



Vigilada Mineducación

**PROPUESTA PARA PROMOVER LA MOVILIDAD SOCIAL EN ANTIOQUIA,
COLOMBIA, A TRAVÉS DE MICROCRÉDITO CON SERVICIOS DE DESARROLLO
EMPRESARIAL**

Proposal to promote social mobility in Antioquia, Colombia, through Microfinance with
Business Development Services

AUTOR: HAROLD YECID TAVERA MARTÍNEZ

TESIS

**Asesora metodológica
Susana Álvarez Delgado**

UNIVERSIDAD EAFIT
ESCUELA DE FINANZAS, ECONOMÍA Y GOBIERNO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE EMPRESAS SOCIALES PARA LA INNOVACIÓN
SOCIAL Y EL DESARROLLO LOCAL
MEDELLÍN, COLOMBIA
2024

CONTENIDO

Introducción.....	7
1 Estado del Arte.....	9
1.1 Microfinanzas.....	10
1.1.1 Microcrédito.....	11
1.1.2 El microcrédito en Colombia.....	12
1.1.3 Impacto del microcrédito.....	16
1.2 Servicios de desarrollo empresarial para erradicar la pobreza.....	23
1.2.1 Impacto de los Servicios de Desarrollo Empresarial.....	27
1.3 ¿Por qué y para qué medir la movilidad social?.....	31
2 Análisis de la posición social de los hogares con servicios de microcrédito y de desarrollo empresarial.....	37
2.1 Metodología del estudio.....	38
2.2 Hallazgos relevantes.....	42
3 Propuesta para promover la movilidad social con servicios de desarrollo empresarial	52
3.1 Introducción a la propuesta.....	53
3.2 Identificación del público objetivo.....	55
3.2.1 Segmento 1: Emprendedores sin inclusión financiera formal.....	60
3.2.2 Segmento 2: Cuenta propia y microempresas de buen desempeño.....	62
3.2.3 Segmento 3: Microempresas en riesgo.....	64
3.2.4 Segmento 4: Micro y pequeñas empresas en crecimiento.....	66
3.3 Diseño de productos de microcrédito con servicios de desarrollo empresarial.....	69
3.3.1 Capital Emprendedor.....	70

3.3.2	Capital productivo	74
3.3.3	Segunda oportunidad empresarial	77
3.3.4	Capital Inteligente	79
3.4	Proceso de evaluación y aprobación de créditos.....	84
3.5	Propuesta de medición organizacional	86
3.6	Integración de la tecnología y uso de las Inteligencias Artificiales	88
3.7	Desafíos y limitaciones.....	90
4	Conclusiones.....	93
5	Reflexiones y recomendaciones	95
6	Referencias	96

LISTA DE FIGURAS

Ilustración 1 Clasificación de los hogares en el estudio de posición social. Fuente: Corporación Interactuar (2023)	40
Ilustración 2 Ficha técnica del estudio de la Universidad de Antioquia y la corporación Interactuar. Fuente: Corporación Interactuar (Corporación Interactuar, 2023).....	42
Ilustración 3 Resultados índice multidimensional de posición social. Fuente: (Corporación Interactuar, 2023).....	43
Ilustración 4 Comparación del índice multidimensional de posición social con las clases sociales determinadas por el DANE. Fuente: (Corporación Interactuar, 2023).....	44
Ilustración 5 Índice IMPS segmentado por grupo. Fuente: Corporación Interactuar (2023).	47
Ilustración 6 Influencia y dinámica sistémica de Interactuar en las variables del IMPS. Fuente: Corporación Interactuar (2023).	49
Ilustración 7 Público objetivo. Fuente: Elaboración propia.	59

Agradecimientos

En este párrafo de agradecimientos de mi trabajo de grado, deseo expresar mi profunda gratitud y aprecio a varias personas que han sido fundamentales en este viaje académico y personal.

Primero, a mi amada esposa Jeannie Sepúlveda y a mis adorados hijos Gael y Alaia, les agradezco infinitamente su comprensión y paciencia durante los periodos en los que me dediqué intensamente a la revisión de literatura y la escritura de este trabajo. Su apoyo incondicional ha sido la columna vertebral de este proyecto.

Un agradecimiento muy especial a mis compañeros de Interactuar, Claudia Cano y Sun Yin Huang. Su profundo conocimiento y generosos aportes fueron cruciales en el desarrollo de la primera medición multidimensional de la posición social de nuestros clientes en Interactuar. Su colaboración ha sido invaluable.

También quiero expresar mi gratitud a los profesores de la Universidad de Antioquia y a los miembros del Grupo de Macroeconomía Aplicada, Juan García, Cristian Sánchez y Edwin Torres. Con ellos, llevamos a cabo la primera investigación sobre movilidad social en empresarios de microempresa, un trabajo pionero que ha enriquecido enormemente este estudio.

Mis líderes en la Corporación Interactuar, Andrea Zuluaga y Fabio Andrés Montoya, merecen un reconocimiento especial por confiar en mi equipo y en mí para llevar adelante un objetivo tan ambicioso y desafiante como es medir la contribución de nuestra organización a la movilidad social. Su confianza ha sido una fuente de motivación constante.

El profesor Mario Vargas ha sido una inspiración para mi dedicación a mejorar la sostenibilidad, rentabilidad e impacto de las organizaciones y empresas sociales. Su enseñanza y orientación han sido fundamentales en mi desarrollo profesional.

Mi gratitud se extiende a los empresarios de la micro y pequeña empresa con quienes he tenido el privilegio de trabajar durante 12 años en el desarrollo empresarial. Sus conocimientos, experiencias y valiosa contribución al desarrollo social del país han sido una fuente de inspiración constante que se refleja en este trabajo.

Por último, pero no menos importante, quiero agradecer enormemente a mis padres, Yecid y Lucía, por su incansable dedicación y esfuerzo para inculcarnos a mi hermano y a mí el valor de la educación. Su sacrificio y tenacidad para darnos la oportunidad de acceder a la educación superior han sido la base de mi crecimiento personal y profesional.

Este trabajo es un testimonio de la colaboración, el apoyo y el amor de todas estas personas, y les estoy profundamente agradecido.

Resumen

Este trabajo de grado de la Maestría en Gerencia de Empresas Sociales explora cómo las microfinancieras pueden contribuir significativamente a la movilidad social y al desarrollo local. Centrándose en la medición del impacto social, propone una estrategia integrada que combina microcréditos con servicios de desarrollo empresarial. El objetivo es no solo proporcionar asistencia financiera, sino también fomentar habilidades empresariales entre los beneficiarios. El trabajo subraya la necesidad de un enfoque más holístico y multidimensional en la medición del éxito de estas entidades, considerando tanto factores económicos como sociales.

Abstract

This Master's thesis in Social Enterprise Management explores how microfinance institutions can significantly contribute to social mobility and local development. Focusing on measuring social impact, it proposes an integrated strategy that combines microcredits with business development services. The aim is not only to provide financial assistance but also to foster entrepreneurial skills among beneficiaries. The work underscores the need for a more holistic and multidimensional approach to measuring the success of these entities, considering both economic and social factors.

Palabras clave: "Microfinanzas", "Microcrédito", "Movilidad social", "Impacto social", "Desarrollo empresarial", "Inclusión financiera"

Introducción

Este trabajo de grado para optar al título de Maestría en Gerencia de Empresas Sociales para la Innovación Social y el Desarrollo Local de la Universidad EAFIT, es el resultado de una inquietud desarrollada a lo largo de dos años sobre cómo medir la contribución social de una microfinanciera y luego sobre cómo se puede contribuir de una forma más decidida para promoverla. El trabajo presenta una propuesta integrada donde los servicios de microcrédito y de Desarrollo Empresarial se articulan efectivamente para alcanzar el propósito original de estas entidades: solucionar la pobreza y generar empleo. La propuesta busca demostrar cómo, mediante una estrategia bien definida y una implementación efectiva, las microfinancieras pueden desempeñar un papel fundamental en la promoción de la movilidad social.

Para impulsar la movilidad social en Antioquia, Colombia, mediante la integración de servicios de microcrédito y desarrollo empresarial, se presenta esta propuesta en un contexto donde el microcrédito se ha enfocado primordialmente en la expansión comercial, este trabajo busca reorientar su aplicación hacia un impacto social significativo, fomentando no solo el acceso financiero, sino también el fortalecimiento de capacidades empresariales.

Partiendo de un análisis crítico sobre el impacto del microcrédito y los servicios de desarrollo empresarial (SDE), se identifican las limitaciones y oportunidades dentro del sector microfinanciero. Se aborda la necesidad de adaptar estos servicios a distintos perfiles empresariales, considerando las particularidades y desafíos de cada segmento. La propuesta se centra en la idea de que un enfoque integrado y diferenciado puede potenciar el crecimiento empresarial, la generación de ingresos estables y, por ende, propiciar una movilidad social ascendente.

Este estudio profundiza en cómo la combinación de microcrédito y SDE puede ser una herramienta poderosa para el desarrollo económico y social. Se exploran diversas estrategias y modelos de implementación, buscando siempre la sostenibilidad y el impacto positivo en las

comunidades vulnerables. Se enfatiza en la importancia de transformar las prácticas microfinancieras, enfocándose no solo en la rentabilidad financiera, sino también en el progreso social de los beneficiarios.

La investigación realizada para llegar a esta propuesta, se apoya en estudios de caso y análisis de datos de diferentes contextos globales, incluyendo experiencias de Medellín, para ofrecer una perspectiva amplia y aplicable al contexto colombiano. Con este trabajo, se aspira a contribuir al debate sobre las microfinanzas, proponiendo caminos innovadores para su evolución y reafirmando su papel crucial en la lucha contra la pobreza y el impulso de la movilidad social.

1 Estado del Arte

En este Estado del Arte se pretende comprender el universo de las microfinanzas y el microcrédito, este trabajo de grado se enfoca en desentrañar la complejidad y el alcance real de estas herramientas financieras, que durante décadas han sido presentadas como soluciones clave para combatir la pobreza y fomentar el desarrollo económico. La exploración comienza con una inmersión profunda en el concepto y la evolución de las microfinanzas, un campo que se ha expandido significativamente y cuyo impacto en las economías emergentes ha sido tanto alabado como cuestionado. A través de un análisis detallado, este trabajo busca comprender no solo la estructura y el funcionamiento del microcrédito, sino también los efectos reales que ha tenido en las comunidades a las que pretende servir.

Una parte fundamental de esta indagación se centra en el microcrédito, un instrumento que ha sido utilizado ampliamente en la lucha contra la pobreza, proporcionando a pequeños empresarios y hogares de bajos ingresos acceso a capital. Sin embargo, más allá de su rol como mecanismo de financiación, se analizará su verdadero impacto en términos de mejora de ingresos, creación de empleo, y, sobre todo, su contribución real a la movilidad social. Junto a esto, el trabajo aborda los servicios de desarrollo empresarial, elementos críticos que se postulan como catalizadores para aumentar la efectividad del microcrédito. Estos servicios, que incluyen formación, asesoramiento y apoyo continuo, son esenciales para garantizar que los microempresarios no solo obtengan financiamiento, sino que también desarrollen habilidades y estrategias para que sus empresas prosperen y sean sostenibles en el tiempo.

Se finalizará este Estado del Arte abordando una cuestión crucial: ¿Por qué y para qué medir el impacto de estas intervenciones en términos de movilidad social? La respuesta a esta pregunta es fundamental para entender si las microfinanzas y los servicios de desarrollo empresarial son verdaderamente efectivos en la promoción del desarrollo socioeconómico y en la facilitación de una movilidad social ascendente. A través de este trabajo, se busca aportar claridad y una nueva perspectiva sobre la eficacia de estas herramientas en el cambio social y

económico, evaluando no solo sus beneficios, sino también sus limitaciones y los desafíos que enfrentan en el contexto actual.

1.1 Microfinanzas

Las microfinanzas, han sido entendidas como un conjunto de servicios financieros dirigidos especialmente a poblaciones con bajos ingresos, han cobrado relevancia desde los años 80, según sus principales defensores y promotores, por su potencial para reducir la pobreza y promover la inclusión financiera. Estos servicios abarcan desde préstamos y ahorros hasta seguros y transferencias, siendo el microcrédito uno de los más reconocidos entre ellos (Ledgerwood, 1999)

Varias definiciones coinciden en señalar que las microfinanzas van más allá del microcrédito. Mena, por ejemplo, considera que las microfinanzas se refieren a la provisión de diversos servicios financieros a hogares de bajos ingresos. El Fondo para la Concesión de Microcréditos y la AECI entienden las microfinanzas como servicios financieros diseñados específicamente para aquellos que, o no tienen acceso a estos o no satisfacen adecuadamente sus necesidades (Camino & Lara, 2004). Es crucial subrayar que, aunque estas instituciones no buscan lucro, deben ser financieramente sostenibles y no depender de donaciones externas.

Las microfinanzas pueden definirse como el conjunto de actividades financieras dirigidas a personas de escasos recursos, con el objetivo de mejorar su situación económica mediante la creación y gestión de microempresas (Alonso, 2014). Además, es fundamental que la provisión de estos servicios responda a las necesidades específicas de estas poblaciones, requiriendo procedimientos diseñados para tal fin. Actualmente, miles de IMFs trabajan con un enfoque social, pero reconociendo que una rentabilidad adecuada les permitirá expandirse y ser financieramente sostenibles (Camino & Lara, 2004).

1.1.1 Microcrédito

El término “microcrédito” ha sido definido por diferentes entidades y autores. Por ejemplo, en la I Conferencia Internacional sobre microfinanzas en 1997 se entendía como programas destinados a conceder pequeños créditos a aquellos pobres que buscan iniciar pequeños negocios para mejorar su nivel de vida (Bicciato et al., 2002). Esta definición coincide con la del Grameen Bank, que lo ve como préstamos otorgados a personas extremadamente pobres para proyectos que generan ingresos, permitiéndoles cuidar de sí mismos y de sus familias. Sin embargo, es fundamental reconocer que el microcrédito ha evolucionado y ahora no solo financia empresas sino también necesidades de consumo y emergencias personales (Bicciato et al., 2002).

Esta modalidad de financiamiento se ha considerado un instrumento eficaz en la lucha contra la pobreza. La UNCTAD estima que hay unas 7,000 instituciones de microfinanzas (IMFs) en el mundo, ofreciendo créditos a aproximadamente 20 millones de personas. Sin embargo, la demanda sigue siendo alta, con un potencial de 500 millones de usuarios y una demanda crediticia de 300,000 millones de dólares (Camino & Lara, 2004).

El microcrédito se basa en una premisa simple pero poderosa: otorgar pequeños préstamos, principalmente a mujeres en países en desarrollo que han sido excluidas del crédito tradicional. Como plantea Bicciato (2002), las experiencias han demostrado que las mujeres en situación de pobreza pueden ser confiables financieramente, logrando tasas de reembolso de hasta el 95%. Además, el microcrédito, al otorgarse junto con una adecuada capacitación, tiene el potencial de romper el círculo de pobreza y de impulsar el crecimiento económico y social de quienes no pueden acceder a servicios financieros tradicionales.

El concepto de microcrédito, ideado por Yunus, ha sido identificado como un medio efectivo para combatir el hambre y la pobreza, con el objetivo de impulsar el desarrollo económico (Velásquez, 2007). Además, la perspectiva de Yunus resalta que el éxito de este enfoque en distintos contextos culturales y nacionales radica en identificar líderes dispuestos a

abordar el desafío desde un enfoque holístico, comprendiendo que las comunidades marginadas requieren más que servicios financieros para superar su situación de pobreza (Arango, 2005).

En resumen, según los defensores de estos instrumentos, las microfinanzas, a través de servicios como el microcrédito, juegan un papel importante en la promoción de la movilidad social y la lucha contra la pobreza, al proporcionar herramientas financieras a aquellos que tradicionalmente han sido excluidos del sistema financiero convencional.

1.1.2 El microcrédito en Colombia

El microcrédito en Colombia ha experimentado una evolución significativa, influenciada por cambios legislativos y políticas de desarrollo enfocadas en la inclusión financiera. Esta sección proporciona un estado del arte del microcrédito en Colombia, destacando su marco regulatorio, las entidades que operan en el sector y las principales críticas que enfrenta el modelo.

El microcrédito surge en Colombia en la década de 1950 cuando el gobierno implementó políticas para financiar microempresas con el objetivo de aumentar la productividad y generar empleo. Sin embargo, la banca comercial se mantenía alejada por considerarlos de alto riesgo. En la década de 1980 surgieron las primeras entidades microfinancieras especializadas enfocadas en mujeres microempresarias sin acceso al sistema financiero tradicional. En la década de 1990 se amplió la oferta de servicios microfinancieros más allá del crédito (Romero et al, 2011).

La Ley 590 de 2000 marcó un hito en el financiamiento de microempresas, expandiendo su acceso a servicios financieros más allá de los agiotistas y las pocas entidades especializadas existentes hasta entonces (Avendaño, 2006). Este impulso normativo se reforzó con la creación de la Banca de las Oportunidades en 2006, bajo el Decreto 3078, promoviendo un mayor acceso al crédito para perfiles crediticios tradicionalmente desatendidos (Romero et

al, 2011). Aunque el marco regulatorio, según Berger et al (2006) ha avanzado, persisten obstáculos, como los requisitos exigentes para que las ONG se transformen en entidades microfinancieras especializadas, un proceso conocido como upgrading.

En el país, la mayoría de las entidades que otorgan microcrédito son ONG reguladas por la Ley 454 de 1998 sobre organizaciones solidarias. Bajo esta ley, las ONG pueden captar ahorro de sus asociados y colocarlo en forma de crédito. Sin embargo, la normativa limita el crecimiento de las ONG al prohibir la intermediación financiera con terceros no asociados. Otras entidades microfinancieras son las cooperativas, las cuales están reguladas por la Ley 79 de 1988 y supervisadas por la Superintendencia de Economía Solidaria. Con la entrada de la Banca de las Oportunidades, se promueve una mayor participación de bancos comerciales en el microcrédito. Pero en general, persisten limitaciones normativas para la expansión de entidades especializadas y sustentables dedicadas exclusivamente a las microfinanzas. Sin embargo, la participación del microcrédito en la cartera total del sistema financiero es muy baja, apenas el 1,8% en 2023 (SUPERFINANCIERA, 2023).

En este contexto, distintas entidades han adoptado el modelo de las microfinanzas, entre ellas WWB Colombia, Corporación Interactuar, Microempresas de Colombia y Fundación Santo Domingo, que buscan facilitar el acceso al crédito y otros servicios financieros para los grupos más vulnerables, incluidas las pequeñas y medianas empresas (Aristizabal, 2007). Sin embargo, Romero-Alvarez et al. (2011) sostiene que el sector financiero colombiano ha mostrado cierta resistencia a adoptar y promocionar ampliamente el microcrédito, evidenciado por el hecho de que, a finales de 2008, esta modalidad solo abarcaba el 0,9% de la cartera crediticia del país. Además, los rankings internacionales revelan que Colombia estaba subrepresentada en la lista de las principales instituciones de microfinanzas (IMF) de la región, aunque hubo algunas excepciones notables en años posteriores (MIX, 2009), (MIX, 2010). A pesar de los avances, la naturaleza del microcrédito en Colombia ha estado más inclinada hacia el consumo que hacia la inversión productiva (Mejía, 2009). Dada la alta prevalencia de la

pobreza en Colombia, surge la interrogante sobre la pertinencia de incorporar más ampliamente los principios del Banco Grameen, dado que se ha evidenciado que pueden contribuir significativamente a la reducción de la pobreza en otros contextos (Velásquez, 2007).

A agosto de 2023, el sector del microcrédito en Colombia muestra un desarrollo significativo, con la cartera bruta alcanzando los 20,6 billones de pesos. Se ha atendido a 2.941.470 microempresarios, de los cuales el 52,1% son mujeres, evidenciando una inclusión financiera con perspectiva de género. La red de microfinanzas se ha expandido a 1.103 municipios, con 2.941 oficinas a nivel nacional y apoyo de 9.929 asesores especializados, lo que demuestra una amplia cobertura y asistencia técnica. Se han desembolsado 9,48 billones de pesos en microcréditos, destacando un compromiso con la inyección de capital en micro y pequeñas empresas. Notablemente, el 36,6% de la cartera se asigna a municipios rurales, potenciando el desarrollo en estas áreas. La frecuencia y el alcance de la financiación se ven en el número de desembolsos realizados a lo largo del año, que ascienden a 1.392.419. Estas estadísticas, proporcionadas por las entidades asociadas a Asomicrofinanzas, reflejan la vitalidad del sector de microcrédito y su papel en la promoción del emprendimiento y el crecimiento económico inclusivo en Colombia (ASOMICROFINANZAS, 2023).

La principal crítica que se le ha hecho al microcrédito en Colombia obedece a que los programas se enfocan en los "pobres emprendedores" y no en los más pobres. El sistema financiero tradicional aún presenta limitaciones para atender el microcrédito por los altos costos y riesgos percibidos. No hay suficiente financiamiento de largo plazo. En comparación con otros países de América Latina, en Colombia el microcrédito ha tenido un impacto limitado en la reducción de la pobreza. Se requieren cambios para adaptar los principios del Banco Grameen, dar prioridad a las mujeres como beneficiarias y reformas regulatorias que permitan la especialización de entidades microfinancieras.

Además, el sistema financiero ha mostrado limitaciones para gestionar los riesgos de otorgar y recuperar micropréstamos (Berger et al, 2006). El estudio del BID resalta la baja

efectividad de las microfinanzas en Colombia en comparación con otros países latinoamericanos, y se identifican barreras como los altos costos de servicios financieros, la capilaridad de las redes de distribución y los métodos de análisis de crédito (Prior & Argandoña, 2010).

Un estudio realizado en la ciudad de Medellín por Milford Bateman et al. (2011) sugiere a esta ciudad como una de las primeras ciudades donde se establecieron programas de microcrédito. Para 2009, existían tres fuentes principales de microcrédito: bancos comerciales (48% de los fondos), cooperativas (15%) y programas sociales de la alcaldía (38%). El 52% de estos se destina a comercio minorista, 30% a servicios, 16% a manufactura artesanal y 2% a nuevos negocios. La mayoría corresponde a expansión de negocios existentes mediante reabastecimiento de inventarios. Encontrándose una alta saturación de la oferta en los barrios pobres. 50% de los microempresarios tienen su competencia en la misma calle. Esto genera alta presión en los precios y márgenes decrecientes. Los ingresos de los microemprendimientos están inversamente relacionados con la percepción de competencia. El microcrédito desplaza recursos de sectores como la industria textil con potencial de crecimiento y genera sobreoferta de operaciones precarias e insostenibles.

En resumen, el microcrédito en Colombia ha avanzado significativamente, impulsado por un marco legislativo que ha promovido la inclusión financiera. Sin embargo, las regulaciones existentes imponen desafíos significativos para la transformación y expansión de las entidades de microcrédito. Además, la efectividad del modelo ha sido cuestionada, sugiriendo la necesidad de un replanteamiento que expanda su alcance a segmentos más empobrecidos de la población. Este análisis del estado del arte revela tanto logros como áreas de mejora que plantean reflexión sobre la manera que el microcrédito puede ser una herramienta que facilite y genere movilidad social ascendente.

1.1.3 Impacto del microcrédito

En el proceso de elaboración de un estado del arte sobre el impacto del microcrédito, se realizó una búsqueda de estudios disponibles en este ámbito. Tradicionalmente, el microcrédito ha sido promovido por las organizaciones que lo implementan como una herramienta esencial para superar la pobreza. Se sostiene la hipótesis de que a una persona en situación de pobreza solo le hace falta un crédito para recuperar su dignidad, aumentar sus activos productivos mediante la creación de una microempresa y, a través de esta, generar ingresos suficientes para disfrutar de un mayor bienestar y calidad de vida. Bajo esta premisa, se han atribuido al microcrédito impactos significativos no solo en la reducción de la pobreza, sino también en la disminución del desempleo, el analfabetismo y hasta en la mitigación de desigualdades raciales, de casta o de clases sociales. Sin embargo, estos supuestos beneficios han sido poco fundamentados empíricamente, ya que hasta la fecha no se ha documentado, mediante estudios, análisis o investigaciones empíricas, una mejora sustancial en el desarrollo de amplios grupos poblacionales atribuible directamente a las microfinanzas en ningún país (Gómez, 2016). En este apartado, se expondrán las principales conclusiones de los estudios más relevantes y citados por aquellos que han analizado las microfinanzas como herramienta para el desarrollo, buscando arrojar luz sobre la eficacia real de esta estrategia en la mejora de las condiciones de vida de las poblaciones objetivo.

En este sentido, Banerjee y Duflo (2013) realizaron un estudio pionero, "The Miracle of Microfinance? Evidence from a Randomized Evaluation", donde se evaluó el impacto del microcrédito en Hyderabad, India. Aunque este estudio no se basa en Colombia, sus hallazgos son fundamentales para comprender la complejidad del microcrédito como herramienta de desarrollo económico. Los autores encontraron que, aunque el microcrédito tiene un impacto positivo en la creación de nuevos negocios, su efecto en los ingresos familiares es limitado (Banerjee & Duflo, 2013).

Adicionalmente, Banerjee, Karlan, y Zinman (2015) en "Six Randomized Evaluations of Microcredit: Introduction and Further Steps" amplían la discusión sobre la efectividad del microcrédito, señalando que no existe una evidencia clara de que éste genere transformaciones sociales y económicas significativas. Este estudio, que compara resultados en diferentes países, sugiere que el microcrédito no es la panacea para el alivio de la pobreza que se esperaba, pero tampoco es perjudicial; en cambio, es una herramienta que debe ser entendida y aplicada con precaución (Banerjee, Karlan, & Zinman, 2015).

El análisis de estas investigaciones es crucial para la comprensión del impacto del microcrédito en Colombia. Si bien los estudios no se centran específicamente en este país, las lecciones aprendidas son transversales y pueden aplicarse al contexto colombiano. Especialmente relevante es considerar las variables culturales, económicas y de políticas públicas que pueden influir en los resultados del microcrédito en Colombia.

Banerjee y Duflo (2013) descubrieron que el microcrédito puede influir positivamente en la creación de negocios y el espíritu emprendedor. La disponibilidad de crédito facilita a los individuos la posibilidad de invertir en empresas existentes o iniciar nuevas, lo que podría llevar a un incremento en el empleo. Sin embargo, los autores señalan que el impacto en los ingresos familiares y en el consumo no es tan significativo como se había anticipado previamente. Por otro lado, Banerjee, Karlan, y Zinman (2015) observaron que el microcrédito puede aumentar la resiliencia financiera de los hogares, otorgándoles más control sobre el manejo de sus finanzas personales y empresariales.

A pesar de los beneficios potenciales, existen limitantes significativos. El estudio de Banerjee y Duflo (2013) muestra que el microcrédito no es una solución universal para la pobreza. No todos los prestatarios utilizan los créditos para inversiones productivas; algunos los destinan para consumo, lo que no genera un retorno financiero. Además, Banerjee, Karlan, y Zinman (2015) señalan que el impacto en la reducción de la pobreza es moderado y no necesariamente lleva a mejoras sustanciales en la calidad de vida de los prestatarios. Estos

limitantes sugieren que el microcrédito debe ser parte de una solución más amplia que incluya educación financiera y apoyo empresarial.

Las entidades microfinancieras buscan maximizar el impacto positivo del microcrédito implementando prácticas diferenciales. Estas incluyen la provisión de servicios de acompañamiento y formación empresarial que potencian habilidades y capacidades. También, ofrecen servicios de asesoramiento que permiten a los prestatarios optimizar la utilización de los créditos y ampliar su alcance a inversiones más productivas. Banerjee y Duflo (2013) destacan la importancia de adaptar los productos financieros a las necesidades específicas de los clientes y de proporcionar un acceso flexible pero responsable al crédito. Por su parte, Banerjee, Karlan, y Zinman (2015) abogan por modelos de microfinanzas que fomenten un comportamiento financiero prudente y que faciliten el acceso al crédito basado en el desempeño y la capacidad de pago del prestatario.

La persona que ha sido más citada por su dedicación a estudiar el impacto de las microfinanzas es el profesor Milford Bateman, autor de diferentes trabajos de los que sobresale “Why doesn’t Microfinance work? The destructive rise of local Neoliberalism” (2010). En este trabajo, primero Bateman argumenta que el microcrédito, lejos de ser una solución para la pobreza, ha contribuido en muchos casos a agravar la situación de vulnerabilidad de sus beneficiarios. Señala que, en lugar de fomentar el desarrollo económico sostenible, el microcrédito ha generado ciclos de endeudamiento insostenibles para muchos prestatarios. Esto se debe a que las microfinanzas a menudo se centran en préstamos de consumo en lugar de en préstamos para actividades productivas, lo que lleva a una acumulación de deudas que no generan ingresos suficientes para su amortización.

Una de las críticas más significativas de Bateman (2010) es que el microcrédito ha desplazado y socavado formas tradicionales y efectivas de desarrollo económico. Argumenta que el énfasis en las microempresas individuales ha debilitado las estructuras cooperativas y comunitarias que históricamente han apoyado el desarrollo económico colectivo. En este

sentido, el microcrédito ha contribuido a la desarticulación de las redes de solidaridad y cooperación, elementos clave en las estrategias de supervivencia de las comunidades pobres.

Otro aspecto crucial en las conclusiones de Bateman (2010) es el impacto del microcrédito en la igualdad de género. Aunque se promociona como un instrumento de empoderamiento femenino, Bateman sostiene que en muchos casos ha reforzado las estructuras patriarcales. Por ejemplo, los préstamos otorgados a mujeres a menudo son controlados por los hombres de la familia, y las mujeres se ven obligadas a asumir la carga del endeudamiento sin tener un control real sobre los recursos financieros.

Además, critica la sostenibilidad financiera de las instituciones de microfinanzas. Menciona que muchas de estas instituciones dependen en gran medida de subvenciones y apoyos externos, lo que cuestiona su viabilidad a largo plazo. Esto se ve agravado por el hecho de que las tasas de interés que cobran estas instituciones son a menudo excesivamente altas, lo que limita la capacidad de los prestatarios para generar un retorno significativo de sus inversiones (Bateman, 2010).

En términos de impacto macroeconómico, Bateman (2010) argumenta que el microcrédito ha tenido un efecto limitado en el crecimiento económico general. Los préstamos de microfinanzas rara vez se traducen en nuevas iniciativas empresariales que generen empleo significativo o innovación. En su lugar, tienden a saturar los mercados locales con pequeñas empresas que compiten entre sí en un espacio económico ya restringido, reduciendo así la posibilidad de un crecimiento económico sostenible y significativo.

Finalmente, Bateman (2010) sugiere que la promoción del microcrédito como la solución a la pobreza ha desviado la atención y los recursos de estrategias de desarrollo más efectivas. Critica la narrativa que rodea al microcrédito como una especie de "panacea" para los problemas de desarrollo y pobreza, argumentando que ha desplazado estrategias de desarrollo económico más holísticas y basadas en la comunidad.

En conclusión, el análisis de Bateman (2010) proporciona una perspectiva crítica y detallada del impacto del microcrédito, desafiando la visión generalmente positiva de esta herramienta y destacando sus limitaciones y efectos contraproducentes. Sus conclusiones resaltan la necesidad de reevaluar el papel del microcrédito en las estrategias de desarrollo y de buscar alternativas más efectivas y sostenibles.

Además, las microfinanzas, concebidas como herramienta de empoderamiento económico para las poblaciones desfavorecidas, han sido elogiadas por su potencial de inclusión financiera y reducción de la pobreza. En teoría, al otorgar pequeños créditos a aquellos que no tienen acceso a financiamiento tradicional, se les brinda la oportunidad de emprender proyectos que generen ingresos y mejoren su nivel de vida (Bicciato et al., 2002). Sin embargo, la realidad es más compleja. A pesar de los esfuerzos de más de 7,000 instituciones de microfinanzas y la inversión de miles de millones de dólares, el potencial de usuarios sigue siendo enormemente alto, con una demanda crediticia insatisfecha que asciende a 300,000 millones de dólares (Camino & Lara, 2004). Además, si bien muchas de estas instituciones tienen un enfoque social, la sostenibilidad financiera se ha convertido en un desafío, con muchas no siendo rentables sin depender de donaciones externas (Camino & Lara, 2004). Esto plantea preguntas sobre la eficacia a largo plazo de las microfinanzas como instrumento de desarrollo y sobre la necesidad de replantear y mejorar las estrategias para lograr un impacto genuino y sostenible en las comunidades a las que se pretende servir.

Finalmente, se resalta el trabajo realizado por Duvendack et al. (2011) en el informe titulado "What is the evidence of the impact of microfinance on the well-being of poor people?". En este informe proporciona una revisión sistemática y exhaustiva de la evidencia disponible sobre los efectos del microcrédito, cuestionando muchos de los supuestos positivos que comúnmente se asocian con esta herramienta financiera.

Una de las principales conclusiones del informe es la falta de evidencia concluyente sobre los beneficios del microcrédito en términos de reducción de la pobreza y mejora del

bienestar económico. Duvendack y sus colegas (2011) encontraron que, aunque hay algunos estudios que indican efectos positivos del microcrédito en los ingresos y el consumo de los hogares, estos efectos son generalmente pequeños y no consistentes. La revisión señala que muchas de las investigaciones realizadas sobre el microcrédito tienen limitaciones metodológicas significativas, como tamaños de muestra pequeños, falta de grupos de control adecuados y problemas en la medición de los resultados.

Otro hallazgo importante del informe es que el microcrédito no ha demostrado ser un mecanismo eficaz para mejorar el empoderamiento de las mujeres. A pesar de que el microcrédito es a menudo promocionado como una herramienta para el empoderamiento femenino, el análisis de Duvendack et al. (2011) sugiere que no hay evidencia suficiente para afirmar que ha habido mejoras significativas en los indicadores de empoderamiento, como la toma de decisiones dentro del hogar o la participación en actividades económicas.

En términos de impacto en la educación y la salud, el informe también encuentra resultados mixtos y generalmente modestos. Algunos estudios indican ligeras mejoras en la escolaridad y la salud como resultado del acceso al microcrédito, pero estos hallazgos no son uniformes ni robustos a través de diferentes contextos y estudios.

El informe de Duvendack et al. (2011) también aborda la cuestión de la sostenibilidad y la viabilidad del modelo de microcrédito. Se señala que muchas instituciones de microfinanzas enfrentan desafíos en términos de sostenibilidad financiera, especialmente aquellas que dependen de fondos externos o subvenciones. Esto plantea preguntas sobre la capacidad del sector de microfinanzas para operar sin apoyo financiero continuo.

Además, el análisis sugiere que el microcrédito puede tener efectos negativos no intencionados. Por ejemplo, el endeudamiento excesivo y el sobreendeudamiento son problemas crecientes en muchas comunidades donde el microcrédito es prominente. Esto puede llevar a ciclos de deuda y agravar la vulnerabilidad económica de los prestatarios en lugar de mejorar su situación financiera.

El informe de Duvendack et al. (2011) proporciona una evaluación crítica del impacto del microcrédito, desafiando muchas de las afirmaciones positivas que se han hecho sobre esta herramienta financiera. Mientras que el microcrédito puede tener algunos beneficios modestos, no hay evidencia suficiente para afirmar que es una solución efectiva para la reducción de la pobreza o el mejoramiento del bienestar a gran escala. Estos hallazgos subrayan la necesidad de enfoques más matizados y basados en evidencia en el diseño e implementación de programas de microfinanzas.

El análisis de los estudios sobre el microcrédito revela una realidad multifacética. Por un lado, el microcrédito ha sido una herramienta valiosa para brindar acceso a recursos financieros a poblaciones marginadas. Sin embargo, la evidencia sugiere que, por sí solo, el microcrédito no ha logrado un impacto significativo en la reducción de la pobreza o en la generación de movilidad social ascendente. Esto se debe en parte a que el enfoque del microcrédito ha estado más centrado en el provecho de un mercado potencialmente rentable, más que en ser un mecanismo de empoderamiento económico para el desarrollo integral de las personas en situación de pobreza (Banerjee, Karlan, & Zinman, 2015) (Banerjee & Duflo, 2011).

Una crítica frecuente al microcrédito es que ha llevado a un endeudamiento excesivo en comunidades vulnerables. Esto se debe a que muchos de los préstamos no se destinan a inversiones productivas, sino que se utilizan para gastos de consumo o para sostener empresas no competitivas o poco rentables (Bateman, 2010). Este fenómeno limita la capacidad de los prestatarios para generar un retorno financiero que les permita salir del ciclo de la pobreza.

Además, se ha observado una tendencia a ver a las personas en situación de pobreza más como un mercado rentable que como protagonistas activos de su propio desarrollo. Esta perspectiva minimiza la responsabilidad de los estados y de las organizaciones de desarrollo

en abordar las causas estructurales de la pobreza y limita la eficacia del microcrédito como herramienta de cambio social y económico (Duvendack et al., 2011).

En este contexto, surge la relevancia de un modelo de microcrédito complementado con capacitación y servicios de desarrollo empresarial. Esta aproximación busca no solo facilitar el acceso al crédito, sino también promover la creación, el crecimiento y la sostenibilidad de empresas productivas y competitivas. Tal modelo implicaría un enfoque más integral, donde los prestatarios no solo reciban financiamiento, sino también el acompañamiento y las herramientas necesarias para desarrollar habilidades empresariales, gestionar eficientemente sus recursos y posicionarse en el mercado de manera sostenible (Banerjee, Duflo, Glennerster, & Kinnan, 2013)

Por tanto, mientras el microcrédito puede ser un componente de la estrategia para superar la pobreza, es crucial reconocer sus limitaciones y complementarlo con programas de desarrollo empresarial y educación financiera. Esta combinación puede potenciar el impacto del microcrédito, permitiendo que los beneficiarios no solo accedan a recursos financieros, sino que también desarrollen las capacidades para utilizar estos recursos de manera efectiva en la generación de empresas sostenibles, contribuyendo así a su propio desarrollo económico y al de sus comunidades.

1.2 Servicios de desarrollo empresarial para erradicar la pobreza

Servicios de Desarrollo Empresarial (SDE) se refieren al conjunto de apoyos no financieros ofrecidos a emprendedores y empresas para mejorar su rendimiento y crecimiento. Estos servicios incluyen capacitación, asesoramiento, acceso a información de mercado y tecnología, y apoyo en la formulación de políticas empresariales y estrategias de desarrollo (Goldmark, 1996). La intervención a través de SDE tiene como objetivo fortalecer las capacidades empresariales, potenciar la innovación y la competitividad, y fomentar un entorno

favorable para el desarrollo sostenible de las micro, pequeñas y medianas empresas (MPYMEs).

Los SDE son cruciales para abordar las brechas de conocimiento y las barreras estructurales que limitan el potencial de crecimiento de las MPYMEs. Según el Banco Interamericano de Desarrollo (Goldmark, 1996), los SDE son componentes clave para mejorar la productividad y la integración de las MPYMEs en las cadenas de valor más amplias. Estos servicios ayudan a los empresarios a navegar por los desafíos del mercado, incluyendo la comprensión de las normativas, el acceso a nuevas tecnologías, y el desarrollo de habilidades gerenciales y técnicas.

Según Delfín y Acosta (2016), los SDE son fundamentales en la promoción del crecimiento económico y el desarrollo empresarial en un país. Su importancia radica en la capacidad de brindar a las empresas, especialmente a las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMEs), las herramientas y habilidades necesarias para prosperar en un entorno competitivo. Los SDE aportan en la mejora de la gestión empresarial, la innovación y la capacidad para acceder a nuevos mercados y financiamiento. Al mejorar la sostenibilidad y la competitividad de las empresas, los SDE contribuyen significativamente al desarrollo económico del país y a la creación de empleo, elementos cruciales para el crecimiento y la estabilidad económica.

Un aspecto importante de los SDE es su enfoque personalizado, que reconoce las necesidades únicas de cada empresa y adapta las intervenciones para maximizar su impacto (Nussbaum & Miehlebradt, 2005). En el contexto de los servicios de microfinanzas, los SDE pueden complementar los productos financieros al proporcionar a los prestatarios las herramientas y conocimientos necesarios para utilizar eficazmente el capital prestado, mejorar sus operaciones comerciales y aumentar sus ingresos.

La implementación efectiva de programas de SDE depende de una comprensión profunda de las dinámicas del mercado local y de las necesidades específicas de los

empresarios. Un estudio sobre la implementación de programas de SDE destaca la importancia de una planificación cuidadosa y la necesidad de medir y adaptar constantemente las estrategias para responder a los cambios en el entorno empresarial (Nussbaum & Miehlbradt, 2005).

Además, la literatura sugiere que los SDE deben integrarse en una estrategia más amplia de apoyo a las MIPYMEs, que incluya políticas públicas favorables, un entorno regulatorio propicio y acceso a financiación adecuada. Por ejemplo, el crédito comercial puede desempeñar un papel vital en el apoyo a las MIPYMEs, pero debe complementarse con SDE para asegurar que los empresarios puedan aprovechar al máximo las oportunidades de crédito y gestionar eficientemente sus recursos (Loboa Ortega, 2020).

La sinergia entre los servicios de desarrollo empresarial (SDE) y el crédito comercial es fundamental para el crecimiento y fortalecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) (Loboa Ortega, 2020). El acceso al crédito por sí solo, aunque esencial, no garantiza el éxito empresarial; es la combinación de financiamiento con asesoría y formación la que puede llevar a una mejora significativa en la gestión empresarial y, por ende, en el rendimiento económico de las empresas.

La importancia de los SDE radica en que ofrecen herramientas clave para la superación de barreras estructurales, como la falta de conocimientos en gestión, la baja capacidad de innovación y el limitado acceso a mercados. Los SDE abarcan desde formación en habilidades gerenciales y técnicas, hasta asistencia en mercadeo y estrategias de expansión. La evidencia sugiere que los emprendedores que aprovechan estos servicios mejoran la toma de decisiones y la eficiencia operativa, contribuyendo a la sostenibilidad y crecimiento de sus negocios. En Colombia el 60% de las empresas no sobreviven los primeros 5 años (ASOBANCARIA, 2018), esto genera un riesgo para las entidades de microcrédito en la recuperación de su cartera y es por ello que al combinar el crédito con SDE, las entidades no solo fomentan la sostenibilidad y el crecimiento de las mipymes, sino que también mitigan su propio riesgo crediticio, al

asegurarse de que los prestatarios tengan las herramientas y conocimientos necesarios para gestionar eficazmente sus recursos y sobrevivir en el mercado. Esto, en última instancia, refuerza la calidad de la cartera de créditos y mejora la reputación de la entidad, al promover un ecosistema empresarial más robusto y resiliente (Loboa Ortega, 2020).

La combinación de SDE con créditos se ha mostrado especialmente valiosa en contextos donde las MIPYMES enfrentan entornos competitivos desafiantes. Los SDE no solo facilitan la absorción y el uso efectivo del crédito comercial, sino que también incrementan la probabilidad de que las empresas utilicen el financiamiento para inversiones que promuevan la innovación y el crecimiento a largo plazo (Delfín & Acosta, 2016).

Sin embargo, para que la combinación de créditos y SDE sea efectiva, es crucial que los servicios ofrecidos sean de alta calidad y estén bien adaptados a las necesidades específicas de las empresas. Los proveedores de SDE deben trabajar en estrecha colaboración con las instituciones de crédito para garantizar que los servicios de asesoría y formación estén alineados con las estrategias de financiamiento y los objetivos empresariales (Loboa Ortega, 2020).

Los estudios han indicado que cuando los SDE están bien integrados con las opciones de financiamiento, se observa un impacto positivo en la creación de empleo, el incremento de ventas y la mejora en la productividad. Esto a su vez puede llevar a un ciclo virtuoso de desarrollo económico, donde las empresas no solo crecen, sino que también contribuyen al bienestar económico de sus comunidades (Bateman, Duran, & Sinkovic, 2011).

Para lograr un efecto significativo, es esencial que las políticas de apoyo a las MIPYMES consideren un enfoque holístico que integre los SDE con soluciones de financiamiento. Esto implica reconocer la diversidad de necesidades empresariales y ofrecer un rango de servicios personalizados que puedan responder a los retos específicos que enfrentan las empresas en diferentes etapas de su desarrollo (Duvendack, y otros, 2011).

Los SDE son un componente esencial en el ecosistema de apoyo a las MPYMEs y pueden desempeñar un papel significativo en la promoción del crecimiento económico y la movilidad social. La investigación y la práctica en esta área continúan evolucionando, y es fundamental mantenerse al día con las mejores prácticas y aprendizajes para maximizar el impacto de los SDE en el desarrollo empresarial.

1.2.1 Impacto de los Servicios de Desarrollo Empresarial

En el ámbito del desarrollo empresarial, los Servicios de Desarrollo Empresarial (SDE) representan un factor clave para el fortalecimiento y crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas. Este capítulo del trabajo de grado se centra en explorar y analizar el impacto de los SDE, examinando cómo estos servicios contribuyen a mejorar la gestión empresarial, incrementar la productividad y, en última instancia, impulsar el crecimiento económico sostenible.

A través de esta exploración, se ha encontrado la escasez de investigaciones en esta área y por lo tanto, se destaca la relevancia de comprender cómo los SDE influyen en el desarrollo empresarial. Para el desarrollo de este apartado, se han encontrado estudios realizados en diferentes contextos globales como Sri Lanka, Bangladesh, Filipinas, Tanzania y Medellín, estos estudios nos proporcionarán una visión integral del papel de los SDE en diversas economías, permitiéndonos identificar patrones y lecciones aplicables en el contexto colombiano, especialmente en el fomento y apoyo a las microempresas y emprendimientos locales.

Los servicios de desarrollo empresarial (BDS por sus siglas en inglés) se definen como servicios no financieros y productos ofrecidos a emprendedores en varias etapas de sus necesidades de negocios (IFC, 2010). El objetivo es asistir a las pequeñas y medianas empresas (PYMES) para superar las limitaciones internas y externas en su desarrollo empresarial y así mejorar su desempeño. Ombi, Ambad y Bujang (2018) realizaron un estudio

para investigar el efecto de los BDS, tanto servicios financieros como no financieros, en el desempeño de 161 PYMES manufactureros en Sabah, Malasia. Este estudio destaca que los SDE, que incluyen servicios financieros y no financieros, son fundamentales para mejorar el rendimiento de las PYMES. Mientras que el soporte financiero mostró un efecto positivo significativo en el rendimiento, el soporte no financiero no demostró un impacto notable.

Los SDE no financieros incluyeron acceso al mercado, infraestructura, desarrollo de capital humano y adopción de tecnología e innovación. Los SDE financieros se refirieron a préstamos de propiedad, capital de trabajo y subvenciones. El desempeño de las PYMEs se midió a través de indicadores financieros y no financieros.

Los resultados revelaron que solo los servicios financieros tuvieron un efecto positivo significativo en el desempeño de las PYMES. Por el contrario, los servicios no financieros no mostraron una relación significativa. Esto sugiere que el acceso a servicios financieros es crítico para el crecimiento y desarrollo de las PYMES (Ombi, Nabila, & Bujan, 2018).

Otro estudio realizado es el de Lwesya, Swebe y Mbukwa (2021), quienes realizaron un estudio en Tanzania para examinar la asociación entre la utilización de SDE no financieros y el desarrollo de PYMES en la región de Dar es Salaam.

Los SDE evaluados fueron: capacitación laboral, tutoría, servicios de consultoría y asesoría, asistencia de mercadeo, desarrollo y transferencia tecnológica, creación de vínculos empresariales y política gubernamental. El desarrollo de las PYMES se midió a través de indicadores como rentabilidad, calidad del producto, penetración de mercado, eficiencia gerencial, competitividad y redes con grandes empresas.

Los resultados mostraron que la capacitación, consultoría, asistencia de mercadeo y desarrollo tecnológico tuvieron una asociación positiva con el desarrollo de las PYMES. Sin embargo, contrario a lo esperado, la creación de vínculos empresariales y los programas de tutoría mostraron una relación negativa.

Para este estudio la provisión de SDE debe estar orientada por la demanda de las PYMES. Las instituciones deben considerar las características distintivas de las PYMES al diseñar programas de apoyo empresarial. El gobierno debe promover políticas y programas que fortalezcan el entorno empresarial e impulsen vínculos entre PYMES y grandes empresas.

Para el caso de Bangladesh, explorado en un estudio titulado: "Business Development Services and Small Business Growth in Bangladesh" (Islam, 2014), se examina el impacto de los Servicios de Desarrollo Empresarial (SDE) en el crecimiento de las pequeñas empresas. Se utilizan medidas como el crecimiento del capital, la producción, el empleo, las ventas y las ganancias para evaluar el crecimiento de los negocios. Los resultados revelan un impacto positivo significativo de los SDE en el crecimiento de las pequeñas empresas, sugiriendo una relación lineal entre la extensión de los SDE y el crecimiento empresarial. Las empresas que recibieron SDE de instituciones de apoyo públicas mostraron un crecimiento mayor que aquellas apoyadas por instituciones privadas.

En un contexto filipino, un estudio titulado "Evolving Models and Business Practices in the Design, Delivery and Monitoring of Business Development Services to Micro and Small Enterprises in the Philippines" (Rodriguez, 2010), aborda el impacto de los Servicios de Desarrollo Empresarial (SDE) en las Micro y Pequeñas Empresas (MIPES)., se destaca que los SDE son esenciales para mejorar la eficiencia, competitividad y sostenibilidad de las MIPES. A través de servicios como capacitación, asistencia técnica y acceso a mercados, los SDE contribuyen significativamente al fortalecimiento de las capacidades empresariales. Sin embargo, el documento también señala desafíos en la entrega de SDE, incluyendo la sostenibilidad de los programas y la adecuación de los servicios a las necesidades específicas de las MIPES.

En otro abordaje importante para este trabajo, Abeysekera (2020) realizó un estudio cualitativo mediante un análisis de casos múltiples para explorar la sostenibilidad de los SDE en seis Instituciones Microfinancieras (IMFs) de Sri Lanka.

Se encontró que las IMFs enfrentan problemas para sostener los SDE debido a la disminución de fondos de donantes, regulaciones del banco central y baja demanda de los clientes. Ante esto, las estrategias utilizadas fueron: cobrar una tarifa a los clientes, usar un sistema de cupones prepagados para capacitaciones, obtener una comisión de los compradores por vincularlos con vendedores clientes y vincular el microcrédito con los SDE.

Este estudio es de importancia para este trabajo dado que al diseñar programas de SDE es importante plantearse la sostenibilidad de estos, la provisión de SDE debe orientarse a la demanda de los microempresarios. Las IMFs pueden emplear estrategias innovadoras como los cupones prepagados y aprovechar las ventajas del microcrédito grupal para lograr la sostenibilidad financiera de los SDE. Los hallazgos tienen implicaciones para que los hacedores de políticas y profesionales del sector puedan implementar SDE sostenibles.

Para el caso de Medellín, se encuentra el estudio realizado por Bateman (2011), en este se examina el impacto de los servicios de desarrollo empresarial, especialmente la microfinanciación. El texto aborda cómo estas iniciativas han influido en el desarrollo económico y social de la región, destacando tanto los beneficios como los desafíos y limitaciones de estos servicios en el fomento de las microempresas y el alivio de la pobreza. Se enfoca en la relación entre la microfinanciación y el crecimiento de pequeñas empresas, evaluando su eficacia en términos de desarrollo sostenible y reducción de la pobreza. En relación con los servicios de desarrollo empresarial, el estudio concluye que el 29% de los microempresarios de mayor éxito han usado programas de capacitación y asistencia técnica, versus 13% de mediano éxito y 0% de bajo éxito. Esto sugiere un impacto positivo de dichos programas. (Bateman, Duran, & Sinkovic, 2011).

En la conclusión de esta revisión sobre el impacto de los Servicios de Desarrollo Empresarial (SDE), se resalta su significativa contribución al crecimiento y fortalecimiento de las microempresas. A través de estudios realizados en diversas regiones del mundo, se ha demostrado que los SDE, especialmente cuando se combinan con opciones de crédito, pueden

mejorar notablemente la gestión empresarial y la productividad. Sin embargo, se observa que el efecto de los servicios no financieros es a menudo menos pronunciado que el de los financieros, lo que subraya la necesidad de un enfoque equilibrado que integre ambos aspectos para un desarrollo empresarial efectivo.

Asimismo, se destaca que el acceso a servicios financieros es esencial para el crecimiento y desarrollo de las microempresas. En este sentido, los SDE deben ser diseñados considerando las características únicas de las PYMES, y las políticas y estrategias desde el sector privado deben fomentar un entorno empresarial que fortalezca las conexiones entre PYMES y grandes empresas. Estos hallazgos son fundamentales para orientar futuras políticas y programas en el ámbito de las microfinanzas y el desarrollo empresarial, asegurando que estos servicios se alineen con las necesidades reales de las microempresas y contribuyan efectivamente al crecimiento económico sostenible.

1.3 ¿Por qué y para qué medir la movilidad social?

La movilidad social, un termómetro del progreso socioeconómico, es un indicador crucial que refleja la capacidad de las personas para mejorar su posición dentro de la estructura social y económica de una sociedad. Este concepto se convierte en el núcleo de análisis en esta propuesta para promover la movilidad social en Antioquia a través de servicios financieros con servicios de desarrollo empresarial. Este apartado se enfocará en el caso emblemático de Interactuar, una microfinanciera con base en Medellín, Colombia, el trabajo se adentra en las profundidades de las dinámicas de cambio social y económico que afectan a los microempresarios en una de las regiones más vibrantes y desafiantes del país. Interactuar no solo representa un modelo de referencia para evaluar la eficacia de los servicios financieros en la promoción de la movilidad social, sino que podría servir de guía para otras microfinancieras en su búsqueda por comprender y maximizar su impacto social. A través de este enfoque, se extiende una invitación a otras entidades del sector para que consideren la medición de la

movilidad social como una herramienta estratégica y reveladora, indispensable para fortalecer sus operaciones y amplificar su contribución al desarrollo socioeconómico de los territorios en los que operan.

En el entorno socioeconómico actual, la movilidad social emerge como un pilar fundamental para el desarrollo sostenible y la equidad. En Antioquia, el propósito corporativo de Interactuar subraya la movilización hacia la clase media como un objetivo estratégico clave, buscando la consolidación de esta a través de servicios financieros acompañados de valor agregado para personas y empresas con potencial de crecimiento. Este enfoque alinea la misión de la organización con una visión más amplia de progreso social y económico (Corporación Interactuar; Grupo de Macroeconomía Aplicada U de A. , 2023).

La movilidad social, definida como la capacidad de un individuo o grupo para moverse a través del sistema socioeconómico, es un indicador crítico del dinamismo y la salud de una sociedad (Meisel & Galvis, 2014). En Antioquia, la medición de esta movilidad se vuelve esencial para identificar barreras y facilitadores del ascenso social, especialmente en comunidades donde la desigualdad puede prevalecer. Por lo tanto, la aplicación de un instrumento multidimensional para medir la movilidad social es una herramienta indispensable para evaluar la eficacia de las políticas y programas actuales (Corporación Interactuar; Grupo de Macroeconomía Aplicada U de A. , 2023).

Los estudios en Colombia han indicado avances en la movilidad social en las últimas décadas; sin embargo, estos no han sido suficientes para romper el ciclo de pobreza y desigualdad (Pérez, 2020). La clase media, particularmente la empresarial, es vista como un motor de cambio socioeconómico, y la ampliación de su movilidad social es considerada una estrategia viable para promover una sociedad más inclusiva y justa (Corporación Interactuar; Grupo de Macroeconomía Aplicada U de A. , 2023). La movilidad ascendente no solo implica una mejora en la seguridad económica y el bienestar, sino que también refleja avances en el desarrollo personal, familiar y cultural.

En este contexto, es pertinente preguntar: ¿Por qué es esencial medir la movilidad social? La respuesta a esta pregunta se encuentra en la comprensión de que la movilidad social es tanto una consecuencia como un catalizador de políticas efectivas. Cuando los individuos tienen la capacidad de mejorar su estatus socioeconómico, se generan múltiples efectos positivos, incluyendo la reducción de la pobreza, el aumento de la cohesión social y la promoción de la estabilidad política (Corporación Interactuar; Grupo de Macroeconomía Aplicada U de A. , 2023).

La movilidad social también está intrínsecamente ligada a la equidad de oportunidades. Una sociedad que permite a sus ciudadanos ascender basándose en su mérito, esfuerzo y capacidades, en lugar de su origen social o económico, es una sociedad que valora y fomenta la justicia social (Sen, 1999). Por tanto, la medición de la movilidad social no solo identifica la efectividad de las estrategias actuales, sino que también orienta la formulación de nuevas estrategias que puedan abordar las disparidades existentes de una manera más efectiva.

Asimismo, la movilidad social tiene una dimensión psicológica y cultural significativa. La percepción de la posibilidad de movilidad social puede influir en la motivación y el compromiso de las personas con su comunidad y con su propio desarrollo económico (Appadurai, 2004). Cuando las personas ven ejemplos tangibles de movilidad social, su sensación de agencia y la posibilidad de un futuro mejor se fortalecen, lo cual es esencial para el desarrollo empresarial y personal.

La metodología utilizada para medir la movilidad social en Antioquia debe ser integral, considerando múltiples dimensiones que incluyen, pero no se limitan a, la seguridad económica, el bienestar y el capital cultural y humano (Corporación Interactuar; Grupo de Macroeconomía Aplicada U de A. , 2023). Estos indicadores multidimensionales ofrecen una imagen más rica y completa del progreso y los desafíos enfrentados por las poblaciones objetivo, permitiendo a los formuladores de políticas y a las instituciones financieras desarrollar programas que aborden específicamente las necesidades identificadas.

El rol de las instituciones financieras es especialmente crítico en este proceso. Al ofrecer microcréditos, estas instituciones no solo proporcionan los medios para la inversión y el crecimiento empresarial, sino que también empoderan a individuos y comunidades para tomar control de su desarrollo económico. Esto es especialmente relevante en regiones donde el acceso al crédito tradicional es limitado o inexistente debido a la falta de garantías o historial crediticio (Banerjee & Duflo, *Poor Economics: A Radical Rethinking of the Way to Fight Global Poverty*, 2011).

La medición de la movilidad social de sus beneficiarios es una práctica que beneficia a las microfinancieras en varios frentes esenciales. Primero, les permite evaluar el impacto real de sus servicios financieros y de desarrollo empresarial. Por ejemplo, una microfinanciera que ofrece microcréditos puede utilizar los datos de movilidad social para determinar si los préstamos están realmente ayudando a sus clientes a ascender en la escala socioeconómica. Esto es particularmente importante en el contexto de Antioquia, donde las dinámicas sociales y económicas presentan desafíos únicos para la movilización hacia la clase media (Interactuar, 2023).

Medir la movilidad social también ayuda a las microfinancieras a afinar sus servicios para satisfacer mejor las necesidades de sus clientes. Al comprender las trayectorias de los beneficiarios, las microfinancieras pueden diseñar productos que no solo proporcionen capital, sino que también impulsen el desarrollo de habilidades empresariales, aumenten la estabilidad del ingreso y promuevan una mayor inclusión financiera. La información obtenida a través de la medición de la movilidad social puede conducir a una mejor segmentación del mercado y a la personalización de los servicios, lo que a su vez puede mejorar la retención de clientes y la adquisición de nuevos beneficiarios.

Además, estas mediciones permiten a las microfinancieras demostrar su compromiso con el desarrollo económico y el progreso social. En una era donde la transparencia y el impacto social son cada vez más valorados por los inversores y los consumidores, mostrar

evidencia de contribuciones positivas al bienestar de los clientes puede fortalecer la reputación de la institución y abrir puertas a nuevas oportunidades de financiamiento de impacto y colaboración.

El papel social de las microfinancieras que ofrecen servicios de desarrollo empresarial es multifacético y vital para la movilidad social en los territorios en los que operan. Estas instituciones no solo proporcionan el capital necesario para que los microempresarios comiencen y expandan sus negocios, sino que también juegan un papel crucial en la formación de capacidades empresariales. A través de la educación y la capacitación, las microfinancieras pueden aumentar la probabilidad de éxito de los negocios de sus clientes, lo que puede llevar a un aumento en el empleo y a una mejor calidad de vida para las comunidades.

El impacto de las microfinancieras en la movilidad social también se manifiesta en su capacidad para llegar a poblaciones tradicionalmente desatendidas por el sector financiero formal. Al proporcionar servicios financieros a mujeres, personas en zonas rurales y otras poblaciones vulnerables, las microfinancieras pueden desempeñar un papel fundamental en la reducción de la pobreza y la desigualdad. Al hacerlo, no solo están permitiendo que individuos y familias mejoren su situación socioeconómica, sino que también están contribuyendo al desarrollo económico general del territorio.

Las entidades de microfinanzas tienen un papel importante en la promoción de la estabilidad y la resiliencia económica. Al ofrecer productos como seguros y servicios de ahorro, pueden ayudar a los hogares a protegerse contra choques económicos y a planificar un futuro más seguro. Esto es particularmente relevante en áreas como Antioquia, donde los desafíos económicos y sociales pueden ser significativos.

En conclusión, para las microfinancieras, medir la movilidad social de sus beneficiarios no es solo un ejercicio de rendición de cuentas; es una herramienta estratégica esencial para maximizar el impacto de sus servicios. Al hacerlo, estas instituciones no solo están cumpliendo con su papel social de facilitar la movilidad social y el desarrollo empresarial, sino que también

están invirtiendo en la sostenibilidad a largo plazo de las comunidades que sirven y, en última instancia, en su propio éxito continuo como entidades comprometidas con la transformación social y económica.

La importancia de medir la movilidad social en Antioquia y en general en Colombia no puede ser subestimada. Representa un enfoque estratégico que abarca aspectos económicos, sociales y culturales del desarrollo. La información obtenida a través de una medición precisa y reflexiva de la movilidad social proporciona la base para políticas y estrategias inclusivas y para la creación de un entorno donde la igualdad de oportunidades y la justicia social sean realidades alcanzables para todos los ciudadanos, y no solo ideales distantes. La movilidad social, por lo tanto, debe ser un indicador clave en el diseño, implementación y evaluación de cualquier estrategia de desarrollo económico y social en la región.

2 Análisis de la posición social de los hogares con servicios de microcrédito y de desarrollo empresarial

En el ámbito de las microfinanzas y el desarrollo empresarial, la medición de la movilidad social de los beneficiarios es un indicador crítico del éxito y el impacto social de dichas instituciones. Las microfinanzas no solo proporcionan servicios financieros, sino que también desempeñan un papel crucial en el fomento de la inclusión financiera y la promoción de emprendimientos, que son esenciales para impulsar la movilidad social en regiones específicas como Antioquia, Colombia.

La Universidad de Antioquia y la Corporación Interactuar, conscientes de este potencial transformador, se han embarcado en una investigación colaborativa con el fin de entender y mejorar la movilidad social a través de servicios microfinancieros combinados con apoyo al desarrollo empresarial. Este estudio se concentró en cuatro de las nueve subregiones de Antioquia, regiones diversas en términos de dinámicas económicas y sociales, que corresponden a las subregiones Bajo Cauca, Urabá, Oriente y Suroeste, y que, por lo tanto, ofrece un terreno fértil para examinar cómo los microcréditos y los servicios de desarrollo empresarial pueden influir positivamente en la movilidad social (Corporación Interactuar; Grupo de Macroeconomía Aplicada U de A. , 2023).

El estudio tiene como objetivo principal entender cómo los servicios de microcrédito y desarrollo empresarial de Interactuar han influido en la movilidad social de sus beneficiarios y cómo estas intervenciones pueden ser optimizadas para maximizar su impacto social. El alcance de la investigación es tanto cuantitativo como cualitativo, analizando datos y tendencias, así como explorando las historias personales y experiencias de los beneficiarios para obtener una comprensión más profunda de los desafíos y oportunidades que enfrentan.

La investigación se desarrolló en el contexto urbano y rural de Medellín y sus alrededores, centrándose en una población diversa compuesta por microempresarios y

emprendedores que han recibido microcréditos y servicios de desarrollo empresarial de Interactuar. La inclusión de diferentes perfiles socioeconómicos y demográficos en el estudio permite una comprensión más completa de la movilidad social, teniendo en cuenta las variables como género, edad, nivel educativo y ubicación geográfica (Ibid.).

Los hallazgos preliminares del estudio sugieren que los servicios de microcrédito y desarrollo empresarial han tenido un impacto significativo en la mejora de las condiciones de vida y el potencial económico de los beneficiarios. A través de la creación de empleo, el aumento de ingresos y la mejora de la educación empresarial, Interactuar ha desempeñado un papel fundamental en la promoción de la movilidad social en Antioquia. Sin embargo, el estudio también señala la necesidad de intervenciones más dirigidas y sostenibles que puedan abordar las barreras estructurales que aún limitan la movilidad social de ciertos grupos dentro de la población objetivo.

2.1 Metodología del estudio

El propósito del estudio de la Universidad de Antioquia y la Corporación Interactuar (2023), fue el de establecer un índice de posición social que actúe como una instantánea fidedigna del estado actual de los hogares que han participado en sus programas de microcrédito y desarrollo empresarial. Este índice no solo proporciona una métrica inicial de referencia, sino que también está diseñado para permitir un seguimiento continuo a través de mediciones sucesivas, evidenciando así el impacto a largo plazo de dichos servicios en la promoción de la movilidad social ascendente.

La investigación, documentada en el informe de resultados, enfatiza la importancia de las actividades empresariales productivas como vehículos de cambio socioeconómico. Se parte de la premisa de que el crecimiento y la sostenibilidad de las microempresas son cruciales para impulsar el bienestar de los hogares, no solo en términos de ingresos, sino también en la construcción de un patrimonio y la mejora de la calidad de vida general. El índice de posición

social captura varios aspectos de la vida de los hogares, incluyendo la seguridad económica, el bienestar del hogar y el capital humano acumulado, que juntos proporcionan una visión integral del progreso y las oportunidades de avance social.

La aspiración es que este índice sea más que un conjunto de estadísticas; que sea una herramienta para que Interactuar mida la eficacia de sus intervenciones y las ajuste según sea necesario para maximizar su impacto. La meta es clara: fomentar la movilidad social ascendente, lo que en última instancia se traduce en una reducción de la pobreza y una mejora en la distribución de la riqueza. Al hacerlo, Interactuar espera no solo transformar la vida de los individuos y familias que atiende, sino también contribuir al tejido económico y social de Antioquia y más allá.

Para la selección de la muestra, se tomaron en cuenta criterios específicos que garantizaban la representatividad de los distintos estratos socioeconómicos, la ubicación geográfica y la variedad de actividades económicas de los microempresarios. Se utilizó un diseño de muestreo que permitió incluir tanto a empresarios como a hogares sin actividad empresarial, lo que facilitó la comparación y el análisis de los efectos del microcrédito y los servicios de desarrollo empresarial.

La recopilación de datos se realizó a través de encuestas estructuradas, administradas por personal capacitado para asegurar la fiabilidad y validez de las respuestas. La encuesta incluyó preguntas sobre las características demográficas, los niveles de ingreso y gasto, la educación y la capacitación empresarial, el acceso a servicios financieros y de crédito, la propiedad y el estado de la vivienda, entre otros aspectos relevantes.

Durante su análisis, la Corporación Interactuar clasificó a los hogares en tres categorías distintas basadas en su nivel de actividad empresarial. La primera categoría, "Hogares con empresa", incluye aquellos que tienen al menos una empresa que proporciona empleo a uno o más miembros del hogar, reflejando un compromiso significativo con la actividad empresarial.

La segunda categoría, "Hogares con emprendimiento parcial", se compone de hogares que también participan en actividades empresariales, pero en una escala más pequeña que no genera empleo completo para sus miembros. Esto podría interpretarse como hogares que están en las etapas iniciales de un emprendimiento o aquellos que mantienen actividades empresariales como una fuente de ingreso secundaria.

Finalmente, la tercera categoría, "Hogares sin empresa", se refiere a aquellos hogares que, a pesar de recibir servicios microfinancieros, no tienen en el momento del estudio una fuente de ingresos derivada de una actividad empresarial propia. Esto puede deberse a que en el pasado operaban una empresa que ya no está en funcionamiento, o que aún no han iniciado una, pero que aún así han obtenido microcréditos con fines productivos.

Este esquema de clasificación es fundamental para entender las diferentes necesidades y enfoques que deben tener las estrategias de intervención dirigidas a cada uno de estos grupos, con el objetivo de fomentar el desarrollo empresarial y la movilidad social.

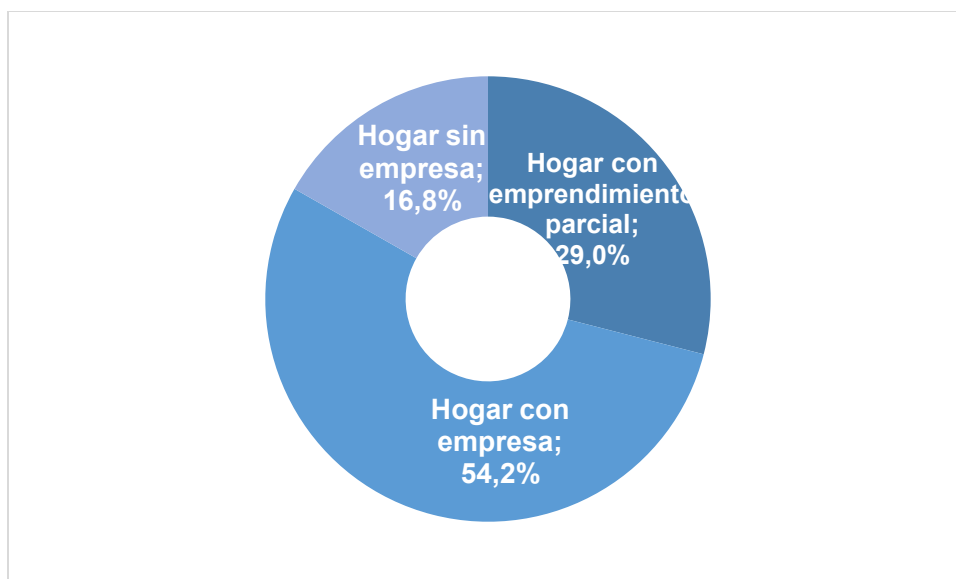


Ilustración 1 Clasificación de los hogares en el estudio de posición social. Fuente: Corporación Interactuar (2023)

En cuanto al cálculo del índice, se emplearon técnicas estadísticas que permitieron ponderar adecuadamente cada indicador según su importancia en la determinación de la

posición social. Se realizó un análisis factorial para identificar los componentes principales y reducir la dimensionalidad de los datos. Además, se aplicaron pruebas estadísticas para asegurar la consistencia interna y la estabilidad del índice a lo largo del tiempo.

Este estudio se llevó a cabo en Antioquia, Colombia, específicamente en el contexto urbano y rural de las subregiones Bajo Cauca, Urabá, Oriente y Suroeste, abarcando una muestra diversa que reflejaba las distintas realidades de la población objetivo. Por un lado, dos territorios PDET¹ como lo son las subregiones de Urabá y Bajo Cauca, contrastados con otros dos territorios con dinámicas económicas diferentes como lo son las subregiones de Oriente y Suroeste. La población estudiada incluyó tanto a empresarios establecidos como a aquellos que estaban en las etapas iniciales de sus empresas, así como a individuos que no estaban involucrados en actividades empresariales, proporcionando así un contraste vital para el análisis.

En términos de la definición del estudio, el enfoque se centró en evaluar cómo los servicios de microcrédito y desarrollo empresarial ofrecidos por Interactuar y otras entidades similares podrían influir en la capacidad de los individuos y las familias para mejorar su posición social y económica. Con este objetivo, la investigación se diseñó para ser aplicable y relevante en el contexto de las microfinanzas y el desarrollo empresarial, contribuyendo a una comprensión más profunda de la dinámica de la movilidad social en Antioquia y potencialmente en contextos similares.

¹ Un territorio PDET en Colombia es una "Zona de Desarrollo con Enfoque Territorial" creada como parte del Acuerdo de Paz para abordar problemas de pobreza y conflicto en regiones históricamente afectadas, mediante inversiones y desarrollo integral en áreas rurales y remotas.



Piloto de medición: ficha técnica

Muestra	1.014 hogares
Ámbito	Departamental/Subregiones Oriente (40%), Urabá (23%), Suroeste (22%) y Bajo Cauca (15%)
Universo	Total Población de Empresarios Interactuar de las cuatro subregiones (Total: 21.107)
Muestreo	Muestreo Aleatorio Simple con Afijación Proporcional por Subregión
Error Muestral	Margen de error de 3% y un nivel de confianza del 95%
Modalidad	Presencial (508) /Telefónica (506)
Duración promedio	34,99 min
Fecha aplicación	Octubre-Noviembre 2022
Equipo del proyecto	<u>Equipo técnico:</u> Grupo de Macroeconomía Aplicada de la Universidad de Antioquia <u>Equipo interno:</u> Andrea Zuluaga (Líder Transformación Empresarial) Harold Tavera (Líder Implementación y Avance) Sun Yin Huang (Analista de Investigación e Incidencia Empresarial) Laura Fuentes Saldarriaga (Consultoría Externa) Claudia Cano (Analista de Seguimiento y Monitoreo)



Ilustración 2 Ficha técnica del estudio de la Universidad de Antioquia y la corporación Interactuar. Fuente: Corporación Interactuar (Corporación Interactuar, 2023)

2.2 Hallazgos relevantes

La metodología utilizada para el estudio fue la creación del Índice Multidimensional de Posición Social (IMPS), que calcula la posición social basándose en 28 variables divididas en tres dimensiones: seguridad económica, capital humano y bienestar del hogar. Este índice proporciona una herramienta robusta para medir la movilidad social, ya que considera múltiples aspectos de la vida de un empresario y su familia.

Los hallazgos del estudio mostraron que la población cliente de Interactuar es principalmente de género femenino y adultos. Los hogares con empresas o emprendimientos parciales presentan en promedio una mejor posición social en comparación con los hogares sin empresa. Esto destaca la importancia del microcrédito y el desarrollo empresarial como herramientas para mejorar la calidad de vida.

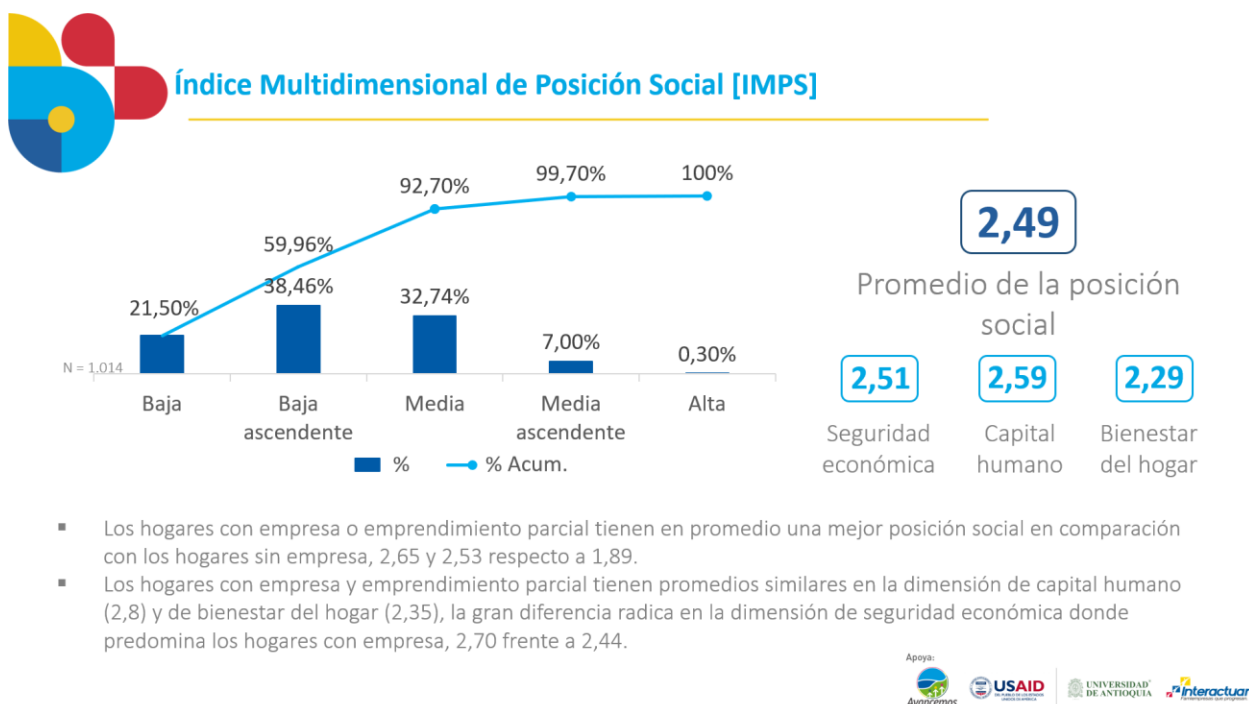


Ilustración 3 Resultados índice multidimensional de posición social. Fuente: (Corporación Interactuar, 2023)

En el análisis del Índice Multidimensional de Posición Social (IMPS), aplicado a un conjunto de 1,014 hogares, se revela una distribución que resalta la influencia positiva del emprendimiento en la mejora de la posición social. Los datos indican que el 21.50% de los hogares se clasifica en la posición social más baja, mientras que un progreso incremental se observa en el 38.46% de los hogares situados en la categoría de Baja ascendente. Una proporción considerable, representando el 32.74%, ha alcanzado una categoría Media, y un 7.00% adicional muestra un avance hacia la categoría Media ascendente. No obstante, solo un mínimo porcentaje, el 0.30%, ha logrado situarse en la categoría Alta, lo que implica que la mayoría de los hogares aún enfrentan desafíos significativos para alcanzar niveles superiores de posición social. Con un promedio general en la posición social de 2.49, se destaca la necesidad de intensificar los esfuerzos para elevar el bienestar general. En particular, la seguridad económica, con una media de 2.51, sugiere que, aunque hay una estabilidad mínima, es crucial fortalecer esta dimensión para lograr una mejora sustancial en la posición social. En este contexto, se subraya el rol crítico que desempeñan los servicios de microcrédito

y desarrollo empresarial para facilitar el ascenso social, especialmente considerando que los hogares con empresas presentan un promedio superior en comparación con aquellos sin empresa (2.65 frente a 1.89). Estos resultados resaltan la relevancia de incorporar estrategias de desarrollo empresarial como un mecanismo viable para inducir una movilidad social ascendente y sostenible entre los beneficiarios de microfinanzas.

La investigación también reveló que un porcentaje significativo de la población, aunque clasificada como de clase media según el DANE, tenía bajos niveles en otras variables importantes como ahorros, ocio y toma de decisiones informadas. Esto subraya la necesidad de un enfoque más holístico al considerar la movilidad social, más allá de los ingresos per cápita.

IMPS	Clases sociales (DANE)					Total	
	Extrema	Pobre	Vulnerable	Media	Alta		
Baja	15,6%	40,8%	28,9%	13,8%	0,9%	218	Pobreza extrema Inferior a \$161.099
Baja ascendente	8,5%	39,7%	30,3%	21,0%	0,5%	390	Pobre \$161.100 - \$354.031
Media	2,1%	18,1%	36,4%	42,2%	1,2%	332	Vulnerable \$354.032 – \$690.524
Media ascendente	0,0%	5,6%	31,0%	56,3%	7,0%	71	Media \$690.525 – \$3.718.204
Alta	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	3	Alta Superior a \$3.718.205
Total	74 7,3%	308 30,4%	324 32,0%	294 29,0%	14 1,4%	1014	

Ilustración 4 Comparación del índice multidimensional de posición social con las clases sociales determinadas por el DANE. Fuente: (Corporación Interactuar, 2023)

La Ilustración 4 Comparación del índice multidimensional de posición social con las clases sociales determinadas por el DANE. Fuente: proporciona una visión integral de la distribución de la posición social en Antioquia, Colombia, segmentada por el Índice Multidimensional de Posición Social (IMPS) y las categorías socioeconómicas (clases sociales) establecidas por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). El IMPS clasifica a los hogares en cinco categorías: Baja, Baja ascendente, Media, Media ascendente y Alta, mientras que DANE clasifica a las personas en Pobreza extrema, Pobre, Vulnerable, Media y Alta, basándose en rangos de ingreso específicos.

La diagonal sombreada en la gráfica corresponde al porcentaje de hogares en cada posición del IMPS que coinciden con su símil de clase social que es determinado por el DANE teniendo en cuenta el nivel de ingresos per cápita en el hogar. El hecho de que en cada categoría del IMPS en promedio un 78,5% de los hogares coincidan, indica una consistencia entre la clasificación del IMPS y las clases sociales del DANE. Esto sugiere que las medidas multidimensionales del IMPS reflejan con precisión las condiciones socioeconómicas de los hogares, proporcionando una validación cruzada de los indicadores de posición social.

En el caso de la posición baja que establece el IMPS, esta corresponde con la clasificación de pobreza extrema y pobre que establece el DANE para los hogares que para el año de análisis tenían un ingreso inferior a \$354.031 por persona. Si bien en esta categoría coinciden un 56.4% de los hogares, es un hallazgo relevante del análisis de la posición social de manera multidimensional que los hogares como por ejemplo el 14.7% que por sus ingresos se encuentran en una clase social media o alta, para el IMPS al medir mayores aspectos económicos, de bienestar y capital, dichos hogares no logran tener cubiertas las condiciones necesarias para tener una posición social más alta. En los casos encontrados y analizados, se lograron observar situaciones en las que los jefes de hogar tienen altos ingresos en el año, pero estos no son trasladados efectivamente en la mejora de las condiciones del hogar como una mejor educación, un acceso en mejores condiciones al sistema de salud o incluso en el aumento de su patrimonio familiar. Por el contrario, pareciera hallarse que dichos altos niveles de ingresos se diluyen en el consumo de bienes y servicios no relacionados con las variables mencionadas que indican un mayor progreso económico y social.

A medida que el IMPS marca posiciones más altas como la media y media ascendente, en la diagonal se representa mayor coincidencia de los hogares con la clasificación de clases sociales por ingreso per cápita del DANE, es así como para la posición media un 78.6% de los hogares coincide con las clases medias, y para la posición media ascendente la coincidencia es del 87.3% de los hogares. El análisis relevante en este caso son los hogares que, si bien

para IMPS tienen una mejor posición, tienen ingresos que los colocan en clases sociales bajas. Esto parece mostrar situaciones de hogares que para el momento de la medición presentan dificultades en la generación de ingresos, sin embargo ya han logrado hitos en su progreso en relación a su acumulación de patrimonio, ahorros, acceso a seguridad social y el desarrollo de habilidades que se traducen un mayor capital humano.

Por lo tanto, un aspecto notable es la existencia de hogares con buenos ingresos per cápita, pero con bajas condiciones en otras variables como el ahorro y la toma de decisiones informadas, lo que refleja la complejidad de la pobreza y la necesidad de un enfoque multidimensional para su alivio. Además, hay un porcentaje menor de hogares que, a pesar de no tener ingresos per cápita elevados, se benefician de un respaldo en otras dimensiones, lo que subraya la importancia de considerar factores más allá de los ingresos al evaluar y diseñar intervenciones para mejorar la movilidad social.

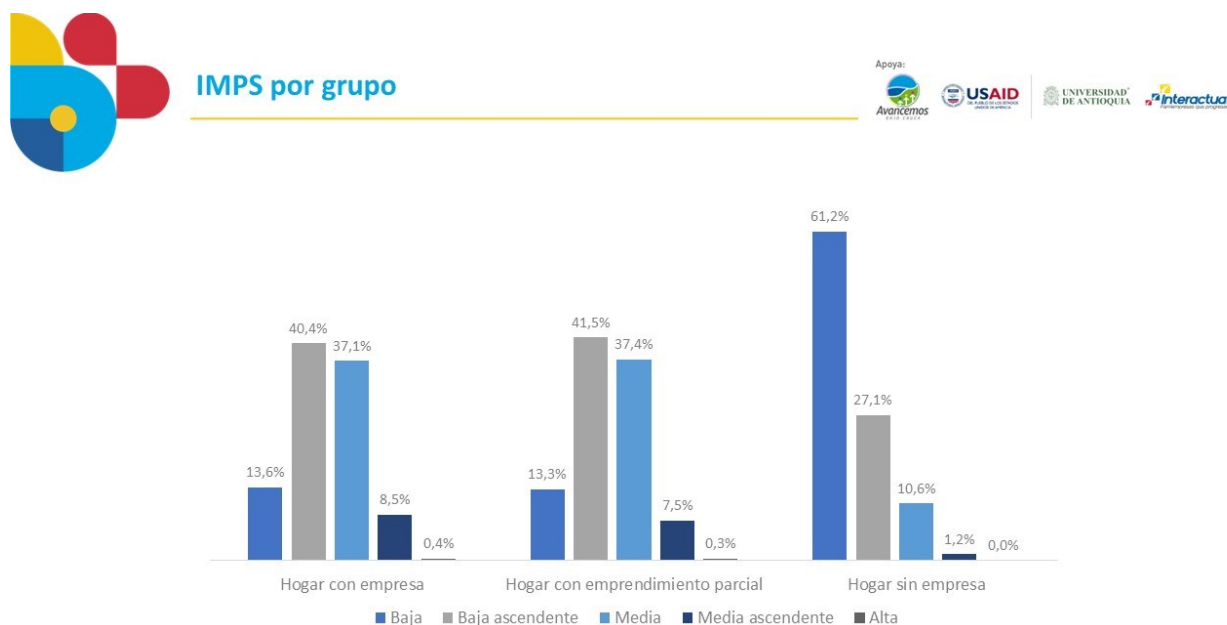


Ilustración 5 Índice IMPS segmentado por grupo. Fuente: Corporación Interactuar (2023).

La Ilustración 5 Índice IMPS segmentado por grupo. Fuente: Corporación Interactuar (2023)., ofrece una comparativa del Índice Multidimensional de Posición Social (IMPS) entre tres grupos distintos de hogares: aquellos que poseen una empresa, aquellos que cuentan con un emprendimiento parcial y aquellos sin empresa. Esta clasificación permite una visión detallada de cómo la posesión y el grado de involucramiento en actividades empresariales pueden influir en la posición social de los hogares en Antioquia.

En el análisis de esta información, evidencia una correlación significativa entre la actividad empresarial y la posición social de los hogares atendidos por una entidad microfinanciera. Los hogares que cuentan con una empresa tienden a tener una posición social más elevada en el Índice Multidimensional de Posición Social (IMPS), en comparación con aquellos que no poseen una empresa. El 45.6% de los hogares con empresa se ubican en las posiciones media y media ascendente del IMPS, lo que sugiere que la propiedad de una empresa contribuye positivamente a la mejora de su posición social.

Contrastando con los hogares que no tienen una empresa, se observa que el 88.3% de los hogares se encuentran en las posiciones más bajas del IMPS, lo cual podría estar asociado con la clasificación de que dichos hogares se encuentran en situación de pobreza extrema y pobreza. Este dato subraya la hipótesis de que la existencia de una actividad empresarial puede ser un factor determinante en la mejora de la posición social de los hogares, ya que no solo proporciona ingresos, sino que también puede fomentar el desarrollo de capital humano y el acceso a mejores servicios sociales.

Sin embargo, el gráfico también indica un potencial riesgo en el otorgamiento de microcréditos destinados a actividades productivas a hogares que no tienen una actividad empresarial. La preocupación radica en que estos hogares podrían verse obligados a destinar una parte importante de sus ingresos al pago de deudas financieras, sin que dichos créditos resulten en un rendimiento productivo. Esto podría empeorar su situación al aumentar su carga financiera sin mejorar su capacidad productiva o bienestar económico. Por tanto, es crucial que

las microfinancieras diseñen productos crediticios y programas de acompañamiento que no solo proporcionen capital, sino que también promuevan inversiones productivas y sostenibles que puedan traducirse en un progreso real para los hogares más vulnerables.

Estos resultados subrayan la relevancia del desarrollo empresarial como una herramienta clave para la movilidad social ascendente en Antioquia. Además, enfatizan la necesidad de políticas y programas que no solo fomenten la creación de empresas, sino que también respalden el crecimiento y fortalecimiento de las existentes para maximizar su impacto en la mejora de las condiciones de vida de la población.

En términos de incidencia, se formularon varias hipótesis, incluyendo que el acceso a crédito responsable y la inversión en activos productivos son fundamentales para empresas con mayor supervivencia y capacidad de generar ingresos. Además, se destacó que el acompañamiento empresarial que desarrolla habilidades está directamente asociado con la acumulación de capital humano, lo que a su vez tiene efectos positivos en la seguridad económica y el bienestar.

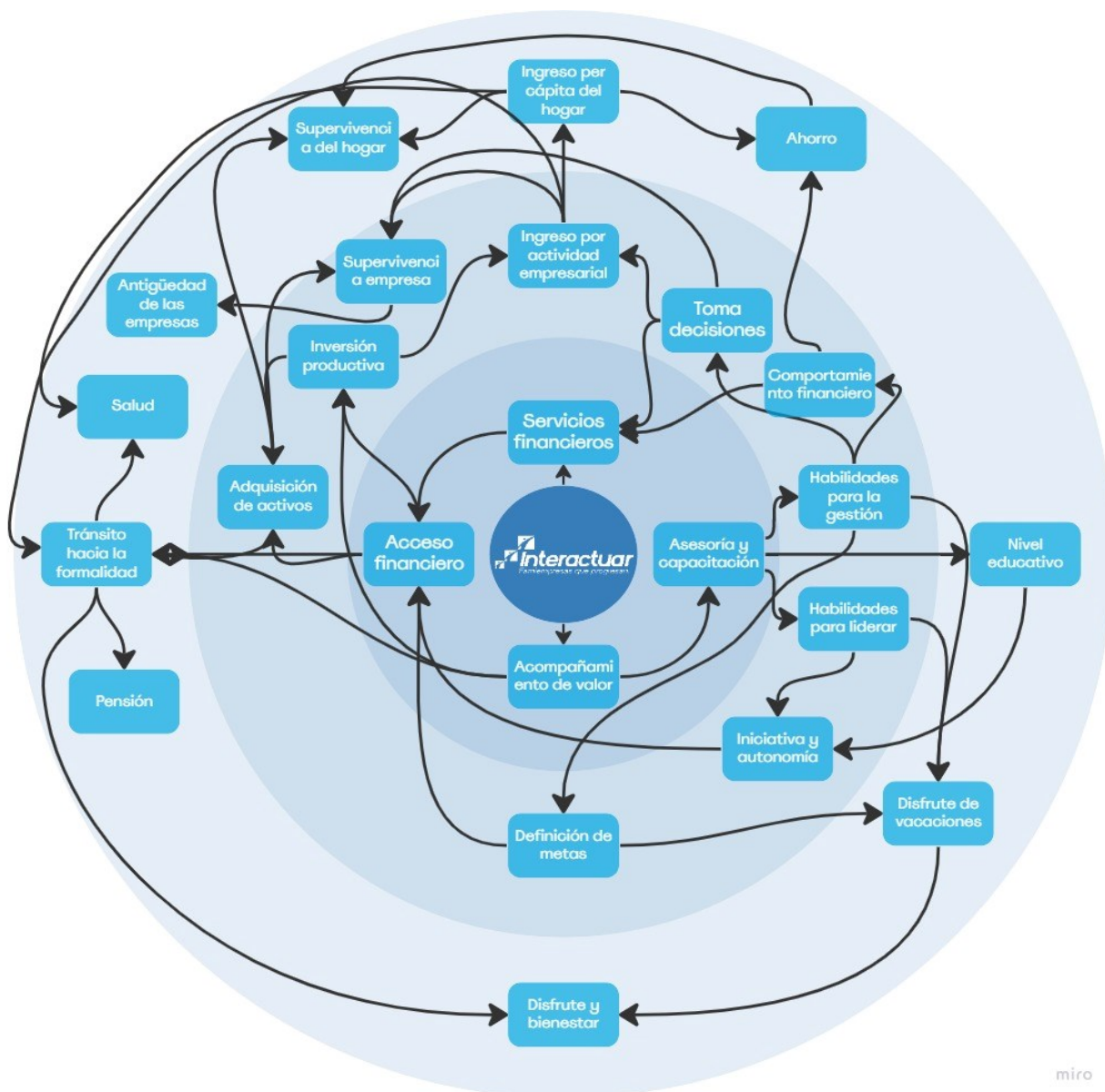


Ilustración 6 Influencia y dinámica sistémica de Interactuar en las variables del IMPS. Fuente: Corporación Interactuar (2023).

El gráfico proporcionado por la Corporación Interactuar ilustra la dinámica de influencia entre diversas variables socioeconómicas, delineando un modelo que busca entender cómo el acceso a créditos responsables y el acompañamiento empresarial pueden catalizar la movilidad social ascendente.

La Hipótesis 1 postula que un crédito responsable, enfocado en la inversión productiva, no solo aumenta la supervivencia empresarial sino que también potencia la capacidad de

generación de ingresos. Esto se refleja en la gráfica donde el acceso a servicios financieros está en el centro de un entramado que conecta la inversión productiva con la supervivencia de la empresa, lo cual tiene un efecto directo en la seguridad económica del hogar y por ende en su posición social.

La Hipótesis 2 enfatiza el valor del acompañamiento empresarial en el desarrollo de habilidades, cuya influencia se extiende hacia el fortalecimiento del capital humano. Este efecto multiplicador se visualiza en el gráfico a través de conexiones entre la asesoría y capacitación, la toma de decisiones informadas y la gestión eficiente, que conducen a una mejora en el bienestar y la seguridad económica del hogar.

La Hipótesis 3 sugiere que la mejora en el comportamiento financiero, producto del acompañamiento empresarial, puede facilitar el acceso a financiamiento productivo. Este elemento es crucial, ya que el gráfico muestra cómo un mejor comportamiento financiero impulsa el acceso a servicios financieros, lo que a su vez fortalece la seguridad económica y permite el disfrute de bienestar y vacaciones, indicadores de una calidad de vida mejorada.

Finalmente, la Hipótesis 4 plantea que condiciones favorables de acceso financiero formal son el soporte para la mejora de los ingresos de la empresa, lo que se traduce en una mayor contribución de la actividad empresarial en los ingresos totales del hogar. En la gráfica, esta relación se expresa mediante el flujo desde el acceso financiero hacia la adquisición de activos y la inversión productiva, cerrando el ciclo con un incremento en el ingreso per cápita del hogar.

En conjunto, estas hipótesis y la gráfica de influencia reflejan una comprensión sistemática de las interacciones entre emprendimiento, financiamiento y desarrollo personal. Se resalta la importancia de un enfoque holístico que abarque tanto aspectos financieros como de desarrollo de capacidades, y cómo estos se interrelacionan para mejorar la posición social de los hogares atendidos por Interactuar. La gráfica no solo proporciona una "fotografía" del estado actual, sino que también sirve como un modelo predictivo para futuras intervenciones y

programas destinados a fortalecer la movilidad social a través del desarrollo empresarial y el acceso a servicios financieros adecuados.

3 Propuesta para promover la movilidad social con servicios de desarrollo empresarial

En este capítulo, nos adentramos en la propuesta de este trabajo de grado: la integración de servicios de microcrédito con servicios de desarrollo empresarial, enfocados en fomentar la movilidad social de aquellos hogares que acceden a ellos. Esta iniciativa surge en un contexto en el que las entidades microfinancieras, a pesar de su declaración de atención exclusiva a personas que harán una inversión productiva en micronegocios o microempresas, se enfrentan a una realidad más compleja, la de las "otras microfinanzas" (Torcat, Rodríguez-Ferrara, & Raydán, 2011). Este término alude a los microcréditos otorgados a personas en situación de pobreza o vulnerabilidad, destinados a cubrir necesidades básicas y gastos cotidianos. Esta faceta de las microfinanzas, aunque crucial para erradicar las prácticas del crédito de usura, ya que las personas que no pueden tener acceso a un crédito formal, a menudo acuden a créditos con prestamistas usureros u otros mecanismos que conducen a un endeudamiento más profundo y a una mayor inseguridad económica, en este trabajo no se abordará una solución para esta situación.

Reconociendo la importancia de abordar esta "otra microfinanza" con soluciones adaptadas, el presente trabajo se centra específicamente en los servicios de microcrédito destinados a la inversión productiva. Se deja pendiente una discusión más detallada sobre las microfinanzas no productivas para un análisis futuro, dada su complejidad y la necesidad de un enfoque más profundo.

El corazón de este capítulo radica en la presentación de diversas ideas y estrategias, todas ellas emergentes de un análisis exhaustivo de los estudios de impacto realizados tanto en el ámbito del microcrédito como en los servicios de desarrollo empresarial. Estas propuestas estarán estructuradas en torno a los procesos esenciales para la prestación de servicios de microcrédito, evaluando críticamente su viabilidad y respondiendo a los argumentos

previamente planteados por las entidades microfinancieras sobre la dificultad de implementar tales iniciativas.

En este esfuerzo, se busca corregir la orientación comercial que han adoptado los servicios microfinancieros, los cuales se originaron como herramientas para superar la pobreza. Se pretende reconectar estos servicios con su propósito original, utilizando su potencial para incidir significativamente en el desarrollo local de los territorios. Este enfoque implica llevar soluciones que se adapten a las realidades de aquellos con actividades emprendedoras o empresariales, en lugar de aplicar herramientas uniformes y masificadas.

Finalmente, el capítulo también explorará perspectivas futuras, especialmente en relación con el uso de la inteligencia artificial. Se discutirá cómo esta tecnología podría ayudarnos a superar los sesgos humanos en la concesión de créditos de manera más inclusiva y cómo su versatilidad y disponibilidad constante podrían ser aprovechadas para ofrecer acompañamientos personalizados y continuos, eliminando barreras de tiempo y espacio. La propuesta se enfoca en utilizar la inteligencia artificial no como un fin en sí mismo, sino como un medio para ampliar y mejorar la calidad de los servicios de microcrédito y desarrollo empresarial, siempre con el objetivo de promover una movilidad social ascendente y sostenible en los beneficiarios de estas intervenciones.

3.1 Introducción a la propuesta

El presente trabajo de grado se fundamenta en un análisis del impacto del microcrédito, destacando la necesidad de un replanteamiento en las prácticas de las entidades microfinancieras. Estudios recientes han demostrado que el impacto del microcrédito ha sido bajo, principalmente debido a que las prácticas de las entidades microfinancieras se han orientado más hacia la expansión y rentabilidad comercial que a su función esencial como vehículo de financiación de iniciativas productivas para personas en situación de pobreza o vulnerabilidad. Esta tendencia ha desviado el enfoque de su labor social fundamental, limitando

su potencial como herramienta de desarrollo (Banerjee, 2011, 2013, 2015; Bateman, 2010, 2011; Duvendack, 2011; Gómez, 2016).

El estudio realizado por la Universidad de Antioquia e Interactuar (Corporación Interactuar; Grupo de Macroeconomía Aplicada U de A. , 2023) abre una ventana hacia la comprensión de cómo un acompañamiento adecuado en la inversión productiva de microcréditos puede potenciar significativamente el crecimiento de los activos productivos de los empresarios de microempresas. Esta hipótesis sostiene que, con una inversión productiva se detona un incremento en los ingresos y que, junto con una formación empresarial que fortalezca el capital humano, los empresarios podrán tomar decisiones más acertadas para la supervivencia y prosperidad de sus empresas, impactando positivamente en su bienestar y el de sus familias.

En este contexto, se vuelve esencial proponer una estrategia y un modelo de operación para la entrega de servicios microfinancieros que incluya un acompañamiento pertinente y de calidad. Es crucial corregir los aspectos organizacionales que llevan a una microfinanciera a enfocarse más en objetivos comerciales que en su labor social. Para lograr esto, se propone la introducción de mediciones adicionales a las tradicionales meramente económicas, que permitan evaluar de manera más integral el impacto de estas instituciones en la sociedad.

Los objetivos de este trabajo de grado se centran en reorientar las organizaciones microfinancieras hacia el cumplimiento de un propósito prosocial, evaluando su impacto mediante indicadores que trascienden lo puramente económico. Este enfoque busca dirigir conscientemente las acciones de estas entidades hacia el logro de resultados económicos que garanticen su crecimiento y rentabilidad, asegurando así la sostenibilidad financiera y de su acción social. Se propone un modelo operativo y estratégico que permita a las microfinancieras actuar de manera más consciente en la generación de oportunidades de movilidad social para aquellos individuos que poseen iniciativas productivas y empresariales.

- **Analizar el Impacto Actual del Microcrédito:** Evaluar de manera crítica el impacto real del microcrédito en la población objetivo.
- **Propiciar la Innovación en el Modelo de Microfinanzas:** Generar propuestas innovadoras que desafíen y expandan el modelo tradicional de microfinanzas, incorporando enfoques novedosos para el empoderamiento económico de microempresarios y emprendedores.
- **Desarrollar un Modelo Integral de Acompañamiento:** Crear un modelo que combine eficazmente los servicios de microcrédito con programas de desarrollo empresarial, asegurando que los beneficiarios reciban no solo financiamiento, sino también formación y asesoramiento que contribuyan a la productividad, competitividad, sostenibilidad y crecimiento de sus empresas.
- **Implementar Sistemas de Medición de Impacto Social:** Establecer indicadores y sistemas de evaluación que permitan medir el impacto social de los servicios microfinancieros, en particular su efecto en la movilidad social de los beneficiarios.

Este trabajo se presenta como un esfuerzo para redefinir el papel de las microfinanzas en el contexto del desarrollo social y económico. A través de una propuesta fundamentada, se busca establecer un marco en el que las microfinancieras no solo contribuyan al crecimiento económico, sino que también se conviertan en un catalizador clave para el progreso social y la movilidad ascendente de las poblaciones más vulnerables.

3.2 Identificación del público objetivo

La identificación precisa del público objetivo es un elemento crucial para el éxito de cualquier iniciativa de índole social, especialmente cuando se busca fomentar la movilidad social y el desarrollo empresarial con estrategias que también están alineadas a objetivos comerciales y de mercado. En este contexto, la propuesta de públicos priorizados se

fundamenta en el entendimiento de que el microcrédito, dirigido a actividades productivas y complementado con servicios de desarrollo empresarial, puede ser un catalizador de progreso social y económico.

La investigación colaborativa entre la Corporación Interactuar y la Universidad de Antioquia arrojó luz sobre tres categorías principales de hogares: aquellos sin actividad empresarial, aquellos con un emprendimiento parcial y aquellos que mantienen una actividad empresarial estable. Este estudio reveló que los hogares con una empresa activa disfrutaban de una posición social más favorable, sugiriendo que la inversión productiva de microcréditos puede mejorar significativamente la situación productiva de las empresas y, por ende, el nivel de ingresos y bienestar de los hogares (Corporación Interactuar, 2023). Por tanto, esta propuesta se centrará en maximizar el impacto del microcrédito en la mejora de la infraestructura productiva de las microempresas.

Se excluyen deliberadamente aquellos hogares o individuos que no participan en actividades empresariales o productivas y que recurren al microcrédito para gastos no productivos. Estos casos requieren un enfoque diferenciado, como se planteó anteriormente y que en parte ya ha sido propuesto por Torcat, Rodríguez-Ferrara y Raydán en "La Otra Microfinanza" (2011). No obstante, esta propuesta sí presentará una oferta diferenciada para aquellos que, si bien actualmente no emprenden, buscan oportunidades para iniciar una actividad productiva.

El interés de este trabajo radica en proveer servicios financieros y de desarrollo empresarial adecuados y de calidad a poblaciones con bajo acceso financiero, incluyendo mujeres, migrantes, habitantes de zonas rurales, jóvenes y personas en situación de pobreza o vulnerabilidad. Estos grupos enfrentan barreras significativas para el acceso al crédito debido a limitaciones sociales, culturales y económicas.

La propuesta que se presenta está enfocada en transformar la realidad de las poblaciones que se encuentran en el margen de la exclusión social y económica, ofreciendo

servicios financieros y de desarrollo empresarial que se alineen no solo con sus necesidades inmediatas, sino también con sus aspiraciones de progreso y bienestar a largo plazo. Entre estas poblaciones, las mujeres destacan como un grupo particularmente afectado por dinámicas culturales y sociales que limitan su acceso a recursos financieros y oportunidades de desarrollo. Tradicionalmente sobrecargadas con responsabilidades de cuidado no remuneradas, las mujeres enfrentan barreras significativas para acceder a educación, empleo remunerado y, en particular, al emprendimiento de alto potencial, que podría alterar sustancialmente sus trayectorias económicas.

De igual importancia es la situación de los migrantes, cuya condición transitoria o falta de arraigo local a menudo conlleva desconfianza por parte del sector financiero, dificultando su acceso al crédito que podría facilitar su integración y contribución económica. Asimismo, las personas que habitan en zonas rurales dispersas se ven desfavorecidas por la logística y los costos que implican para las entidades financieras el conocer y validar sus actividades productivas, lo cual es un requisito esencial para la inversión en sus proyectos.

Los jóvenes, por otro lado, son considerados sujetos de alto riesgo por su falta de experiencia y antecedentes crediticios, lo que obstaculiza su acceso a recursos financieros que podrían catalizar su iniciativa y energía en proyectos productivos viables. La propuesta en general está dirigida a las personas en situación de pobreza o vulnerabilidad, las cuales a menudo residen en zonas de difícil acceso, con infraestructura y servicios públicos deficientes, y enfrentan prejuicios que cuestionan su capacidad para generar ingresos suficientes o proporcionar garantías mínimas para el crédito.

Ante este panorama, este trabajo busca proveer soluciones financieras y empresariales adaptadas que no solo reconozcan, sino que también desafíen estas realidades, brindando oportunidades reales para el crecimiento económico y la movilidad social. Se propone un enfoque inclusivo y solidario que contemple la creación de productos financieros y programas de desarrollo empresarial que sean accesibles, flexibles y sensibles a los contextos particulares

de estas poblaciones, asegurando que los servicios ofrecidos sirvan efectivamente como escaleras hacia la estabilidad y prosperidad económica.

Además, la propuesta busca apoyar a empresarios y trabajadores autónomos con potencial de incrementar sus ingresos pero que han perdido la confianza del sistema financiero. A través de un acompañamiento profesional, se buscará reestructurar sus deudas y ofrecerles una segunda oportunidad financiera para recuperar la confianza y mejorar su bienestar económico.

Por otro lado, los empresarios en crecimiento que ya cuentan con acceso financiero son igualmente importantes. Continuar invirtiendo en ellos y facilitar el acceso a créditos productivos es esencial, ya que su capacidad para incrementar la productividad y competitividad es clave para la creación de empleos de calidad y la movilidad social de los hogares que dependen a través del empleo de las micro y pequeñas empresas.

Cabe mencionar que este trabajo no abarcará propuestas específicas para emprendedores y trabajadores por cuenta propia y microempresas de subsistencia que se encuentran con alto acceso financiero. Aunque estos grupos podrían beneficiarse de acompañamientos para optimizar el uso de créditos y promover su crecimiento, ya son atendidos satisfactoriamente por la oferta actual de servicios financieros disponibles en el mercado.

A continuación, se presenta una propuesta de perfiles, con la cual se busca establecer un enfoque estratégico y diferenciado en la asignación de microcréditos, apuntando a maximizar el impacto positivo en términos de movilidad social y desarrollo empresarial. La matriz que se propone utiliza dos ejes principales para la segmentación: la "Motivación empresarial", que distingue entre aquellos que buscan la creación de una empresa, los que necesitan subsistir y aquellos en una fase de crecimiento; y el "Acceso financiero", que considera los niveles de acceso al crédito y servicios financieros.

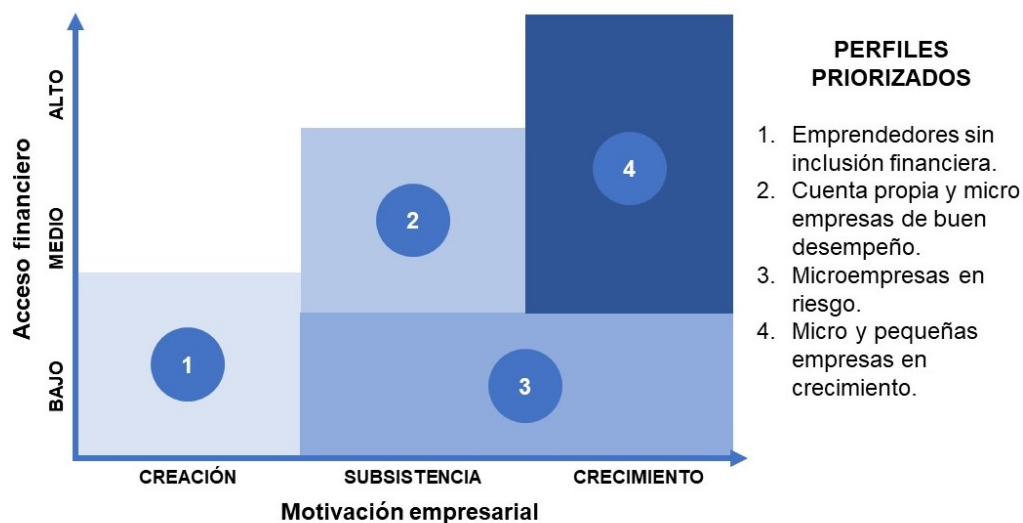


Ilustración 7 Público objetivo. Fuente: Elaboración propia.

Esta segmentación del público objetivo de la propuesta está basada en la motivación empresarial y el nivel de acceso financiero se establece como un enfoque crítico para maximizar la efectividad de los servicios de microfinanzas. La motivación empresarial es un indicador del compromiso del cliente con la creación, sostenimiento o expansión de su empresa, lo cual es fundamental para diseñar productos financieros y servicios de desarrollo empresarial que se alineen con sus aspiraciones y necesidades específicas. Un emprendedor en las etapas iniciales de establecer su negocio requiere un tipo de apoyo diferente al de uno que busca expandir una empresa establecida.

Por otro lado, el nivel de acceso financiero revela la inclusión de un individuo o empresa en el sistema financiero formal, lo que afecta directamente su capacidad para obtener crédito u otros servicios. Aquellos con acceso limitado pueden enfrentarse a mayores obstáculos para el crecimiento y el desarrollo, debido a la falta de capital y servicios de apoyo. Al reconocer estas diferencias, las instituciones de microfinanzas pueden dirigir sus recursos de manera más estratégica y proporcionar servicios personalizados que realmente apoyen el progreso económico de cada cliente.

En esta matriz un nivel de acceso financiero bajo representa a los emprendedores y empresarios que no tienen historial crediticio, dependen principalmente de prestamistas informales o se encuentran con reportes negativos en las centrales de crédito, hecho que los hace que no sean sujetos de nuevos préstamos. Un nivel de acceso financiero medio representa a quienes pueden tener acceso financiero formal sin embargo todavía persiste en financiamiento informal, además de que pueden tener un comportamiento de pago irregular que los hace sujetos a que los préstamos sean de bajos montos para lo que requiere su actividad empresarial. Por último, un nivel de acceso financiero alto representa a quienes pueden obtener desde el financiamiento formal el capital suficiente que su actividad empresarial requiere para operar y crecer.

Además, comprender la combinación única de motivación empresarial y acceso financiero de cada segmento permite a las microfinancieras identificar y mitigar riesgos, ajustar términos de préstamo, y ofrecer capacitaciones y asesorías que fortalezcan las capacidades empresariales. Por ejemplo, los empresarios motivados hacia el crecimiento, pero con bajo acceso a financiamiento podrían beneficiarse de productos de crédito con términos más flexibles y programas de formación que les ayuden a establecer una base sólida para su negocio. Por el contrario, las empresas en crecimiento con buen acceso financiero podrían requerir productos más sofisticados y servicios de asesoramiento estratégico.

En última instancia, una estrategia de segmentación bien definida basada en estos criterios clave puede conducir a una asignación más eficiente de los recursos, una mejor adaptación de los servicios a las necesidades de los clientes y, como resultado, un mayor impacto en la promoción de la movilidad social y el desarrollo económico sostenible.

3.2.1 Segmento 1: Emprendedores sin inclusión financiera formal.

Se refiere a aquellos con motivación por la creación de una empresa o actividad productiva, pero bajo acceso financiero. Estos individuos tienen el potencial y la voluntad de

iniciar o expandir un negocio, pero carecen del capital necesario para hacerlo. Este grupo incluye individuos o familias que actualmente no tienen acceso a servicios financieros formales, como cuentas bancarias, créditos, seguros o cualquier tipo de productos financieros regulados, sin embargo ven en la creación de una unidad productiva o emprendimiento la oportunidad para generar ingresos adicionales o los principales que el hogar requiere para cubrir las necesidades básicas y de desarrollo. Estas personas pueden encontrarse en situaciones de pobreza o vulnerabilidad y generalmente operan fuera del sistema financiero formal por diversas razones, incluyendo la falta de documentación necesaria, ingresos irregulares o insuficientes, historial crediticio inexistente o negativo, o simplemente por residir en áreas remotas con poco acceso a instituciones financieras.

Necesidades y problemas del segmento 1:

- **Acceso a Capital:** La necesidad más inmediata es el acceso a capital para iniciar y sostener pequeñas actividades comerciales o empresariales. Al no tener acceso a créditos formales, se ven obligados a depender de ahorros personales, préstamos informales o, en muchos casos, de prestamistas que aplican tasas de interés excesivamente altas.
- **Educación Financiera:** La falta de conocimiento sobre el manejo de finanzas personales y empresariales limita su capacidad para tomar decisiones financieras informadas, lo cual es crucial para la gestión y el crecimiento de un negocio.
- **Habilidades emprendedoras:** Carecen de formación en gestión empresarial básica, incluyendo las habilidades para establecer estrategias de mercado, gestión financiera, planificación de negocios y negociación.

- Servicios de Desarrollo Empresarial: Este segmento puede beneficiarse enormemente de servicios de desarrollo empresarial que les ayuden a transformar sus ideas en empresas viables y sostenibles.
- Barreras al Acceso: Las barreras burocráticas, como los requisitos de documentación y garantías, a menudo les impiden acceder a servicios financieros formales.
- Vulnerabilidad a Prácticas Predatorias: Al no tener acceso al crédito formal, pueden caer víctimas de prestamistas informales con prácticas poco éticas.
- Ciclos de Deuda: La falta de acceso a créditos asequibles y condiciones de préstamo favorables puede llevarlos a ciclos de endeudamiento e incluso no productivos que perpetúan la pobreza.
- Limitaciones de Crecimiento: Sin acceso a capital y apoyo, sus actividades comerciales a menudo se quedan en la subsistencia y no logran crecer ni contribuir significativamente a su bienestar.

Para abordar estas necesidades y problemas, una propuesta dirigida a este segmento deberá incluir un paquete de servicios financieros adaptados que ofrezcan créditos con condiciones flexibles y adecuadas a su realidad, junto con programas de formación y asesoramiento empresarial que les permitan aprovechar esos créditos de manera efectiva para el desarrollo y crecimiento de sus actividades empresariales.

3.2.2 Segmento 2: Cuenta propia y microempresas de buen desempeño.

El segundo perfil, incluye a aquellos que ya tienen negocios establecidos y están en una etapa de subsistencia o crecimiento moderado. Disfrutan de un acceso financiero medio, lo que indica que han tenido confianza y credibilidad en el mercado financiero, sin embargo, todavía dependen de financiamiento informal.

Se les denomina de buen de desempeño porque su motivación principal no es hacer crecer su empresa o actividad, no se ven como empresarios, simplemente buscan que su actividad productiva sea estable y le genere los ingresos suficientes para su progreso personal y familiar. Estos clientes han logrado un nivel intermedio de acceso financiero, lo que indica que, aunque no están completamente integrados en el sistema financiero formal, han comenzado a aprovechar los servicios financieros para sus necesidades empresariales.

Necesidades y Problemas del Segmento 2:

- Asesoría para la sostenibilidad: A pesar de tener negocios en funcionamiento, estos emprendedores a menudo carecen de la asesoría necesaria para gestionar eficientemente sus operaciones y aumentar su rentabilidad. Requieren de estrategias de negocio y marketing que les permitan sostener su alcance de mercado y optimizar sus procesos.
- Capacitación Avanzada: Este grupo ya cuenta con habilidades básicas de gestión empresarial, pero necesita capacitación avanzada en áreas específicas como gestión financiera y estrategias depara poder competir de manera más efectiva en el mercado.
- Acceso a Mercados: La subsistencia de sus negocios muchas veces se debe a la limitada capacidad de acceso a nuevos mercados o a la dificultad para diversificar los productos o servicios que ofrecen. Necesitan apoyo para establecer conexiones con redes más amplias de clientes y proveedores.
- Financiamiento Adecuado: Aunque han logrado cierto acceso financiero, a menudo se enfrentan a condiciones de crédito que no se ajustan completamente a sus necesidades empresariales, como tasas de interés altas o plazos de pago que no corresponden al ciclo de sus ingresos.

- **Gestión de Riesgos:** Este segmento puede ser vulnerable a cambios económicos o de mercado y necesitan herramientas y conocimientos para gestionar adecuadamente los riesgos y proteger la sostenibilidad de sus negocios.
- **Mejora Continua y Calidad:** Para seguir siendo competitivos y aumentar su desempeño, deben adoptar prácticas de mejora continua y aseguramiento de la calidad que les permitan destacarse y fidelizar a sus clientes.

La propuesta para este grupo deberá centrarse en fortalecer las capacidades empresariales existentes y proporcionar recursos que permitan un crecimiento y una mejora en la calidad de vida de los emprendedores y sus familias. Esto podría incluir el acceso a programas de mentoría, redes de negocios más amplias, crédito a términos más favorables y oportunidades de formación continua para mantenerse al día con las tendencias y demandas del mercado.

3.2.3 Segmento 3: Microempresas en riesgo.

Este tercer grupo, se caracteriza por tener una motivación de empresarial orientada hacia la subsistencia o el crecimiento, pero con un acceso financiero bajo. Esto podría deberse a una variedad de factores, incluyendo un historial crediticio negativo o un modelo de negocio no probado.

Estas son empresas que todavía se enfrentan a desafíos significativos que ponen en peligro su continuidad y estabilidad. Su motivación empresarial se caracteriza por un impulso hacia la subsistencia o el crecimiento, pero se encuentran en una situación precaria de acceso financiera que las puede poner en riesgo para operar o incluso al cierre si no se abordan adecuadamente sus problemas. Estos empresarios, pese a su motivación y esfuerzo por crecer, han enfrentado contratiempos que han mermado la confianza del sistema financiero en

su potencial, como pueden ser casos de bancarrota en el pasado, incumplimiento de pagos o la carga de ser garantes de terceros que no han cumplido con sus obligaciones financieras.

La precariedad y situación de vulnerabilidad que viven los propietarios de estas microempresas es a menudo exacerbada por circunstancias imprevistas, como enfermedades, robos o accidentes, que los han empujado a ciclos de endeudamiento para sobrevivir. Estos ciclos no solo ponen en peligro la estabilidad financiera de los empresarios, sino que también limitan su capacidad para realizar inversiones estratégicas que podrían llevar sus negocios a un nivel de operación más sostenible y rentable.

Necesidades y Problemas del Segmento 3:

- Estructuras de Crédito Flexibles: Las empresas en este segmento a menudo necesitan estructuras de crédito que se alineen mejor con sus flujos de ingresos, que pueden ser irregulares o estacionales. Las opciones de financiamiento deberían ofrecer términos de pago flexibles y períodos de gracia adaptados a sus ciclos comerciales.
- Intervenciones de Rescate: En situaciones de riesgo, estas empresas pueden requerir intervenciones rápidas que les proporcionen liquidez inmediata para superar los problemas de flujo de caja y evitar el colapso financiero.
- Apoyo en la Gestión de Crisis: Además de la asistencia financiera, necesitan asesoría experta para la gestión de crisis, incluyendo la reestructuración de deudas y la renegociación de obligaciones con proveedores y acreedores.
- Desarrollo de Planes de Negocio Robustos: Para estabilizar y eventualmente crecer, estas microempresas requieren ayuda para desarrollar y ejecutar planes de negocio sólidos y realistas, que incluyan estrategias claras de recuperación y crecimiento.

- **Mejora de Competitividad:** Enfrentan la necesidad de mejorar la competitividad de sus productos o servicios, lo que puede implicar inversiones en calidad, posicionamiento comercial, y la adopción de nuevas tecnologías o prácticas empresariales.
- **Capacitación en Resiliencia Empresarial:** Es crucial que los empresarios de este segmento reciban capacitación en resiliencia empresarial para que puedan identificar y mitigar riesgos de manera proactiva y responder eficazmente a los desafíos.
- **Fortalecimiento del Capital Humano:** A menudo se descuida la inversión en el desarrollo del equipo y del liderazgo dentro de la microempresa, lo que puede afectar su capacidad para adaptarse y prosperar en tiempos difíciles.

La propuesta diseñada para el segmento 3 priorizará la estabilización y el fortalecimiento de estas microempresas. Esto podría incluir la creación de fondos de emergencia, programas de consultoría empresarial, acceso a redes de apoyo y colaboración, y oportunidades de capacitación dirigidas a mejorar la resiliencia y la gestión empresarial. El objetivo es garantizar que estas empresas no solo sobrevivan, sino que también encuentren un camino claro hacia el crecimiento y la sostenibilidad a largo plazo.

3.2.4 Segmento 4: Micro y pequeñas empresas en crecimiento.

El último grupo, representa a empresas en una fase de expansión con un mediano o alto acceso financiero. Estas empresas ya están establecidas y tienen una trayectoria de éxito y crecimiento.

Estas empresas han superado los desafíos iniciales de establecerse y ahora buscan expandir su alcance, mejorar su oferta de productos o servicios, y aumentar su participación en

el mercado. Estos clientes suelen tener un mejor acceso financiero debido a su historial de crédito establecido y a una trayectoria de negocios probada que les ha ganado la confianza de las instituciones financieras.

Necesidades y problemas del segmento 4:

- Capital de trabajo adicional: A medida que estas empresas crecen, su necesidad de capital de trabajo se incrementa para poder cubrir costos operativos más altos y mantener el flujo de caja.
- Inversión en activos fijos: Pueden requerir fondos para invertir en maquinaria, equipo o infraestructura para aumentar la capacidad de producción o mejorar la eficiencia operativa.
- Desarrollo de mercado: Necesitan estrategias de marketing y desarrollo de mercado más sofisticadas para competir efectivamente y capturar una mayor cuota de mercado.
- Habilidades gerenciales: A medida que la empresa crece, también lo hacen sus necesidades de gestión. Pueden necesitar formación en gestión empresarial, finanzas, operaciones y estrategia, además de que sus líderes tengan más destreza en la toma de decisiones y el liderazgo de equipos.
- Problemas de escalabilidad: Pueden enfrentar desafíos en la escalabilidad, luchando para mantener la calidad y los valores de la empresa mientras expanden su operación.
- Formalización: A medida que las empresas crecen, también lo hacen sus responsabilidades legales y reglamentarias. Pueden necesitar ayuda para navegar por un entorno legal más complejo y cumplir con más regulaciones.
- Acceso a nuevos mercados: Pueden buscar diversificar sus productos o servicios o expandirse a nuevos mercados geográficos, lo que requiere un

análisis de mercado, conocimientos de exportación y financiación para la internacionalización.

- Tecnología y digitalización: El uso de tecnología avanzada o la digitalización de sus operaciones puede ser clave para su crecimiento, y pueden necesitar financiación y apoyo para integrar estas herramientas en su modelo de negocio.

El soporte para este segmento debe ser multifacético, proporcionando no solo acceso a créditos más sustanciales para inversión sino también un acompañamiento en desarrollo empresarial que los asista en todas estas áreas de crecimiento y expansión. La propuesta para este segmento, por lo tanto, se centrará en diseñar productos y servicios financieros que se alineen con las necesidades de empresas en crecimiento, apoyados por programas de capacitación y asesoría que ayuden a los empresarios a tomar decisiones estratégicas informadas y sostenibles.

La importancia de una segmentación precisa y una caracterización detallada en estos cuatro perfiles radica en la capacidad de direccionar eficazmente los recursos y esfuerzos de las microfinanzas hacia aquellos segmentos que más se beneficiarán de servicios personalizados y adecuados a sus necesidades específicas. Al identificar a los emprendedores sin inclusión financiera, las microempresas de buen desempeño, las microempresas en riesgo y las micro y pequeñas empresas en crecimiento, la propuesta de intervención puede ser estratégicamente afinada para ofrecer no solo productos financieros, sino también servicios de acompañamiento y desarrollo empresarial que sean verdaderamente transformadores.

Esta segmentación permite a las entidades microfinancieras concentrar su atención en grupos con potencial de impacto significativo, como aquellos negocios en la cúspide del crecimiento que pueden generar empleo y prosperidad en sus comunidades, o aquellos emprendedores que, con el soporte correcto, pueden pasar de la subsistencia a la sostenibilidad y el crecimiento económico. Además, al alejarse de una estrategia de “talla

única”, las microfinanzas pueden comenzar a abordar las complejidades y desafíos individuales que enfrentan los diferentes tipos de clientes, asegurando así que los recursos se utilicen de manera que potencie la movilidad social y el desarrollo económico.

En definitiva, la segmentación en estos cuatro perfiles es fundamental para la alineación de la misión social de las microfinanzas con prácticas comerciales sostenibles, creando un equilibrio entre la viabilidad económica y el compromiso con el progreso socioeconómico de las poblaciones más desatendidas. Este enfoque dirigido no solo es una cuestión de eficiencia financiera, sino una declaración de los valores que guían la propuesta, reflejando un compromiso con el desarrollo humano y el empoderamiento económico de los individuos y comunidades a los que sirve.

3.3 Diseño de productos de microcrédito con servicios de desarrollo empresarial

El inicio de esta propuesta de integración de servicios de microcrédito y desarrollo empresarial se fundamenta en una comprensión profunda de los retos y oportunidades identificados en estudios relevantes. Esta combinación estratégica, que ha demostrado ser eficaz en mejorar el desempeño empresarial y fomentar la movilidad social, responde a la necesidad de ofrecer un soporte más holístico a los emprendedores. La propuesta se enfoca en identificar y abordar las necesidades específicas de diferentes segmentos de clientes, ofreciendo soluciones financieras y no financieras que estimulen su crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad. Se hace hincapié en la importancia de desarrollar habilidades empresariales clave para mejorar la toma de decisiones, el liderazgo y la adaptabilidad en un entorno de negocios cada vez más volátil y competitivo.

Se reconoce, además, el desafío de mantener la sostenibilidad de los Servicios de Desarrollo Empresarial (SDE) dentro de las entidades microfinancieras, particularmente en

períodos de turbulencia en el mercado. La propuesta sugiere estrategias innovadoras para hacer estos servicios atractivos y financieramente viables tanto para las instituciones como para los empresarios. Este enfoque busca no solo la viabilidad económica sino también maximizar el impacto social y el progreso de los clientes, redefiniendo el éxito más allá de los indicadores financieros tradicionales.

Esta propuesta busca un cambio paradigmático en las operaciones de microfinanzas, orientándolas hacia un impacto social cuantificable y significativo. Se busca alinear los productos financieros y no financieros para garantizar inversiones productivas eficaces y sostenibles que no solo beneficien a los empresarios, sino que también mejoren la calidad de vida de sus familias y trabajadores. Esta visión integral propone un modelo de microfinanzas centrado en el progreso humano y económico, marcando un camino hacia una mayor inclusión financiera y un desarrollo empresarial más equitativo y sostenible.

3.3.1 Capital Emprendedor

"Capital Emprendedor" es una propuesta de microcrédito centrada en el impacto social, dirigida específicamente al segmento 1 "emprendedores sin inclusión financiera" detallado anteriormente. Esta iniciativa busca empoderar a personas o familias que, aunque actualmente carecen de una empresa, tienen el potencial y el deseo de iniciar una actividad empresarial pero enfrentan barreras de acceso al sistema financiero.

Público Objetivo y Necesidades: Este producto está diseñado para individuos con alto riesgo crediticio, ya sea por falta de historial financiero o por reportes negativos previos. Está enfocado en aquellos que tienen ideas de negocio claras y detalladas, pero requieren asistencia para estructurar su modelo operativo y plan financiero.

Funcionamiento y Acompañamiento: "Capital Emprendedor" combina financiamiento con asesoramiento especializado para la ideación, estructuración y puesta en marcha del

negocio. Esto incluye orientación en la definición del modelo de negocio, análisis de viabilidad, estructuración de la inversión, y asesoramiento en la compra y montaje de la empresa. Se proporciona un acompañamiento personalizado desde la concepción hasta los primeros meses de operación.

La implementación del producto "Capital Emprendedor" implica los siguientes pasos, centrados en garantizar que se de una inversión productiva y el desarrollo de habilidades emprendedoras en los clientes:

1. Identificación y Evaluación Inicial: Asesores comerciales de microcrédito identifican posibles beneficiarios y evalúan la claridad y viabilidad de sus ideas de negocio. Se presta especial atención a proyectos sencillos, los cuales acompañará directamente el asesor y a aquellos complejos, de inversiones superiores a 3 millones de pesos o que muestran un alto potencial innovador, los cuales serán acompañados por consultores especializados en la creación de empresas.
2. Orientación y Estructuración del Modelo de Negocio: Se brinda asesoramiento personalizado para definir y estructurar el modelo de negocio, incluyendo análisis de mercado, propuesta de valor, y planificación financiera.
3. Cuantificación de la Inversión y Estrategias de Financiamiento: Se ayuda a los emprendedores a cuantificar su inversión, ofreciendo guía sobre fuentes de financiamiento y preparando documentación para la solicitud de crédito, además de estructurar la estrategia para la consecución de los recursos adicionales que no alcancen a ser cubiertos por la entidad microfinanciera con su servicio de microcrédito.
4. Evaluación de Viabilidad Financiera: Se calcula el flujo de caja y el retorno de la inversión. Es fundamental que las entidades microfinancieras revisen su enfoque de otorgamiento de créditos, pasando de un análisis basado en la capacidad de

pago del individuo a uno centrado en la capacidad de pago de la unidad productiva. Este cambio permitiría una evaluación más precisa del potencial y la sostenibilidad de las inversiones realizadas, orientando el crédito hacia iniciativas con mayor probabilidad de éxito y retorno financiero. Este enfoque no solo beneficia a los emprendedores, sino que también reduce el riesgo para las instituciones financieras, fomentando un ecosistema empresarial más sólido y resiliente.

5. Proceso de Solicitud y Aprobación de Crédito: Se lleva a cabo la solicitud formal del crédito, evaluando la información financiera y de negocio proporcionada.
6. Acompañamiento en Compras y Montaje: Tras la aprobación, se asesora y acompaña en la adquisición de equipos y montaje de la empresa, asegurando una inversión productiva.
7. Seguimiento Post-Lanzamiento: Durante los primeros tres meses, se realiza un seguimiento mensual, apoyando en la toma de decisiones clave y ajustando estrategias según sea necesario.
8. Periodo de Gracia y Ajustes Financieros: Se recomienda establecer en el producto financiero la opción de un periodo de gracia de tres meses para permitir que la empresa alcance su punto de equilibrio.
9. Desarrollo Continuo de Habilidades Emprendedoras: Paralelamente al proceso financiero, se fomenta el desarrollo de habilidades emprendedoras, a través de talleres, mentorías y recursos educativos, para garantizar una gestión empresarial eficaz y sostenible.

Producto financiero: Este producto debe ofrecer un monto de crédito ajustado a las necesidades del proyecto, con un límite máximo establecido por la entidad microfinanciera. Se caracteriza por su plazo de devolución flexible, acorde al flujo de caja del negocio y un período

de gracia sugerido de tres meses, facilitando la estabilización del proyecto antes de comenzar los pagos. Las garantías requeridas son flexibles, adaptándose a las circunstancias del solicitante, y la tasa de interés es competitiva teniendo en cuenta el nivel de riesgo, pudiendo ajustarse al alza una vez que el negocio demuestre rentabilidad. La evaluación del crédito se centra en la viabilidad y potencial del negocio más que en la historia crediticia del emprendedor.

Indicadores Clave: Se medirá el éxito del producto a través de indicadores como el aumento de ingresos en el hogar, la cartera vencida, el retorno de la inversión, y el tiempo entre la solicitud y el montaje de la empresa. Con este producto se busca validar la hipótesis de que la implementación de una actividad empresarial puede mejorar significativamente la posición social de un hogar, especialmente en términos de ingresos. Los indicadores clave, como la cartera vencida, el retorno de la inversión y el tiempo entre la solicitud y el montaje de la empresa, se complementarán con un enfoque en el acceso financiero y el potencial de acceso a productos financieros adicionales, con el objetivo de mejorar la seguridad económica y el bienestar general del hogar. La finalidad es comprobar que, a través de este enfoque integral, se puede facilitar una trayectoria de movilidad social ascendente para los beneficiarios.

Modelo de Sostenibilidad: Para garantizar la viabilidad a largo plazo de "Capital Emprendedor", se propone un modelo de financiamiento mixto. Esto incluirá la captación de inversiones de cooperación nacional e internacional, capital filantrópico y un posible aumento en la tasa de interés una vez que las empresas beneficiadas superen su punto de equilibrio.

"Capital Emprendedor" se presenta como una solución integral, que no solo proporciona el capital necesario, sino que también empodera a los emprendedores con las habilidades y conocimientos necesarios para lanzar y sostener negocios exitosos, contribuyendo así al crecimiento económico y a la movilidad social.

3.3.2 Capital productivo

"Capital Productivo" es la propuesta de un producto de microcrédito diseñado para fortalecer el segmento de emprendedores cuenta propia y microempresas de buen desempeño, los cuales se encuentran en una posición intermedia en términos de acceso financiero. Este producto no solo ofrece capital financiero, sino que también se centra en asegurar que dicho capital se invierta de manera productiva y rentable, abordando el problema del uso indebido de los créditos para gastos no relacionados con la empresa.

Público Objetivo: Dirigido específicamente al segmento 2 "cuenta propia y microempresas de buen desempeño", que fue detallado anteriormente en este trabajo, este producto atiende a aquellos que, aunque tienen acceso a créditos formales, se encuentran limitados y recurren frecuentemente a prestamistas informales. Se enfoca en aquellos que, aunque tienen capacidad de pago, pueden no utilizar los fondos para inversiones productivas, generando riesgos de sobreendeudamiento y afectando el bienestar económico de su hogar.

Funcionamiento y Modelo de Acompañamiento: El proceso comienza con una visita del asesor comercial para conocer el plan de inversión del cliente. Posteriormente, se levanta la información necesaria para analizar la inversión y su retorno potencial mediante un modelo matemático. Si el cliente no tiene claridad sobre su inversión, se ofrece acompañamiento personalizado por parte de un consultor. Con la información completa y clara, se procede a la solicitud de crédito, enfocándose principalmente en la viabilidad de la inversión más que en la simple capacidad de pago del cliente. Este enfoque pretende evitar el sobreendeudamiento y asegurar que los recursos del hogar no se vean limitados por obligaciones financieras no productivas.

El proceso para el otorgamiento de "Capital Productivo" se desarrolla en varias etapas clave, diseñadas para asegurar tanto la viabilidad de la inversión como el beneficio sostenible para el cliente y la institución microfinanciera. A continuación, se detalla cada paso:

1. **Identificación de Clientes Potenciales y Primer Contacto:** Los asesores comerciales identifican a emprendedores cuenta propia y microempresas dentro del segmento definido. Se realiza una visita inicial para entender las necesidades del cliente, su situación económica actual y sus planes de inversión.
2. **Evaluación Inicial del Plan de Inversión:** Durante la visita, el asesor comercial evalúa el plan de inversión del cliente, comprendiendo la naturaleza y el objetivo de la inversión propuesta. Se recopila información preliminar sobre el negocio, el mercado en el que opera, y los posibles retornos de la inversión.
3. **Análisis y Evaluación de la Inversión:** Se utiliza un modelo matemático para estimar el retorno potencial de la inversión. Se analiza la coherencia y factibilidad del plan de inversión y cómo este encaja con la situación actual y futura del negocio.
4. **Asesoramiento Personalizado en Caso Necesario:** Si el cliente muestra incertidumbre o falta de claridad sobre su inversión, se le asigna un consultor especializado. El consultor ayuda al cliente a formular o reformular su plan de inversión, garantizando que las cifras y expectativas sean realistas y alcanzables.
5. **Preparación y Presentación de la Solicitud de Crédito:** Con la información clara y un plan de inversión viable, el cliente presenta la solicitud de crédito. La solicitud incluye todos los detalles del plan de inversión, asegurando una comprensión clara del uso previsto del capital.
6. **Evaluación del Crédito con Enfoque en la Inversión:** El análisis del crédito se centra en la viabilidad de la inversión y su potencial de retorno, en lugar de basarse únicamente en la capacidad de pago del cliente. Esto ayuda a asegurar que el crédito otorgado será utilizado para fines productivos y no para gastos no

relacionados con el negocio, además de evitar que se otorguen montos que excedan la capacidad de pago de la empresa limitando los recursos del hogar ya que se irían a cubrir obligaciones financieras.

7. Aprobación y Desembolso del Crédito: Una vez aprobada la solicitud, se procede al desembolso del crédito. El cliente recibe un cronograma de talleres y cursos complementarios sobre gestión de la inversión y habilidades gerenciales.
8. Acompañamiento Post-Desembolso: En casos de alto riesgo o según sea necesario, se realiza un seguimiento de las compras e inversiones realizadas con el capital otorgado. Se establecen alianzas con proveedores locales para ofrecer descuentos y beneficios, incentivando el uso adecuado del crédito.
9. Monitoreo y Evaluación Continua: Se lleva a cabo un seguimiento regular del progreso del negocio y del impacto del crédito en el mismo. Se evalúan los indicadores clave como el incremento de ingresos, retorno de la inversión, y comportamiento de la cartera.

Este proceso detallado asegura que "Capital Productivo" no sea solo un medio para la entrega de capital, sino una herramienta integral para el crecimiento y desarrollo sostenible de los negocios de sus clientes, con un fuerte enfoque en la responsabilidad financiera y la inversión productiva.

Indicadores Clave: Los indicadores clave para evaluar el éxito de "Capital Productivo" incluyen el aumento de ingresos por ventas de las microempresas, el retorno de la inversión, la reducción de la cartera vencida, y la mejora en el score crediticio del cliente. Esto permite un seguimiento efectivo de la efectividad del crédito en términos de inversión productiva.

Modelo de Sostenibilidad: Para asegurar la sostenibilidad del producto financiero con acompañamiento, se recomienda la implementación de un modelo de financiamiento mixto. Esto podría incluir colaboraciones con entidades de cooperación internacional para capacitar a los asesores comerciales y cubrir los costos del acompañamiento personalizado, optimizando

así el rendimiento de la cartera de créditos. Sin embargo, se propone como fuente de financiamiento principal los excedentes generados por una cartera más sana en la entidad microfinanciera. Esta mejora en la salud de la cartera se logra a través de una menor tasa de morosidad y una mayor eficiencia en la asignación de créditos, gracias al enfoque en inversiones productivas y rentables. Adicionalmente, se sugiere la creación de alianzas con proveedores locales para ofrecer descuentos y beneficios a los clientes, incentivando así el uso adecuado del capital en inversiones productivas.

"Capital Productivo" es un producto financiero diferenciado, que no solo se enfoca en la entrega de capital, sino también en asegurar su uso efectivo en inversiones que generen un retorno tangible tanto para el cliente como para la institución microfinanciera. Su enfoque en el acompañamiento personalizado y la formación de los clientes en gestión de inversiones lo posiciona como una herramienta clave para el desarrollo económico de este segmento de mercado.

3.3.3 Segunda oportunidad empresarial

"Segunda Oportunidad Empresarial" es una propuesta de producto de microcrédito destinado a revitalizar y empoderar a empresarios de microempresas que han perdido la confianza del sistema financiero debido a desafíos económicos anteriores, como bancarrotas, malos hábitos de pago o impagos. Este producto no solo proporciona acceso financiero, sino que también se centra en el acompañamiento profesional para reestructurar deudas y mejorar el bienestar financiero de los empresarios.

Público Objetivo: El producto está dirigido al segmento 3 "microempresas en riesgo", consistente en empresarios de microempresas con motivación de subsistencia o crecimiento, que actualmente enfrentan un acceso financiero limitado. Este segmento incluye a aquellos con

un historial crediticio desfavorable, pero que operan negocios con potencial de éxito y crecimiento en el mercado.

Funcionamiento y Modelo de Acompañamiento: El producto inicia con un proceso de acompañamiento grupal intensivo. Se establecen hitos personalizados tras un diagnóstico detallado de cada situación empresarial y financiera. Los empresarios deben cumplir con estos hitos, como la reestructuración de deudas y la mejora en la gestión financiera, para acceder a los créditos. Los créditos iniciales son de bajos montos, con el objetivo de fomentar hábitos de pago puntuales y, progresivamente, permitir el acceso a montos mayores.

Los pasos para la entrega de este producto son los siguientes:

1. Recepción de la intención de crédito por parte del asesor comercial.
2. Remisión al programa de acompañamiento en caso de no cumplir los requisitos financieros tradicionales.
3. Formación grupal en hábitos empresariales e inteligencia financiera, incluyendo un diagnóstico individual.
4. Establecimiento de hitos para recuperar el acceso financiero.
5. Estructuración del plan de inversión del crédito tras cumplir los hitos.
6. Otorgamiento de créditos de bajos montos, aumentando progresivamente según el cumplimiento.
7. Monitoreo y seguimiento continuo por parte del equipo de profesionales.

Indicadores Clave: Los indicadores clave incluyen la mejora en el score crediticio de los clientes, el incremento de ingresos de la microempresa y la disminución de la cartera vencida. Se busca mejorar la posición social y financiera de estos empresarios, alejándolos de los préstamos informales de usura, mejorar la seguridad económica del hogar y de esta manera, mejorar el bienestar de sus hogares.

Modelo de Sostenibilidad: Para la sostenibilidad del programa, se propone la búsqueda de financiamiento a través de proyectos de cooperación nacional e internacional

enfocados en el bienestar financiero de los empresarios de microempresas. Adicionalmente, se sugiere que las entidades microfinancieras motiven a los entes públicos y fondos privados la creación de fondos de crédito especiales para este segmento, con un mayor margen de intermediación que le permita a la microfinanciera vía la tasa de interés, cubrir los costos de este acompañamiento. Este modelo facilita la reinserción de estos empresarios en el sistema financiero formal, contribuyendo al desarrollo económico y social sostenible.

El objetivo de este producto es doble, por un lado, asegurar la viabilidad económica inmediata de estas microempresas, proporcionándoles el oxígeno financiero necesario para mantenerse a flote; y por otro lado, pavimentar el camino hacia un crecimiento sostenido y responsable. Se pretende que estas empresas no solo sobrevivan, sino que evolucionen, desarrollen su potencial latente y contribuyan de manera significativa al tejido económico y social de sus comunidades.

Este abordaje proactivo y reparador, que podríamos denominar "finanzas de segunda oportunidad", reconoce que el fracaso anterior no debe ser un estigma perpetuo, sino un aprendizaje que fortalezca futuras estrategias comerciales y financieras. La clave está en ofrecer una ruta clara de retorno a la solvencia, donde las microempresas en riesgo puedan reconstruir su historial financiero y, con el apoyo de servicios de desarrollo empresarial adecuados, puedan alcanzar un nuevo nivel de estabilidad y crecimiento.

3.3.4 Capital Inteligente

"Capital Inteligente" es un producto de acompañamiento con acceso a capital financiero enfocado en el segmento de "Microempresas en crecimiento", diseñado para fomentar un desarrollo empresarial estratégico, estructurado y ordenado. Este producto va más allá del financiamiento, proporcionando acompañamiento para dotar a los empresarios de habilidades gerenciales y conocimientos prácticos, esenciales para el crecimiento sostenible y la formalización del empleo en sus empresas.

Público Objetivo: Dirigido a microempresas del segmento 4 “Microempresas en crecimiento”, las cuales cuentan con buen nivel de acceso financiero y motivación para el crecimiento. Estas empresas a menudo se encuentran limitadas por percepciones de riesgo aumentado y falta de claridad en sus planes de crecimiento por parte de las entidades microfinancieras.

Los empresarios de estas microempresas que se encuentran en una fase de crecimiento activo y que han desarrollado sus habilidades empresariales principalmente a través de la experiencia práctica, en lugar de una educación formal en negocios. Estos empresarios enfrentan desafíos y necesidades únicas que el producto busca abordar y resolver:

1. Necesidad de Habilidades Gerenciales y Estratégicas: Aunque han adquirido conocimientos prácticos, muchos de estos empresarios carecen de formación en habilidades gerenciales y estratégicas esenciales. Necesitan aprender cómo gestionar eficazmente sus recursos, liderar equipos, y tomar decisiones estratégicas para el crecimiento y la sostenibilidad de sus negocios.
2. Falta de Experiencia en Planificación y Análisis Financiero: La mayoría no ha tenido acceso a formación en finanzas empresariales, lo que puede resultar en una planificación y análisis financiero deficientes. Esto incluye la gestión del flujo de caja, la comprensión de estados financieros, y la capacidad para evaluar y planificar inversiones.
3. Desafíos en la Accesibilidad a Mercados Dinámicos: Pueden enfrentar dificultades para identificar y acceder a nuevos mercados o segmentos de mercado más rentables y dinámicos. La falta de conocimientos en marketing y estrategias de mercado limita su capacidad para expandirse y competir eficazmente.

4. Necesidad de Conocimientos en Innovación y Tecnología: En la era digital, es crucial que los empresarios comprendan y adopten tecnologías relevantes que puedan mejorar la eficiencia y la competitividad de sus negocios. Sin embargo, muchos carecen de la capacitación y los recursos para hacerlo.
5. Carencia de Experiencia en Formalización y Gestión de Empleados: A medida que estas empresas crecen, se enfrentan al reto de formalizar sus operaciones y gestionar un número creciente de empleados. Esto incluye comprender las regulaciones laborales, las prácticas de contratación y la creación de un entorno de trabajo seguro y productivo.
6. Limitaciones en la Creación de Redes y Alianzas: La falta de una red empresarial sólida y la experiencia en la creación de alianzas estratégicas son barreras que impiden el crecimiento y el acceso a nuevas oportunidades de negocio.
7. Problemas de Acceso a Financiamiento Apropriado: Aunque tienen un nivel de acceso financiero relativamente bueno, estos empresarios a menudo se enfrentan a dificultades para obtener financiamiento que se adapte a sus necesidades de crecimiento específicas, especialmente en términos de montos mayores y condiciones flexibles.

El producto "Capital Inteligente" está diseñado para abordar estos desafíos mediante un programa integral que combina acceso a financiamiento con formación y acompañamiento en gestión empresarial, estrategia, finanzas, innovación, formalización laboral y creación de redes, preparando a estos empresarios para un crecimiento sostenible y exitoso.

Funcionamiento y Modelo de Acompañamiento: El producto inicia con servicios de desarrollo empresarial de alto impacto y profundidad, orientados al desarrollo de habilidades

gerenciales, mentalidad estratégica, inteligencia financiera, liderazgo y capitalismo consciente. El enfoque es hacer que el crecimiento de la empresa sea menos riesgoso y más competitivo.

Los pasos para la entrega de este producto son:

1. Identificación de clientes con potencial de crecimiento dentro de la cartera de clientes actuales de la entidad microfinanciera o en el ecosistema al que esta tenga acceso.
2. Involucramiento de los empresarios seleccionados en programas de acompañamiento de 6 a 9 meses para el desarrollo de habilidades gerenciales.
3. Diseño de estrategias de crecimiento y planes de inversión con asesoría de consultores empresariales.
4. Orientación sobre fuentes de financiamiento para los planes de crecimiento e inversión.
5. Solicitud de crédito basada en planes avalados por el programa.
6. Evaluación de crédito basada en la solidez empresarial y viabilidad de los planes de inversión.
7. Monitoreo de tres años del desempeño de la empresa.

Características del producto financiero: Dentro de la propuesta de "Capital Inteligente", el producto financiero, en su modalidad de crédito, debe estar diseñado con características específicas para satisfacer las necesidades únicas de las microempresas en crecimiento. Primordialmente, este crédito debe ofrecer una tasa de interés competitiva que no obstaculice el desarrollo empresarial. Es esencial que contemple una estructura de pagos variables, alineada con el flujo de caja del negocio, permitiendo a los empresarios ajustar sus pagos en función de su rendimiento económico actual, sin incurrir en penalizaciones por variaciones en el esquema de amortización. Además, el producto debe estar equipado con

seguros que cubran los riesgos inherentes a la operación de la empresa, proporcionando así una mayor seguridad y estabilidad.

Una característica distintiva debe ser la escalabilidad del crédito, permitiendo incrementos en los montos de préstamo a medida que la empresa crece y demuestra su capacidad para manejar deudas mayores de manera responsable. Esto facilitaría un apalancamiento financiero proporcional al crecimiento y las necesidades cambiantes de la empresa. Adicionalmente, el producto debe ser lo suficientemente flexible para adaptarse a distintos modelos de negocio y sectores de la industria, ofreciendo condiciones que reflejen la diversidad y la dinámica del segmento de microempresas en crecimiento. Estas características asegurarán que el producto financiero no solo sea una herramienta de financiación, **sino también un facilitador del desarrollo y expansión empresarial sostenible.**

Indicadores Clave: Incluyen generación y crecimiento de ingresos, generación de empleo, incremento en la media salarial que paga la empresa a sus trabajadores, y la cartera vencida. Se busca impactar socialmente a través de la promoción de empleo digno y mejorar la seguridad económica y el bienestar de los hogares propietarios de estas empresas.

Modelo de Sostenibilidad: Para la sostenibilidad del producto, se propone que los empresarios cubran los costos del acompañamiento directamente al iniciar el programa o mediante un fondo de financiamiento basado en ingresos, es decir, que los empresarios reciban el acompañamiento a modo de deuda que irán cancelando una vez empiecen a generar incrementos en sus ingresos y esto se puede establecer como el pago de porcentaje de dichos ingresos. Adicionalmente, por su impacto social, el producto es apto para financiamiento a través de la cooperación nacional e internacional, ofreciendo becas a empresarios que enfrenten dificultades para pagar los acompañamientos.

"Capital Inteligente" es un producto integral que combina financiamiento con un robusto programa de desarrollo empresarial, orientado a fortalecer el crecimiento sostenible y la

formalización en microempresas, contribuyendo significativamente al bienestar económico y social.

En el contexto de este trabajo de grado, se sugiere encarecidamente que las entidades microfinancieras consideren la incorporación de vehículos de financiación innovadores en sus portafolios de servicios. La adopción de estas alternativas financieras, tales como capital de riesgo, deudas convertibles, financiamiento basado en ingresos, factoring, arrendamiento financiero y capital paciente, representa una estrategia clave para adaptarse a las necesidades evolutivas de las microempresas en expansión. Este enfoque no solo diversifica las opciones de financiamiento disponibles para los empresarios, sino que también mejora la capacidad de las microfinancieras para gestionar riesgos asociados a clientes con perfiles de crecimiento dinámicos.

Al implementar estas modalidades de financiamiento innovadoras, las entidades microfinancieras pueden ofrecer soluciones más flexibles y adaptadas a las realidades específicas de sus clientes, fomentando así un crecimiento empresarial sostenible. Esta propuesta se justifica por la creciente complejidad en las operaciones de las microempresas y la necesidad de un apoyo financiero que se alinee con sus planes de expansión y desarrollo. Adicionalmente, la introducción de estas herramientas financieras innovadoras podría posicionar a las microfinancieras como líderes en el sector, demostrando su compromiso con el desarrollo económico y la inclusión financiera.

3.4 Proceso de evaluación y aprobación de créditos

El proceso de evaluación y aprobación de créditos en las entidades microfinancieras, si bien se ha establecido como óptimo y eficiente, enfatiza en gran medida la seguridad financiera de estas instituciones, a veces en detrimento de su misión fundamental: ser catalizadores en la erradicación de la pobreza y promotores del progreso e igualdad. El enfoque predominante,

centrado en la capacidad de pago y el historial crediticio del cliente, a menudo excluye a los individuos más vulnerables y riesgosos, exacerbando la exclusión social y perpetuando la desigualdad.

Esta metodología tradicional, al enfocarse exclusivamente en la capacidad de pago del individuo, puede conducir a situaciones en las que los clientes, a pesar de poseer ingresos y un historial que les permitiría acceder a créditos, terminan comprometiendo su calidad de vida y bienestar para cumplir con obligaciones financieras que no generan un retorno adecuado. Por ello, se propone un enfoque renovado que trascienda la evaluación de la capacidad de pago individual y se centre en la capacidad de generar retorno de la inversión realizada con el microcrédito.

Para implementar este nuevo enfoque, es crucial la formación y entrenamiento de los asesores de crédito. Estos profesionales no deben limitarse a una función comercial, sino que deben asumir un rol consultivo y evaluativo sobre las inversiones que realizarán sus clientes con el capital otorgado. Este cambio implica una transición de una simple evaluación de crédito a un análisis más integral y asesoramiento sobre la viabilidad y sostenibilidad de los proyectos empresariales financiados.

A medida que los asesores adquieran mayor formación y demuestren éxito en sus evaluaciones y asesorías, deberían recibir mayor autonomía en el otorgamiento de créditos productivos y conscientes. Esta autonomía no solo empoderaría a los asesores, sino que también aseguraría que las decisiones de crédito se tomen con una comprensión más profunda de las necesidades y potencial de los clientes.

Es imprescindible que dentro de las microfinancieras existan entidades de auditoría interna que aseguren que los créditos otorgados efectivamente se dirijan a inversiones productivas. Este control es vital para evitar la entrega de créditos que no contribuyen al crecimiento económico de los hogares y que, por el contrario, podrían sumirlos en situaciones de mayor vulnerabilidad y pobreza.

Para una evaluación de crédito más holística, se proponen los siguientes estamentos y pasos:

- **Análisis Preliminar de la Propuesta de Inversión:** Evaluación inicial del plan de negocio o inversión propuesto por el cliente.
- **Asesoramiento y Formulación de Estrategias:** Asistencia del asesor para refinar y optimizar la propuesta de inversión.
- **Evaluación de Viabilidad Financiera:** Análisis detallado del potencial de retorno de la inversión, incluyendo proyecciones de flujo de caja y rentabilidad.
- **Validación y Aprobación de Crédito:** Revisión final y aprobación del crédito basada en la viabilidad y sostenibilidad del proyecto.
- **Monitoreo y Seguimiento Post-aprobación:** Seguimiento continuo del proyecto para asegurar el uso adecuado del crédito y la evolución del negocio.

En esta propuesta se recomienda a las microfinancieras que se atrevan a innovar y a perseguir objetivos más nobles, entendiendo que un enfoque centrado en el cliente y en el desarrollo económico sostenible no solo es moralmente loable, sino que también puede resultar en un mejor desempeño financiero a largo plazo. Adoptar este nuevo enfoque en la evaluación y aprobación de créditos podría marcar la diferencia significativa en la vida de muchos empresarios y en la misión global de las microfinancieras.

3.5 Propuesta de medición organizacional

En la propuesta de un modelo de medición organizacional para una microfinanciera que desee implementar los productos discutidos previamente, es crucial superar el modelo tradicional centrado exclusivamente en la medición de cartera y su recuperación. Se propone un enfoque holístico que integre tanto indicadores financieros como sociales, reflejando un compromiso genuino con el impacto social y el desarrollo económico de los clientes.

Integración de Cuadros de Mando con Variables Sociales: Los cuadros de mando deben incluir indicadores clave de reducción de pobreza multidimensional y de movilidad social. Esto puede lograrse recolectando y analizando datos que reflejen la posición social multidimensional de los hogares de los clientes. Estos indicadores podrían incluir, por ejemplo, el acceso a educación y servicios de salud, mejoras en la vivienda, y aumento de ingresos y empleo.

Responsabilidad y Rendimiento de los Asesores: Si bien los asesores deben continuar siendo responsables de la cartera, es esencial que su rendimiento se evalúe también en términos de la rentabilidad y el impacto social de las inversiones realizadas. Esta doble responsabilidad fomenta una colocación de créditos más consciente, no solo por motivos de comisiones sino también por el impacto social generado.

Enfoque en el Cliente: La medición debe estar centrada en los clientes y los cambios observados en sus vidas y negocios como resultado de los servicios financieros proporcionados. Esto implica seguir de cerca cómo los créditos y servicios de asesoramiento afectan la operación y el crecimiento de las microempresas y, en consecuencia, la calidad de vida de los empresarios y sus familias.

Equilibrio entre Indicadores Económicos y Sociales: Aunque indicadores como el EBITDA, la cartera total, los excedentes y el índice de cartera vencida siguen siendo cruciales, no deben ser los únicos criterios de medición. Estos deben complementarse con indicadores sociales para evaluar de manera integral el éxito y el impacto de la microfinanciera.

Adopción de Metodologías de Lean Data²: Utilizar metodologías de lean data para recolectar y analizar información de manera eficiente y efectiva, lo que permite una respuesta rápida a los cambios y ajustes necesarios en los productos y estrategias.

² Lean data es una metodología de recopilación y análisis de datos diseñada para ser rápida, ágil y centrada en el cliente. Se enfoca en obtener información crucial con un esfuerzo mínimo y costos reducidos, utilizando herramientas tecnológicas y enfoques innovadores para la recopilación de datos. (ACUMEN, 2019)

Implementación de Indicadores de Impacto Social: Se debe considerar la inclusión de indicadores como el incremento en los ingresos de las empresas, el retorno de la inversión realiza con los servicios financieros, el número de empleos creados o mejorados, mejoras en la calidad y condiciones de trabajo, y el acceso a nuevos mercados o servicios financieros por parte de los clientes.

Evaluación Continua y Retroalimentación: Es fundamental establecer un proceso de evaluación continua y mecanismos de retroalimentación con los clientes. Esto permitirá ajustar estrategias y servicios para maximizar el impacto positivo y garantizar la sostenibilidad del modelo de negocio.

Este modelo de medición organizacional propone un cambio paradigmático en las microfinancieras, poniendo énfasis en la creación de valor social y económico a largo plazo, tanto para los clientes como para la institución. Al adoptar este enfoque integral, las microfinancieras no solo cumplirán con su misión principal de contribuir a la erradicación de la pobreza y fomentar la igualdad, sino que también fortalecerán su posición y sostenibilidad en el mercado.

3.6 Integración de la tecnología y uso de las Inteligencias Artificiales

La articulación de la tecnología y la inteligencia artificial en el marco de esta propuesta de promoción de la movilidad social a través del microcrédito y servicios de desarrollo empresarial es fundamental para optimizar procesos y potenciar la toma de decisiones estratégicas. La incorporación de tecnologías para automatizar la recolección de datos mediante modelos de lean data es esencial. Estos modelos pueden enviar preguntas cortas a clientes a través de WhatsApp o SMS, permitiendo recopilar información de manera eficiente y procesarla para generar conocimientos útiles para la organización. Esta estrategia no solo agiliza la recopilación de datos, sino que también la hace más accesible y menos intrusiva para los clientes.

De otro lado, el perfeccionamiento de los modelos matemáticos para evaluar inversiones de los clientes puede ser complementado con inteligencias artificiales. Estas pueden analizar la información de forma imparcial y sin sesgos, proporcionando diagnósticos objetivos que faciliten la toma de decisiones en el otorgamiento de créditos de manera masiva o en casos complejos. La IA tiene el potencial de transformar la forma en que se evalúan y aprueban los créditos, haciéndolo más eficiente, justo y con igualdad de oportunidades.

La implementación de herramientas de monitoreo continuo del desempeño de las microempresas en diversos sectores, que combinen datos específicos de las empresas con información macro y microeconómica, puede ofrecer conocimientos profundos y valiosos en tiempo real. Esto no solo beneficia a las microfinancieras en su estrategia de inversión, sino que también provee a los empresarios información crucial para sus propias decisiones de negocios.

Un desafío clave en la sostenibilidad de este modelo es la masificación del acompañamiento de los Servicios de Desarrollo Empresarial (SDE) debido a su costo. Aquí, la inteligencia artificial ofrece una solución prometedora. Las IA parametrizadas pueden actuar como consultores eficientes, disponibles para que los empresarios consulten en cualquier momento, ofreciendo asesoramiento en la planificación de inversiones y apoyo en la toma de decisiones empresariales.

Para esta propuesta, la tecnología juega un papel crucial en la capacitación y formación de los asesores comerciales. La implementación de plataformas de formación en línea y otros recursos tecnológicos puede facilitar la transición de los asesores hacia un rol más consultivo y menos comercial. Estos recursos tecnológicos no solo mejoran la eficiencia y la cobertura de la formación, sino que también garantizan una alta calidad en el proceso de aprendizaje.

La integración de tecnología y IA en el modelo de microfinanzas es una estrategia poderosa para mejorar la eficiencia operativa, la toma de decisiones y el impacto social de las microfinancieras.

3.7 Desafíos y limitaciones

Al presentar una propuesta que transforma la forma de entregar el microcrédito, es fundamental reconocer y abordar una serie de desafíos y limitaciones que podrían influir en su éxito. Estos desafíos, identificados a través de una discusión detallada con quienes trabajan en microfinancieras, abarcan desde la sostenibilidad financiera hasta la implementación tecnológica, y cada uno de ellos requiere una consideración cuidadosa y estratégica. A continuación, se presentan estos desafíos clave, junto con posibles vías de solución, para asegurar que la propuesta no solo sea viable, sino que también alcance su máximo potencial en términos de impacto social y económico.

Implementar servicios de desarrollo empresarial (SDE) en microfinanzas representa un paso crucial hacia la evolución del sector, pero conlleva desafíos significativos. El primero es la sostenibilidad financiera de los SDE sin aumentar los costos de microcrédito. Para abordar esto, se sugiere la adopción de modelos de financiamiento novedosos, como el pago por resultados o financiamiento basado en resultados. Estos modelos alientan la eficiencia y la efectividad, ya que los pagos se realizan en función del logro de resultados específicos, lo que también puede atraer a financiadores privados y públicos interesados en resultados tangibles. Además, las alianzas con estos financiadores pueden proporcionar recursos adicionales y compartir riesgos, lo que aumenta la viabilidad de los programas.

El desafío clave en mejorar la sostenibilidad de los Servicios de Desarrollo Empresarial (SDE) en entidades microfinancieras con una orientación social fuerte radica en reorientar la percepción sobre los empresarios. En lugar de verlos únicamente como beneficiarios de asistencia, es crítico considerarlos como clientes valiosos capaces de invertir en servicios que les aporten resultados tangibles. Esto implica diseñar soluciones financieras innovadoras que internalicen el valor del acompañamiento empresarial como un servicio por el cual los empresarios estarían dispuestos a pagar.

Reconocer a las personas en situaciones de pobreza como consumidores viables de servicios de alta calidad puede atraer a inversores interesados en el impacto social y financiero, lo que podría transformar la asistencia inicial en una relación de inversión con retornos justos. Esta aproximación no solo beneficia a los empresarios, potenciando su crecimiento y mejorando sus ingresos, sino que también crea un modelo sostenible para las microfinancieras que pueden recuperar y reutilizar los fondos en otros proyectos similares, ampliando su alcance y profundizando su impacto.

Apostar por esta visión requiere cruzar el paradigma de subestimación de las capacidades de pago de los más desfavorecidos y, en cambio, diseñar productos que se alineen con sus necesidades y posibilidades, asegurando así el desarrollo de un mercado inclusivo y equitativo. Otro desafío es integrar indicadores sociales en la medición del éxito organizacional. Tradicionalmente, las microfinancieras se han centrado en indicadores financieros, pero para un impacto más amplio, es crucial medir también el impacto social. Los indicadores sociales, aunque pueden ser subjetivos, son fundamentales para comprender el verdadero impacto de los microcréditos en la vida de las personas. La solución radica en el desarrollo de indicadores claros y objetivos que reflejen cambios en aspectos como el nivel de vida, el acceso a la educación y la salud, y la estabilidad laboral.

Asimismo, las microfinancieras enfrentan el desafío de llegar a poblaciones con mayor riesgo de exclusión. Los métodos tradicionales de otorgamiento y recuperación de créditos pueden no ser adecuados para estos grupos. Se necesita un enfoque innovador que incluya métodos de riesgo compartido al interior de la organización y estrategias de recuperación adaptadas a las necesidades de estos clientes. Este enfoque podría aliviar la carga de los asesores y asegurar que los servicios financieros sean más inclusivos.

El interés en los SDE también presenta desafíos. Las tasas de participación en programas de desarrollo empresarial pueden ser bajas debido a la falta de conciencia o interés de los empresarios. Para superar esto, es esencial desarrollar un paquete de incentivos

atractivos y comunicar eficazmente los beneficios de estos programas. Esto podría incluir mostrar cómo la participación en SDE puede conducir a un mejor rendimiento empresarial y crecimiento personal.

En el mundo acelerado de hoy, donde los resultados inmediatos a menudo se valoran sobre los beneficios a largo plazo, las microfinancieras deben fomentar una visión estratégica entre su personal y sus clientes. Esto implica promover una cultura que valore la sostenibilidad y el impacto a largo plazo, lo que puede ser un desafío en un entorno que tradicionalmente se ha centrado en resultados a corto plazo.

La implementación tecnológica es otro aspecto crítico. La adopción de tecnologías avanzadas y sistemas de inteligencia artificial para la recopilación y análisis de datos puede ser costosa y técnica. Sin embargo, una implementación escalonada y el establecimiento de alianzas tecnológicas pueden facilitar este proceso. Estas tecnologías pueden mejorar significativamente la eficiencia y la precisión en la evaluación de créditos y el seguimiento del impacto.

El cambio en el rol de los asesores de un enfoque puramente comercial a uno más consultivo y analítico requiere una transformación significativa. Esto implica no solo capacitación intensiva sino también un cambio en la cultura organizacional, lo que puede ser un proceso largo y desafiante.

Por último, el desarrollo de modelos matemáticos y sistemas de IA para el análisis de inversiones y riesgos es un proceso complejo que requiere validación constante. La colaboración con expertos en análisis de datos y IA es crucial para el desarrollo de sistemas robustos y precisos.

En términos generales, la implementación exitosa de esta propuesta requiere un enfoque multifacético que aborde estos desafíos a través de la innovación, la colaboración y un compromiso con el cambio y el desarrollo continuos.

4 Conclusiones

Esta propuesta sobre microcréditos y servicios de desarrollo empresarial en Antioquia para promover la movilidad social, Colombia, lleva a varias conclusiones clave. Primero, se observa que estos servicios tienen un impacto significativo en la mejora de las condiciones de vida y el potencial económico de los beneficiarios. Esto se manifiesta especialmente en la generación de empleo y el aumento de ingresos, lo que indica su eficacia en fomentar la movilidad social.

Se resalta la necesidad de intervenciones específicas y sostenibles para abordar las barreras estructurales que limitan la movilidad social. Esto implica la implementación de estrategias a largo plazo que sean más enfocadas y adaptadas a las necesidades de los grupos objetivo.

La medición de la movilidad social de los beneficiarios se propone como un aspecto crucial para evaluar el verdadero impacto de los servicios financieros y de desarrollo empresarial. Se sugiere que esta medición debe ser multidimensional, considerando no solo los aspectos económicos sino también los cambios en la calidad de vida, la acumulación de capital humano y el acceso a oportunidades.

Al mismo tiempo, la propuesta destaca la importancia de adoptar un enfoque holístico que combine microcréditos y servicios de desarrollo empresarial. Este enfoque integral es esencial para lograr un cambio socioeconómico significativo, ya que aborda simultáneamente varios factores que influyen en la movilidad social.

Se reconoce el papel clave de las microfinancieras en la promoción de la movilidad social. Se ha señalado que estas instituciones son fundamentales no solo en la provisión de servicios financieros, sino también en la formación de capacidades empresariales y la promoción de la inclusión financiera. Esto refuerza su contribución al desarrollo económico y social en la región de Antioquia.

En conclusión final, esta propuesta subraya la efectividad de los microcréditos y los servicios de desarrollo empresarial en mejorar la movilidad social y sugiere la adopción de un enfoque más enfocado y sostenible para maximizar su impacto.

5 Reflexiones y recomendaciones

En el marco de la propuesta para microfinancieras, se enfatiza la necesidad de integrar servicios de desarrollo empresarial con microcréditos, proporcionando así un enfoque holístico que abarca tanto el apoyo financiero como el desarrollo de capacidades empresariales. Este modelo implica una serie de estrategias interconectadas, comenzando con la implementación de programas de capacitación y asesoramiento destinados a mejorar habilidades gerenciales y técnicas. Paralelamente, se sugiere el diseño de productos financieros adaptados a las necesidades específicas de cada cliente, fomentando una mayor inclusión financiera, especialmente entre mujeres y poblaciones en áreas rurales.

Para medir el éxito de estas iniciativas, se recomienda la adopción de metodologías de medición multidimensional, que no solo evalúen el rendimiento económico, sino también el impacto social y la mejora en la calidad de vida de los clientes. Además, se plantea la importancia de fomentar un entorno empresarial favorable, que permita a las microempresas conectarse y crecer en cooperación con entidades más grandes.

La sostenibilidad de estos servicios es un aspecto crucial, por lo que se propone la búsqueda de estrategias innovadoras de financiación y colaboraciones con diferentes actores interesados en el impacto social. Además, se destaca la necesidad de un seguimiento continuo y la capacidad de adaptar estrategias para responder a los cambios en el entorno empresarial y las necesidades de los clientes.

Estas recomendaciones, cohesivas y multifacéticas, buscan transformar el papel de las microfinancieras, permitiéndoles no solo ofrecer apoyo financiero, sino también desempeñar un papel crucial en el fomento de la movilidad social y el desarrollo económico.

6 Referencias

- Abeysekera, R. (2020). Sustainability of Business Development Services. Evidence from the Sri Lankan Microfinance Sector. *Journal of Enterprising Culture*, 28(1), 81-91.
doi:10.1142/S0218495820500041
- ACUMEN. (2019). *LEAN DATA PUTS THE VOICE OF LOW-INCOME CUSTOMERS AT THE CENTER*. Obtenido de ACUMEN ORG: <https://acumen.org/lean-data/>
- Alonso, D. (2014). *Estudio crítico sobre el papel de las microfinanzas en sistema económico actual*. Valladolid, España: Universidad de Valladolid.
- Appadurai, A. (2004). The capacity to aspire: Culture and the terms of recognition. En V. Rao, & M. Walton, *Culture and Public Action* (págs. 60-84). Stanford, California: Stanford University Press.
- Arango, M. (2005). El microcrédito, una propuesta de esperanza. *Cumbre internacional del microcrédito*. Medellín: Comfama.
- Aristizabal, R. (2007). El microcrédito como alternativa de crecimiento en la economía colombiana. *Ciencias Estratégicas*, 15(17), 39-57.
- ASOBANCARIA. (2018). *Supervivencia de las Mipyme: Un problema*. Bogotá: Semana Económica.
- ASOMICROFINANZAS. (Agosto de 2023). *Cifras de impacto*. Obtenido de Asomicrofinanzas: <https://asomicrofinanzas.com.co/cifras/>
- Avendaño, H. (2006). *¿Es demasiado costoso el microcrédito en Colombia?* Bogotá, Colombia: Carta de ANIF.
- Banerjee, A., & Duflo, E. (2011). *Poor Economics: A Radical Rethinking of the Way to Fight Global Poverty*. PublicAffairs.
- Banerjee, A., Duflo, E., Glennerster, R., & Kinnan, C. (2013). The miracle of microfinance? Evidence from a randomized evaluation. *NBER Working Paper series*(18950), 1-37.

- Banerjee, A., Karlan, D., & Zinman, J. (2015). Six Randomized Evaluations of Microcredit: Introduction and Further Steps. *American Economic Journal: Applied Economics*, 7(1), 1-21.
- Bateman, M. (2010). *Why Doesn't Microfinance Work? The destructive rise of local neoliberalism*. London - New York: Zed Books.
- Bateman, M., Duran, J., & Sinkovic, D. (2011). Microfinance in Latin America: The Case of Medellin in Colombia. *ResearchGate*, 1-19.
- Berger, M., Beck, A., & Lloreda, M. (2006). *Los por mayores de las microfinanzas: Experiencias de programas de segundo piso en América Latina*. Washington, D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Bicciato, F., Foschi, L., Bottaro, E., Ganapini, & Ivardi, F. (Febrero de 2002). Microfinanzas en países pequeños de América Latina: Bolivia, Ecuador y El Salvador. *CEPAL SERIE Desarrollo Productivo*, 1(121), 7-57.
- Camino, D., & Lara, J. (2004). Microfinanzas y desarrollo económico en América Latina: El papel de las instituciones públicas de cooperación. *Economía y Desarrollo*, 83-105.
- Corporación Interactuar. (2023). *Hacia la medición de nuestro propósito superior: Acceso y consolidación de la Clase Media*. Bello, Antioquia: Dirección de Transformación Empresarial.
- Corporación Interactuar; Grupo de Macroeconomía Aplicada U de A. . (2023). *Movilidad social hacia una clase media*. Medellín: Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Antioquia.
- Delfín, F., & Acosta, M. P. (2016). Importancia y Análisis del Desarrollo Empresarial. *Pensamiento y Gestión*, 1(40), 184-202.
- Duvendack, M., Palmer-Jones, R., Copestake, J. G., Hooper, L., Loke, Y., & Rao, N. (2011). *What is the evidence of the impact of microfinance on the well-being of poor people?*

- London: EPPI-Centre, Social Science Research Unit, Institute of Education, University of London.
- Goldmark, L. (1996). Servicios de desarrollo empresarial: Un esquema de análisis. *Unidad de Microempresa - Banco Interamericano de Desarrollo (BID)*, 1-13.
- Gómez, C. (2016). *El colapso de los microcréditos en la cooperación al desarrollo*. Madrid: Instituto Universitario de Desarrollo y Cooperación (IUDC).
- IFC. (2010). *Scaling-Up SME Access to Financial Services in the Developing World*. G20 Seoul Summit. Seoul: International Financial Corporation.
- Islam, S. (2014). Business Development Services and Small Business Growth in Bangladesh. *Journal of Management Research*, 14(3), 191-200.
- Ledgerwood, J. (1999). *Microfinance Handbook: An institutional and financial perspective*. Washington, D.C. : The World Bank.
- Loba Ortega, E. (2020). El crédito comercial, las políticas financieras y las ventas en el Desarrollo Empresarial. *Dictamen Libre*, 13(26), 137-149.
doi:<https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.26.6192>
- Lwesya, F., Swebe, A., & Mbukwa, J. (2021). Utilization of non-financial business support services to aid development of Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) in Tanzania. *Small Business International Review*, 5(2), 2-13. doi:DOI:
<https://doi.org/10.26784/sbir.v5i2.358>
- Meisel, A., & Galvis, L. (2014). Aspectos regionales de la movilidad social y la igualdad de oportunidades en Colombia. *Documentos de Trabajo de la Economía Regional*(196).
- Mejía, S. (2009). *Análisis de los alcances y limitaciones de los programas de microcrédito como instrumentos mundiales para superar la condición de pobreza. Caso de estudio: aplicación de la metodología del banco Grameen en Colombia*. Bogotá, Colombia: Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario.

- MIX. (2009). *Microfinanzas Américas: Las 100 mejores 2009*. Washington: Microfinance Information Exchange and Fomin.
- MIX. (2010). *Microfinanzas Américas: Las 100 mejores 2010*. Washington: Microfinance Information Exchange and Fomin.
- Nussbaum, M., & Miehlbradt, A. (2005). How To Use Market Assessment Information To Design and Implement a BDS Market Development Program. *The SEEP Network*, 9-24.
- Ombi, N., Nabila, A. S., & Bujan, I. (2018). The Effect of Business Development Services on Small Medium Enterprises (SMEs) Performance. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(3), 117-130.
- Pérez, G. (2020). *Movilidad social y desigualdad en Colombia*. Bogotá D.C.: Universidad Nacional de Colombia.
- Prior, F., & Argandoña, A. (2010). Best practices in credit accessibility and corporate social responsibility in financial institutions. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 89-124.
- Rodriguez, B. (2010). *Evolving Models and Business Practices in the Design, Delivery and Monitoring of Business Development Services to Micro and Small Enterprises in the Philippines*. Philippines: PinoyME Foundation (PMF) and Hanns Seidel Foundation/Germany.
- Romero-Alvarez, Y., Arenas, A., Carrillo, D., & Vergara-Bocanument, D. (2011). Aspectos del microcrédito en su concepción original, en búsqueda de factores de mayor impacto en Colombia: Revisión de Tema. *Revista Tecno Lógicas*, 1(26), 113-132.
- Sen, A. (1999). *Development as Freedom*. Oxford University Press.
- SUPERFINANCIERA. (julio de 2023). *Cifras: evolución de la carte de créditos*. Obtenido de Superintendencia Financiera de Colombia:
<https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/informes-y-cifras/cifras/establecimientos-de-credito/informacion-periodica/mensual/evolucion-cartera-de-creditos-60950>

Torcat, M., Rodríguez-Ferrara, J.-C., & Raydán, S. (2011). *La Otra Microfinanza*. Venezuela: Ediciones Fundefir.

Velásquez, J. (2007). El microcrédito: Sostenibilidad financiera vs. impacto sobre la pobreza. *Anales de la universidad Metropolitana*, 7(1), 139-155.