo de los micro créditos, sino también una cartera de productos técnicos: financiación para cubrir la investigación y el desarrollo de nuevos productos y la asistencia técnica para el fortalecimiento de la capacidad, permitiendo a los socios introducir servicios financieros nuevos originales y adaptados; así como mecanismos innovadores para la prestación de estos servicios. Este trabajo incluirá estudios de mercado de instituciones financieras u otros actores de mercado adecuados que determinen las necesidades específicas de los posibles clientes.
- Facilitar a las instituciones financieras el camino de “upgrading” hacia la intermediación de fondos comerciales o depósitos sin intervenir o injerir en los mercados locales de capital o préstamos.
- Evitar interceder en las políticas de fijación de precios de las instituciones financieras intermedias: cobro de tasas de interés por debajo del mercado sobre los préstamos a clientes (o tasas inferiores a las necesarias para cubrir costos en el mediano plazo). Hay que crear incentivos para que las instituciones sean transparentes en la fijación de precios.
- Realizar un proceso de selección previo a las instituciones financieras eligiendo aquellas comprometidas con la reducción de la pobreza y la creación de sostenibilidad, considerando factores como visión, misión, la estrategia, la estructura de propiedad, la estructura de gobierno, la capacidad de recursos

humanos, la calidad de los servicios, el alcance, el desempeño financiero y la solidez de la cartera.

- Utilizar sistemas de monitoreo y evaluación con indicadores específicos para evaluar el objetivo de la pobreza. Financiación y gestión basadas en resultados y desempeño. Incluir unos cuantos indicadores básicos para realizar un seguimiento del desempeño (alcance general, alcance a los pobres, calidad de la cartera, rentabilidad/sostenibilidad, eficiencia).
- Definir previamente unas estrategias de abandono de las operaciones que incluya un análisis de viabilidad, estudios de mercado y demanda que se extiendan hasta garantizar la sostenibilidad financiera y autonomía en el tiempo.
- Estudiar la viabilidad y conveniencia de instrumentos de garantía y alianza para hacer frente a los riesgos con bancos.
- Sustituir las donaciones y los préstamos subsidiados a medida que los mercados de capital comercial ya sean nacionales o internacionales y los ahorradores domésticos se van convirtiendo en fuentes viables de capital para las instituciones financieras.
- Facilitar vínculos y alianzas estratégicas entre actores y proveedores de servicios financieros para aumentar el alcance.

- Acompañar las operaciones financieras con asistencia técnica para el desarrollo organizativo e institucional para garantizar un desarrollo adecuado de productos.
- El micro crédito exige un diagnóstico social previo. Entre las políticas de reducción de la pobreza extrema para grupos meta de alto riesgo existen instrumentos y herramientas mucho mejores que el micro crédito.

4. HACIA EL CONCEPTO DE “CAPITAL SOCIAL”

Según la CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe), el término capital social se refiere a “las normas, instituciones y organizaciones que promueven la confianza, la ayuda recíproca y la cooperación”¹⁴. Este paradigma, que se basa en parte en el neo-institucionalismo económico, plantea que aquellas relaciones (confianza, reciprocidad y cooperación) pueden traer tres tipos de beneficios:

- Reducir los costos de transacción, originados en la incertidumbre en que operan los procesos sociales y naturales y en el desconocimiento de información que ello produce en los actores sociales y en los agentes económicos.
- Producir bienes públicos.

¹⁴ CEPAL (s.f.). Página Web: <http://www.eclac.org/>

- Facilitar la constitución de organizaciones de gestión de base efectivas, de actores sociales y de sociedades civiles saludables¹⁵.

A pesar de que el concepto de capital social aún no esté definido de tal manera que genere algún firme grado de consenso, el Banco Mundial lo incluye entre las cuatro formas básicas que distingue de capital: capital natural (materias primas), capital construido (por el ser humano: la producción), capital humano (fuerza de trabajo) y capital social¹⁶.

Robert Putnam¹⁷ fue uno de los precursores de los análisis de capital social, concepto que define, similarmente a la CEPAL, como aquellos “rasgos de la organización social como confianza, normas y redes que pueden mejorar la eficiencia de la sociedad facilitando acciones coordinadas”. Realizó un estudio empírico comparando el grado de desarrollo económico logrado en el norte y el sur de Italia. Concluyó que en el norte, el capital social está conformado por el grado de confianza existente entre los actores sociales de la sociedad, las normas de comportamiento cívico y el nivel de asociatividad.

James Coleman¹⁸, otro precursor, sostiene que el capital social se presenta tanto a nivel individual (integración social de un individuo, red de contactos sociales) como colectivo (normas de convivencia, respeto por el orden público).

¹⁵ Durston, J (2000). ¿Qué es el capital social comunitario? Documento Pdf.

¹⁶ Kliksberg, B (1999). Capital Social y Cultural. Claves olvidadas del Desarrollo. Documento Pdf.

¹⁷ Putman R. Sociólogo y Politólogo Estadounidense.

¹⁸ Coleman, J. Teoría de la Elección Racional. Sociólogo Estadounidense.

La definición de capital social puede descomponerse en dos aspectos: como recurso y como relaciones sociales. Si se atiende a la definición de la CEPAL, se aprecian ambos, y se la puede descomponer en su dimensión de los medios:

- Recurso: “las normas, instituciones y organizaciones”; para alcanzar el fin.
- Relaciones sociales: “la confianza, la ayuda recíproca y la cooperación”.

Otro criterio para enfocar el capital social es considerando las formas que adopta en la práctica. La CEPAL distingue básicamente dos: 1) individual (la relación de un individuo con las redes sociales) y 2) comunitario (integración social a través de las instituciones). Sin embargo, el mismo artículo destaca la formulación de cuatro tipos de capital social, realizada por Durston¹⁹ y otros autores a partir de un estudio empírico hecho el año 2000, en seis comunidades rurales chilenas. Entre los capitales individual y comunitario se ubica un nivel intermedio de capital social, que es el grupal; y se agrega una más elevada, el capital social externo a la comunidad.

A continuación se señala la clasificación con mayor detalle:

- Capital social individual: Consiste en el total de relaciones que un individuo mantiene con otras personas, con contenidos de reciprocidad difusa (no de mercado), o en redes sociales que utiliza en provecho personal. Son relaciones interpersonales basadas en parentesco, identidad y familiaridad, de reciprocidad difusa. Pueden expresarse en redes horizontales y verticales.

¹⁹ Durston, J (op. cit. N° 15).

- Capital social grupal: Consiste en grupos estables de alta confianza y cooperación (entre 3 y 15 individuos), donde se combinan lazos horizontales y verticales de reciprocidad, generalmente entre un líder local y un grupo que lo apoya. Sirven para acumular bienestar material y prestigio para el líder y sus integrantes. El alto grado de confianza, el carácter competitivo (con otros grupos e individuos) y el número reducido de sus integrantes hacen de estos grupos buenas bases para el trabajo en equipo y los emprendimientos productivos.

- Capital social comunitario: Se refiere al nivel de las instituciones locales (formales o informales) que integran a los habitantes de una localidad o miembros de un conjunto social, con sistemas de autogestión y participación y con normas de conducta y control social. Sus precursores son los mismos que el capital social individual: parentesco, vecindad e identidad local.

- Capital social externo más allá de la comunidad: Se expresa en un entorno social mayor: regional y nacional. Se destaca aquí la “sinergia” entre funcionarios públicos individuales y las comunidades con las cuales se identifican y a los cuales sirven y rinden cuentas. Woolcock²⁰ habla de “linkage” más allá de la comunidad, y Granovetter²¹ subraya la “fuerza de los lazos débiles” entre los pobres y los integrantes de otros estratos sociales, por lo cual a este tipo de capital social se le considera una forma diferente, debido a las formas especiales que adopta y a los beneficios que reporta.

²⁰ Woolcock, M (1998). Social capital and economic development: Toward a theoretical synthesis and policy framework.

²¹ Granovetter, M (1973). The strength of weak ties.

Ésta es una de las tendencias actuales, ya incluso predominante, para enfocar el trabajo con grupos sociales para potenciar en sus integrantes una participación activa en los programas sociales que implementan los organismos públicos, así como las ONG, con el fin de que cada participante se sienta protagonista de los frutos del proceso, en términos de aumentar las relaciones de confianza y reciprocidad, estimular el sentido de solidaridad y activar las posibilidades de organización y trabajo en equipo, así como también otorgarles un sentimiento de orgullo personal y aumento de la autoestima, lo cual recibe el nombre técnico de empoderamiento. Así, pues, el concepto de capital social atraviesa los distintos niveles que se presentan en la interacción social, tanto a nivel individual como a nivel colectivo, aunque, sin embargo, haga hincapié en el aspecto colectivo de las relaciones sociales.

Ya expuesto el tema de las relaciones de confianza, reciprocidad y cooperación que son logrados a partir de trabajos en equipo, o sea, a partir de las interacciones de individuos dentro de grupos, es importante abordar el tema de las potenciaciones, que se producen a nivel individual, en términos psicológicos, y que orientarían al sujeto a mejorar su situación personal y su calidad de vida. Aquí nos referiremos a la calidad de vida en términos de satisfacción de necesidades.

5. CAPITAL SOCIAL Y SATISFACCIÓN DE NECESIDADES

Cuando se habla de mejoramiento de la calidad de vida, se habla de la satisfacción de ciertas necesidades que los seres humanos persiguen; necesidades básicas como vivienda, abrigo, comida; pero también valores como libertad, dignidad o amor.

Por esto se sostiene que hay distintos tipos de necesidades y que se pueden jerarquizar, esto quiere decir que, para satisfacer las necesidades de ámbito superior, primero hay que satisfacer las de los escalones inferiores.²²

El psicólogo ordena las necesidades de la siguiente manera. Primero, sostiene que el ser humano debe satisfacer sus necesidades fisiológicas, como el hambre, la sed, el aire, etc. Estas necesidades son fundamentales para la supervivencia, y son las más urgentes. Cuando estas son alcanzadas, se buscan las del nivel siguiente: las de obtener seguridad y ausencia de peligro. Puede tratarse también de la seguridad económica, vivienda, abrigo, estabilidad familiar o en la pareja, educación para los niños, etc.

Una vez cubiertas las necesidades de seguridad, el ser humano se sitúa en la búsqueda de cariño, incorporación y aceptación. Posteriormente, le sigue un nivel superior, donde están las necesidades de estima: logro, aprobación, competencia y reconocimiento social.

²² Maslow, A (1985). Jerarquía de Necesidades Humanas. Documento Pdf.

Por último, cuando las otras cuatro necesidades de las escalas inferiores se encuentran satisfechas, el sujeto se orienta a “necesidades de autorrealización”, es decir, a desarrollar sus potencialidades y a alcanzar sus ideales. Son necesidades que no sólo preservan la vida, sino que le dan más valor.

En suma, las necesidades jerarquizadas por Maslow son, en orden de “inferior” a “superior”:

- Necesidades fisiológicas.
- Necesidades de seguridad.
- Necesidades de amor.
- Necesidades de estima.
- Necesidades de auto-realización.

Este sentido sería posible de asociar a los objetivos que persigue el capital social, a través del concepto de “empoderamiento”: el sentimiento de la posibilidad de los sujetos de realizar sus necesidades de amor, reconocimiento y auto-realización, que sería posible de conseguir por medio de la participación activa de los sujetos en proyectos y en programas sociales.

6. ESTUDIOS REVISADOS SOBRE LA POBREZA Y MICRO CRÉDITOS

6.1. EFECTOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y ECOLÓGICOS DEL MICRO CRÉDITO

El informe de la FAO²³ afirma que los programas de micro crédito buscan llegar a las zonas rurales pobres reduciendo el riesgo de incumplimiento a partir de procesos de capacitación y de adiestramiento financiero y micro empresarial, pero también a través de servicios no crediticios, tales como alfabetización, nutrición y planificación familiar, que refuerzan la capacidad de ahorro de los prestatarios y, en último término, su sentido de la responsabilidad frente al cumplimiento de los pagos de la deuda. Es por todo ello que los efectos del micro crédito pueden ser no sólo de índole económico, sino también social y ecológico.

Entre los efectos económicos, se cuentan:

- El aumento del ingreso. Los datos disponibles revelan que el micro crédito aumenta los ingresos de los participantes.
- La diversificación de los ingresos. Mediante la implementación de actividades agrícolas adicionales, tales como nuevos cultivos y actividades no agrícolas nuevas o más amplias.
- Efectos en el consumo. Parte de los préstamos se destinan al aumento del consumo, sobre todo de artículos de primera necesidad. A largo plazo, se

²³ Organización de las Naciones Unidas para La Agricultura y la Alimentación. Micro Crédito: Efectos en la Pobreza Rural y el Medio Ambiente. Página Web: http://www.fao.org/docrep/x4400s/x4400s06.htm#P5_46

observa la reducción de la vulnerabilidad frente a catástrofes naturales o económicas en las poblaciones rurales pobres.

- Efectos en el ahorro. Los participantes deben ahorrar por obligación; pero, además, debido al uso de los préstamos en el aumento de ingresos, los beneficiarios ahorran más que antes del acceso al micro crédito, lo cual les permite estabilizar el consumo, invertir en actividades generadoras de ingreso y prevenirse ante situaciones de emergencia.
- Efectos en la producción. El micro crédito permite iniciar o ampliar actividades no agrícolas en las zonas rurales pobres; por ejemplo, elaboración o distribución de alimentos, manufactura, turismo, minería, etc. También permite aumentar los rendimientos agrícolas mediante la introducción de mejores máquinas. Estos efectos dan la oportunidad de conseguir empleo o cambiarlo.
- Rentabilidad futura. Cuanto mayor es el ingreso de un individuo, menor preocupación existe por atender las necesidades presentes del consumo, por lo cual pueden optar por destinar una parte de los gastos al logro de una rentabilidad económica en el futuro.

Entre los efectos sociales, se cuentan:

- La mayor incorporación de la mujer. En la práctica, las organizaciones de micro crédito consideran que las mujeres son más responsables que los hombres en el cumplimiento de los pagos. Las tasas de incumplimiento suelen ser del 3 y del 10 por ciento, respectivamente. Por lo tanto, ellas son financieramente más disciplinadas. Además, debido a que el costo de oportunidad para la crianza de

los hijos es mayor para una microempresaria que para una mujer que sólo trabaje en el hogar o en actividades agrícolas, algunos estudios muestran que el micro crédito puede reducir las tasas de fecundidad.²⁴

- Acción colectiva. Si se cuenta con un marco institucional adecuado para la comunicación y la cooperación, los pobres son capaces de tomar decisiones que aumenten la productividad. Por lo tanto, las organizaciones micro financieras apelan a la garantía colectiva de los deudores.²⁵

Por último, el estudio de la FAO estima que el efecto del micro crédito sobre la ecología ha sido más bien dañina: “El efecto directo del micro crédito en el medio ambiente es probablemente negativo a corto plazo, como ocurre con la mayor parte de la actividad económica”, sostiene el informe. Pero, añade, “la necesidad de los pobres de generar ingresos es tan evidente que no es posible aceptar maniobras que obstaculicen o retrasen esas iniciativas”. Sin embargo, la misma institución destaca algunos programas de micro crédito ofrecen soluciones a este problema. El Banco Grameen, por ejemplo, a las aldeas que no disponen de electricidad les ofrece fuentes de energía renovable, como paneles solares y turbinas eólicas.

6.2. EVALUACIÓN DE LOS EFECTOS DEL MICRO CRÉDITO

Los organismos de financiamiento e instituciones académicas han dispuesto de evaluaciones cuantitativas de impacto de los programas de micro crédito.

²⁴ Schuler, Hashemi y Riley; (“The influence of women’s changing roles and status in Bangladesh fertility transition”, World Development (1997).

²⁵ Ostrom, Gardner y Walker (“Rules, games and common-pool resources”, Estados Unidos, 1994)

Diferentes medidas se han usado para la cuantificación. El indicador más frecuente es el cambio en los ingresos de los hogares que reciben financiamiento. También se miden los cambios registrados en los activos, patrimonio neto y fuerza de trabajo. Otra medida habitual es el consumo de los hogares. Además se han utilizado indicadores de bienestar individual o doméstica, tales como cambios en las tasas de matrícula escolar y en la salud. Por último, también se miden los indicadores de potenciamiento y repercusiones en la mujer.

Khandker²⁶ estudió tres programas de micro crédito en Bangladesh, cuyos resultados revelaron un aumento de 18 por ciento en el consumo de los hogares en el caso de prestatarias mujeres, mientras que para los hombres se registró un aumento de sólo el 11 por ciento. También se registró estabilización del consumo, regulación del suministro de mano de obra y mejor nutrición infantil, sobre todo en las niñas. Sin embargo, Khandker advierte que estos efectos serán sostenibles sólo en zonas y actividades económicas con potencial de crecimiento, ya que los sujetos carenciados se inclinan fuertemente a destinar los préstamos al aumento del consumo, lo que daría lugar a cambios en la producción y en los ingresos.

Morduch²⁷ realizó un estudio similar, pero excluyendo de la muestra los hogares que no reúnen las debidas condiciones por otra parte. El objetivo de ello es evitar el sesgo en la selección de la muestra, que se produce en el ámbito de los hogares (cuando aumenta el número de hogares solventes que participan en los programas), de las aldeas (cuando aldeas menos necesitadas tienen acceso al

²⁶ Khandker (1998). Fighting poverty with microcredit. Estados Unidos. Documento Pdf.

²⁷ Morduch (1998). ¿Does microfinance really help the poor? Estados Unidos. Documento Pdf.

micro crédito) y de los individuos (el éxito como prestatario genera la posibilidad de recibir nuevos préstamos. Como resultado, no observó ningún aumento del consumo entre los prestatarios acogidos a programas de micro crédito, que algunas veces llegan a bajar las tasas de matrícula. Sin embargo, observó efectos positivos en la estabilización del consumo en los hogares y mayor capacidad de diversificación del suministro de mano de obra. Estos efectos reducirían la vulnerabilidad de los hogares prestatarios frente a otros.

6.3. ESTUDIO DE PROGRAMAS DE MICROCRÉDITO EN BRASIL Y CHILE

Patricio A. Aroca²⁸ muestra en su estudio el resultado de programas de micro crédito en Chile y Brasil, el cual plantea como problema que “no existe evidencia sólida de cuales son los efectos e impactos que estos programas tienen sobre sus clientes y especialmente sobre la pobreza”. Para la recolección de datos se diseñó una encuesta abierta para las instituciones financieras (7 instituciones) con el fin de obtener las percepciones y las prácticas asociadas al micro crédito. En el proceso se obtuvo 86 encuestas en Chile y un total de 81 se pudo utilizar, de los cuales 51 pertenecían a clientes de algún banco comercial y 30 a una ONG; para Brasil se obtuvieron 220 encuestas y fueron utilizables 198, de los cuales 152 provenían de tres ONG y 46 de dos bancos. Para efectos de comparación sobre los ingresos de los microempresarios, a partir de los micro créditos, se construyó

²⁸ Aroca, P (2002). Estudio de Programas de Micro Crédito en Brasil y Chile. Illinois, Estados Unidos. Documento Pdf.

un grupo de control: para Chile, la encuesta CASEN²⁹ de noviembre del año 2000 y para Brasil, la encuesta PNAD³⁰ de septiembre de 1999.

Aroca concluye al final del estudio que, el micro crédito en Chile, no está llegando a los más pobres, y que los bancos no trabajan con personas de bajos ingresos. En contraste de las ONG que sí lo hacen, pero la mayor cantidad de clientes corresponde a estratos de ingresos en promedio más altos que los ingresos promedios en Chile.

Estos datos son reveladores para justificar la conclusión extraída: los clientes de ONG en Chile tienen en promedio un mejor nivel de educación, (Educación Media = 40%; Educación Superior: 20%) lo cual contrasta con el hecho que los niveles de ingresos de los clientes de los bancos comerciales (Media = 53,6%; Superior = 1,8%), “son superiores en promedio a los niveles de ingresos de los clientes de la ONG”, sostiene el informe. La situación brasileña es inversa, ya que los clientes de los bancos comerciales tienen en promedio un nivel educacional más alto que los clientes de ONG (y también tienen un nivel superior de ingresos, como en el caso chileno).

Por otro lado, el estudio también advirtió que el promedio de edad de los clientes de las instituciones de micro crédito es relativamente alto: 43 años en Brasil y 48 en Chile, lo cual dejaría a una importante proporción de la población en edad de trabajar fuera del alcance del micro crédito, sobre todo el rango más joven, “donde los problemas de pobreza y desempleo son mayores”. Esto lleva al estudio a

²⁹ CASEN; Encuesta de Caracterización Socio Económica Nacional.

³⁰ PNAD; Pesquisa Nacional por Muestra de Domicilios.

presumir que los organismos micro financieros estén exigiendo garantías reales de pago, y que ello a su vez lleve a que los más adultos sean más fácilmente seleccionados, ya que habrían tenido la oportunidad de construir activos que sirvan como garantías de sus créditos; es decir, el micro crédito en Chile y Brasil se están dirigiendo a clientes que representan menores riesgos de moratoria.

6.4 LA EVALUACIÓN DEL BID-CGAP ¿CUÁNDO Y CÓMO CONVIENE IMPLEMENTAR PROGRAMAS DE MICROCRÉDITO?

El Banco Interamericano del Desarrollo, junto con el Grupo Consultivo de Ayuda a la Población más Pobre³¹, recogen a partir de las diversas experiencias realizadas en materia de micro crédito, algunas respuestas a una serie de interrogantes, de las cuales dos se refieren específicamente al micro crédito y se presentarán a continuación:

- Oportunidad. ¿Cuándo es el micro crédito una respuesta adecuada?

Cuando los posibles solicitantes se encuentren en un cierto nivel vigente de actividad económica, ya sea desarrollando una capacidad empresarial y cierto talento gerencial.

Las siguientes condiciones son desfavorables al micro crédito:

- Inmediatamente posterior a una situación de emergencia.

³¹ BID – CGAP (2001). Micro finanzas, donaciones y respuestas no financieras para la reducción de la pobreza. Página Web: <http://www.iadb.org/sds/doc/enfoques20.pdf>

- Entre indigentes crónicos, si no existen iniciativas entre ellos para la reducción de la vulnerabilidad y el establecimiento de habilidades, confianza y una mínima base financiera.
- En las zonas rurales que carezcan de infraestructura, servicios y/o acceso a los mercados.
- Cuando una enfermedad grave (como el SIDA) impide la participación en actividades productivas.

Cuando existen estas condiciones preexistentes, argumenta a continuación el Banco Interamericano del Desarrollo, se ven condiciones desfavorables las que son:

- Una población demasiado dispersa, que aumenta los costos de atención a los clientes.
- Dependencia en una única actividad económica (por ejemplo, una simple cosecha), lo que crea un mayor riesgo para la institución de micro crédito (o sea, mayor vulnerabilidad frente a catástrofes económicas o ecológicas). Dependencia del trueque en vez de transacciones monetarias.
- Una población con alto nivel de migración (por ejemplo, en caso de guerras).
- Posibilidad de futuras crisis tales como violencia civil, desastres naturales o hiperinflación.
- Ausencia de orden público.

- Un marco legal/jurídico o un entorno de control y aplicación que obstaculice las actividades de microempresas o de micro finanzas.
- Falta de capital social (cohesión social, relaciones de confianza y con normas claras de convivencia entre los productores) que impide el empleo de crédito sin garantías de reembolso futuro.
- Condiciones. ¿Qué es necesario para que el micro crédito logre su objetivo?

Según los organismos que se encargan de responder esta pregunta, sostienen que toda institución apta para el servicio micro financiero debiera comprometerse a cumplir con estos cuatro principios básicos de un micro crédito de alta calidad:

- Permanencia: Proveer servicios financieros a largo plazo.
- Escala: Llegar a numerosos clientes.
- Extensión: Alcanzar a los más pobres.
- Sostenibilidad: Alcanzar la plena sostenibilidad financiera.

En realidad, tales principios son inherentes al ejercicio del micro crédito. Debido a que se trabaja con grupos de pobres a quienes se les provee de las debidas condiciones sociales para que asuman un sentido colectivo de responsabilidad y como los mecanismos de préstamo son rotativos (si un miembro no cumple, se les suspende el crédito a los demás), necesariamente el servicio debe ser a largo plazo, acceder a los más pobres (para ellos va este servicio, originalmente), y a los más posibles, y alcanzar una sostenibilidad financiera necesaria como para expandirse y alcanzar a clientes cada vez más numerosos.

El estudio agrega que otros dos principios deben aplicarse: disciplina del cliente y disciplina institucional.

La primera consiste en que los prestatarios se hacen responsables de sus propias decisiones, aceptando y cumpliendo los plazos del pago del capital del préstamo y una cantidad de interés que cubra el costo total del servicio.

La disciplina institucional, por otra parte, va dirigida a la sostenibilidad del programa de micro crédito, la calidad del servicio y la eficiencia de operaciones, tales como:

- Tasas de interés: Cobro de tasas de interés que cubran todos los costos.
- Normas y seguimiento: Requisito de pagos completos y puntuales a los clientes y seguimiento de los pagos de manera regular y frecuente.
- Incentivos: Oferta de incentivos por desempeño al personal de campo.
- Flexibilidad institucional: Descentralización suficiente para la agilidad y la ampliación eventual de las operaciones.
- Planificación: Planificación desde el principio de la capacidad, el crecimiento y la sostenibilidad financiera.

Estas operaciones deben estar de acuerdo con un enfoque a largo plazo y social que necesariamente tienen que enfocar los servicios micro financieros, de acuerdo con el objetivo por el que se crearon: reducir la pobreza mediante criterios de responsabilidad social.

CAPÍTULO II: RESULTADOS

7. ÁREA DE MICRO CRÉDITO DE UN TECHO PARA CHILE

7.1. Los Inicios

El Área de micro crédito se formó durante el año 2002 y la idea surgió producto de una conferencia ofrecida por Muhammad Yunus en Santiago de Chile, en reunión con empresarios, estudiantes, las ONG y personeros del mundo político.

La metodología de Yunus para erradicar la pobreza en el mundo, fueron bien recibidas por “Un Techo para Chile”, que decidió aplicarlos en su forma original como una manera de comenzar el área de micro créditos.

De esta manera, definida la metodología de trabajo, se seleccionó a las personas encargadas que las colocarían en práctica en los campamentos (los asesores).

La población objetivo del programa de micro crédito queda definida de la siguiente manera: “Jefes o jefas de hogar en situación de extrema pobreza, que habiten en campamentos donde exista presencia permanente de voluntarios de Un Techo para Chile en Campamentos”.

De esta manera, la estructura del Área de micro crédito quedó conformada por:

- Los encargados.
- Un grupo de asesores (voluntarios que trabajan en los campamentos que son principalmente estudiantes).

- Los beneficiarios del micro crédito (los pobladores de los campamentos).

7.2. El rol de los asesores

Su rol será acompañar a los pobladores en todo el proceso de formación de grupos y desarrollo y fortalecimiento del negocio. Cada uno deberá visitar un campamento nombrado por la institución.

Además deberán: promocionar los micro créditos y recibir los nuevos proyectos, cobrar y depositar las cuotas de sus clientes, rendir cuentas semanales a través de planillas de pagos, exigir boletas de gastos a pobladores, enviar Reportes Semanales sobre el estado de cumplimiento de los pobladores a los encargados del Área de Micro Crédito, preparar calendario de pagos y analizar atrasos, y participar en reuniones y actividades del equipo de voluntarios de cada campamento. Otra de las tareas que les corresponde a los asesores realizar en terreno, es que deberán asistir a reuniones y capacitaciones, así como también presentar los proyectos de los pobladores.

En el proceso de entrega de los micros créditos se puede distinguir tres etapas:

7.3. La fase preparatoria

Se trata de la difusión del programa y selección de los pobladores que pasen a ser aptos para recibir micro créditos. Para ello, los asesores realizan una asamblea informativa a los pobladores de los campamentos sobre el programa de micro crédito, luego se efectúan reuniones y capacitaciones con los pobladores

interesados, se les reciben y evalúan sus proyectos en el Comité de Crédito, y cuando éstos son aprobados, los pobladores seleccionados deben formar un grupo (grupo solidario). Cuando el grupo queda conformado, comienza la segunda etapa, que es la de la entrega de micro créditos.

7.4. Formación de los grupos solidarios

Los pobladores que hayan recibido la aprobación de sus proyectos en el Comité de Crédito, quedan habilitados para la formación de grupos solidarios, paso imprescindible para el uso del crédito otorgado por los asesores.

Los grupos solidarios deberán tener las siguientes características:

- No se admiten personas que vivan en un mismo hogar dentro de un grupo.
- Formarse espontáneamente, nunca de manera forzada.
- Basarse en la confianza, en el respeto y en los objetivos comunes concebidos por sus integrantes.

7.5. Otorgamiento de créditos

Conformados los grupos solidarios y en concordancia con la metodología de Muhammad Yunus, los micros créditos se otorgan respetando las siguientes reglas iniciales, que los pobladores deberán cumplir rigurosamente:

- Se les entrega créditos a las primeras dos personas de cada grupo.

- Se esperan dos semanas: en caso de morosidad en el pago, se espera una semana más; si no pagan, no se les otorga el crédito a las tres personas restantes.
- Si las dos primeras personas han pagado, se les otorga el crédito a las tres restantes.
- Si dos miembros del grupo no pagan al final de temporada, no se otorgan más créditos al grupo en el futuro.
- Los grupos exitosos tienen derecho a otro crédito del mismo monto o mayor.
- Los grupos pueden variar sus integrantes (pero no el número de éstos).

A cada integrante del grupo se le otorgan micro créditos de un mismo monto y en similares condiciones de pago.

8. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La presente investigación se llevó a cabo mediante la recolección de los datos que son pertinentes para la presente evaluación, las cuales se dividen en tres etapas.

8.1. Entrevistas exploratorias

La primera etapa consiste en un estudio exploratorio acerca de la percepción del impacto del programa por parte de los pobladores, con el objetivo de conseguir

una idea más cercana de aquellas variables importantes a considerar en las etapas posteriores. Se optó por esta forma de investigación debido a la falta de estudios anteriores relacionados con el tema con los cuales se pueda efectuar una comparación.

Para la búsqueda de las variables importantes a considerar, se han efectuado entrevistas aleatorias en profundidad a doce pobladores en total, en tres campamentos donde se ha otorgado micro créditos. Se han realizado cuatro entrevistas por campamento, correspondientes a Jhon Kennedy (Segundo Sector Playa Ancha, nº de familias 70 aproximadamente), Los Fundadores (Quilpué, Pompella Sur, nº de familias 120 aproximadamente) y Ebenezer (Miraflores Alto, Viña del Mar, nº de familias 26 aproximadamente). Mayor información sobre campamentos de Un Techo para Chile ver Anexo N° 2.

Las preguntas realizadas contemplaron los siguientes temas: conocimiento y acceso al programa de micro crédito, relación con los asesores y cambios en la vida personal de los pobladores que se asocian con la incorporación al programa.

8.2. Evaluación de la metodología de trabajo en equipo

La etapa consiste en realizar una auto-evaluación que los asesores han llevado a cabo sobre el programa de micro crédito. Esta específicamente se refiere a la evaluación de la metodología del trabajo de equipo y la viabilidad del sistema original de otorgamiento de créditos a personas de bajos recursos. Por ello se realizó una reunión con los asesores. Los temas mayormente planteados, tuvieron

que ver con: difusión, relación con los pobladores, aprendizajes de estos, relación con los encargados del programa y condiciones de aplicación de la metodología del programa (Yunus, sistema de los grupos, etc.). Además se les preguntó acerca de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que el programa muestra.

8.3. Evaluación del programa de micro crédito en la vida de los pobladores

La tercera etapa corresponde a la evaluación social de impacto del programa en la vida de los pobladores. Para esta evaluación se realizaron encuestas de dos tipos: la primera concierne a los que recibieron créditos y la segunda a los que supieron la existencia del programa de micro crédito pero optaron por no participar.

La primera encuesta busca que por medio de la misma se entregue la información sobre la percepción de diversos temas de impacto social: aprendizaje personal, relación con otras personas y aporte a la comunidad. Se investiga también acerca de la relación de los pobladores con la metodología del programa, de esta manera poder descubrir: cumplimiento de los pagos, dificultades que sortearon, trabajo en grupo, etc.

En síntesis, la medición del impacto social en la vida de los pobladores se ha efectuado de la siguiente forma:

8.3.1. Primera encuesta, grupo que ha recibido micro crédito (Ver Anexo N° 3).

Universo de estudio: Jefes o jefas de hogar en situación de pobreza, que viven en campamentos donde existe presencia permanente de UTPCH³² y que han recibido micro créditos desde marzo a octubre del 2009.

Unidad de análisis: Jefes o jefas de hogar que han recibido micro créditos.

Diseño de recolección de datos: Censo, obtenido en la oficina de UTPCH.

Instrumento: Encuesta de 24 preguntas cerradas, aplicadas durante septiembre y octubre del año 2009.

Aplicación: tres campamentos asistidos por Un Techo para Chile, ubicados en la Quinta Región Costa, donde se han otorgado micro créditos.

La lista de pobladores para realizar la encuesta fue facilitada de una disponible en la institución. Se contabilizaron 26 pobladores que habían recibido micro créditos los cuales finalmente fueron encuestados en su totalidad.

8.3.2. Segunda encuesta, grupo que no ha recibido micro crédito (Ver Anexo N° 4).

Unidad de análisis: Jefes o jefas de hogar que supieron del programa de micro crédito pero no participaron en él posteriormente.

Diseño de recolección de datos: Una muestra de tres personas por cada uno de los tres campamentos considerados.

³² Abreviatura Un Techo para Chile.

Instrumento: Encuesta de 8 preguntas cerradas, aplicadas durante septiembre y octubre del año 2009.

Aplicación: tres campamentos asistidos por Un Techo para Chile, ubicados en la Quinta Región Costa, donde se han otorgado micro créditos.

9. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS EXPLORATORIAS

9.1. Resultados de entrevistas a pobladores

- Los pobladores han entrado por diversos motivos a participar en el programa de micro crédito. Algunas razones son: sobre vivencia, una oportunidad de aportar a la casa (en su mayoría mujeres), ayuda para los hijos, una oportunidad para trabajar o instaurar un negocio, lograr independencia económica, lograr salir del campamento y aprovechar oportunidad no otorgada por las instituciones tradicionales de crédito (las que exigen condiciones que algunos de los pobladores no cumplen, como nivel de escolaridad, situación económica, entre otras).
- Los pobladores demuestran con creces que el programa de micro crédito les ha ayudado a elevar su nivel de autoestima, además lo ven como una oportunidad para salir adelante, obtener independencia económica y mejorar el bienestar de su familia. Además les ha significado crear conciencia por el ahorro para la vivienda definitiva.

- Dan hincapié que la relación con su grupo de trabajo les ha desarrollado fuertes lazos afectivos con la gente del campamento, un aumento de relaciones centradas en la solidaridad y el uso de espacios de encuentro para facilitar los dos aspectos anteriores.
- Los pobladores, en grupo, demuestran una mayor iniciativa y pro actividad incluso fuera del ámbito laboral y del programa de micro crédito. Se han realizado diversas reuniones y convivencias para dar a conocer sus experiencias y logros en el trabajo, para tomar objetivos conjuntos en los negocios y reunir fondos que les permitan cancelar las cuotas en los tiempos establecidos, mostrando gran sentido de cooperación mutua.
- Se expresa además, haber aprendido habilidades de trabajo en equipo, como: organizar redes de apoyo, ser asertivo, relacionarse con otros, utilizar la comunicación como herramienta para manejar los diversos intereses individuales, expresar ideas constantemente a otros y autoevaluarse por el trabajo efectuado.
- Los asesores no cumplen sólo con la función de un prestamista, sino que también crean lazos muy fuertes y profundos de reciprocidad. La relación se basa en la confianza y en el respeto mutuo. Por lo tanto, es una relación informal y de familiaridad.
- Algunos pobladores han encontrado dificultades para formar un grupo. Opinan que el sistema de los grupos enmarca reglas muy rígidas, ya que los integrantes de cada grupo están obligados a cumplir. Por lo tanto, se pide mayor flexibilización de dichas reglas.

- También destaca una ventaja: que la expectativa de trabajar en grupo, y no individualmente, sirve de estímulo para que sean varias personas las que se atrevan a entrar al programa de micro crédito.
- Algunos entrevistados demuestran interés por el ahorro, lo cual desarrolla el sentido de la responsabilidad.

9.2 Resultados de entrevista a los asesores

- Desde un comienzo los asesores se plantearon la idea que para salir adelante, los pobladores necesitaban estar motivados, darles confianza y ayuda en lo que se les iba a brindar, educarles el sentido de la responsabilidad y apoyo más técnico por parte de un profesional.
- Inicialmente se enfrentaron con la desconfianza de los pobladores y con problemas para llevar a cabo la elección de los integrantes por parte de los mismos asesores.
- Los asesores desempeñan una campaña muy activa de difusión de los micro créditos. En el grupo de pobladores se refleja esta misma situación, ya que la mayoría se enteró por medio de los asesores que fueron a los campamentos.
- Como aporte a la comunidad, de acuerdo con los asesores, el programa permitió una mayor integración social en los campamentos, entregando la posibilidad a los pobladores para juntarse y conocerse.

- Además, los asesores les solicitan a los encargados, entre otras cosas, capacitaciones para preparar a gente con menor ventaja inicial en habilidades emprendedoras; mejorar los mecanismos de selección de futuros integrantes del programa de micro crédito.
- Sobre el sistema de otorgamiento de créditos a grupos, los asesores rescatan su poder de presión grupal y su incentivo a un sentido de responsabilidad y de compromiso con los pagos y con los demás integrantes del grupo de trabajo de los pobladores. Por otro lado, tiene la ventaja de atraer a mayor gente al programa, de lo que sucedería si se les ofreciera a los pobladores recibir créditos individualmente.
- Una de las debilidades que los asesores notan del programa de créditos a los grupos son: la rigidez de las reglas.
- Un factor que facilitaría el cumplimiento de los pagos, de acuerdo a los asesores, es el otorgamiento de un modelo basado en la constancia y la responsabilidad, de manera que los pobladores aprendan a adoptar tales actitudes. Por otro lado, un factor que dificultaría el cumplimiento de los pagos sería el otorgar prórrogas para los plazos, situación que los asesores no siempre se encuentran en condiciones de modificar.

10. RESULTADOS Y ANÁLISIS A PARTIR DE ENCUESTA A POBLADORES

10.1. Antecedentes De Los Pobladores

Como se muestra en el siguiente cuadro, tomando a veintiséis personas para su análisis, existe una totalidad de mujeres entre los pobladores que han recibido micro créditos (100%).

EDAD DE LOS POBLADORES	SEXO		TOTAL
	HOMBRE	MUJER	
18 a 25 años	-	2	2
26 a 35 años	-	10	10
36 a 45 años	-	8	8
46 a 55 años	-	4	4
56 a 65 años	-	1	-
66 a 75 años	-	1	-
76 a 85 años	-	-	-
TOTAL	0	26	26

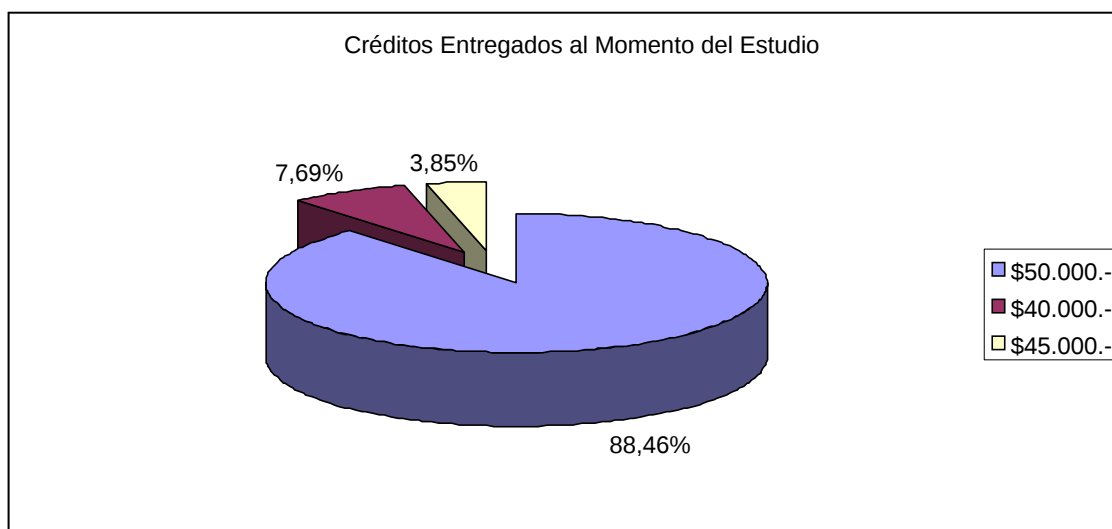
Por edad, la mayoría de las mujeres tienen entre 26 a 35 años (10 personas). En todos los intervalos de edad, las mujeres forman la mayoría. El rango de edad va desde los 18 hasta los 85 años.

El cuadro siguiente muestra a las personas encuestadas, que supieron del programa de micro crédito pero que no se integraron a él. Hombres representan el 45% y mujeres el 55% de la muestra.

EDAD DE LOS POBLADORES	SEXO		TOTAL
	HOMBRE	MUJER	
18 a 25 años	-	1	1
26 a 35 años	1	2	3
36 a 45 años	2	2	4
46 a 55 años	1	-	1
56 a 65 años	-	-	-
66 a 75 años	-	-	-
76 a 85 años	-	-	-
TOTAL	4	5	9

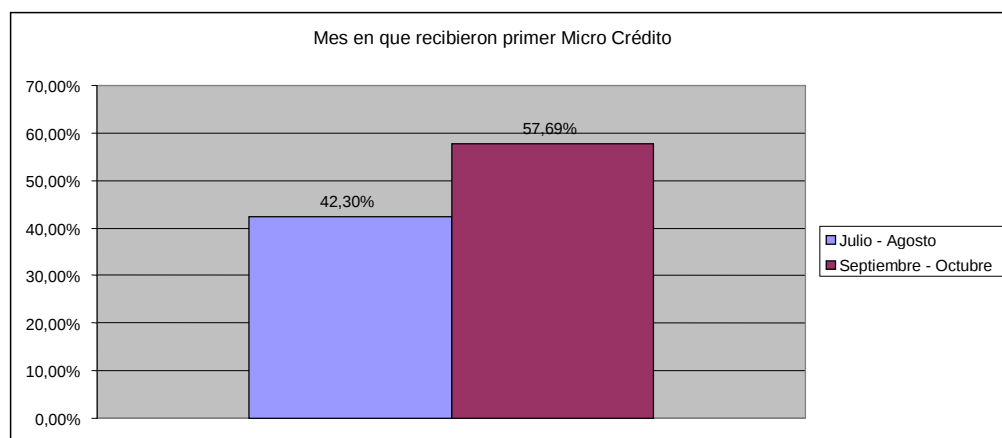
10.1.1. Otorgamiento de micro créditos en el momento de la investigación

En el momento de la encuesta, una mayoría del 88,46% recibe micro créditos por un monto igual a \$50.000, el 7,69% recibe micro crédito por un monto de \$40.000, mientras que el 3,84% ha recibido un monto de \$45.000. Debe considerarse además que el monto otorgado en relación al micro crédito varía en relación al monto que solicite el beneficiario respecto al proyecto que presente a los voluntarios y evaluadores encargados.



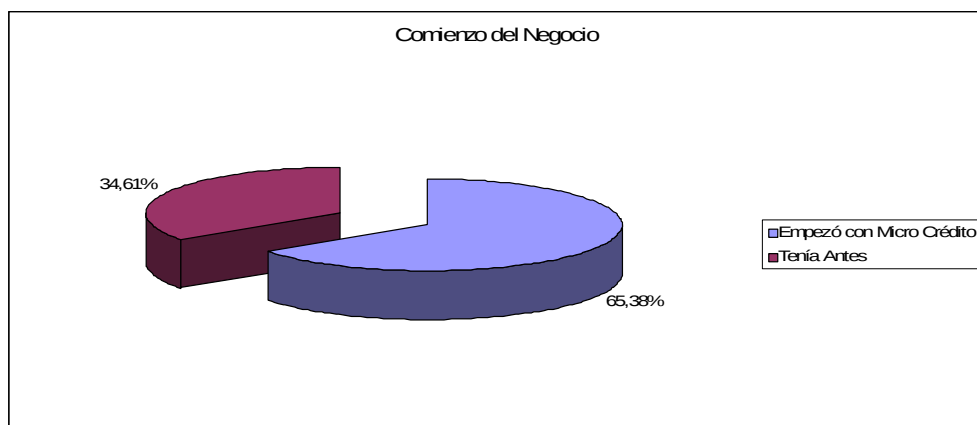
10.1.2. Mes en que recibieron primer micro crédito

Como se muestra en el gráfico, la mayoría de los pobladores comenzaron a recibir micro créditos a partir del segundo semestre del presente año, con un 42,30% en el trimestre Julio a Agosto (con un total de 11 personas), seguido de los meses de Septiembre a Octubre con un 57,69% (con un total de 15 personas).



10.1.3. Comienzo del negocio: ¿Antes o después del programa de micro crédito?

La mayoría de los integrantes del programa crea un negocio nuevo. Como muestra el siguiente gráfico, la mayoría de los pobladores (un 65,38% = 17 pobladores) comenzó un negocio con el programa de micro crédito. El resto (34,61% = 9 personas) ya tenía un negocio antes de integrarse al programa.

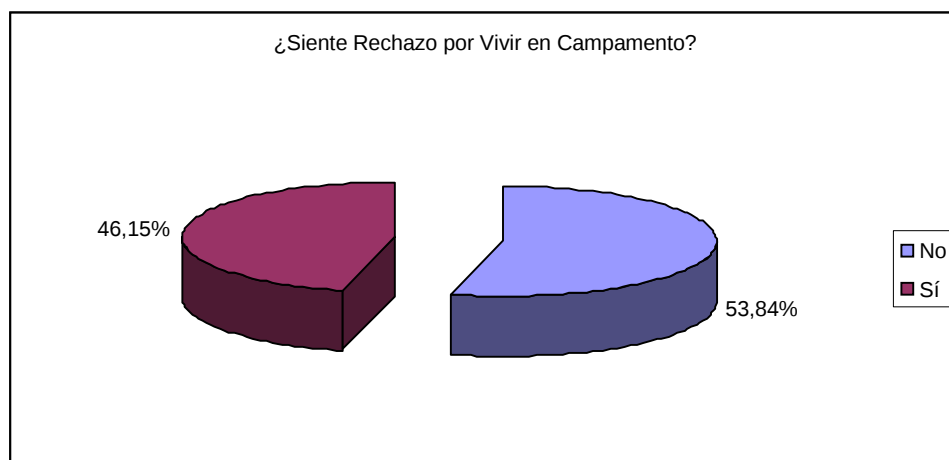


10.2. Impacto Social Del Programa En La Vida De Los Pobladores

10.2.1. Formación De Redes De Apoyo

10.2.1.1. Discriminación

Como muestra el siguiente gráfico, el 46,15% de los pobladores encuestados (correspondiente a 12 personas) declara que se siente rechazado por el hecho de vivir en un campamento.



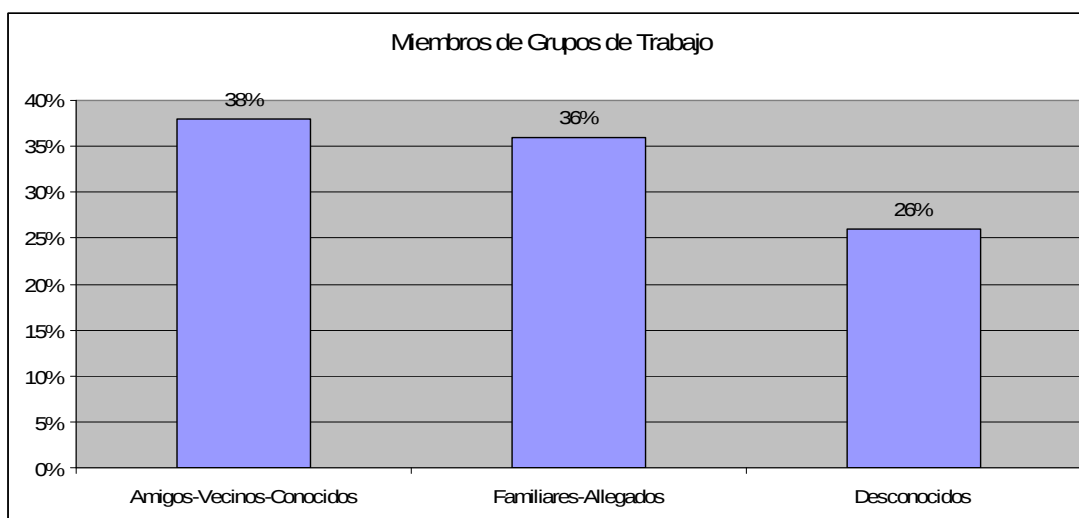
El programa no generó cambios importante en la percepción de discriminación por el hecho de vivir en campamentos. Como se muestra en el siguiente cuadro, la mayoría de los pobladores nunca sintió rechazo con un 53,84%.

	HOMBRE	MUJER	Total
NUNCA SINTIO RECHAZO	-	14	14
MAS RECHAZADO	-	1	1
IGUAL DE RECHAZADO	-	5	5
MENOS RECHAZADO	-	4	4
YA NO SE SIENTE RECHAZADO	-	2	2
Total	-	26	26

10.2.1.2. Relaciones interpersonales en el campamento: vecinos y amistades

En esta sección se conocerán los resultados del impacto que hubiese tenido el programa en las relaciones interpersonales de los pobladores que recibieron micro créditos. A continuación, se desprende que el programa no generó un impacto significativo, ya que las relaciones con sus vecinos, en la mayoría se mantiene igual que antes.

Se demuestra que, los pobladores formaron grupos de trabajo con amigos, vecinos o conocidos (un 38% afirmó que sí los formó con ellos), mientras que entre el 36 y el 26% declararon que de los integrantes del grupo había familiares o allegados, o personas que los pobladores no conocían antes del programa.



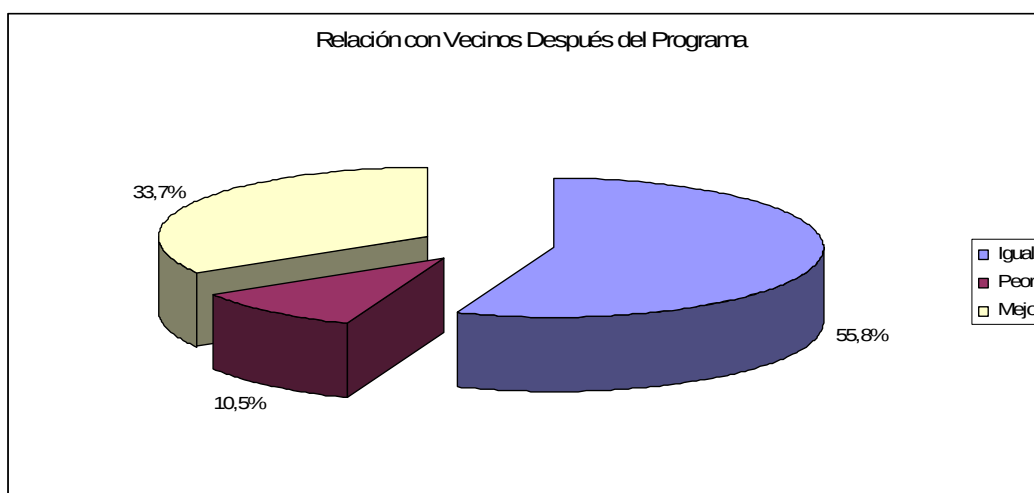
Entre los pobladores que no se integraron al programa, un 55% equivalente a cinco personas, intentó formar un grupo por lo menos con amigos, vecinos o conocidos y 4 personas al menos con familiares o allegados. Ninguno trató de formar un grupo con pobladores no conocidos del campamento.

Como se muestra en el cuadro siguiente, el programa de micro crédito habría generado un impacto importante en el establecimiento de nuevos vínculos entre los pobladores de los campamentos. 5 de 26 pobladores no conocían a otras personas antes del programa y 16 pobladores conocían a otras personas antes.

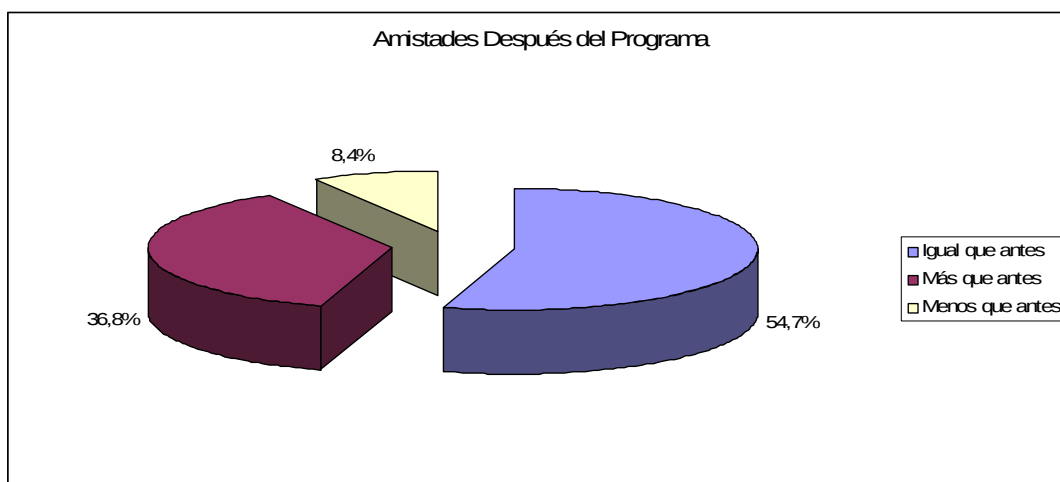
		MICRO CREDITO LE PERTIMIO CONOCER GENTE FUERA DEL GRUPO		Total
		SI	NO	
CONOCIA A OTRAS PERSONAS ANTES DEL MICRO CREDITO	SI	16	4	20
	NO	5	1	6
Total		21	5	26

Específicamente, el programa de micro crédito ha tenido mayor impacto en quienes conocían a otras personas antes, que en quienes no las conocían.

Además, el programa de micro crédito no habría generado un impacto significativo en las relaciones entre vecinos, ya que la mayoría, representado por un 55.8%, afirma que las relaciones con los vecinos es igual que antes, mientras que un 10% declara que es peor.



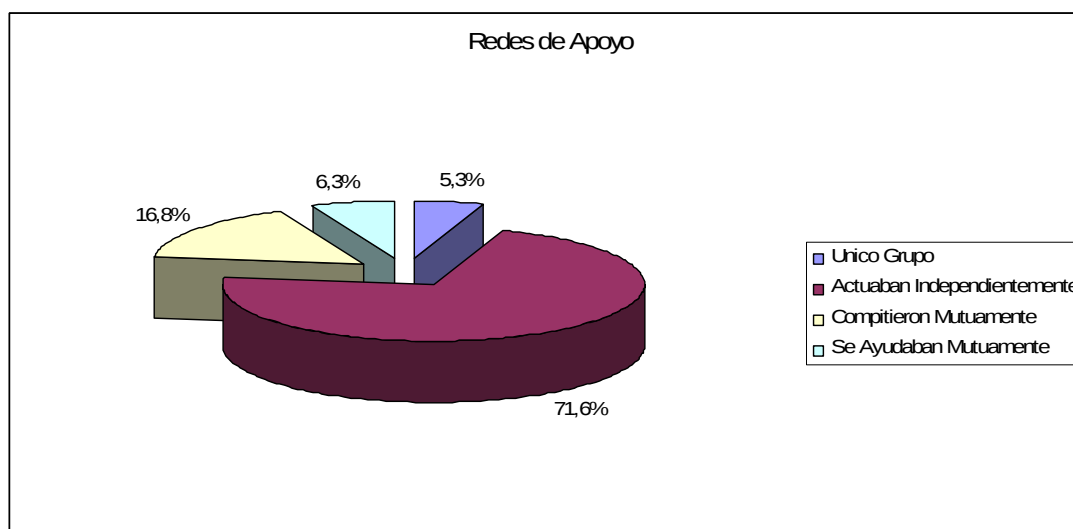
El programa tampoco habría impactado considerablemente en las relaciones de amistad. La mayoría de los pobladores sostiene que el programa de micro crédito le ha significado igual cantidad de amistades que antes (54.7%). Un 36.8% considera que el programa le ha significado más amistades que antes. Quienes declaran que les significó menos amistades, forman un 8.4% del total.



Entre los que no se integraron al programa, un 55,5% afirmó conocer a los demás pobladores, frente a un 41.7% que responde no conocerlos. La mayoría no confía en la gente del campamento (79.2%) y un 41.7% desea tener más amistades.

10.2.1.3. Redes de apoyo entre grupo de micro crédito

El programa de micro crédito no ha tenido gran impacto en la formación de redes de apoyo entre grupos de micro crédito. Como se muestra a continuación, la mayoría (71.6%) declara que los grupos operaban de manera independiente, por lo que no existe competencia ni ayuda entre ellos. Además, un 16.8% sostiene que los grupos competían entre sí y sólo un 6.3% dice que existe ayuda mutua.



10.2.2. Responsabilidad Individual Por El Grupo

10.2.2.1. Desarrollo de trabajo en equipo

El desarrollar habilidades de trabajo en equipo es uno de los objetivos del programa de micro crédito. A continuación se muestra el porcentaje de pobladores que contestaron haber alcanzado tales habilidades:

HABILIDADES	GRUPO A*	GRUPO B**
1. Saber escuchar.	85,1%	95,9%
2. Opinar en grupo.	61,3%	62,5%
3. Pedir ayuda al necesitarla.	32,6%	37,5%
4. Hacer preguntas en grupo.	54,2%	33,4%
5. Empatizar con el trabajo de un compañero de equipo.	72,4%	83,4%
6. Repartir tareas en el grupo.	38,1%	25,0%
7. Tomar decisiones en grupo.	59,2%	62,5%
8. Percepción de que lo objetivos propuestos se logran mejor en grupo.	52,8%	41,7%

*Representa al grupo que ha recibido micro crédito.

**Representa al grupo que no ha recibido micro crédito.

Como se muestra, el programa de micro crédito les permitió a gran cantidad de pobladores desarrollar habilidades tales como las especificadas en la anterior tabla. Siendo una de las más importantes el saber escuchar.

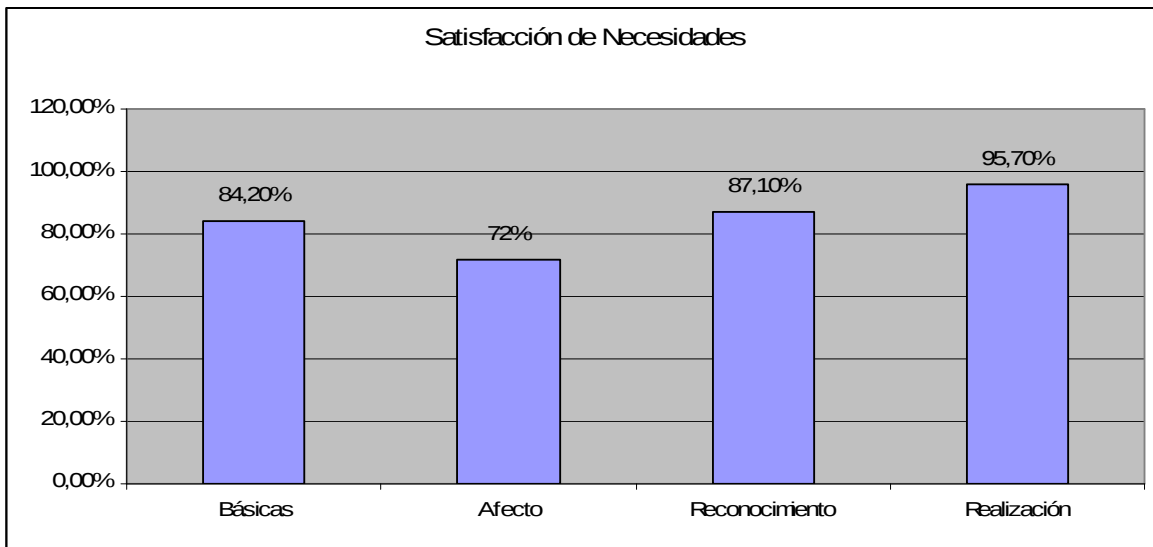
Los altos porcentajes en el grupo B, por lo menos en cuanto a saber escuchar, entre otras (que a veces superan a los porcentajes del grupo A), pueden permitir hacer la inferencia de que los integrantes del programa de micro crédito realizan una auto evaluación más realista que los que no participaron.

10.2.2.2. Sentido de responsabilidad por el grupo

Analizando este ítem respecto al anterior, trabajo en equipo, concluye que los integrantes de su grupo son irresponsables con un 53,8%, cooperadores un 48.9%, cumplidores un 47.9% y competitivos un 28.3%.

10.2.3. Satisfacción De Necesidades

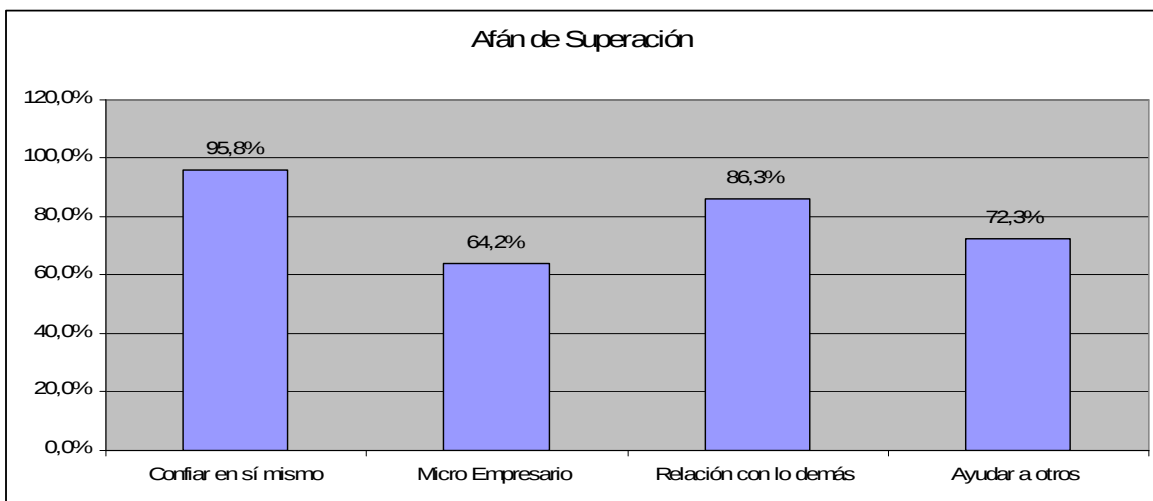
El programa de micro crédito ha permitido satisfacer necesidades más allá de las básicas, como son las de subsistencia entre ellas la necesidad de afecto, reconocimiento por parte de la comunidad y realización personal. En consecuencia, un 84.2% consideró que el programa de micro crédito le ha permitido cubrir sus necesidades básicas, un 72% declara que le ha satisfecho necesidades de afecto, un 87.1% necesidades de reconocimiento por el trabajo que realiza y un mayoritario 95.7%, necesidades de realización personal.



10.2.4. APRENDIZAJE INDIVIDUAL

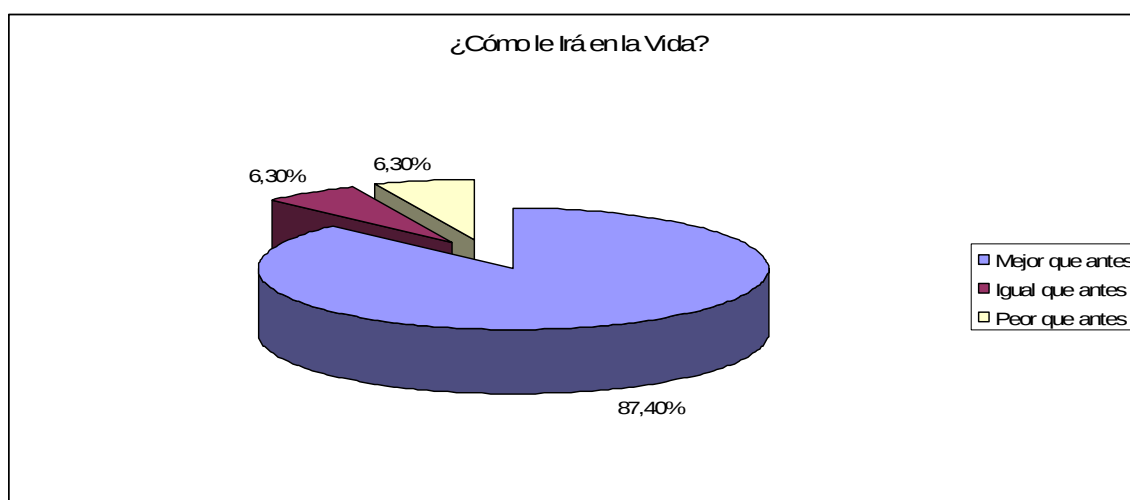
10.2.4.1. Afán de superación

Los pobladores declararon que el programa les ha servido para confiar en sí mismo, entre otras, las cuales se detallan en el gráfico siguiente:



10.2.4.2. Nivel de optimismo

Los participantes del programa de micro crédito se muestran satisfechos, ya que se afirma que le irá mejor en la vida con un 87,40%. El estudio permite tener una visión de la actitud vigente entre los pobladores durante y después del programa de micro crédito.



10.2.4.3. Expectativas para el futuro

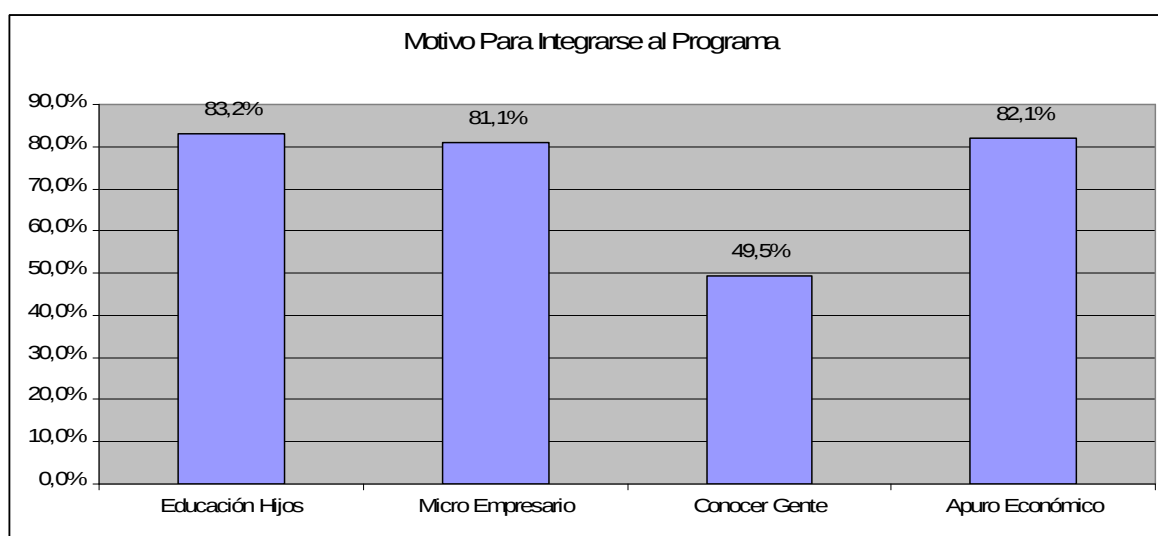
Los participantes del programa de micro crédito consideran que lo más importante para su proyección de vida es principalmente el poder marcharse del campamento (65.3%), seguido de darle una mejor educación a sus hijos (69.5%) y lograr una mayor estabilidad familiar (38.9%).

Entre los pobladores que no se integraron al programa, los resultados obtenidos se repiten, coincidiendo incluso en el orden de prioridad. Lo más importante para su vida futura es darle una mejor educación a sus hijos (83.3%), marcharse del campamento (58.3%) y lograr una mayor estabilidad familiar (45.8%). Por tanto, el programa de micro crédito no cambia la prioridad de expectativas futuras.

10.3. Evaluación De La Metodología De Trabajo

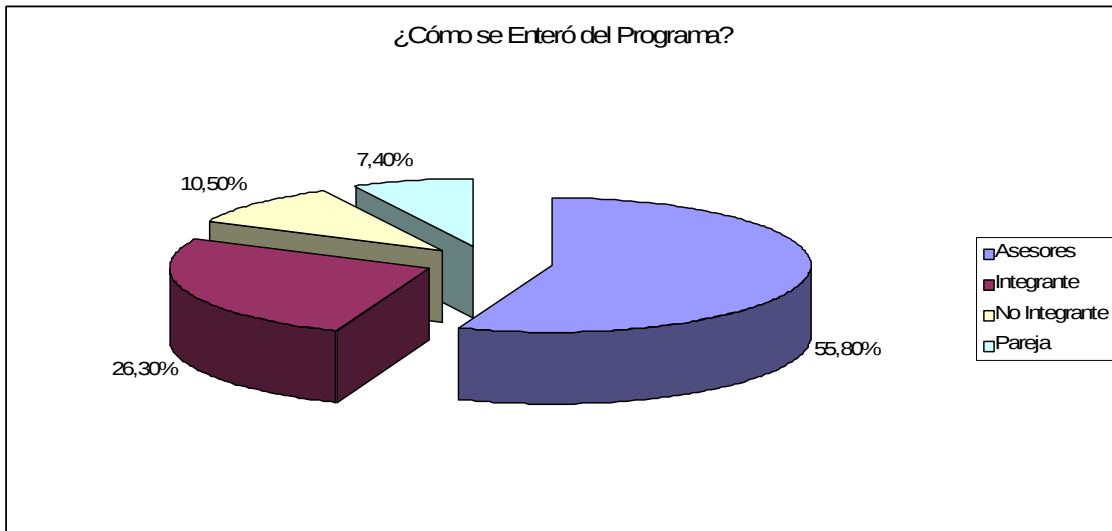
10.3.1 Motivación E Inicios En La Participación

Como se observa en el siguiente gráfico, la mayoría de los pobladores se integró al programa de micro crédito para darles una mejor educación a sus hijos y por problemas económicos, entre otros.



10.3.1.1. Difusión del programa de micro crédito

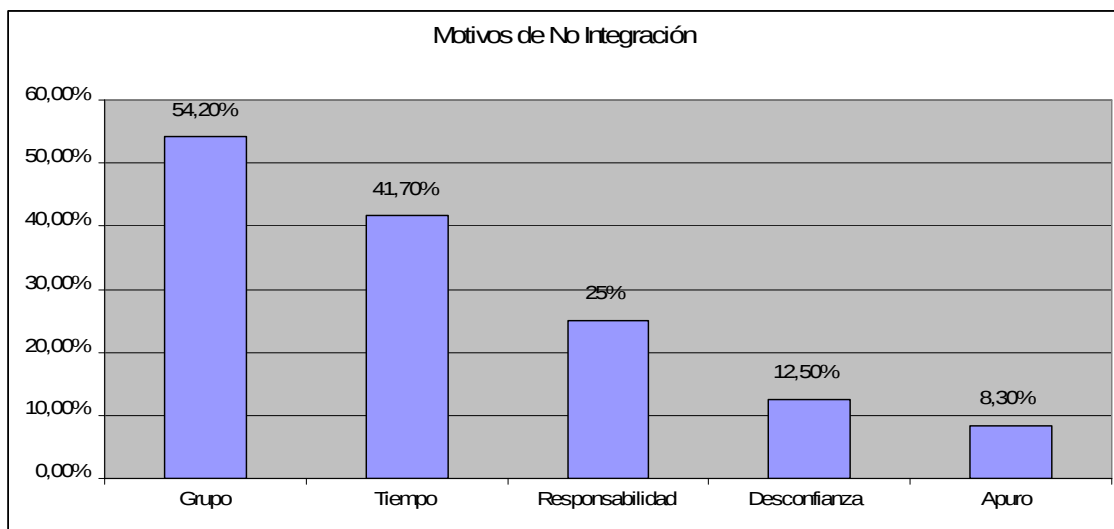
Los pobladores que se integraron al programa se informaron por intermedio de los asesores lo cual se refleja en un 55.8% de los encuestados, un 26.3% dijo ser informado por un participante del programa y sólo un 7.4% se informó por medio de su pareja.



Entre los pobladores que no se integraron al programa, un 75% se enteró por medio de los asesores y un 20.8% por un integrante del mismo.

10.3.1.2. Los que no se integraron: razones principales

La mayoría, con un 54.2% muestra problemas para lograr formar un grupo, un 41.7% acusa falta de tiempo, un 25% sintió que el programa exigía mucha responsabilidad, a un 12.5% no les inspiraba confianza el programa y sólo un 8.3% no se integró por no existir una necesidad económica.



10.3.1.3. Uso del tiempo por parte de los pobladores (cumplimiento pago de las cuotas)

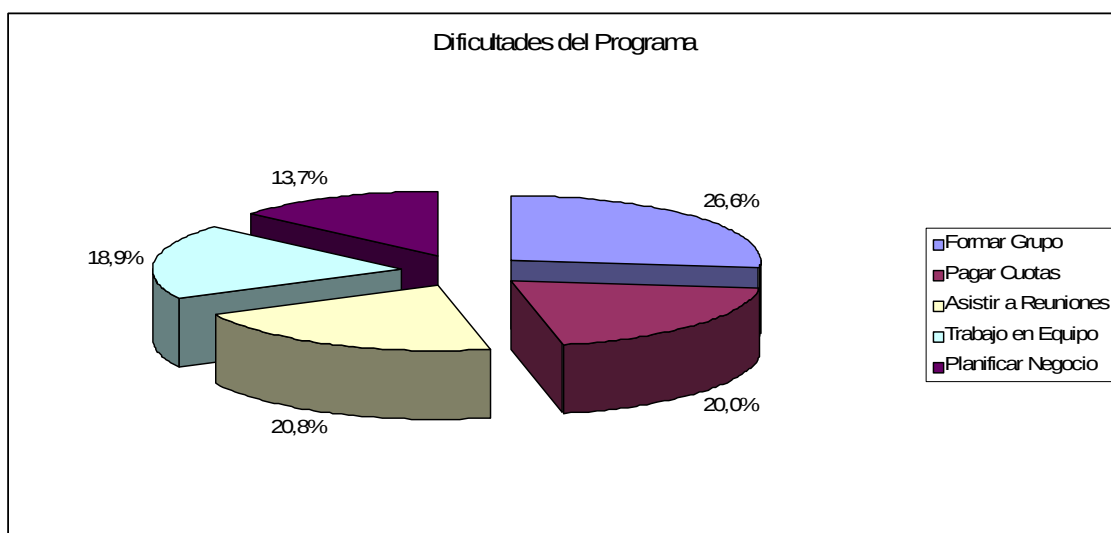
Al momento de la encuesta, un 47% aproximadamente se encontraba al día en los pagos. La mayoría de los que no han podido cumplir a tiempo, señalan que en el negocio no alcanzaban a vender todo lo que debían para pagar la cuota y se sostiene que son los problemas de competencia en el negocio lo que les impide pagar a tiempo.

Por otro lado, se declaran problemas de cumplimiento por cesantía de algún familiar, por enfermedad y también se sostiene que existen problemas de tiempo para pagar por realizar otra actividad.

Existen otras razones: separación conyugal, alto precio de insumos, cuidado del hogar, despilfarro de dinero ganado, burocracia para obtener el permiso municipal, quiebra, pérdida de dinero, gastos excesivos.

10.3.1.4. Lo más difícil al participar en el programa de micro crédito

Para los pobladores, como se grafica a continuación, lo más difícil ha sido formar el grupo solidario, que es el requisito indispensable para recibir créditos. Luego en proporciones similares se encuentran, pagar las cuotas, asistir a las reuniones, trabajar con los demás integrantes del grupo y lo menos dificultoso ha sido planificar el negocio.



11. SÍNTESIS DE LOS RESULTADOS

- El programa de micro crédito no ha significado un gran impacto en las relaciones de los pobladores, ya que la mayoría se siente igual de discriminada que antes, la relación con los vecinos no ha variado en el tiempo ni la cantidad de amistades antes de conocer el programa, además el tercio de los pobladores declaró tener mejores relaciones con sus vecinos y tener más amigos que antes. La mayoría afirma además que el programa le habría permitido conocer gente nueva fuera de su grupo de trabajo. Esto concluye que el programa si permite crear espacios de encuentro para conocer nuevas personas, así como también crear instancias importantes para poder profundizar los lazos con sujetos ya conocidos.
- Los espacios de encuentro se construyen a partir del trabajo en desarrollo, de acuerdo con los resultados de los grupos encuestados se desprende la profunda relación que se establece entre los pobladores fuera de los horarios de trabajo,

cuando realizan reuniones o convivencias, pero dentro de los horarios, cada integrante del programa prefiere mantener su independencia y trabajar en ese régimen.

En cuanto al trabajo en equipo, el programa les permitió a los pobladores, potenciar y desarrollar habilidades tales como saber escuchar, opinar en grupo y tomar decisiones en grupo, entre otras.

De acuerdo a las observaciones, sobre el preferir trabajar en forma independiente y mezclando esta situación con el trabajo en equipo, sólo unos pocos se inclinan a pedir ayuda y además son pocos los que se reparten las tareas asignadas en el grupo. De esto se concluye que el sistema de grupos ha tenido impacto en las habilidades para desenvolverse individualmente en un equipo, más que en el fomento de relaciones de solidaridad en el trabajo concreto.

- Los pobladores se integraron al programa de micro crédito por apuros económicos, también para poder darles una mejor educación a sus hijos, para conocer gente nueva y para hacerse microempresario. Esto indica la expectativa de satisfacer necesidades no solamente fisiológicas y de seguridad económica, sino también de afecto, reconocimiento y realización personal.

Las necesidades nombradas han desarrollado en los pobladores la capacidad de poder confiar en sí mismo, relacionarse con otras personas, ayudar a otros lo cual genera redes de apoyo y convertirse en microempresario.

Refiriéndose a las necesidades futuras, la mayoría tiene como objetivo en el futuro el marcharse del campamento, entregar una mejor educación a sus hijos y lograr

estabilización familiar. De aquí se desprende que el proyecto para la familia y los hijos, se buscaría fuera del campamento y que el programa de micro crédito es percibido como una buena oportunidad para ello.

- Entre los que no se integraron al programa de micro crédito, las razones para no participar mayoritariamente se vieron empañadas por problemas para formar un grupo, el cual era la regla principal para formar parte del programa. Otras razones que influyeron en la no participación fue el no contar con el tiempo suficiente. Quienes finalmente participaron, la mayoría declaró que lo más difícil del programa fue formar un grupo.

De esta manera, la metodología de Yunus, encuentra una dificultad para poder ser aplicada en los campamentos, sobre todo en el tema de conformar el número de integrantes. También establece un obstáculo a la realización del acceso al crédito.

- Al momento de la encuesta, se observa que aproximadamente la mitad de los pobladores se encontraba al día en los pagos. La mayoría de los que no han podido cumplir a tiempo, señalan que en el negocio no alcanzaban a vender todo lo que debían en el tiempo necesario para pagar la cuota y se sostiene que son los problemas de competencia en el negocio lo que les impide pagar a tiempo. Esto permite afirmar que dichos problemas se deberían, a la falta de experiencia en hacer negocios, considerando que la mayoría de los integrantes del programa empezaron a trabajar en ello al recibir los créditos y no antes.

CAPÍTULO III: CONCLUSIONES

12. CONCLUSIONES

En general, el programa de micro crédito les ha permitido a los pobladores una oportunidad para abrir nuevas posibilidades de trabajo y negocios, potenciando el logro y el afán de superarse por sus propios medios con ayuda de UTPCH, que ayuda a alcanzar una independencia económica. A continuación se detallan algunas de estas afirmaciones.

En primer lugar, el programa cumple con los estándares globales referentes al micro crédito, ya que el 65% ha iniciado un negocio con el programa, lo cual desemboca globalmente un alto riesgo de moratoria. En contraste con el estudio revisado de Aroca, el cual sostiene que el promedio de edad de los clientes de las instituciones de micro crédito es relativamente alto, 48 años en Chile y 43 en Brasil, lo cual deja una importante parte de la población en edad de trabajar fuera del alcance del micro crédito, sobre todo el rango más joven y esta situación lleva al estudio a presumir que los organismos financieros estén exigiendo garantías reales de pago, y que ello a su vez lleve a que los más adultos sean más fácilmente seleccionados, ya que habrían tenido la oportunidad de construir mejores garantías de sus créditos, en resumen, el micro crédito en Chile y Brasil se encuentra dirigido a personas que representen un menor riesgo de no pago. Sin embargo, en el caso del programa de micro crédito de UTPCH, la edad promedio es entre 26 a 35 años. Todo ello permite sostener que el programa de

micro crédito de UTPCH ha permitido el acceso a individuos más jóvenes, los cuales no cuentan con tantas garantías de pago como los más adultos, y por lo tanto, ha cumplido con su carácter universal de acceso.

Globalmente la tasa de retorno es menor en UTPCH (85%) en relación a lo que se espera en promedio (90%) y además no se observa que los pobladores reviertan el nivel de pobreza. A los pobladores se les abrieron espacios de encuentro para juntarse, conocerse más y generar relaciones interpersonales basadas en la confianza y lograr así crear redes sociales de apoyo mutuo. Quienes han participado del programa no sólo han logrado superarse, sino que además se desenvuelven en actividades colectivas, que es un efecto esperado por la FAO. Esto ha potenciado una mayor integración social en los campamentos.

Dicho de otra manera, no se aprecian cambios en términos económicos, sino mas bien impactos en el ámbito social, ya que los pobladores refuerzan sus lazos así como también las relaciones basadas en la confianza, lo que se demuestra en la interacción entre ellos y los asesores y mediante el ejemplo proporcionado por los asesores, aprenden a cumplir con sus compromisos, a ser responsables y a generar redes de apoyo mutuo. La confianza, normas y cooperación son los fines a los cuales apunta el concepto del capital social, el cual se genera efectivamente y todo esto gracias a la acción de los asesores, que escapan del rol de profesionales y pasan a interactuar directamente con los pobladores en un ámbito de relaciones informales.

Socialmente lo que se está generando es una combinación de capital social grupal y comunitario, ya que se trata por una parte, con una institución que integra a los pobladores de los campamentos en un objetivo común, con sistemas de autogestión, participación, normas de conducta, control social (capital social comunitario) y por otro lado, con grupos pequeños que se orientan al bienestar material, fundando relaciones verticales y horizontales combinados y con un alto grado de confianza y en algunos casos de competitividad entre grupos e individuos, que hacen de estos grupos buenas bases para el trabajo en equipo y los emprendimientos productivos.

Efectivamente, con respecto al último requisito del capital social grupal, en el proceso metodológico del sistema de grupos, aprendieron a trabajar en equipo y a desenvolverse en un grupo, ganando confianza y seguridad en sí mismos.

Producto de estos logros y tocando el tema del impacto del programa en los pobladores, se valoran más a sí mismo como personas, han aprendido a valorar su trabajo y tienen la esperanza de salir adelante a pesar de las fuertes limitaciones que les imponen sus condiciones de vida, tanto a nivel individual como al de la comunidad en que residen. El programa de micro crédito resultara ser un gran formador de capital social, ya que fomenta la producción económica a partir de relaciones basadas en la confianza, la reciprocidad y un conjunto de normas que cada poblador se compromete a cumplir.

Todo esto parece no hubiese sido posible sin el trato personalizado y cercano que ofrecen los asesores. Además, la figura del asesor responsable y leal, les ha servido de modelo a ellos para lograr aprender a ser responsables y a cumplir con su palabra. En síntesis, el asesor debe establecer un equilibrio entre familiaridad y seriedad.

En consecuencia, las debilidades encontradas en el programa de micro crédito no se refieren tanto a las personas como a las reglas que rígidamente se han impuesto para la conformación de grupos, lo que puede ser comprensible debido al nuevo plan implementado desde marzo del 2009, el cual está aún en fase experimental. A partir de esta evaluación, se pueden empezar a dilucidar los elementos que son aplicables a la realidad de los campamentos de Chile y que no lo son en Bangladesh, donde Yunus se encuentra aplicando el sistema de trabajo planteado. En los campamentos estudiados se valora más el sentido del individualismo en el quehacer económico, aunque la solidaridad se refleja en otros ámbitos.

El programa de micro crédito de UTPCH podría verse más potenciado logrando redefinir el rol de los asesores. Teniendo claro que estos desempeñan un rol fundamental en el programa, el cual mucha veces es informal y de carácter familiar con los pobladores a cargo, dándole énfasis además de que son ellos quienes fiscalizan el cumplimiento de los pagos y quienes realizan las dinámicas de grupos con los pobladores, esto puede convertirse en un arma de doble filo, ya que pueden sentir una sobrecarga en su trabajo, disminuyendo la eficiencia del

programa. Para evitarlo, se recomienda integrar a nuevos voluntarios que apoyen a los asesores y a los pobladores.

Continuando el tema de los asesores, se aconseja que, antes de consolidar el proceso de planificación del programa de micro crédito para el año 2010, se tome en consideración la necesidad de mejorar los canales de comunicación entre ellos con el fin de compartir experiencias. Así se potenciará un mayor flujo de información que permita a cada uno aprender del otro y a superar la situación de incomunicación en que se encuentran. También se lograría una posible superación a diversos sentimientos de frustración que hubieran tenido que sobrellevar compartiéndolos con los demás asesores, de esta forma se obtendría una análisis más sensibilizado de la realidad en los campamentos basados en la experiencia de cada uno de ellos.

ANEXOS

ANEXO N° 1

SISTEMA ACTUAL: “Plan Microempresarios 2009”³³

El Plan de Microempresarios busca potenciar habilidades y generar oportunidades a quienes no las han tenido, a través de la entrega de micro créditos y capacitaciones en temas de negocio.

Herramientas del Plan Microempresarios:

- Micro crédito Tradicional
- Bancos Comunales
- Micro Crédito Taller de Oficio

1.- Micro Créditos Tradicionales

Descripción

Créditos individuales con coavalidad grupal que se entregan para financiar ideas de negocio o negocios andando, ambos con cierta permanencia en el tiempo, todo esto respaldado con asesorías de negocios.

³³ Extracto Documento “Manual del Asesor de Plan Microempresarios” de UTPCH.

Grupo Solidario

Organización de los integrantes dentro de los postulantes en grupos de 3 a 7 entre los de más afinidad y cercanía, asumiendo el compromiso de ser coavales solidarios, acompañarse y organizarse. En caso de que un miembro falle, los demás deberán hacerse cargo de la deuda, en caso contrario, no podrán recibir más créditos.

Objetivo

Aumentar el ingreso de los microempresarios y sus familias en largo plazo para que así puedan asumir de mejor manera el aumento de los gastos que les traerá la vivienda definitiva.

Roles del voluntario

Ir al menos una vez al mes a la mesa de trabajo, Capacitar pobladores, Preparar presupuesto de negocios, defender presupuesto frente a comité evaluador, entrega del crédito y firma de convenio, acompañamiento del negocio, cobro semanal de cuotas.

Requisitos de postulación

- Ser mayor de 18 años.
- Presentar una o varias ideas de negocios rentables.
- Presentar una fotocopia de su carné de identidad.

- No presentar deudas impagas con otros programas de Un Techo para Chile ni con otras instituciones de crédito:
 - o En caso de estar en DICOM, se considera la situación mientras no sean deudas muy altas, muy recientes o muy frecuentes.
- Asistir obligatoriamente a las capacitaciones anteriores al crédito.
- Conformar, previo a la postulación del crédito, un grupo solidario:
 - o Cada grupo solidario debe contar con mínimo tres miembros.
 - o Cada grupo solidario debe elegir de entre sus miembros un Coordinador de Grupo.
 - o Todos los miembros del grupo solidario deben haber asistido a las capacitaciones anteriores al crédito.
 - o Los asesores no intervendrán en la conformación de los grupos.
- Cada persona debe presentar un negocio independiente:
 - o No se aceptarán dos solicitudes de crédito para un mismo negocio. Cada negocio recibe sólo un crédito.
 - o Cada miembro de un grupo solidario debe presentar su propio negocio, y solicitar individualmente su crédito. No se puede solicitar crédito para el mismo negocio en dos grupos solidarios distintos.
 - o No se aceptarán dos solicitudes de crédito provenientes de un grupo familiar con una misma fuente de ingreso.

- Quienes reciban crédito se comprometen semanalmente a:
 - o Asistir obligatoriamente a las sesiones de asesoría y capacitación del negocio.
 - o Pagar semanalmente las cuotas del crédito al final de cada sesión.
- Cada grupo solidario:
 - o No recibirá un nuevo crédito a menos que se cancele la deuda de todos sus miembros.
 - o Nadie podrá postular a un siguiente crédito si uno de sus compañeros de grupo se encuentra moroso de un crédito anterior.
 - o En caso de morosidad existe apertura para repactar la deuda.
 - o Si un miembro del grupo no cancela la totalidad de alguna de sus cuotas semanales, todo el grupo quedará en estado de morosidad. Por ende, se recomienda que si un miembro del grupo no puede cancelar la totalidad de la cuota que le corresponde, sus compañeros de grupo lo cubran.
- No se exige que:
 - o Se demuestre un determinado nivel de ingresos.
 - o Se responda con bienes o pertenencias.
 - o Se ofrezcan garantías.

- o Antigüedad en el negocio.
- El asesor llevará una ficha de notas donde se evaluará la asistencia, la entrega a tiempo de los presupuestos y la calidad de estos.
- Después que se entrega el dinero del primer crédito se le pedirán las boletas de lo que compró. De no mostrarlas no se podrá postular al siguiente crédito.

Segmentación

Se debe segmentar a cada postulante de micro crédito tradicional en uno de tres grupos (G1, G2 y G3) de acuerdo a su experiencia y negocio, dependiendo del grupo en que queden dependerá el monto máximo al que pueden acceder. Esto es importante ya que el riesgo del negocio de una persona varía mucho, una persona sin experiencia a pesar de todas las ganas que pueda tener, tiene un 95% de probabilidades de fracasar por lo que el crédito finalmente lo terminará pagando con otros ingresos, significando que lo que era una oportunidad se transforme en una carga. Sin embargo, la próxima vez que postule llegará con la experiencia anterior que lo hará mejorar sus probabilidades de tener éxito.

La segmentación se debe hacer según los datos entregados en la ficha de inscripción, los niveles son los siguientes:

- G1: Sin experiencia y sin negocio.
- G2: Con experiencia y sin negocio.
- G3: Con experiencia y con negocio.

Experiencia

Haber tenido antes un negocio propio similar funcionando por lo menos durante un año. Tener un oficio en el que haya trabajado por mínimo 3 años. El crédito debe ser para realizar una actividad relacionada con su experiencia u oficio.

Negocio

Tener un negocio propio funcionando desde hace más de 6 meses o con utilidades superiores a \$100.000 mensual. El crédito debe ser para el negocio.

Reglas

Los grupos solidarios tienen que estar formados de preferencia por personas del mismo grupo, esto es personas G1 con G1, G2 con G2, etc. Sólo se harán excepciones en G1.

Si no hay suficientes personas para formar un grupo solidario (3 personas del mismo grupo G1, G2 o G3) ellos mismos tienen que buscar e invitar a otras personas.

Montos de los créditos

El monto máximo al que pueden acceder en un primer crédito es:

- G1: \$20.000 (6 cuotas)
- G2: \$35.000 (10 cuotas)
- G3: \$50.000 (10 cuotas)

Para un segundo crédito el máximo monto al que pueden acceder depende del desempeño en el crédito anterior, que se clasifica como Bueno o Malo, usando los siguientes criterios:

Criterios G1:

- Hizo el negocio, se define si vendió algo de lo que tenía pensado en su negocio durante en tiempo de pago del crédito
- Mínimo 80% de asistencia a Capacitaciones.
- Pago del 100% del crédito, sin mora más de un mes.

Criterios G2 y G3:

- Negocio andando, vende semanalmente.
- Mínimo 80% de asistencia a Capacitaciones.
- Pago del 100% del crédito, sin mora más de un mes.

Los montos a los que puede optar dependiendo del desempeño son los siguientes:

Un G3 bueno puede optar a los siguientes créditos en nuevas etapas, dependiendo de la capacidad de pago semanal:

- 2º crédito hasta \$85.000
- 3º crédito hasta \$120.000
- 4º crédito hasta \$250.000

Paso a Paso (semana a semana)

- Semana 1y 2: Etapa Pre-Crédito
- Semana 3: Competencia
- Semana 4: Costos y proveedores
- Semana 5: Entrega Presupuestos

Luego de terminada la entrega de presupuestos, se debe solicitar un Comité de Crédito que decidirá el montó que se le va a entregar a cada cliente.

Etapa de acompañamiento

Es la etapa que sigue a la entrega de los créditos. En ella hay que acompañar a los microempresarios y ayudarlos a ir consolidando sus negocios. La estructura de las sesiones para esta etapa es:

Seguimiento de los negocios

Hay que revisar cómo están funcionando los negocios de manera personalizada y práctica para poder potenciar cada uno de acuerdo a sus propias necesidades. El asesor debe involucrarse con los negocios, ir a visitarlos, revisar la contabilidad e inventarios, los precios, costos etc.

Asesoría

Capacitaciones para nuestros clientes en diferentes temas de acuerdo a lo que vayan necesitando. Esta parte es opcional y depende del tiempo y los

requerimientos de cada campamento. Las dos semanas después del crédito son obligatorias y los temas son:

- Semana 6: Contabilidad e inventario
- Semana 7: Planificación

Revisión Situación crédito

Cobro de la cuota y revisión de la situación del crédito. Es importante separar esta parte del resto de la sesión para que el acompañamiento no sea sólo el pago de la cuota, sino que se produzca un impacto positivo en los negocios. Se debe entregar un comprobante de pago al microempresario.

2.- Bancos Comunales (BC)

Descripción

Banco Comunal: Grupo de entre 15 a 20 personas de un mismo campamento, barrio o villa (en campamento puede incluir barrios contiguos) que se unen voluntariamente para obtener un plan de crédito y asumen compromiso de ser coavales solidarios, acompañarse y organizarse.

Se debe ofrecer BC en la mesa de trabajo sólo si el coordinador regional lo indica, en caso contrario sólo se deben usar los Tradicionales. BC se usará en campamentos grandes y barrios.

Se entregan créditos individuales con coavalidad grupal para financiar negocios ya en funcionamiento, esto es, se financia Inversión y Capital de Trabajo (si afecta positivamente el ingreso).

La diferencia aparente con los micro créditos Tradicionales es que Bancos Comunales sólo funcionan con personas con negocios ya funcionando, sin embargo las ventajas son muchas.

Objetivo

Aumentar las utilidades de los negocios de nuestros clientes y así el ingreso estable de sus familias para que puedan asumir de mejor manera el aumento de los gastos que les traerá la vivienda definitiva.

Valores del Banco Comunal

Confianza: Estar dispuestos a trabajar juntos y a ser coavales solidarios. La confianza se construye y es una conquista diaria.

Responsabilidad: Cumplir con los compromisos contraídos con el Banco Comunal (pagos, asistencia y participación activa), como con el trabajo mismo.

Solidaridad: Devolución oportuna de los créditos, permitirá que se forme una cadena de solidaridad en beneficio de otros y apoyo entre las socias.

Respeto: Cumplir los acuerdos adquiridos con FE y los hechos entre ustedes. Buscar siempre las mejores soluciones a los conflictos que se pudieran presentar en un clima de respeto.

Honestidad: Hablar siempre con la verdad y compartir lo que nos pasa a nivel individual y grupal.

3.- Micro Créditos de Taller

Descripción

Créditos individuales para proyectos grupales y formación de cooperativas enfocados a personas que estén realizando Talleres de Aprendizaje Popular, realizados para Educación y Trabajo.

Objetivo

Que las personas que estén aprendiendo nuevas habilidades, tengan la oportunidad de ponerlas en práctica una vez terminado el taller en sus propios negocios, especialmente enfocados a cooperativas.

Roles del Voluntario

El voluntario de microempresarios será informado por el zonal o coordinador regional de que en su campamento se está realizando un determinado Taller de Aprendizaje Popular y éste debe:

- Contactar a su vez al Coordinador de Grupo Taller quién enviará al campamento a un Asesor de Grupo Taller que deberá hacer las clases de Capacitación.

- Hacer la presentación de la propuesta en una de las clases del taller junto con el Asesor de Grupo Taller designado.
- Controlar que las capacitaciones se realicen semanalmente en horario establecido.
- Revisar que se tengan todos los documentos para presentar.
- Presentar el negocio junto a un Asesor de Grupo Taller al Comité Evaluador.
- Entregar Crédito.
- Cobrar cuotas, debe estar coordinado con el Asesor de Grupo taller.

Cooperativa

Una cooperativa es una asociación autónoma de personas agrupadas voluntariamente para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa que se posee en conjunto y se controla democráticamente.

La idea es que las personas de un campamento que están aprendiendo una misma habilidad no compitan entre ellas sino que cooperen ya que sería muy riesgoso abrir tantos negocios iguales en un mismo lugar.

Requisitos de postulación

- Ser mayor de 18 años.
- Haber realizado un Taller de Aprendizaje popular.

- Haber pagado la cuota de inscripción.
- Presentar una fotocopia de su carné de identidad.
- No presentar deudas impagas con otros programas de Un Techo para Chile ni con otras instituciones de crédito.
 - o En caso de estar en DICOM, se considera la situación mientras no sean deudas muy altas, muy recientes o muy frecuentes.
- Haber asistido al 80% de las sesiones de precrédito.
- Cada grupo solidario debe elegir de entre sus miembros un Coordinador de Grupo.
- Conformar, previo a la postulación del crédito una Cooperativa:
 - o Debe haber máximo 2 cooperativas aunque cada caso se puede evaluar.
- Quienes reciban crédito se comprometen semanalmente a:
 - o Asistir obligatoriamente a las sesiones de asesoría y capacitación del negocio.
 - o Pagar semanalmente las cuotas del crédito al final de cada sesión.
- Cada cooperativa:
 - o No recibirá un nuevo crédito a menos que se cancele la deuda de todos sus miembros.

- o Nadie podrá postular a un siguiente crédito si uno de sus compañeros de grupo se encuentra moroso de un crédito anterior.
- o Si un miembro del grupo no cancela la totalidad de alguna de sus cuotas semanales, todos los miembros de la cooperativa quedarán en estado de morosidad. Por ende, se recomienda que si un miembro del grupo no puede cancelar la totalidad de la cuota que le corresponde, sus compañeros de grupo lo cubran.

Créditos

El monto máximo al que pueden acceder en un primer crédito es de hasta \$50.000 por persona y dependerá de la capacidad de pago del negocio, lo que también determinará el número de cuotas, luego se puede postular a los siguientes créditos que tienen monto máximo de hasta \$85.000, \$120.000 y \$200.000 respectivamente.

ANEXO Nº 2

“Un Techo para Chile” se encuentra dividido en los siguientes sectores:

- Finanzas
- Campamentos:
 - o Número total de campamentos en la Quinta Región Costa, 59.
Actualmente UTPCH³⁴ trabaja con 20.
 - o Campamentos y sus ubicaciones:
 - Jhon Kennedy (Segundo Sector Playa Ancha, Valparaíso)
 - El Vergel (Cerro la Cruz, Valparaíso)
 - Ebenezer (Miraflores Alto, Viña del Mar)
 - Manuel Bustos 1º (Achupallas, Villa Independencia)
 - Manuel Bustos 2º
 - Allipen (Achupallas, Viña del Mar)
 - Alcanzando un sueño (Miraflores, Viña del Mar)
 - Villa Hermosa (Villa Hermosa, Quilpué)
 - Lomas, Troncos Viejos (Villa Alemana)
 - Ingeniero Hyatt (Quilpue, Belloto Sur)

³⁴ Abreviatura Un Techo para Chile.

- Fundadores (Quilpué, Pompella Sur)
- Villa Los Olivos (Villa Alemana)
- Peumo (Achupallas, Viña del Mar)
- Todo por un sueño (Achupallas, Villa independencia)
- La Unión (Villa Hermosa)
- Casa Digna (Reñaca Alto, Viña del Mar)
- Mesana (Cerro Mariposa, Valparaíso)
- Población Emergencia (Placilla, Valparaíso)
- Elemental (Barrio, Primer Sector Playa Ancha)
- Pedro Aguirre Cerda (Peña Blanca, Villa Alemana)

Las principales razones porque UTPCH no trabaja con todos los campamentos son las siguientes:

Externa, depende de los pobladores: Muchos pobladores dentro de un campamento se rehúsan a trabajar en conjunto con UTPCH, impidiéndole la entrada a los voluntarios y negándose a cualquier tipo de participación, y enlace con la organización.

Externa, donde influyen pobladores y otras organizaciones: Los pobladores de los campamentos no se unen a UTPCH, ya que muchos de ellos trabajan con otras organizaciones como son, Hogar de Cristo, Fondo Esperanza o Agrupaciones

dentro de las universidades que se dedican a desarrollar trabajos sociales, comunitarios, etc. Por ende UTPCH deposita sus recursos en otro campamento.

Interna, donde UTPCH es cien por ciento responsable de la no participación: Los pobladores de los campamentos se interesan en participar en UTPCH, pero la organización no cuenta con los recursos necesarios para poder soportar otro campamento, las causas por lo que ocurre esto se describen a continuación: falta de recursos materiales, falta de voluntarios, etc.

- Comunicaciones
- Centro de Investigación Social
- INFOCAP en Campamentos

ANEXO N° 3

Encuesta realizada en los campamentos, dirigida los pobladores que si recibieron micro crédito.

ENCUESTA DE EVALUACIÓN

DATOS DEL (LA) POBLADOR(A):

Nombre del campamento:	
Edad:	
Sexo:	1. Hombre
	2. Mujer
Fecha:	

1) ¿Usted ha recibido algún tipo de crédito en este momento?

- 1. Sí
- 2. No

2) ¿Mes en el cual recibió el micro crédito?

3) ¿El programa de micro crédito lo impulsó a Ud a hacer el negocio, o ya tenía el negocio con antelación?

- 1. Ya tenía un negocio antes del programa de micro crédito
- 2. Comencé a tener un negocio con el programa de micro crédito

4) ¿Usted siente algún rechazo por parte de otras personas por el hecho de vivir en un campamento?

1. Sí

2. No

5) (SÓLO RESPONDE EL QUE CONTESTÓ “SÍ” EN LA PREGUNTA ANTERIOR)

Desde que se integró al programa de micro crédito, Ud se siente:

1. Más rechazado (a) que antes por vivir en un campamento

2. Igual de rechazado (a) que antes por vivir en un campamento

3. Menos rechazado(a) que antes por vivir en un campamento

4. Ya no me siento rechazado por vivir en un campamento

6) En cuanto a su futuro personal, Ud se siente identificado con una de las siguientes afirmaciones:

1. Me irá mejor en la vida

2. Me irá igual que antes

3. Me irá peor en la vida

7) Ud se integró al programa de micro crédito porque:

1. Porque estaba mal económicamente	
2. Porque quería salir y conocer a otras personas	
3. Porque quería formar una microempresa	
4. Porque les quería dar una mejor educación a mis hijos	
5. Otra razón (si la hay). Especificar:	

Sí → 1; No → 2; No sabe / No contesta → 9

8) Ud. siente que el programa de micro crédito le ha servido para:

1. Cubrir necesidades básicas: comida, abrigo, techo	
2. Establecer lazos de afecto con otras personas	
3. Sentirse reconocido por su comunidad por el trabajo que realiza	
4. Desarrollarse como persona, en cuanto a espiritualidad y valores	

Sí → 1; No → 2; No sabe / No contesta → 9

9) De las siguientes alternativas, elija las TRES afirmaciones que Ud. crea que son las más importantes para su vida en el futuro.

1. Expandir su negocio	
2. Marcharse del campamento	
3. Formar una microempresa	
4. Tener mejor cubiertas las necesidades básicas	
5. Lograr una mayor armonía familiar	
6. Darles una mejor educación a los hijos	
7. Poner de su parte para mejorar la infraestructura del campamento	

10) Pensando en los integrantes de su grupo con quien ha tenido que trabajar para conseguir micro crédito, usted considera que son:

1. Irresponsables	
2. Cooperadores	
3. Cumplidores	
4. Competitivos	

Muy de acuerdo → 1; De acuerdo → 2; Indiferente → 3;

En desacuerdo → 4; Muy en desacuerdo → 5; No sabe / No contesta → 9

11) En cuanto al trabajo de equipo que hizo con su grupo, responda si las cosas que se van a señalar a continuación, Ud las realiza; nunca, casi nunca, frecuentemente o siempre.

1. Escucho atentamente cuando otra persona me habla.	
2. Me cuesta dar mi opinión frente al grupo.	
3. Le pido ayuda a los demás miembros del grupo cuando la necesito.	
4. Le hago preguntas al grupo cuando tengo alguna duda.	
5. Cuando me gusta el trabajo de un compañero, se lo digo.	
6. Nos repartimos las tareas en el grupo.	
7. Cuando le pido ayuda a otros, logro las cosas que deseo.	
8. Los objetivos que me propongo se logran mejor con el grupo.	

Nunca → 1; Casi nunca → 2; Frecuentemente → 3;

Siempre → 4; No sabe / No contesta → 9

12) ¿Ud conocía a otras personas en el campamento antes de integrarse al programa de micro crédito?

1. Sí

2. No

☐

13) ¿Han estado dentro de su grupo de trabajo con el que recibía el micro crédito?:

1. Familiares y/o allegados	
2. Amigos, vecinos o conocidos	
3. Personas que Ud nunca había conocido antes del programa de micro crédito	

Sí → 1; No → 2; No sabe / No contesta → 9

14) El programa de micro crédito, ¿le ha permitido conocer gente nueva FUERA de su grupo de trabajo?

1. Sí

2. No

15) Desde que se integró al micro crédito, Ud encuentra que su relación con los vecinos es:

1. Mejor que antes

2. Igual que antes

3. Peor que antes

16) En cuanto a sus amistades, el programa de micro crédito le ha significado tener:

1. Más amistades que antes

2. Igual cantidad de amistades que antes

3. Menos amistades que antes

17) ¿Cómo ha sido la relación de su grupo de trabajo con otros grupos que estaban recibiendo préstamos?

1. Se ayudaban mutuamente
2. Hubo competencia entre los grupos
3. Ni lo uno ni lo otro: cada grupo actuaba en forma independiente

18) ¿Cómo se enteró Ud de la existencia del programa de micro crédito?

1. Le contó una persona que ya estaba en el programa de micro crédito
2. Le contó su pareja
3. Le contaron los asesores
4. Le contó una persona que no estaba en el programa de micro crédito

19) Con respecto a LOS PLAZOS para pagar los créditos (independiente del monto del crédito), Ud considera que:

1. Son suficientes
2. Deberían extenderse

20) Cuales son los principales motivos por los cuales usted se atrasa en el pago de las cuotas de un micro crédito. Puede contestar más de una opción, si lo desea.

1. En el negocio no alcanzaba a vender todo lo que debía para poder después pagar cuota	
2. Usted o alguien de su familia, o algún amigo sufre enfermedad	
3. Hay mucha competencia en el negocio	
4. Alguien de su familia quedó cesante	
5. Hace otras cosas aparte de vender en su negocio	
6. Otro. Especificar (BREVEAMENTE):	

Sí → 1; No → 2; No sabe / No contesta → 9

21) El programa de micro crédito, ¿es su único sostén económico?

1. Sí

2. No

22) ¿Cree Ud que el programa de micro crédito le sirvió para?:

1. Para confiar en sí mismo	
2. Para hacerse microempresario	
3. Para relacionarse con otras personas	
4. Para ayudar a otras personas en sus dificultades	
5. Ninguna de las anteriores	

Sí → 1; No → 2; No sabe / No contesta → 9

23) En cuanto a lo enseñado por los asesores para manejarse con el dinero y para hacer negocios, ¿qué cosas encuentra Ud. que fueron suficiente y qué cosas encuentra que le faltan por enseñar? Ponga nota de 1 a 7. (ENCERRAR EL NÚMERO EN UN CÍRCULO)

1. Analizar costos

SUFICIENTE 7 6 5 4 3 2 1 INSUFICIENTE

2. Hacer presupuestos

SUFICIENTE 7 6 5 4 3 2 1 INSUFICIENTE

3. Vender el producto

SUFICIENTE 7 6 5 4 3 2 1 INSUFICIENTE

4. Hablar con el cliente

SUFICIENTE 7 6 5 4 3 2 1 INSUFICIENTE

5. Encontrar un buen lugar de trabajo para vender

SUFICIENTE 7 6 5 4 3 2 1 INSUFICIENTE

6. Trabajar en equipo

SUFICIENTE 7 6 5 4 3 2 1 INSUFICIENTE

7. Tener habilidades para hablar en grupo

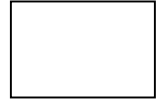
SUFICIENTE 7 6 5 4 3 2 1 INSUFICIENTE

8. Desarrollar capacidades personales para enfrentar problemas

SUFICIENTE 7 6 5 4 3 2 1 INSUFICIENTE

24) Por último, ¿qué fue lo que más le costó al participar en el programa de micro crédito?

1. Formar el grupo
2. Planificar el negocio
3. Pagar las cuotas
4. Asistir a las reuniones
5. Trabajar con las personas de mi grupo

An empty rectangular box with a thin black border, intended for the respondent to write their answer to the question.

ANEXO N° 4

Encuesta realizada en los campamentos, dirigida los pobladores que si supieron del programa pero no recibieron micro crédito.

EVALUACIÓN ÁREA MICROCRÉDITO

DATOS DEL (LA) POBLADOR(A): (Que supo del Programa de Micro Crédito, pero no participó allí)

Nombre del campamento:	
Edad:	
Sexo:	1. Hombre
	2. Mujer
Fecha:	

1) ¿Cómo se enteró Ud de la existencia del programa de micro crédito?

1. Se lo contó una persona que ya estaba en el programa
2. Se lo contó su pareja
3. Se lo contaron los asesores, que se acercaron a nosotros (los pobladores)
4. Se lo contó una persona que no estaba en el programa de micro crédito

2) ¿Ud. trató de formarse un grupo, como se lo pedía el programa?

1. Sí
2. No

3) (SÓLO CONTESTA EL QUE RESPONDIÓ “SÍ” EN LA PREGUNTA ANTERIOR) ¿Con qué personas trató de formar el grupo?

1. Familiares y/o allegados	
2. Amigos, vecinos o conocidos	
3. Personas que Ud nunca había conocido antes del programa de Micro crédito	

Sí → 1; No → 2; No sabe → 9

4) ¿Cual es el motivo por el cual Ud. no se integró al programa de micro crédito? (Puede contestar más de una opción, si lo desea).

1. No estaba apurado económicamente	
2. Me costó armar un grupo	
3. Tenía poco tiempo para participar	
4. Pensé que iba a ser mucha responsabilidad para mí	
5. El programa de micro crédito no me inspiraba mucha confianza	
6. Otro motivo. Especificar (BREVEAMENTE):	

Sí → 1; No → 2; No sabe / No contesta → 9

5) ¿Ud. ya tenía un negocio ANTES de saber que existía el programa de micro crédito?

1. Sí

2. No

☐

6) De las siguientes alternativas, elija las TRES afirmaciones que Ud. crea que son las más importantes para su vida en el futuro.

1. Expandir su negocio	
2. Marcharse del campamento	
3. Formar una microempresa	
4. Tener mejor cubiertas las necesidades básicas	
5. Lograr una mayor armonía familiar	
6. Darles una mejor educación a los hijos	
7. Poner de su parte para mejorar la infraestructura del campamento	

7) A continuación se le leerán las siguientes afirmaciones. Para cada una debe contestar: muy de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo, muy en desacuerdo.

1. Conozco bien a mis vecinos	
2. Confío en la gente que vive en el campamento	
3. Me gustaría tener más amistades	

Muy de acuerdo → 1; De acuerdo → 2; Indiferente → 3;

En desacuerdo → 4; Muy en desacuerdo → 5; No sabe / No contesta → 9

8) Por último, se muestran las siguientes afirmaciones y para cada una debe contestar si lo hace o le ocurre: siempre, frecuentemente, casi nunca o nunca.

1. Escucho atentamente cuando otra persona me habla.	
2. Me cuesta dar mi opinión frente a un grupo de gente.	
3. Cuando necesito ayuda, se la pido a mis vecinos.	
4. Cuando tengo algún problema que no sé como solucionar, le pregunto a mis vecinos.	
5. Cuando me gusta el trabajo de un compañero, se lo digo.	
6. Hago actividades en grupo con mis vecinos o amigos, y nos repartimos las tareas.	
7. Cuando hago cosas en grupo, entre todos(as) tomamos las decisiones.	
8. Los objetivos que me propongo se logran mejor en grupo.	

Nunca → 1; Casi nunca → 2; Frecuentemente → 3;

Siempre → 4; No sabe / No contesta → 9

BIBLIOGRAFÍA

- AROCA, Patricio A. (2002), Estudio de programas de Micro Crédito en Brasil y Chile, Urbana, Illinois, USA, Mayo 2002. Página Web: <http://www.grupochorlavi.org/php/doc/documentos/EstudioChileBrasil.pdf>
- CENTRO DE INVESTIGACIÓN SOCIAL (CIS) “UN TECHO PARA CHILE” (2003), ¿Qué impacto posee el programa de Micro Créditos de Un Techo para Chile en el ingreso de los habitantes de campamentos? Página Web: <http://www.untechoparachile.cl/subsitios/cis/web/investigaciones/laboral.html>
- CGAP-BID (2001), “Micro finanzas, donaciones y respuestas no financieras para la reducción de la pobreza: ¿Dónde encaja el micro crédito?”, en Enfoques, N° 20, Octubre del 2001. Página Web: <http://www.iadb.org/sds/doc/Enfoques20.pdf>
- DURSTON, John (2000), ¿Qué es el capital social comunitario?, en: Serie Políticas Sociales, N° 38, CEPAL-ECLAC-ONU (División Desarrollo Social), Santiago de Chile.
- KLIKSBURG, Bernardo (1999), Capital social y cultura, claves esenciales del desarrollo, en: Revista de la CEPAL, N° 9, Diciembre 1999.
- MASLOW, Abraham (1985), El hombre autorrealizado: hacia una nueva psicología del ser, Kairós, Barcelona.
- MASLOW, Abraham (1993), Motivación y personalidad, Sagitario.

- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA AGRICULTURA Y LA ALIMENTACIÓN (2000), “Micro crédito: efectos en la pobreza rural y el medio ambiente”, en El estado mundial de la agricultura y la alimentación 2000, Roma, marzo del 2000.
- PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (2002), Desarrollo humano en Chile. Nosotros los chilenos: un desafío cultural, Santiago de Chile.
- YUNUS, Muhammad (1999), Hacia un mundo sin pobreza, Ed. Andrés Bello, Santiago de Chile.
- Claudio Fardelli Corropolese, Características de la Gestión de ONGs de Micro Crédito, Estudio de Caso en Argentina.