

**INFORME FINAL
PROGRAMA DE ACCESO AL MICROCRÉDITO**

**MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSIÓN SOCIAL - FOSIS**

**PANELISTAS:
Hernán Reyes G. (COORDINADOR)
Claudia Ormazábal A.
Marcelo Silva R.**

ENERO - AGOSTO 2013

TABLA DE CONTENIDOS

I.	INFORMACIÓN DEL PROGRAMA	4
1.1.	DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROGRAMA	4
1.2.	CARACTERIZACIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO.....	7
1.3.	ANTECEDENTES PRESUPUESTARIOS.....	13
II.	EVALUACION DEL PROGRAMA.....	15
1.	JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	15
2.	EFICACIA Y CALIDAD.....	17
2.1.	A NIVEL DE RESULTADOS INTERMEDIOS Y FINALES (EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE PROPÓSITO Y FIN).	18
2.2.	RESULTADOS A NIVEL DE COMPONENTES (PRODUCCIÓN DE BIENES O SERVICIOS)	19
2.3.	COBERTURA Y FOCALIZACIÓN DEL PROGRAMA (POR COMPONENTES EN LOS CASOS QUE CORRESPONDA)	20
2.4.	CALIDAD (SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EFECTIVOS, OPORTUNIDAD, COMPARACIÓN RESPECTO A UN ESTÁNDAR)	22
3.	ECONOMÍA	23
3.1.	FUENTES Y USO DE RECURSOS FINANCIEROS	23
3.2.	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PROGRAMA	25
3.3.	RECUPERACIÓN DE GASTOS.....	26
4.	EFICIENCIA	26
4.1.	A NIVEL DE RESULTADOS INTERMEDIOS Y FINALES.....	26
4.2.	A NIVEL DE ACTIVIDADES Y/O COMPONENTES. RELACIONA GASTOS CON PRODUCTOS.....	27
4.3.	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	29
5.	CONCLUSIONES SOBRE EL DESEMPEÑO GLOBAL	30

RECOMENDACIONES.....	33
BIBLIOGRAFÍA.....	34
ENTREVISTAS REALIZADAS	35
ANEXOS DE TRABAJO.....	37
ANEXO 1: REPORTE SOBRE EL ESTADO Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL PROGRAMA Y NECESIDAD DE REALIZAR ESTUDIO COMPLEMENTARIO.....	37
1. REPORTE SOBRE EL ESTADO Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR FOSIS.....	37
2. BASES DE DATOS CON INFORMACIÓN RELEVANTE PARA LA EVALUACIÓN.....	39
3. NECESIDAD DE REALIZAR ESTUDIO COMPLEMENTARIO	43
ANEXO 2: ANÁLISIS DEL DISEÑO	44
ANEXO 2(A): MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA (*)......	44
ANEXO 2(B): MEDICIÓN DE INDICADORES MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA, PERÍODO 2009-2012	48
ANEXO 2(C): ANÁLISIS.....	51
ANEXO 3 (A): PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL PROGRAMA.....	54
ANEXO 3 (B) CARACTERIZACIÓN DE LAS INSTITUCIONES INTERMEDIARIAS PARTICIPANTES DEL PROGRAMA DE ACCESO AL MICROCRÉDITO EN EL PERIODO 2009-2012	62
ANEXO 4: ANÁLISIS DE GÉNERO DEL PROGRAMA.....	69
ANEXO 5: FICHA DE PRESENTACIÓN DE ANTECEDENTES PRESUPUESTARIOS Y DE GASTOS.	70
ANEXO 6: ESTUDIO COMPLEMENTARIO PROGRAMA APOYO AL MICROCRÉDITO (PAM)	80

I. INFORMACIÓN DEL PROGRAMA

1.1. Descripción general del programa

El Programa de Acceso al Microcrédito, en adelante el programa o PAM, pertenece a la Línea de Emprendimiento, la que depende de la Subdirección de Gestión de Programas del Fondo de Solidaridad e Inversión Social, FOSIS. Esta última entidad es parte del Ministerio de Desarrollo Social¹.

En efecto, el programa evaluado se vincula al objetivo estratégico de la planificación FOSIS 2010-2014 “mejorar la capacidad para generar ingresos autónomos de la población en situación de pobreza, a través del acceso a financiamiento, fortalecimiento de sus competencias y acceso a oportunidades”, dicho objetivo es compartido por los programas que integran la Línea de Emprendimiento². En su diseño cada uno de estos programas está concebido en forma autónoma, sin incluir actividades o mecanismos explícitos de articulación entre ellos³.

El programa declara en su Matriz de Marco Lógico los siguientes objetivos:

FIN: Mejorar la capacidad para generar ingresos autónomos de la población en situación de pobreza, a través del acceso al financiamiento formal, fortalecimiento de sus competencias y acceso a oportunidades.

PROPÓSITO: Facilitar el acceso a créditos con fines productivos en instituciones formales a microempresarios/as que califiquen como vulnerables (según instrumento de medición vigente).

Para cumplir con su propósito el programa cuenta con un único componente: Subsidio otorgado por operación de crédito formal que permite cubrir parte o la totalidad de los costos operacionales y de administración.

La modalidad de producción del componente es a través del otorgamiento de un subsidio, entendido como un incentivo monetario que se adjudica mediante bases de licitación a las instituciones intermediarias⁴ y se transfiere únicamente por operación colocada, rendida y validada en cada crédito que éstas otorguen a los beneficiarios del programa. Son beneficiarios de este programa los/las microempresarios/as vulnerables, conforme los criterios establecidos por el programa y que se detallan en el punto 1.2 Caracterización y cuantificación de la población potencial y objetivo.

El monto de dicho subsidio contribuye a solventar parte de los costos operacionales y de administración en los que incurren las instituciones intermediarias para el otorgamiento de los créditos. Se efectúan en promedio tres licitaciones anualmente. El subsidio asciende a \$100.000 máximo por beneficiario

¹El Fondo de Solidaridad e Inversión Social, FOSIS, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social, fue creado el 26 de octubre de 1990 por la Ley 18.989. Cuenta con 15 direcciones regionales y 20 oficinas provinciales. Su misión es: "Trabajar con sentido de urgencia por erradicar la pobreza y disminuir la vulnerabilidad en Chile".

² El concepto de emprendimiento es entendido como “Superar pobreza y vulnerabilidad a través de la generación de ingresos por cuenta propia” (Definición entregada al panel por el encargado de la Línea Emprendimiento en entrevista del 12 abril 2013). Por su parte, la Línea de Emprendimiento la conforman los siguientes programas: Programa Yo emprendo, Programa Socio productivo, Programa Educación financiera, Programas con inversión FNDR y apalancamiento de recursos y el Programa de Acceso al microcrédito, ver el Anexo 3 (A).

³ Este aspecto se aborda en el capítulo de Evaluación.

⁴ Las instituciones intermediarias son Bancos, instituciones financieras, cooperativas, fundaciones y corporaciones en cuyos estatutos se contemple el otorgamiento de créditos, cajas de compensación y sociedades de inversión (Resolución afecta N° 171). En el periodo de evaluación del programa 2009-2012, ha participado permanentemente el Banco Estado, Oriencoop, Empeende Microfinanzas, Fundación Contigo, Fundación Fondo Esperanza y Fundación WWB FINAM. Las instituciones que concentran el mayor porcentaje de operaciones bajo la modalidad de subsidio son Banco Estado y Fundación Fondo Esperanza. 82% aproximadamente. (Fuente: Ficha de antecedentes del programa, 2013)

independiente de si lo ocupa en uno o más años, el cual se puede utilizar distribuido en más de una operación de crédito⁵.

Los recursos para el pago de los subsidios son entregados mediante el mecanismo de licitación pública, a la cual se convocan entidades que administran programas de crédito y que actúan como instituciones intermediarias. Este proceso se encuentra regulado en bases de licitación pública contenidas en Resolución afecta N° 171 del 14/07/2009 que establece formato tipo de bases de licitación pública del programa de acceso al microcrédito de FOSIS.

Los requisitos que deben cumplir las instituciones intermediarias para acreditar experiencia en la entrega de créditos se constata a través de, **al menos**, una de las siguientes condiciones, tal como lo señala la Resolución afecta N° 171/2009:

- Haber participado, al menos, del programa Bono de Articulación Financiera (BAF) de INDAP, Programa de Acceso al Crédito (PAC) de SERCOTEC después del 01 de enero del 2006, o haberse adjudicado subsidios al menos en la primera licitación pública del Programa de Acceso al Microcrédito.
- Haber colocado al menos 500 créditos en la historia de la organización.

Para todos los efectos, las instituciones intermediarias deberán estar inscritas en el Registro público de ejecutores y consultores del FOSIS. El proceso de inscripción en el registro se puede efectuar durante todo el año. Las corporaciones o fundaciones sin fines de lucro deben acreditar personalidad jurídica vigente, experiencia en programas o actividades de desarrollo social vinculadas al FOSIS y cumplimiento de las obligaciones contractuales.

La calificación de estos requisitos se efectúa mediante declaración jurada notarial del representante legal, además de fotocopia contrato y/o convenio suscrito con el Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP), Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC) o FOSIS cuando corresponda, así como los documentos que acrediten el número de créditos colocados, la experiencia institucional y los antecedentes legales de la institución⁶.

En términos generales, el proceso productivo del Programa contempla las siguientes actividades:

Actividad N°1: Licitación (convocatoria y publicación de llamado)

Consiste en la Publicación de la convocatoria en un periódico de circulación nacional. Las Bases de Licitación Pública del Programa se disponen gratuitamente en el sitio Web del FOSIS. Se recepcionan y responden Consultas y se recepcionan las Propuestas.

Actividad N° 2: Adjudicación (acto de apertura, adjudicación de las propuestas, toma de razón, firma de contrato)

Consiste en el proceso de evaluación y adjudicación de la licitación pública a cargo de un comité de evaluación, compuesto por funcionarios/as con responsabilidad administrativa, designados por la Subdirección de Gestión de Programas. Dicho comité revisa el cumplimiento de los requisitos exigidos en las bases de todas las propuestas presentadas y declaradas admisibles.

Actividad N°3: Rendición de operaciones

⁵ El promedio de operaciones por beneficiario para el periodo de evaluación es del orden de 3 créditos por beneficiario. En el total de licitaciones que ha efectuado el programa, las fundaciones han promediado en \$ 23.727 el valor unitario del subsidio licitado, cooperativas \$ 32.697 y \$33.334 el promedio del valor unitario del subsidio licitado por los bancos, es decir, las fundaciones en promedio licitan el valor del subsidio unitario un 28,8% menor respecto de los bancos (Fuente: PAM).

⁶ Todas las instituciones que reciben algún financiamiento de FOSIS, sea mediante convenio, licitación u otros, forman parte de este registro, la permanencia en él tiene una vigencia de 5 años, plazo luego del cual dicha permanencia caduca. Una institución se encontrará inhabilitada de trabajar con FOSIS cuando haya incurrido en alguna causal de eliminación del registro público.

Las Instituciones Intermediarias inician la ejecución de las actividades del Programa una vez que se tramita la Resolución que aprueba el contrato. Se entiende por ejecución de las actividades del Programa, el otorgamiento de los créditos, su rendición, la presentación del certificado de pago y el pago de los subsidios.

Actividad N°4: Supervisión y mejoras

Las supervisiones a la ejecución de las actividades del contrato se realizan hasta 50 días posteriores contados desde el término de dichas actividades. El programa podrá requerir a las Instituciones Intermediarias participantes, antecedentes de las operaciones crediticias cursadas⁷.

La unidad responsable es la Subdirección de Gestión de Programas.

El programa se relaciona con la política ministerial, cuya finalidad es trabajar en colaboración y complementariedad para “Sentar las bases para erradicar la pobreza hacia el año 2018 y eliminar la pobreza extrema al año 2014”, así como “Profundizar la red de seguridades y abocarse a la creación y desarrollo de una red de oportunidades”.⁸

Por otra parte, el programa se vincula con el producto estratégico “Inclusión Financiera”, de la planificación FOSIS 2010-2014, producto que a su vez se vincularía con la “Estrategia Nacional de Inclusión Financiera”⁹.

En lo específico, la normativa o marco legal que rige el programa son las Bases de licitación en Resolución afecta N° 171 del 14/07/2009 que establece ce formato tipo de bases de licitación pública del programa de acceso al microcrédito de FOSIS, Resolución afecta N° 1 del 6/01/2011 que disminuye el puntaje de la FPS de 11.734 a 8.500 puntos y en Resolución afecta N° 203 del 7/11/2011 que establece nuevas modificaciones, dentro de las cuales se restablece el puntaje de la FPS en 11.734 puntos. Este documento (Resolución afecta) tiene un doble alcance: alude a aspectos de diseño del programa y describe el proceso de licitación pública.

Por otra parte, el programa se relaciona con las siguientes normativas:

- Resolución N°759/2003 de la Contraloría General de la República que fija normas de procedimiento sobre rendición de cuentas.
- Dictamen de Contraloría que autoriza al Programa de Acceso al Microcrédito a establecer una focalización de su población objetivo diferente a la de los beneficiarios de todos los programas de FOSIS. Esto es, establecer como requisito un puntaje en la FPS igual o inferior a 11.734.¹⁰

Las instituciones involucradas con la ejecución del programa son: Las instituciones intermediarias, FOSIS central, los encargados regionales de la línea de Emprendimiento (FOSIS Regional) o quienes éstos designen como contrapartes regionales (por ejemplo los encargados de Atención Ciudadana

⁷ Dicha supervisión es aleatoria y consiste en una revisión de las carpetas de beneficiarios en términos del cumplimiento de la documentación exigida.

⁸ Mensaje Presidencial 21 de mayo de 2012.

⁹ El Estado chileno, a través del actual gobierno, adhiere a las recomendaciones emanadas de la OCDE en materia de inclusión financiera firmando un acuerdo conjunto con el G20. A nivel local este compromiso considera la participación interministerial del Ministerio de Hacienda, Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio de Economía y Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. En términos generales, se señala que esta estrategia permitirá a los chilenos acceder a servicios financieros de calidad y adecuados a sus necesidades, proporcionando protección y oportunidades a las familias para mejorar sus condiciones de vida. Es importante precisar que el impacto de esta estrategia en lo que respecta al PAM se podrá conocer cuando se haya aprobado la normativa legal, que se estima ocurra en junio de 2013. (Información proporcionada al Panel por Encargado Línea Educación Financiera)

¹⁰ Todos los beneficiarios de FOSIS deben tener un puntaje en la FPS igual o inferior a 8.500 puntos, no obstante el PAM es el único programa del FOSIS que excede dicho puntaje. Ello obedece a que la cobertura de la población objetivo merma considerablemente si se limita a ese puntaje.

principalmente como medio de difusión y orientación a posibles interesados/as) y la Contraloría General de la República.

El programa tiene alcance nacional, se ejecuta en todo el país, no obstante está supeditado a la cobertura que las instituciones intermediarias puedan brindar. En dicho sentido, es el Bancoestado, la única institución intermediaria que tiene presencia a nivel del territorio nacional.

El programa se inicia el año 2009, no teniendo fecha de término definida.

1.2. Caracterización y cuantificación de población potencial¹¹ y objetivo¹².

1.2.1. Caracterización de las instituciones intermediarias participantes en el programa

Previo a la caracterización de la población potencial y objetivo del programa se incluyó una caracterización de las instituciones intermediarias que participan del programa, cuyo detalle se encuentra en el Anexo 3 (B) Caracterización de las instituciones intermediarias participantes del Programa de Acceso al Microcrédito en el periodo 2009-2012.

El mercado de las Instituciones de Microfinanzas en Chile (IMF) está compuesto por 14 instituciones, de las cuales es posible distinguir a tres grandes grupos: Bancos, Cooperativas y Fundaciones¹³.

En el periodo de evaluación han participado del programa en promedio siete instituciones intermediarias anualmente, dentro de las cuales se encuentran bancos, cooperativas y mayoritariamente fundaciones. Estas últimas son las principales instituciones ejecutoras del programa, tal como se aprecia en el siguiente cuadro.

Cuadro 1: Participación de las IMF en el periodo 2009-2012.¹⁴

Total 2009-2012	Número de Operaciones	Monto Subsidio Licitado	Monto Créditos otorgados
Fundaciones	126.069	2.991.188.922	25.016.374.797
Cooperativas	3.021	98.777.352	5.391.363.320
Bancos	34.397	1.146.590.260	49.369.530.856
Total	163.487	4.236.556.534	79.777.268.973

Fuente: Elaboración del panel con información del PAM

Se observa que las Fundaciones concentran la mayor cantidad de operaciones de crédito (77,1%). Ello representa el 71% del monto del subsidio licitado en el periodo 2009-2012 y el 31,4% de las colocaciones, siendo los bancos los que concentran el 61,9% de éstas.

¹¹ Población potencial: corresponde a la población total que presenta la necesidad y/o problema que justifica el programa y por ende pudiera ser elegible para su atención.

¹² Población objetivo: población que el programa tiene considerado / planificado atender. Si el problema o solución que aborda el programa tiene relación con un bien público de alcance nacional o mayor, revisar la pertinencia de analizar en detalle la población potencial y objetivo (Ver Notas Técnicas, DIPRES, en la siguiente ruta: [www.dipres.cl/sistema de evaluación y control de gestión/Publicaciones](http://www.dipres.cl/sistema-de-evaluacion-y-control-de-gestion/Publicaciones)).

¹³ De acuerdo a la Red de Microfinanzas, las instituciones que operan en el sector son 15, sin embargo ellos incluyen a INDAP, que es una institución pública que promueve el sector agrícola, la cual opera con sus políticas específicamente dirigidas al mundo agrícola. Las IMF definidas por el Panel en categoría Bancos son 4, las IMF en categoría Cooperativas son 3 y las IMF en categoría Fundaciones son 7. Ver detalle en anexo 3 (B).

¹⁴ Los datos corresponden a operaciones de las IMF con subsidio del PAM. Emprende Microfinanzas se contabilizó como Fundación a contar del año 2011. En el periodo 2009-2010 se contabilizó como cooperativa (Credicoop) dado esa era la figura legal.

El cuadro siguiente nos muestra que, en promedio, las Fundaciones han licitado el valor unitario del subsidio en un 28,8% menor que los bancos (Promedio de los Bancos \$ 33.334 y promedio de las fundaciones \$ 23.727). Así también, el monto promedio del crédito unitario es significativamente menor al monto promedio de bancos y cooperativas¹⁵. En consecuencia, el subsidio representa para las Fundaciones cerca del 12% del monto unitario de los créditos, el cual no corresponde a la proporción del costo que sería subsidiado, sino que a una referencia respecto del monto colocado. Con todo, el subsidio representa para los bancos y cooperativas un porcentaje notoriamente inferior.

Cuadro 2: Relación Subsidio Unitario - Crédito Unitario según tipo de IMF en el periodo 2009-2012.

Total 2009-2012	Monto Promedio Subsidio Unitario	Monto Promedio Crédito Unitario	Porcentaje que representa el subsidio respecto del crédito
Fundaciones	23.727	198.434	11,96%
Cooperativas	32.697	1.784.629	1,83%
Bancos	33.334	1.435.286	2,32%
Total	25.914	487.973	5,31%

Fuente: Elaboración del panel con información del PAM

Al desagregar anualmente la información anterior, se aprecia una clara tendencia hacia una participación marginal de los bancos y cooperativas en el PAM. Las fundaciones, han aumentado el monto del crédito unitario en un 73% (de \$79.252 el 2009 a \$289.369 el 2012), pero este monto sigue aún siendo muy inferior al monto de créditos promedio unitario de los bancos y las cooperativas.

En síntesis, el peso específico del subsidio ha ido disminuyendo en todas las IMF. En lo que respecta a las fundaciones, se demuestra una capacidad de avanzar hacia la sustentabilidad. Así por ejemplo para el año 2009, el subsidio unitario representaba un 23% respecto del monto del crédito unitario y el 2012 éste disminuye a un 9,3%. Es importante precisar que los datos analizados por el panel, son referenciales y no representan la proporción exacta del costo operacional que es subsidiado.

Las tasas de interés promedio observadas en el periodo de evaluación del programa son las siguientes: Fundaciones un 3,7%, Cooperativas un 2,3% y los Bancos un 2,4%¹⁶. Las cooperativas y bancos están reguladas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, (SBIF), mediante la tasa máxima convencional. Las fundaciones si bien no están reguladas por la SBIF, se atienen a la tasa máxima convencional y a lo estipulado en la Ley 18.010 que regula las operaciones de crédito, tal como se señala en las bases de licitación del programa (Resolución afecta N°171/2009)¹⁷

Teniendo en consideración que las bases de licitación establecen que los plazos de los créditos no podrán ser inferiores a 3 meses, el plazo promedio observado (meses) en el periodo de evaluación del programa es el siguiente: Las Fundaciones entregaron en promedio los créditos en un plazo de 4,34 meses promedio, las Cooperativas 14,6 meses promedio y los Bancos 20 meses promedio.¹⁸

Dichos plazos están en directa relación con los montos promedio de los créditos que cada una de estas instituciones otorga.

¹⁵ Un mayor detalle de los montos promedio, máximos y mínimos así como la dispersión de los mismos se encuentra en el anexo 3 (B) de este informe.

¹⁶ Fuente: El panel calculó las tasas promedio por año (periodo 2009-2012) por tipo de institución participante utilizando los datos proporcionados por el PAM.

¹⁷ Se observa que las tasas de interés de los créditos de consumo provenientes de la banca son de un 2% promedio para periodo 2009-2012, siendo inferiores a las tasas de interés que aplican las instituciones intermediarias participantes del programa. Fuente www.sbif.cl. Ver información con más detalle en Anexo 3 (B).

¹⁸ Fuente Programa PAM, FOSIS.

De acuerdo a la información proporcionada por las instituciones intermediarias al panel, los rubros principales a los cuales se destinan los créditos son comercio, servicios y producción.

Respecto a la cobertura, las instituciones participantes del programa a excepción del Bancoestado microempresa tienen una presencia parcial en regiones¹⁹.

Las fundaciones que participan del programa en términos generales comparten la misión de proporcionar servicios financieros a emprendedores de sectores vulnerables²⁰. Es así como la población objetivo que estas instituciones atiende corresponde al perfil de beneficiarios del PAM.²¹ Es importante distinguir al interior de las Fundaciones dos grandes grupos²²: El grupo a) Son instituciones consolidadas o en proceso de alcanzar un nivel operacional que les permita operar sin pérdidas en el segmento. El grupo b) son instituciones que tienen bajos niveles de clientes, y de operación a mucha distancia del otro grupo (menos del 3% de las anteriores en cuanto a clientes y/u operaciones).

Las cooperativas por su parte, abarcan un espectro más amplio a quienes les otorgan servicios financieros, es decir, no necesariamente la población objetivo del PAM.

Bancoestado microempresas está orientado a promover la igualdad de oportunidades para el acceso a financiamiento para todos los emprendedores del país, especialmente de los sectores de menores ingresos.

Respecto a las estrategias de desarrollo institucional utilizadas por las instituciones intermediarias para el otorgamiento de los créditos, el panel pudo constatar mediante las diferentes entrevistas a sus representantes, que existe una estrategia relativamente común entre las fundaciones que consiste en un acelerado crecimiento de la cartera de clientes y colocación de créditos de tal manera de ubicarse en el corto plazo en punto de equilibrio operacional.²³

Así también para el periodo de evaluación, la cantidad de operaciones vinculadas al PAM respecto del total de operaciones de las instituciones intermediarias ha aumentado desde un 15,9% el 2009 a un 21,8% el 2012²⁴.

En términos generales, la metodología utilizada por las fundaciones se basa en el establecimiento de un vínculo cercano entre el ejecutivo y los microempresarios, lo que genera una personalización de la atención. Se utiliza la visita al domicilio para constatar la existencia del negocio o la idea de emprendimiento junto con obtener información sobre el entorno familiar y comunitario. Habitualmente se

¹⁹ Finam se encuentra solamente en la región metropolitana, Emprande Microfinanzas se encuentra desde la V a la IX región con 16 puntos de atención, Fondo Esperanza se encuentra desde Iquique a Chiloé.

²⁰ A modo de ejemplo la misión de FINAM es "Contribuir al desarrollo económico y social de mujeres y hombres emprendedores de menores ingresos, a través de la entrega eficiente de servicios financieros de calidad, promoviendo su incorporación y participación en la actividad económica del país, generando la autoconfianza de sus capacidades profesionales y de negocios." www.finam.cl.

²¹ También como ejemplo, FINAM declara que su población objetivo son microempresarios informales, mayoritariamente mujeres, jefas de hogar, aproximadamente un 70% de ellos responde al perfil FOSIS (Puntaje FPS igual o inferior a 8.500). Fuente: Entrevista del panel con FINAM.

²² Clasificación efectuada por el panel evaluador.

²³ La evolución de la cartera de clientes en instituciones que colocan montos promedio bajo \$1.000.000, es decir, aquéllas que atienden a microempresarios con menor número de ventas, muestra un crecimiento considerable. Fuente: Informe estado de las microfinanzas en Chile 2012, informe elaborado por la red para el desarrollo de las microfinanzas en Chile A. G. A modo de ejemplo, Fundación Banigualdad destaca en su página Web que el año 2012 superó la cifra de 100.000 créditos otorgados a lo largo de su historia. <http://www.banigualdad.cl/wp-content/uploads/2012/04/informativo.pdf>.

²⁴ Este aumento de operaciones a través del PAM ocurre mayoritariamente en las Fundaciones, seguido de las cooperativas. El Bancoestado por el contrario ha disminuido la presencia de operaciones a través del PAM en el mismo periodo. (De un 12,7% el 2009 a un 1,5% el 2012). Ver cuadro en anexo 3 (B).

aplica una encuesta que recoge antecedentes cuantitativos (capacidad de pago, nivel de ventas, nivel de endeudamiento, entre otros) y cualitativos (aspectos de dinámica familiar y entorno).

La periodicidad de pago es acordada con cada microempresario adecuándose a su propio ciclo, por tanto la flexibilidad es una característica.

Junto con lo anterior las fundaciones a excepción de Emprende Microfinanzas y FINAM, contemplan el componente de la educación financiera mediante capacitaciones in situ que tienen carácter de obligatorias. Estas instancias son semanales o quincenales dependiendo del estado de avance del crédito. Dichas capacitaciones abordan contenidos relacionados con el desarrollo del negocio y dentro de lo que denominan desarrollo emprendedor algunas de ellas consideran aspectos de empoderamiento familiar, comunitario, redes y varios otros no directamente relacionados con la práctica empresarial.

A este respecto los microempresarios señalan que no existe integración entre la capacitación y los recursos con que cuentan para poner en práctica lo aprendido. Se advierte como necesidad de capacitación: aprender a hacer promoción, cálculo de precios, saber cómo controlar al contador, y cálculo de impuestos. Junto con ello, el tiempo que involucran las reuniones periódicas que exigen algunas de las instituciones es considerado un obstáculo²⁵.

La modalidad para el otorgamiento del crédito puede ser grupal o individual, así por ejemplo, las fundaciones BanIgualdad y Fondo Esperanza utilizan la estrategia del banco comunal, otorgando créditos grupales a un número promedio de 20 microempresarios mayoritariamente mujeres, lo cual obedece a una decisión institucional que puede ser un factor que explicaría el comportamiento de las estadísticas del PAM respecto a concentrar un 75% de créditos dirigidos a mujeres.²⁶

Dada la informalidad de la mayoría de los microempresarios atendidos por las Fundaciones, la documentación exigida se reduce a comprobar domicilio y la existencia del microemprendimiento²⁷. Este aspecto diferencia a las fundaciones de la banca y cooperativas, quienes no manejan la misma flexibilidad.

Por su parte, Bancoestado microempresa utiliza una metodología cuyas diferencias están en las exigencias de acceso al crédito: Antecedentes comerciales favorables y la formalidad del negocio. Al igual que las fundaciones se efectúa una evaluación cuantitativa y cualitativa mediante visitas a terreno. Utilizan plazos de pago distintos si los créditos son rurales o urbanos. Otorga un 10% de descuento en la tasa de interés a todos los beneficiarios FOSIS con independencia del programa al cual pertenezcan, que hayan sido referidos por esta institución.

Una de las conclusiones del estudio complementario efectuado con ocasión de esta evaluación, muestra que con independencia de la fuente de financiamiento a la que los microempresarios accedieron, manifiestan que el proceso de aprobación de los créditos es bastante rápido y que la entrega posterior del dinero se produce antes de dos días. Todos los emprendedores y microempresarios entrevistados le

²⁵ Fuente: Estudio complementario, EPG Programa de Acceso al Microcrédito. Dipres, 2013.

²⁶ Fundación Banigualdad ha definido una baja participación de hombres al interior de los grupos debido a que las mujeres asumen con mayor responsabilidad sus compromisos de pago. Fondo Esperanza por su parte, también atiende mayoritariamente mujeres, dado que la metodología utilizada tiene mejor recepción en mujeres que en hombres, además el impacto económico del emprendimiento va a las familias en un 50% versus 8% en hombres, FINAM por definición institucional atiende 80% mujeres y 20% hombres. Fuente: Entrevistas del panel con instituciones intermediarias, mayo 2013.

²⁷ El estudio complementario ratifica lo señalado en el sentido del “alto valor que le asignan los entrevistados pertenecientes a la categoría de emprendimientos a la existencia de créditos con menores exigencias como los otorgados por fundaciones-cooperativas (siete de los ocho entrevistados tienen créditos exclusivamente de fundaciones-cooperativas)”. Página 4 del Estudio complementario, EPG Programa de Acceso al Microcrédito. Dipres, 2013.

asignan un alto valor a la existencia de créditos con menores exigencias y adaptados a sus posibilidades de pago, como los otorgados por fundaciones-cooperativas²⁸.

1.2.2. Caracterización de la población potencial y objetivo

La **Población potencial** del programa es definida como todas las personas en situación de vulnerabilidad, que pueden utilizar el emprendimiento como mecanismo para aumentar sus ingresos. Para efectos de su cuantificación se consideraron las personas mayores de 15 años que pertenecen a los quintiles I y II de la distribución de ingreso autónomo per cápita del hogar, según la Encuesta CASEN. Dicha población corresponde al perfil de beneficiarios que FOSIS ha definido como vulnerable y en consecuencia sujeto de sus programas sociales.

Para efectos de esta evaluación, el panel adoptó la definición señalada precedentemente por considerarla más adecuada a la definida al inicio por el programa. El panel consideró que el criterio de vulnerabilidad es el que determina la definición y cuantificación de la población potencial, en tanto responde prioritariamente al perfil de beneficiario FOSIS. De este modo, el PAM es una estrategia para enfrentar la vulnerabilidad contribuyendo a aumentar los ingresos económicos mediante iniciativas de emprendimiento que pueden ser eventuales o permanentes. Si bien no todas las personas de la población potencial optarán por la vía del emprendimiento o de la microempresa, todas ellas son susceptibles beneficiarias del programa si tuviesen una microempresa o inicien un emprendimiento, tal como lo señalan los criterios de focalización que el propio programa ha definido (Ver criterios de focalización en página siguiente)²⁹.

La estimación de esta población para cada año de evaluación del programa es la siguiente³⁰:

2009= 5.093.454 personas
2010= 5.261.805 personas
2011= 5.261.805 personas
2012= 5.393.485 personas

Las características sociodemográficas de la población potencial para el periodo 2009-2012 es la siguiente³¹:

- El promedio de escolaridad es de 8,4 años para el quintil I y de 9,3 para el quintil II.
- El promedio de personas por hogar es de 4,1 en quintiles I y II.
- El 2011 se observa una tasa de ocupación femenina de un 26,5% promedio entre los quintiles I y II.

La **Población Objetivo** del programa es entendida como todas las personas en situación de vulnerabilidad que son microempresarios. Para efectos de su cuantificación se consideraron las personas que poseen un puntaje en la Ficha de Protección Social (FPS) igual o inferior a los 11.734 puntos (equivalente a los quintiles I y II según Encuesta CASEN 2011), que son empleadores o trabajadores por cuenta propia, según la encuesta CASEN.

²⁸ Fuente: Estudio complementario, EPG Programa de Acceso al Microcrédito. Dipres, 2013.

²⁹ La definición de la población potencial adoptada por el programa fue “todos los microempresarios/as o aquellos que desarrollan actividades económicas por cuenta propia y que pertenecen a los quintiles de ingreso I, II y III, según Encuesta CASEN 2011”. Así, la cuantificación de la población potencial es de 1.540.896 personas (promedio periodo 2009-2012).

³⁰ Para estimar la población potencial del año 2009 se utilizó los resultados de la encuesta CASEN 2006. Para la estimación de los años 2010 y 2011 se utilizó los resultados de la encuesta CASEN 2009 y finalmente para la estimación del año 2012 se utilizó los resultados de la encuesta CASEN 2011.

³¹ Fuente: <http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen/casen-documentos.php?c=123&a>

Respecto a la estimación de la población potencial y objetivo, se utilizaron los resultados de la encuesta CASEN con focalización en los quintiles I y II de ingreso autónomo per cápita del hogar, en virtud de la homologación que realiza el MDS de este segmento al puntaje en FPS igual o inferior a 11.734 puntos^{32 33}.

Los criterios de focalización de la Población Objetivo del programa son los siguientes:

CRITERIO MICROEMPRESARIO	CRITERIO VULNERABILIDAD
Personas que generen la mayor parte de sus ingresos a través de una o más actividades de autoempleo de "pequeña escala" ³⁴ , de producción, comercio o servicios, en sectores urbanos o rurales	Tener un puntaje en la Ficha de Protección Social no superior a 11.734 puntos. Las personas que cuenten con un puntaje inferior o igual a 11.734 puntos, podrán ser beneficiarios de este programa independiente del valor de sus ventas, e incluso en el caso en que, no teniendo una microempresa, proyecten iniciar una, con el crédito solicitado a la institución financiera.

Al respecto las Bases de Licitación Pública del Programa de Acceso al Microcrédito (Resolución afecta N° 171 del 14/07/2009) identifican en el punto 5.2. Definición de los Beneficiarios del Programa, lo siguiente: "Son beneficiarios y beneficiarias de este programa, aquellas personas de cualquier parte del territorio nacional que reúnan, **al menos, uno** de los siguientes dos criterios" (En referencia al criterio microempresario y criterio vulnerabilidad)

Es preciso señalar que a juicio del panel existe un error en la redacción de las bases, por cuanto los criterios de focalización son copulativos y no excluyentes entre sí. No obstante, el programa en la práctica efectúa la selección de sus beneficiarios a partir de la concurrencia de ambos criterios. La institución otorgadora del crédito verifica el criterio microempresario/a³⁵ y FOSIS valida cumplimiento del criterio de vulnerabilidad.

Los mecanismos usados para comprobar el cumplimiento de este criterio son:

1. Cruce de bases de datos de las Instituciones Micro Financieras (IMF) con la información en línea referida a puntaje en FPS que mantiene el programa a partir de los datos actualizados y entregados por el Ministerio de Desarrollo Social.
2. Por medio de la página web del programa, en donde las IMF pueden realizar consultas en línea para determinar el cumplimiento del criterio para cada postulante a presentar.
3. Por medio de la validación que se realiza al momento de la rendición de las operaciones a subsidiar en la página web del programa.

Cuadro 3: Población Potencial y Objetivo Período 2009-2012

Año	Población Potencial	Población Objetivo	Cobertura de Población Objetivo respecto de la Potencial (%)
2009	5.093.454	395.721	7.8%

³² A contar de la aplicación de la Ficha de Protección Social como instrumento que mide vulnerabilidad para determinar la población beneficiaria de los programas sociales tanto de la Red de Protección Social como de los programas pertenecientes al Ministerio de Desarrollo Social, el ministerio de la época (MIDEPLAN) emitió un dictamen que homologa los puntajes en la FPS a los quintiles de ingreso.

³³ Al iniciar el programa su ejecución el año 2009, un 84,4% de los beneficiarios tenía un puntaje en la FPS igual o inferior a 8.500 puntos y un 12,3% tenía un puntaje entre 8.500 y 11.734. El 3,2% restante excede los 11.734 puntos.

³⁴ Para calificar como actividad de "pequeña escala" el beneficiario debe tener ventas promedio mensuales iguales o inferiores a 70 UF en los últimos 12 meses considerando el conjunto de las actividades de autoempleo. Dichas ventas se acreditan mediante facturas, pagos de IVA y cuando no sea posible, mediante declaraciones juradas.

³⁵ Las IMF validan el criterio de emprendimiento y/o microempresario. El panel desconoce si dicha verificación representa que se generen la mayor cantidad de sus ingresos por dicha vía. Al respecto, el programa sostiene que sólo les compete verificar el criterio de vulnerabilidad de los beneficiarios.

2010	5.261.805	335.444	6.4%
2011	5.261.805	335.444	6.4%
2012	5.393.485	394.285	7.3%
% Variación 2009-2012	5,9%	- 0,36%	- 0,5%

Fuente: Elaboración del Panel con información de Encuesta CASEN y PAM-FOSIS³⁶

Los datos del Programa de Acceso al Microcrédito indican que más de un 75% de las operaciones subsidiadas se destinan a microempresas que son administradas por mujeres, lo cual se explica por el hecho de que las instituciones intermediarias (particularmente las Fundaciones) se focalizan mayoritariamente en esta población.³⁷ Por otra parte, desde 1990 al 2011 ha aumentado a casi el doble el número de mujeres microempresarias (de 281.393 a 576.292) a diferencia de los hombres microempresarios cuya tendencia es relativamente estable (918.373 en el 2011)³⁸.

Las estadísticas del PAM para el periodo de evaluación indican que en un 59,7% de los beneficiarios son microempresarios informales³⁹.

Es interesante observar los datos de la Segunda Encuesta de Microemprendimiento 2011, en que un 45% de los microempresarios señala conocer FOSIS, no obstante sólo un 5,5% ha accedido a algún tipo de instrumento de fomento⁴⁰.

El panel evalúa que tanto la población potencial como la población objetivo se encuentran claramente definidas y utilizan métodos validados para su estimación.

1.3. Antecedentes presupuestarios

Cuadro 4: Presupuesto total del programa 2009-2013 (miles de \$ año 2013)

Año	Presupuesto total del programa (incluye todas las fuentes de financiamiento) ⁴¹	Presupuesto del Programa proveniente de la Institución Responsable (a)	Presupuesto Total Institución Responsable (b)	Participación del programa en el presupuesto de la Institución Responsable (%) (a/b)
2009		\$ 626.034	\$ 60.115.387	1%
2010		\$ 622.866	\$ 57.753.694	1%
2011		\$ 1.978.507	\$ 56.616.416	3,5%
2012		\$ 1.969.378	\$ 57.545.972	3,4%
2013		\$ 1.969.270	\$ 68.960.273	2,9%

³⁶ Para la estimación de la población objetivo se utilizó la información proporcionada por el programa aún cuando difiere marginalmente de la información que proporciona el MDS cuyos datos serían 395.394 (2009); 326.143 (2010); 326.143 (2011) y 393.757 (2012). Ver <http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen/casen-documentos.php?c=123&a>.

³⁷ Fundación BanIgualdad ha definido una baja participación de hombres al interior de los grupos debido a que las mujeres asumen con mayor responsabilidad sus compromisos de pago. Fondo Esperanza por su parte, también atiende mayoritariamente mujeres, dado que la metodología utilizada se adecua mejor a ellas por su mayor compromiso, sentido de pertenencia grupal y además el impacto de la inversión va a las familias en un 50% versus 8% en hombres. Finam por definición institucional atiende 80% mujeres y 20% hombres. Fuente: Entrevistas del panel con instituciones intermediarias, mayo 2013.

³⁸ Fuente: Datos CASEN 2011 en: <http://issuu.com/trabajohermano/docs/1>.

³⁹ Fuente: Ficha de Antecedentes del Programa, 2013.

⁴⁰ Fuente: Segunda Encuesta de Microemprendimiento, 2011.

⁴¹ En caso que el financiamiento del programa provenga de una única institución, no debe completarse esta columna.

<i>% Variación 2009-2013</i>		234 %	15 %	
----------------------------------	--	--------------	-------------	--

Fuente: FOSIS

II. EVALUACION DEL PROGRAMA

1. JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA

El problema/necesidad que da origen al programa es la existencia de barreras de acceso a créditos productivos en instituciones formales para microempresarios vulnerables. La principal barrera identificada tiene que ver con el encarecimiento de los costos de operación de los créditos otorgados a este segmento. Lo anterior se explica, entre otras razones, por tratarse de montos más pequeños (costo relativo de la operación aumenta), y porque el análisis de riesgo para el otorgamiento de un crédito a esta población objetivo requiere una intervención especializada, con metodologías específicas diferentes a las tradicionales y que caracteriza el modo de operar de las IMF⁴². El segmento atendido por las IMF se caracteriza por emprendimientos precarios: escasa antigüedad del negocio, falta de historial crediticio, bajos niveles de venta, informalidad del negocio e inexistencia de información contable y financiera documentada del emprendimiento, así como la mala historia de crédito reflejada en DICOM, respaldo formal (no cuentan con antecedentes formales de capacidad de pago); lo que implica que sean considerados un segmento riesgoso para las operaciones de crédito (reflejado en las altas tasas de interés cobradas por las IMF) y que requieran una atención diferenciada, tanto en el análisis de riesgo previo al otorgamiento del crédito, como en las condiciones de éstos, en términos de montos prestados, como en la flexibilidad de plazos y cuotas.

El programa aborda el problema/necesidad mediante una estrategia caracterizada por “un incentivo económico que permite que las instituciones busquen mecanismos e innoven para atender al perfil de usuarios que es de interés de FOSIS”⁴³. De acuerdo a lo declarado por las IMF, en el contexto de esta evaluación, el subsidio es un incentivo adecuado. No obstante, el sector también reconoce la existencia de un punto de equilibrio (por alcanzar)⁴⁴, que - en algún momento - haría prescindible esta subvención como herramienta de apoyo para el acceso al crédito al microempresario o emprendedor vulnerable.

La situación actual respecto al problema/necesidad se caracteriza por:

- Existencia de instituciones especializadas en microfinanzas (créditos productivos) y en la atención del segmento correspondiente a microempresarios vulnerables, con metodologías de análisis de riesgo y otorgamiento de créditos que se adecuan a las necesidades y características de este segmento de emprendedores⁴⁵.
- A nivel nacional, dichas instituciones de microfinanzas poseen regulación mediante la tasa máxima convencional, ley del consumidor, ley general de bancos, ley general de cooperativas, entre otros.
- Un mercado de IMF relativamente estrecho compuesto por sólo tres⁴⁶ instituciones especializadas relevantes (fundaciones) en Chile de un universo de 14, que otorgan en promedio créditos inferiores a \$1.000.000. Estas Instituciones no tienen presencia en todo el territorio nacional.

⁴² En la década de los 90 esta actividad se desarrollaba a baja escala y fundamentalmente participaban organismos no gubernamentales apoyados por la cooperación internacional. Herrera, 2003 citado en Morales y Yañez, Art: “Microfinanzas en Chile. Resultados de la encuesta de colocaciones en segmentos microempresariales”, en Serie Técnica de estudios N°011, SBIF Agosto 2007.

⁴³ Resolución afecta N° 171: Bases tipo licitación, p página 3.

⁴⁴ Ver anexo 3 (B).

⁴⁵ “Microfinanzas es el nombre dado a la prestación de servicios (préstamos, ahorro, seguros y otros) a microempresas y personas de bajos ingresos. Esta actividad posee características que la distinguen de las operaciones financieras tradicionales, que justifican su análisis por separado, y que se derivan de las particularidades del segmento de mercado al que se orientan y de la naturaleza de una operación a micro escala”. Página 5, Morales y Yañez, Art: “Microfinanzas en Chile. Resultados de la encuesta de colocaciones en segmentos microempresariales”, en Serie Técnica de estudios N°011, SBIF Agosto 2007.

⁴⁶ La categoría de fundaciones definida en la evaluación corresponde a 7 instituciones, sin embargo 3 de ellas representan sobre el 98 % de los clientes y prácticamente el 99% de las colocaciones en el año 2012. Fuente datos analizados a partir de información de la Red de Microfinanzas: Estado de las Microfinanzas en Chile 2012.

- Existencia de estudios sistemáticos y validados que permiten conocer la evolución de la microempresa en Chile favoreciendo así el diseño de acciones orientadas a este sector. (Encuesta Microemprendimiento, Encuesta CASEN, Informe anual del estado de las microfinanzas en Chile, por señalar algunos).
- Existencia de instancias de acceso a financiamiento de créditos productivos para microempresarios vulnerables diferenciadas en bancos, cooperativas y fundaciones.
- Existencia de líneas de crédito CORFO dirigidas a IMF y caracterizadas a contar de este año por menos exigencias en cuanto al análisis de riesgo⁴⁷.
- Existencia de tasas de interés para créditos productivos a microempresarios, más altas en fundaciones respecto de cooperativas y bancos, aspecto que se observa a nivel nacional e internacional.

Respecto a la operación del PAM en esta situación actual recientemente caracterizada, es importante tener en cuenta lo siguiente:

- Existen instituciones de microfinanzas en la categoría organismos no gubernamentales (Fundaciones) cuyo financiamiento proveniente del Estado, a través del subsidio que se licita anualmente en el Programa de Acceso al Microcrédito, les ha permitido ampliar su cartera de clientes y de operaciones, sin embargo, requieren de un periodo de tiempo para alcanzar la sustentabilidad y autonomía financiera respecto del subsidio⁴⁸. Este último monto cubre parte de los costos operacionales de las IMF para la atención de este segmento de mayor riesgo financiero⁴⁹.
- Si bien es cierto que el Bancoestado microempresa otorga créditos a la población objetivo del PAM, sus créditos han sido fundamentalmente a microempresarios que se encontraban desde antes en la base de datos del Banco, por lo que el subsidio del PAM no representa una adición en cuanto al acceso de estos microempresarios. Además otorga a todos los beneficiarios FOSIS un 10% de descuento en la tasa de interés con independencia del programa del cual provengan⁵⁰.
- Las Cooperativas y los Bancos exigen que los solicitantes de crédito no estén en DICOM, lo cual indudablemente es una restricción especialmente importante en la población objetivo del PAM.
- Las fundaciones tienen una presencia limitada en Chile y efectúan su labor especialmente en los lugares más poblados del centro sur del país.
- El programa exhibe una baja cobertura respecto de la población objetivo: 5,8% promedio para el periodo de evaluación (2009-2012).
- Las tasas de interés de las IMF no son preferenciales respecto de otros clientes no PAM. Las tasas de interés promedio observadas en el periodo de evaluación del programa son las siguientes: Fundaciones un 3,7%, Cooperativas un 2,3% y los Bancos un 2,4%⁵¹.
- Las tasas de interés de los créditos de consumo son más bajas y sólo comparables con las tasas que cobran las Cooperativas. Esta diferencia se explica principalmente por el costo financiero de los

⁴⁷ Fondo Esperanza y Empeña Microfinanzas operan los créditos de Corfo para micro y pequeña empresa y se encuentran clasificados como Operadores intermedios de CORFO. Ver www.corfo.cl

⁴⁸ Las 7 IMF categorizadas como Fundaciones atendían en el año 2009 a 72.667 clientes y en el año 2012 atendieron a 132.709 clientes. Las Colocaciones subieron para ellas en un 283% en ese periodo y el monto promedio de los créditos bajó desde M\$339 a M\$293. En este sentido se puede señalar que estas instituciones operaban en una escala mucho menor antes del Programa. Tal como se señaló en el punto 1.2.1 el peso específico del subsidio ha ido disminuyendo en las fundaciones, lo cual demuestra una capacidad de avanzar hacia la sustentabilidad. El 2009, el subsidio unitario representaba un 23% respecto del monto del crédito unitario y el 2012 éste disminuye a un 9,3%.

⁴⁹ En las entrevistas que el panel sostuvo con las IMF, todas concluyeron en que el monto del subsidio les permite cubrir parte de los gastos por operación. El análisis de este aspecto está contenido en el punto 2.3 Cobertura y focalización de la población objetivo.

⁵⁰ Los Bancos que operan con microempresarios realmente han disminuido toda su participación (año 2009 atendían a 163.061 clientes y el año 2012 atendieron a 97.312) y si bien es cierto han aumentado sus colocaciones en un 13% en ese periodo, esto ha sido por aumento del monto promedio de operación, el que ha pasado de poco más de \$2 millones a sobre los \$3,5 millones. Lo anterior significa que ellos están ubicándose en el tramo superior de los microempresarios dejando de atender a la mayoría de los beneficiarios PAM.

⁵¹ Fuente: PAM

créditos en Fundaciones, que son instituciones que cobran tasas aproximadamente 50% más altas que las que se puede observar en la banca “especializada” (Condell, Banefe, CrediChile, BancoNova, Banco del Desarrollo) para créditos de consumo y en Cooperativas de Ahorro y Crédito para créditos productivos. Estos últimos 2 tipos de instituciones muestran diferencias menores⁵².

- Las metodologías crediticias que facilitan el acceso se encuentran depositadas en el quehacer de las IMF, particularmente en las Fundaciones y no constituyen un atributo propio del programa. La afirmación del panel está basada en un aspecto clave para el otorgamiento de los créditos, cual es la metodología empleada por las IMF. Dicha metodología no es una exigencia del PAM hacia las IMF sino un atributo propio de estas instituciones que no condiciona su participación en el programa

Dado que los usuarios PAM son buscados por las IMF, no existe ninguna relación directa entre ellos y otros Programas de FOSIS. De acuerdo a lo que el panel entiende sobre el problema abordado, la vulnerabilidad de estos microempresarios debiese asumirse en forma integral. Un avance en este sentido lo constituiría la articulación de los programas de FOSIS, sin embargo, esto no se refleja en una alta presencia de usuarios PAM en otros programas FOSIS tal como se observa en el cuadro siguiente:

Cuadro 5: Usuarios PAM periodo 2009-2010 según presencia en otros programas FOSIS y sexo

	TOTAL usuarios	en FOSIS ⁵³		Programas productivos ⁵⁴		Programas sociales		otros Programas ⁵⁵	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Mujeres	27.723	5.028	18,1%	4.351	15,7%	1.469	5,3%	139	0,5%
Hombres	15.779	1.272	8,1%	999	6,3%	377	2,4%	47	0,3%
TOTAL	43.502	6.300	14,5%	5.350	12,3%	1.846	4,2%	186	0,4%

FUENTE: PAM Sistema Nacional de Usuarios (actualizado al 14-07-2011) y Registro histórico Programa Microcrédito (actualizado al 31 diciembre 2010)

En otra perspectiva de análisis, el panel evalúa que la población potencial y objetivo se encuentran bien definidos en función del problema/necesidad que dio origen al problema.

El panel estima que la intervención del estado justificaría su continuidad toda vez que las recomendaciones efectuadas en este informe concluyan que ésta debe continuar efectivamente y la forma más adecuada de hacerlo.

DESEMPEÑO DEL PROGRAMA

2. EFICACIA Y CALIDAD

Previo al análisis de los resultados, es necesario mencionar que, frente a la dificultad de evaluar el propósito de acuerdo a la redacción propuesta por FOSIS, esto es, “Facilitar el acceso al crédito”, el Panel de expertos propone orientar el análisis con relación a un propósito que se relaciona con “reducir barreras” para el acceso. Es así como se propone una redacción alternativa para el propósito, esta es: “Reducir las barreras de acceso al crédito con fines productivos, en instituciones formales, a personas vulnerables que emprenden o tienen una microempresa”. Esta nueva redacción permite mayor control sobre el objetivo, toda vez que un propósito de “reducir barreras” tiene mayores posibilidades de medición objetiva que el objetivo relacionado a “facilitar el acceso”.

⁵² Fuente: www.sbif.cl.

⁵³ No incluye al programa Puente y considera el registro de usuarios FOSIS desde el año 2002 en adelante.

⁵⁴ Agrupa los programas de la línea de emprendimiento y de la línea de empleabilidad.

⁵⁵ Agrupa las iniciativas de complementariedad (convenios) y los proyectos de innovación.

2.1. A nivel de resultados intermedios y finales (evaluación del cumplimiento de objetivos de propósito y fin).

Con la información disponible al momento de la confección del informe no fue posible estimar el logro de los objetivos a nivel de Fin. El indicador propuesto por FOSIS (tasa teórica de retorno⁵⁶) y el valor calculado para 2009 (99%) no es un indicador confiable del grado de cumplimiento del objetivo de generación de ingresos autónomos, toda vez que la comparación entre el subsidio por usuario y la utilidad que genera un microempresario – como FOSIS define dicha tasa - es difícil de medir e interpretar. Para FOSIS, este indicador busca estimar la cantidad de meses en que el usuario puede retornar los recursos adeudados. Esto no se condice con el formato del valor del indicador, dado que matemáticamente, este valor representaría el número de veces que la utilidad del microempresario representa el monto subsidiado (en algún periodo de tiempo). Considerando que no hay subsidio al usuario final, este indicador no sería pertinente a este programa en particular.

Un indicador apropiado debería relacionar la rentabilidad del negocio y el costo total del préstamo para el deudor, esto es, conocer cuál es la utilidad generada a partir del capital prestado.

Con relación a los resultados intermedios, esto es, a nivel de propósito, el *indicador “Porcentaje de beneficiarios con una o más operaciones de crédito”* nos muestra que a lo largo del tiempo una mayor cantidad de usuarios del sistema de crédito subsidiado se asocian a más de un préstamo. Esto no puede ser visto como un éxito del programa, pues, el mayor número de créditos por beneficiario se acompaña (en el contexto del programa) de un menor número de beneficiarios. Tampoco conocemos el historial previo del beneficiario en cuanto a su relación con instituciones financieras, no sabemos si ellos tienen acceso anterior o sólo a partir de la ejecución del programa, y si el beneficiario permanece como cliente de la institución financiera o del sistema, una vez que la operación ya no es subsidiada.

La evolución y cifras de número de operaciones de crédito y de beneficiarios efectivos se presentan en el punto 2.3 más adelante.

Por lo tanto, el indicador utilizado, es insuficiente, parcial y requiere ser revisado y/o complementado. El Panel propone una serie de indicadores de propósito que permitirían medir los resultados del programa en cuanto a los efectos esperados, de una reducción de barreras de acceso, en la cobertura que alcanzaría el grupo objetivo:

- a) (Población perfil PAM atendida con PAM) / (Población perfil PAM atendida sin PAM) (Total y por institución adjudicada)
- b) (Tasa de crecimiento del perfil PAM en instituciones con PAM) / (Tasa de crecimiento del perfil PAM en instituciones sin PAM)
- c) N° clientes perfil PAM / N° clientes totales (Para el total del sistema, por institución con PAM y por instituciones sin PAM)
- d) (N° Beneficiarios/as que obtiene primer crédito formal / total N° Beneficiarios/as rendidos al programa)
- e) Fondos prestados al perfil PAM atendida con PAM) / (Fondos prestados al perfil PAM atendida sin PAM) (Total y por institución adjudicada)
- f) (Tasa de crecimiento de fondos prestados al perfil PAM en instituciones con PAM) / (Tasa de crecimiento de fondos prestados al perfil PAM en instituciones sin PAM)
- g) Fondos prestados al perfil PAM / Fondos totales prestados (Para el total del sistema, por institución con PAM y por instituciones sin PAM)

⁵⁶ El programa define Tasa teórica como: Utilidades teóricas por usuario/Subsidios totales del programa por usuario, en donde Las utilidades promedio se calculan con una estimación de los costos por descripción de la actividad productiva (Comercio: 54,9%, Producción: 45,3%, Servicio: 44,5%) de acuerdo a las estadísticas de costos declaradas por beneficiarios FOSIS del programa Yo Emprendo 2012. No considera a aquéllos que declaran ventas inferiores a 1.000 pesos y cuyos montos de subsidios totales por RUT no superen 100 pesos.

Por otro lado, y como se indica en el análisis de la lógica horizontal del programa (anexo 2), para el Propósito no se establecen indicadores ni metas de calidad relacionadas con la satisfacción de los usuarios intermedios y finales. Tenerlas, podría dimensionar y caracterizar de mejor forma el acceso al mercado de fondos prestables.

2.2. Resultados a nivel de Componentes (producción de bienes o servicios)

Los valores calculados para los indicadores del producto entregado por el programa indican lo siguiente:

- i) Las operaciones de crédito subsidiadas superan, en el periodo 2009-2011, a las operaciones comprometidas por las instituciones financieras⁵⁷. El superávit varía entre 4% y 16%. En 2012 el compromiso no se alcanza completamente, pero supera la meta de 90% propuesta por FOSIS.⁵⁸
- ii) Durante los dos últimos años de operación el N° de operaciones subsidiadas supera las 48.000, número definido por FOSIS como meta anual.⁵⁹
- iii) El monto del subsidio por operaciones realizadas, en gran parte del periodo, supera el 90% (meta) del monto adjudicado en cada año de operación del programa. Al 2012 dicho valor alcanza al 91,34%. Es decir, si bien no se ejecuta el total del presupuesto, se cumple con la meta de FOSIS.⁶⁰
- iv) El costo del subsidio por operación se ha mantenido estable en torno a \$26.000⁶¹.
- v) El plazo promedio de los créditos (como una medida de las características del tipo de colocación) es superior en el caso de Bancos (mayor a 19 meses), luego las Cooperativas (entre 12 y 23 meses) y el menor plazo promedio de préstamos corresponde a las Fundaciones (de 5 a 12 meses). En promedio, las fundaciones cobran tasas 60% más altas que bancos y cooperativas el periodo 2009-2012. No hay metas asociadas a este indicador.

Con relación a los resultados a nivel de componente, y a juzgar por los indicadores propuestos en la MML, el programa estaría siendo relativamente eficaz en relación a la entrega de los subsidios y las colocaciones de crédito alcanzadas. Sin embargo, como antes se indica, existen dimensiones de los resultados que no están siendo internalizados a través de indicadores en la MML (eficiencia, economía, calidad), por lo tanto, no es posible evaluar el logro de los resultados a nivel de componentes con la sola observación de los indicadores propuestos.

⁵⁷ Las operaciones comprometidas se constituyen en un mínimo (escenario conservador). Además, la posibilidad de seguir imputando operaciones por valores menores al subsidio hasta alcanzar el máximo de \$100.000 por beneficiario, estaría llevando a que, normalmente, las operaciones superen sin mayores problemas a las mínimas comprometidas.

⁵⁸ Está asociado al cumplimiento de la meta ofertada en la propuesta. Se señala en las bases que las instituciones participantes deberán cumplir con al menos el 90% del número de colocaciones ofertadas en la propuesta, de lo contrario deberán pagar multa.

⁵⁹ Está asociado al presupuesto. Si se divide el presupuesto por el valor máximo a subsidiar se estima que el rango a cumplir es de 48 mil operaciones a un valor de subsidio unitario entre los 40 y 30 mil pesos por operación. Como el presupuesto ha sido inercial, este número se ha mantenido.

⁶⁰ Está asociado al cumplimiento de la meta ofertada en la propuesta. Se señala, en las bases, que las instituciones participantes deberán cumplir con al menos el 90% del número de colocaciones ofertadas en la propuesta, de lo contrario deberán pagar multa. Si cumplen con el 90% de las colocaciones ofertadas se asume que utilizarán al menos el 90% de los recursos adjudicados.

⁶¹ Se desconoce qué porcentaje representa este valor respecto al costo operacional total que implica una operación de crédito, y es un valor que podría variar según tipo de institución, el número de operaciones y el número de clientes atendidos. Las instituciones también pueden estimar la probabilidad de que el beneficiario se transforme en cliente, lo cual significa que no necesariamente cargan todo el costo de evaluación de crédito en una operación. No obstante lo anterior las instituciones manifiestan su conformidad con el monto del subsidio por operación e incluso la tendencia indica que podría disminuir un poco más pero en ningún caso subir para las fundaciones que son las que atienden el segmento PAM. Para los Bancos y Cooperativas el subsidio no parece tener relación con el segmento en que están posicionados (Beneficiarios PAM que se encuentran en mejores condiciones formales y que de hecho ya son clientes de estas instituciones).

Por otra parte, la real magnitud de la contribución de los componentes al propósito (si existiese dicha contribución) estaría limitada por el impacto de bajar sólo una de las barreras que podrían enfrentar los microempresarios vulnerables, la relacionada con el alto costo de operación.

Debido a que el Panel determinó que no es posible evaluar el logro de resultados, entonces propuso la serie de indicadores señalados anteriormente⁶², que permitirían conocer el aporte marginal del PAM a la reducción de barreras de acceso y sus efectos en el aumento de la cobertura, participación y fondos destinados a microempresarios y emprendedores del perfil en que se focaliza el PAM. La medición de estos indicadores debe ser el resultado de un estudio específico del mercado de la oferta y del impacto que el subsidio causa en ella. Estudio que, entre otras cosas, permita acceder a información registrada internamente por las instituciones financieras. A partir de estos datos se debe sistematizar, analizar dicha información y valorar, entre otros, los índices propuestos, de manera tal que se pueda dar cuenta de los cambios marginales por sobre la evolución natural del sistema “sin” subsidios.

2.3. Cobertura y focalización del programa (por componentes en los casos que corresponda)

El cuadro siguiente muestra la cobertura del programa en base a las operaciones de crédito efectuadas cada año:

Cuadro 6: N° de Operaciones de Crédito ejecutadas A ños 2009-2012

	2009	2010	2011	2012	% Variación 2009-2012
Componente 1: Subsidio otorgado por operación de crédito formal que permite cubrir parte o la totalidad de los costos operacionales y de administración	38.246	16.257	51.136	57.848	51,25%
Total	38.246	16.257	51.136	57.848	51,25%

Fuente: FOSIS, Sistema de rendición y registro del programa

Las diferencias se deben principalmente al N° de licitaciones realizadas en un año. Al ajustar los datos anteriores por N° de licitaciones anuales se obtiene un número estable para cada licitación, del orden de 18 mil operaciones.

La variación en el presupuesto es mucho mayor a la variación en el número de operaciones, esto se explica porque el peso de las instituciones bancarias es muy alto en cuanto a subsidios otorgados (sobre el 21% de las operaciones) y estas operaciones tienen plazos promedio por operación de más de 19 meses el Banco Estado y más de 24 meses el BCI. También las instituciones financieras, en general, han ido aumentando los plazos promedio de poco menos de un año en el 2009 (11,43 meses) a más de un año en el 2012 (12,11 meses). Los subsidios son los mismos y no hay evidencia que los costos operacionales sean más altos, siendo exclusivamente un aumento en los plazos de los créditos otorgados.

La edad de los microempresarios beneficiarios del programa se concentra mayoritariamente entre los 38 y 52 años de edad.

⁶² Estos Indicadores dan cuenta de lo que hoy no se mide, pero requieren de que las instituciones entreguen esa información a FOSIS. El cálculo de dichos indicadores requiere conocer con certeza y detalladamente la cartera de clientes de las instituciones y su evolución, tanto en un contexto sin PAM, como en un escenario con PAM. Se requiere, entre otros antecedentes, conocer el N° de clientes (colocaciones y montos asociados) que responde al perfil PAM y cuántos de ellos son imputados al programa, qué porcentaje representan estos últimos del total de la cartera y del total de los atendidos con perfil PAM, así como también, contar con una serie de datos anuales para explorar si los microempresarios vulnerables atendidos siguen o no una evolución extra tendencial. Además, se requiere reconstruir una línea base con la que hoy no se cuenta. No se les puede exigir esa información a las IMF, sin embargo, de las entrevistas surgió una buena disposición a la entrega de información por parte de ellas.

Cuadro 7: N° de Beneficiarios Efectivos Años 2009-2 012

	2009	2010	2011	2012	% Variación 2009-2012
Componente 1: Subsidio otorgado por operación de crédito formal que permite cubrir parte o la totalidad de los costos operacionales y de administración	30.922	11.261	23.768	18.737	-39,41%
Total	30.922	11.261	23.768	18.737	-39,41%

Fuente: FOSIS

La baja en el número de beneficiarios efectivos se explica por el aumento en el número de colocaciones por usuario que ha experimentado el programa (de 1,2 en 2009 a 3,1 en 2012). Esta situación es esperable, toda vez que las metas y compromisos tienen que ver con el número de colocaciones y, desde el punto de vista económico, el costo de prestar “n” veces a un sólo cliente es menor que el costo de prestar a “n” clientes. Esto es, existe un claro incentivo a utilizar al máximo el monto total de subsidio por beneficiario (\$100.000), lo que se hace posible en la medida que el cliente se hace conocido y va respondiendo bien con los pagos. Con esto, la institución aprovecha las economías de escala y prorratea el costo operacional relacionado a un cliente determinado.

Por lo tanto, el indicador utilizado, como medida de acceso al crédito, es insuficiente, parcial y requiere ser revisado y/o complementado con los indicadores propuestos señalados anteriormente. La medición de estos indicadores debe ser el resultado de un estudio específico del mercado de la oferta y del impacto que el subsidio causa en ella. Estudio que, entre otras cosas, permita acceder a información registrada internamente por las instituciones financieras. A partir de estos datos se debe sistematizar, analizar dicha información y valorar, entre otros, los índices propuestos, de manera tal que se pueda dar cuenta de los cambios marginales por sobre la evolución natural del sistema “sin” subsidios.

En cuanto a la cobertura respecto a la población potencial y objetivo, las cifras se indican en el cuadro N°8 a continuación:

Cuadro 8: Cobertura Años 2009-2012

Año	Población Potencial (a)	Población Objetivo (b)	Beneficiarios Efectivos (c)	% Beneficiarios respecto a Población Potencial (c)/(a)	% Beneficiarios respecto a Población Objetivo (c)/(b)
2009	5.093.454	395.721	30.922	0,61%	7,81%
2010	5.261.805	335.444	11.261	0,21%	3,36%
2011	5.261.805	335.444	23.768	0,45%	7,09%
2012	5.393.485	394.285	18.737	0,35%	4,75%
% Variación 2009-2012	5,9%	-0,36%	-39,41%		

Fuente: Cálculo del Panel en base a datos de FOSIS, Sistema de rendición y registro del programa

La cobertura del programa alcanza, con importantes variaciones, un promedio de 1,37% respecto de la Población Potencial y un promedio de 5,75% respecto a la Población Objetivo⁶³.

⁶³ No está disponible la información de cuantos potencialmente podrían acceder y no acceden debido a que esta selección las realizan las IMF con criterios de evaluación de riesgo de cada una. Esta información es muy propia de la forma de operar de cada una de ellas y las IMF no entregan esa información.

2.4. Calidad (satisfacción de los beneficiarios efectivos, oportunidad, comparación respecto a un estándar)

La información disponible no permite describir el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa. El panel propuso, durante las reuniones con el Programa, el desarrollo de instrumentos y la construcción de indicadores que permitieran medir la satisfacción de las instituciones financieras y de los usuarios finales del programa. Parte de las recomendaciones de indicadores quedaron plasmadas en la matriz de marco lógico (existían muy pocos indicadores previo a la propuesta), sin embargo, estos no fueron trabajados y ajustados - suficientemente para obtener índices robustos que den cuenta de los objetivos que se identifican⁶⁴.

Tanto, para la medición de calidad, como también para las otras dimensiones de control y evaluación del programa, el panel estima que los tiempos limitados en que se realizó esta evaluación impidieron abordar en profundidad un proceso de construcción de una MML que reformulara el diseño del programa y concluyera con mejores indicadores en términos de validez, pertinencia, especificidad, disponibilidad, simplicidad y confiabilidad.

De acuerdo a lo anterior, y frente a la ausencia de información de la calidad del programa, el Panel utilizó 2 herramientas para explorar la percepción que los usuarios tienen del mismo:

a) Entrevistas realizadas a ejecutivos de las IMF. De ellas se infiere que el programa es – en general - bien evaluado, sobre todo por su “simplicidad” y “transparencia”. También, lo consideran muy necesario para alcanzar una buena cobertura en términos de colocaciones para los segmentos más bajos. Como debilidad, en un par de casos, se menciona la inestabilidad del programa en relación a las bases y también ellos manifiestan inseguridad sobre el programa dado que el mismo sólo tiene el mandato de una resolución interna en FOSIS y por lo tanto en cualquier momento se puede suspender, modificar o terminar.

b) Estudio Complementario. En las entrevistas de los casos realizados a usuarios de las IMF del estudio, los usuarios dejan de manifiesto que el proceso de aprobación y entrega de los créditos es bastante expedito y rápido. En definitiva, cuando se les consulta su opinión y nivel de satisfacción acerca de los procedimientos relacionados al otorgamiento del crédito y las características del mismo, el conjunto de los entrevistados aprueba la gestión y no tiene comentarios negativos.

Es importante tener en cuenta de que, en el “estudio de casos”, los entrevistados no evalúan el programa, sino más bien el servicio que presta la institución financiera; y sólo a partir de esa información se podría hacer alguna relación indirecta respecto de la contribución del programa a dichos niveles de satisfacción. En otras palabras, y aún cuando las bases de licitación del programa contemplan como parte del procedimiento que cada beneficiario debe firmar que ha sido “beneficiario” de FOSIS, no es posible - para el beneficiario final - evaluar el programa, toda vez que él no lo percibe como tal ni como un beneficio directo. Más aún, desconoce si la operación asociada a su crédito está o no siendo subsidiada, ni menos sabe si en ausencia del subsidio la operación se hubiese llevado a cabo y en qué condiciones.

Ahora, si comparamos la calidad de servicios en términos de las metodologías crediticias y los requisitos que le son impuestos a los beneficiarios a la hora de otorgarles un crédito, en general, se evidencia una mayor flexibilidad y orientación al cliente (en condición de pobreza y vulnerabilidad) en aquellas instituciones que trabajan con el programa – especialmente Fundaciones – versus las casas comerciales y banca no especializada que atiende parte de este sector. Los plazos, montos y requisitos son adecuados al tipo de cliente, se aceptan morosidades previas y los préstamos son consistentes con la real capacidad de pago. Como contrapartida, las tasas de interés suelen ser más altas, especialmente en Fundaciones.

⁶⁴ Esto se explica en el análisis del diseño del programa.

Sin embargo, lo anterior debe ser visto como una característica propia de las instituciones que participan del mercado de las microfinanzas y no como una cualidad que responda a la intervención de FOSIS en la oferta de fondos prestables (PAM). Esto se comprueba con las propias instituciones financieras, pues ellos no hacen diferencias significativas entre las metodologías crediticias aplicadas a un cliente PAM y una aplicada a un cliente no PAM de similar perfil. Tampoco hay - con excepción de Bancoestado - preferencias de clientes PAM respecto de la tasa de interés a cobrar.

3. ECONOMÍA

3.1. Fuentes y uso de recursos financieros

El Cuadro que se presenta a continuación, contiene información extraída del Cuadro N° 2, Fuentes de financiamiento del Programa (ver Anexo 5 Ficha de Presupuesto y Gasto):

Cuadro 9: Fuentes de Financiamiento del programa 2009-2013 (Miles de \$ 2013)

Fuentes de Financiamiento	2009		2010		2011		2012		2013		Variación 2009-2013
	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	
1. Presupuestarias⁶⁵	\$ 626.034	100%	\$ 622.866	100%	\$ 1.978.507	100%	\$ 1.969.378	100%	\$ 1.969.270	100%	215%
1.1. Asignación específica al programa	\$ 589.941	94%	\$ 590.167	95%	\$ 1.978.507	100%	\$ 1.969.378	100%	\$ 1.969.270	100%	234%
1.2. Asignación institución responsable (ítem 21, 22 y 29, entre otros ⁶⁶)	\$ 36.093	6%	\$ 32.699	5%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	0%
1.3. Aportes en presupuesto de otras instituciones públicas ⁶⁷	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	0%
2. Extrapresupuestarias⁶⁸	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	0%
Total	\$ 626.034	100%	\$ 622.866	100%	\$ 1.978.507	100%	\$ 1.969.378	100%	\$ 1.969.270	100%	215%

Fuente: FOSIS

Entre el año 2009 y el 2013 el financiamiento del programa considera exclusivamente Fuentes de Financiamiento Presupuestarias. El financiamiento del Programa ha tenido una evolución creciente llegando a alcanzar un 215% de variación en el período 2009-2013. Los primeros dos años se consideran como de marcha blanca, puesto que en ellos se estudió la forma de operar del mismo. El crecimiento importante es a partir del año 2011 en el cual se impulsó el Programa como tal, con un presupuesto asignado poco más de tres veces el nivel de marcha blanca. Posteriormente, si consideramos el período 2011 a 2013 entonces tenemos una variación levemente decreciente de -0,5%, en especial si se tiene en cuenta que la variación del presupuesto de FOSIS en el mismo período creció en un 22%.

⁶⁵ Las Fuentes Presupuestarias corresponden al presupuesto asignado en la Ley de Presupuestos aprobada anualmente por el Congreso Nacional.

⁶⁶ En este punto los montos que se imputan en los años 2009 y 2010 corresponden a montos devengados pues no se presupuestó asignación específica para personal y bienes de consumo, sin embargo, se realizó el trabajo de diseño y puesta en marcha con recursos de la institución que estaban asignados a otros programas de FOSIS. En los años 2011 en adelante ya se incorporaron oficialmente presupuestos para esos ítems en el punto 1.1. ver metodología en el anexo 5.

⁶⁷ Los aportes en presupuesto de otras instituciones públicas: son los recursos financieros incorporados en el presupuesto de otros organismos públicos (Ministerios, Servicios y otros), diferentes al responsable del programa.

⁶⁸ Las Fuentes Extrapresupuestarias corresponden a los recursos financieros que no provienen del Presupuesto del Sector Público, tales como: aportes de Municipios, organizaciones comunitarias, los propios beneficiarios de un programa, privados o de la cooperación internacional, en este último caso, siempre que no estén incluidas en 1.1, 1.2 ó 1.3.

El Programa representa en sus dos primeros años tan sólo un 1% del Presupuesto asignado al FOSIS, creciendo al 3,5% el año 2011 y manteniéndose en 3,4% durante el año 2012 y descendiendo a un 2,9% en el 2013⁶⁹. Es decir, el programa no es relevante presupuestariamente hablando, en la institución⁷⁰.

El siguiente cuadro nos muestra la evolución del Gasto Total Devengado anualmente que es igual al gasto total del Programa pues no hay otros recursos aportados por otras instituciones públicas o privadas o los propios beneficiarios. La variación es de un 193%, lo cual es significativamente menor a la variación presupuestaria en el período (289%). Si consideramos la variación entre el 2012 y el 2011 que son los años en que el Programa ya no se encuentra en marcha blanca, el porcentaje se reduce considerablemente a un 22%.

Cuadro 10: Gasto Total del programa 2009-2012 (Miles de \$ 2013)

AÑO	Gasto Devengado ⁷¹ de la institución responsable del programa ⁷²	Otros Gastos ⁷³	Total Gasto del programa
2009	\$ 560.628	\$ 0	\$ 560.628
2010	\$ 462.654	\$ 0	\$ 462.654
2011	\$ 1.345.382	\$ 0	\$ 1.345.382
2012	\$ 1.640.768	\$ 0	\$ 1.640.768
Variación 2009-2012	193 %	-----	193 %

Fuente: FOSIS

El cuadro siguiente nos muestra el desglose del Gasto devengado en sus ítems principales:

Cuadro 11: Desglose del Gasto Devengado⁷⁴ en Personal, Bienes y Servicios de Consumo, Inversión y otros 2009-2012 (Miles de \$ 2013)

	2009		2010		2011		2012		Variación 2009-2012
	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	
1. Personal	\$ 29.305	5%	\$ 29.305	6%	\$ 29.305	2%	\$ 42.689	2,60%	45,67%
2. Bienes y Servicios de Consumo	\$ 6.788	1%	\$ 3.394	1%	\$ 10.182	1%	\$ 4.700	0,29%	-30,76%
3. Inversión	\$ 524.535	94%	\$ 429.955	93%	\$ 1.305.895	97%	\$ 1.593.379	97,11 %	203,77%
4. Otros (identificar)	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	-----
Total Gasto Devengado	\$ 560.628	100%	\$ 462.654	100%	\$ 1.345.382	100%	\$ 1.640.768	100%	192,67%

Fuente: FOSIS

⁶⁹ Ver Cuadro 4: Presupuesto total del programa 2009-2013 (miles de \$ año 2013) en Capítulo I, acápite 1.3, Antecedentes Presupuestarios.

⁷⁰ Tampoco es relevante el Presupuesto del Programa en relación al Presupuesto de la Subdirección de Gestión de Programas: 1,5% (2009), 1,5% (2010), 4,9% (2011), 4,7% (2012) y 3,5% (2013).

⁷¹ Gasto devengado corresponde a todas las obligaciones en el momento que se generen, independientemente de que éstas hayan sido o no pagadas (Fuente: Normativa del Sistema de Contabilidad General de la Nación - Oficio C.G.R. N°60.820, de 2005).

⁷² Corresponde al gasto con cargo a los recursos consignados en 1.1. y 1.2. del cuadro "Fuentes de Financiamiento del Programa".

⁷³ Corresponde a gastos con cargo a recursos aportados por otras instituciones públicas o privadas o los propios beneficiarios.

⁷⁴ Corresponde al gasto con cargo a los recursos consignados en 1.1. y 1.2. del cuadro "Fuentes de Financiamiento del Programa".

El desglose del Gasto Devengado es un reflejo de la estructura simple de administración del Programa, en que los gastos en Inversión (transferencias directas) constituyen casi todo el presupuesto, aumentando desde el 94% el año 2009 hasta poco más del 97% el 2012. Esta estructura simple no ha variado y se espera que se mantenga en el 2013 y a futuro de acuerdo a lo señalado por FOSIS⁷⁵.

El Cuadro siguiente nos muestra el Gasto Total por componente:

Cuadro 12: Gasto Total⁷⁶ por Componente 2009-2012 (Miles de \$ 2013)

	2009		2010		2011		2012		Variación 2009-2012
	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	
Componente 1	\$ 524.535	100	\$ 429.955	100	\$ 1.364.751	100	\$ 1.969.378	100	275,45%
Total	\$ 524.535	100	\$ 429.955	100	\$ 1.364.751	100	\$ 1.969.378	100	275,45%

Fuente: FOSIS

Dado que el Programa cuenta sólo con un componente en su Marco Lógico⁷⁷, entonces el Gasto del Componente 1 es igual al Gasto Total por componente.

3.2. Ejecución presupuestaria del programa

El cuadro siguiente presenta la evolución de la ejecución presupuestaria del Programa entre los años 2009 y 2012:

Cuadro 13: Presupuesto del programa y Gasto Devengado 2009-2012 (Miles de \$ 2013)

Año	Presupuesto Inicial del programa (a)	Gasto Devengado (b)	% ⁷⁸ (b/a)*100
2009	\$ 626.034	\$ 560.628	90%
2010	\$ 622.866	\$ 462.654	74%
2011	\$ 1.978.507	\$ 1.345.382	68%
2012	\$ 1.969.378	\$ 1.640.768	83%

Fuente: FOSIS

En este caso es importante nuevamente separar la ejecución presupuestaria de los años 2009 y el 2010 de los dos últimos años. En los dos primeros años se encontraba el programa en su fase de Puesta en Marcha, en donde se determinaron importantes ajustes a las bases anuales y al seguimiento de las licitaciones para determinar la mejor forma de su operación. Actualmente, también se cuenta con una base de datos que permite un buen seguimiento a la operación y finalmente es necesario señalar que las instituciones financieras han tenido un aprendizaje importante. La importante caída en el gasto devengado en el año 2011 se explica en parte a una sobreestimación de las posibilidades de colocación de las instituciones financieras y a que el tercer gran operador del PAM (Fundación Banigualdad) se resta de seguir presentándose a las licitaciones en ese año⁷⁹. El año 2012 otras fundaciones ocuparon en forma importante la operación no realizada por Banigualdad, sin embargo no se logró cubrir el presupuesto.

⁷⁵ Ver Anexo 3 (A): Procesos de Producción y Organización y Gestión del Programa.

⁷⁶ Incluye las tres fuentes de gasto: gasto devengado del presupuesto asignado, gasto de transferencias de otras instituciones públicas y aporte de terceros (recursos consignados en 2, Extrapresupuestarias, del cuadro Fuente de Financiamiento del Programa). No incluye información de gastos de administración.

⁷⁷ Ver Anexo 2(a): Matriz de Evaluación del programa

⁷⁸ Porcentaje que representa el gasto devengado sobre el presupuesto inicial del programa.

⁷⁹ Banigualdad fue fundada por Joaquín Lavín, Ministro de MIDEPLAN hasta Junio 2013, del cual depende FOSIS. Al momento de asumir como tal esta institución decide no seguir participando en las licitaciones para evitar que se

Aportes de Terceros

El programa no contempla aportes de terceros a su ejecución.

3.3. Recuperación de Gastos

El programa no contempla la recuperación de gastos. En la práctica es un fondo concursable no reembolsable, en que se licita el acceso para los microempresarios(as) a los créditos otorgados por las instituciones financieras.

4. EFICIENCIA

En primer lugar, quisiéramos señalar que la gestión operacional del Programa en el marco en que actualmente está diseñado es más que destacable y el compromiso del Encargado y de algunas personas de FOSIS que lo asisten es muy superior a lo exigido formalmente con una gran habilidad y voluntad por superar los problemas operativos del mismo. Por tanto, la mayor parte de los comentarios a continuación están relacionados con una mirada y perspectiva más estratégica del Programa.

4.1. A nivel de resultados intermedios y finales.

Tal como se señala más adelante, en el análisis de los gastos administrativos, el PAM es muy eficiente en la administración del subsidio, con costos muy bajos y bastante menores de la operación normal de la Institución que lo administra.

La ejecución presupuestaria ha sido mucho menor que lo esperado en los años 2010, 2011 y 2012, en especial cuando se pasó de la situación de marcha blanca a una situación de implementación regular. El crecimiento de aproximadamente tres veces en el presupuesto fue muy alto, a lo que se sumó el hecho de que un importante operador dejó de trabajar con el Programa, tal como fue señalado en el punto 3.2. Las IMF señalan en las entrevistas que sin embargo existe espacio para poder mejorar la eficiencia si el PAM empieza a licitar desde enero los subsidios y no a partir de marzo que es lo normal. Asimismo, las licitaciones se podrían prolongar hasta diciembre de forma tal de cubrir un período en que los emprendedores requieren de financiamiento para aprovechar la temporada navideña de ventas⁸⁰. Visto así, el Programa eventualmente podría ampliar de 3 a 4 las licitaciones que en promedio realiza anualmente lo que le permitiría elevar la ejecución presupuestaria a montos cercanos a lo planificado y más aún.

De acuerdo al estudio Complementario realizado en el marco de esta evaluación, los beneficiarios no conocen el PAM, sin embargo, específicamente respecto de las Fundaciones, ellos se manifiestan muy conformes con respecto a la flexibilidad, montos y plazos de los créditos. No existe una medición de eficiencia a este nivel por parte del Programa y es una debilidad importante que se requiere abordar.

Tal como se ha señalado en el Informe en reiteradas oportunidades, subsisten diversos problemas con respecto al mercado de las IMF que atienden a la Población Objetivo: El mercado es reducido a tan sólo 3 IMF, no atienden en todo Chile, no cuentan con capital suficiente para atender a toda la demanda que tienen y recién están llegando a su equilibrio operacional. Económicamente esto significa, que el mercado todavía está inmaduro, sin embargo no es claro que el subsidio PAM sea la solución más adecuada y eficiente que permita ayudar a solucionar estos problemas:

especule con un posible conflicto de interés, a pesar de que el Ministro ya no pertenece formalmente a esa institución.

⁸⁰ Esto fue señalado por los representantes de las IMF como algo muy importante para ellos. El Programa PAM señala que no es posible debido a los tiempos requeridos para la toma de razón de Contraloría.

- a) Durante la operación de los 4 años las instituciones que atienden a la Población Objetivo del PAM se han reducido.
- b) El aumento de capital de las IMF se puede realizar mediante crédito CORFO.
- c) El equilibrio operacional se logra por un aumento de la escala de operaciones. Al haber exceso de demanda y con una tecnología probada, esto se logra mediante un aumento del capital necesario para créditos.
- d) La instalación de las IMF en otras localidades y regiones del país es una decisión que toman los agentes privados y que se puede estimular desde el sector público mediante subsidios o estímulos que no necesariamente son el PAM. El mismo condicionamiento de los créditos CORFO a ser ejecutados en regiones o localidades específicas puede ser una mejor alternativa.

Por tanto el análisis del nivel de maduración de este mercado y evaluar las alternativas de Política Pública más adecuadas para seguir ayudando a solucionar el problema que aborda el PAM son necesarias y urgentes tal como se plantea en la recomendación final.

4.2. A nivel de actividades y/o componentes. Relaciona gastos con productos

El producto es considerado como el subsidio a cada servicio de crédito efectuado por las instituciones financieras a microempresarios(as) en condiciones de vulnerabilidad.

El siguiente cuadro nos muestra el Gasto promedio por Unidad de Producto⁸¹, que se calcula dividiendo el Gasto Total del Programa por el número de subsidios a servicios de crédito efectuados en cada año.

Cuadro 14: Gasto Promedio por Unidad de Producto⁸² 2009-2012 (Miles de \$ 2013)

	2009	2010	2011	2012	Variación 2009-2012
Componente: Subsidio otorgado por operación de crédito formal que permite cubrir parte o la totalidad de los costos operacionales y de administración	14,658	28,459	26,310	28,363	93,50%

Fuente: Cálculos del Panel en base información de FOSIS

La variación que aparece desde el año 2009 al 2012 es distorsionada puesto que los años 2009 y 2010 se deben considerar, como se ha señalado, como de marcha blanca. Lo adecuado sería entonces considerar la variación entre el 2011 y el 2012 que fue de un 7,81%. Esta variación es menor al 16% de aumento del presupuesto en esos años lo cual significa una mejora de eficiencia.

⁸¹ Calcular cuánto se cubre del costo total por operación es muy difícil pues implica un análisis por institución con información de carácter confidencial de cada una de ellas.

⁸² En algunos casos los programas no cuentan con información que permita distinguir entre gasto promedio por unidad de producto y gasto promedio por beneficiario, o sólo manejan uno de ellos; por ejemplo: los servicios de salud registran número de atenciones y no número de pacientes. No incluye información de gastos de administración.

El siguiente cuadro nos muestra el gasto promedio por beneficiario en el período considerado:

Cuadro 15: Gasto Promedio Componente por Beneficiario 2009-2012 (Miles de \$ 2013)⁸³

	2009	2010	2011	2012	Variación 2009-2012	Variación 2011-2012
Componente: Subsidio otorgado por operación de crédito formal que permite cubrir parte o la totalidad de los costos operacionales y de administración	16,96	38,18	54,94	85,04	401,32%	54,78%

Fuente: Cálculos del Panel en base información de FOSIS

En el cuadro anterior se observa una evolución creciente en el Gasto Promedio por Beneficiario alcanzando en todo el período una variación de sobre el 400%, sin embargo la variación en los años 2011 y 2012 alcanza un 54,78%.

El subsidio comprometido por beneficiario (\$100.000) no se gasta en el período de un año y al captarse nuevos beneficiarios existe un aumento creciente de compromisos por parte del Programa. Si a lo anterior le sumamos que el tiempo promedio de los créditos ha aumentado con los años, nos genera una situación en que seguirán disminuyendo los beneficiarios y aumentando el gasto promedio en ellos. Para revertir esta situación, el fondo total del subsidio debe crecer porcentualmente más que el porcentaje promedio gastado de los subsidios anualmente en los beneficiarios.

Cuadro 16: Plazo Promedio de meses del crédito otorgado por Unidad de Producto 2009-2012

	2009	2010	2011	2012	Promedio 2009-2012
Número de meses del crédito	11,43	13,38	14,33	12,11	12,62%

Fuente: Cálculos del Panel en base información de FOSIS

Como se observa en el cuadro anterior, las cifras de los plazos promedio de los subsidios otorgados han estado aumentando desde el año 2009 al 2011, con una caída importante en el año 2012⁸⁴. Esta evolución, como hemos señalado anteriormente, explica la disminución de los beneficiarios efectivos.

Por otra parte los montos promedio de los créditos otorgados han aumentado en el caso de los bancos desde M\$ 2.069 en el año 2009 a M\$ 3.561 en el año 2012, en las Cooperativas ha pasado de M\$1.155 (2009) a M\$ 4.345 (2012) y en el caso de las fundaciones desde M\$ 339 a disminuido a M\$ 293.

No existe una variación de gastos del programa significativa a nivel global y ellos son bastante poco importantes, tal como se puede observar en el cuadro 16 que se presenta más adelante referido a los gastos de administración del Programa. La productividad media de los recursos humanos es muy alta, obviamente, puesto que sólo hay una persona, el encargado del programa quien asume todas sus actividades. Las conclusiones son las mismas si se desglosa entre gasto total anual por beneficiario y administrativo anual por beneficiario, como se puede observar en el cuadro 17.

⁸³ No incluye información de gastos de administración.

⁸⁴ Esta caída se explica fundamentalmente por la no participación en ese año del BCI NOVA que era la institución que otorgaba créditos a mayores plazos (año 2009 18,27 meses y año 2011 29,94 meses) y una baja en los Plazos de Crédito otorgado por el BancoEstado a 17,82 meses (Promedio en los años anteriores de 19,54 meses) el cual tiene un alto peso en los créditos otorgados (más del 20% de las operaciones de crédito otorgadas en todo el período).

Cuadro 17: Gasto Total Componentes por Beneficiario y Total programa por Beneficiario 2009-2012 (miles de \$ año 2013)

Año	Gasto Total Componentes por Beneficiario ⁸⁵	Gasto Administración por Beneficiario	Gasto Total programa por Beneficiario ⁸⁶
2009	16,96	1,17	18,13
2010	38,18	2,90	41,08
2011	54,94	1,66	56,60
2012	85,04	2,53	87,57
Variación 2009-2012	401,32%	116,68%	382,99%
Variación 2009-2012	54,78%	52,24%	54,70%

Fuente: Cálculos del Panel en base información de FOSIS

4.3. Gastos de Administración⁸⁷

El cuadro siguiente muestra la evolución de los gastos de administración del Programa:

Cuadro 18: Gastos de Administración del programa 2009-2012 (Miles de \$ 2013)

Año	Gastos de Administración	Total Gasto del programa	% (Gastos Adm / Gasto Total del programa)*100
2009	\$ 36.093	\$ 560.628	6,4
2010	\$ 32.699	\$ 462.654	7,1
2011	\$ 39.487	\$ 1.345.382	2,9
2012	\$ 47.389	\$ 1.640.768	2,9

Fuente: FOSIS

Los gastos de Administración del Programa en los años 2011 y 2012 son de un 2,9%. Consideramos que ellos son bastante bajos en especial si se contrastan con que el FOSIS en promedio tiene gastos administrativos de aproximadamente un 18%. Esta ejecución tan liviana corresponde a la lógica de funcionamiento del mismo, el cual realiza licitaciones entre instituciones financieras consolidadas que se encargan de operar el subsidio en forma integral. La operación en sí es manejada por una sola persona desde FOSIS central. El nivel de operación podría aumentar en forma considerable en términos de colocaciones y el gasto administrativo no debiera prácticamente aumentar dado el actual sistema de gestión. De incorporarse otras actividades, como difusión del programa, estudios y seguimiento indudablemente que los gastos aumentarían.

⁸⁵ El gasto total de componentes por beneficiario se obtiene dividiendo el total de gasto de producción de los componentes del programa por el N° de beneficiarios efectivos. Los gastos totales de producción de los componentes del programa están consignados en el ítem 2.4 de la Ficha de Antecedentes Presupuestarios y de Gastos.

⁸⁶ El gasto del Programa por beneficiario se obtiene dividiendo el total de gasto del programa por el N° de beneficiarios efectivo. El total de gasto del programa está consignado en el ítem 2.3 de la Ficha de Antecedentes Presupuestarios y de Gastos.

⁸⁷ Se deben incorporar los ítems considerados y los supuestos utilizados en las estimaciones.

5. CONCLUSIONES SOBRE EL DESEMPEÑO GLOBAL

Conceptualmente, reducir las barreras de acceso (propósito mejorado del programa) es un objetivo que va más allá de los alcances de la administración de un subsidio puntual dirigido a la reducción del costo “percibido” de transacción (que sería el PAM actualmente), pues responde a una condición del estado general de la “oferta” y a todas las variables que la determinan (número de instituciones, cobertura geográfica⁸⁸, costo de fondos, costos operacionales, inversión inicial, rentabilidad esperada (tasas máximas), segmentos atendidos, entre otras). Sin embargo, el propósito mejorado permite analizar el Programa desde una perspectiva de un instrumento de Política Pública que aborda la necesidad de impacto de sus acciones más allá de la transferencia de una renta (subsidio) asumiendo que la solución del problema es parte integral del Programa y por tanto la generación de instrumentos de medición y aseguramiento de que al menos se está avanzando hacia el logro de los objetivos últimos le dan sentido y enmarcan al Programa.

Eventualmente los beneficiarios están aumentando sus niveles de endeudamiento más allá de la viabilidad de sus emprendimientos o el endeudamiento sólo permite que ellos sigan sosteniendo la precariedad de sus trabajos manteniendo estructuralmente su condición de pobreza. Como no existe medición de si efectivamente el crédito es usado para mejorar su capacidad de generar ingresos autónomos, el programa es ciego sobre los resultados de su acción. Este es un problema de diseño del programa y no de las IMF, que solamente usan el subsidio para desarrollar su labor de acuerdo a sus estrategias de desarrollo institucional.

Es sustancial precisar que en el contexto de la presente evaluación el panel consideró que facilitar el acceso debiese significar que a través de la acción del programa disminuyan las barreras de acceso identificadas, dentro de las cuales, las más relevantes son: flexibilidad de créditos (montos, plazos y cuotas), la mala historia de crédito reflejada en DICOM, oportunidad (rapidez) y, respaldo formal (no cuentan con antecedentes formales de capacidad de pago).

Por tanto y con la información disponible, el panel sostiene que el PAM ha contribuido parcialmente a disminuir las barreras de acceso al crédito -con fines productivos- relacionadas directa y principalmente con el mayor costo operacional asociado. Por otra parte se observan condiciones que permiten reducir barreras, tales como: flexibilidad de los créditos en atención al historial crediticio y solicitud de antecedentes comerciales adecuados a las características del segmento. No obstante, éstos últimos son atributos y metodologías propias de las instituciones que atienden el segmento y no son consecuencia directa de la ejecución del programa PAM⁸⁹. Al respecto, el estudio complementario efectuado, con ocasión de esta evaluación, constató que los emprendedores y microempresarios entrevistados le asignan un alto valor a la existencia de créditos con menores exigencias y adaptados a sus posibilidades de pago, como los otorgados por fundaciones⁹⁰.

El programa ha permitido que tres instituciones intermediarias, especialistas en los beneficiarios del PAM puedan ampliar su cartera e incluso llegar a segmentos más vulnerables de los que llegaban antes del funcionamiento del PAM con metodologías adecuadas. Por lo tanto, el PAM ha contribuido a madurar este mercado para que se hagan cargo del segmento de interés de beneficiarios del PAM. La tecnología de medición de riesgo y otorgamiento de los mismos no es atribuible al PAM, y tampoco lo es la capacitación financiera. Lo que no es suficientemente claro, es cuánto requiere este mercado en el futuro del PAM antes de que las empresas logren su equilibrio operacional y no requieran del subsidio PAM. Las tres

⁸⁸ Sólo el Bancoestado atiende en todas las regiones, el resto de las instituciones se concentra entre la II Región y la X Región, de preferencia en las ciudades más pobladas.

⁸⁹ El panel sostiene la hipótesis que el acceso a financiamiento con fines productivos por parte de microempresarios vulnerables se facilita por la metodología crediticia utilizada por las instituciones, siendo este atributo el que favorecería el acceso.

⁹⁰ Los microempresarios entrevistados manifiestan que el proceso de aprobación de los créditos es bastante rápido y que la entrega posterior del dinero se produce antes de dos días. Estudio complementario, EPG Programa de Acceso al Microcrédito. Dipres, 2013.

instituciones que se dedican a los beneficiarios PAM, tienen en su misión y en sus tecnologías, asimismo en sus recursos humanos, la vocación de atender a este sector y es improbable que si se retira el PAM ellas se dediquen a otra línea de trabajo financiera⁹¹. Es posible que si están en desequilibrio financiero ellas opten por entregar créditos de montos más altos y sean más restrictivos en sus análisis de riesgo, pero no se retirarían de trabajar con microempresarios que son población objetivo del PAM (ellos han invertido mucho en conocimiento del sector). No hay evidencia que indique que sin el programa, las instituciones se retiren del mercado o reduzcan significativamente su atención a los sectores vulnerables. La solución a que las instituciones alcancen su equilibrio operacional es contar con más recursos para dar crédito y ampliar su cartera de clientes bajo sus estándares de medición de riesgo⁹². Ellas estiman que pueden ampliar significativamente su cartera de clientes⁹³,

El hecho de reducir las barreras de acceso es un objetivo que tiene en el subsidio al costo operacional sólo una de sus múltiples dimensiones, y pierde efectividad cuando las instituciones alcanzan un punto de equilibrio económicamente sustentable y son capaces de reducir sus costos operacionales unitarios por la vía de un mejor conocimiento del sector, de sus usuarios y de las metodología crediticias.

En términos de eficiencia, los gastos de Administración del Programa son muy bajos (menos de un 3%) y corresponden a la lógica de funcionamiento del mismo, el cual realiza licitaciones entre instituciones financieras consolidadas que se encargan de operar el subsidio en forma integral. La operación en si es muy eficiente y en la práctica es manejada por una sola persona desde FOSIS central. El nivel de operación podría aumentar en forma considerable en términos de colocaciones y el gasto administrativo no debiera prácticamente aumentar dado el actual sistema de gestión.

En el ámbito de diseño, el panel sostiene que el programa requeriría considerar lo señalado por la literatura, en el sentido que este tipo de programas apunta a un doble impacto social. Por una parte, contribuye a una mejora económica y laboral, ya que permite que los emprendedores y/o microempresarios tengan una fuente de ingresos y por otra, hacen posible la inclusión financiera, mediante créditos al alcance de aquéllos que quedan excluidos del sistema financiero. Para lograr dicho impacto, habitualmente los programas de microcrédito se acompañan de asesorías, capacitaciones, asistencias técnicas para la viabilidad de los emprendimientos, entre otros⁹⁴. En la actualidad las acciones de cada programa de la línea de emprendimiento se desarrollan segmentadamente y en consecuencia la contribución al logro del Fin pierde fuerza sin un diseño integral que permitiese mejorar la capacidad para generar ingresos autónomos de la población en situación de pobreza.

El panel advierte que institucionalmente no existe claridad respecto al diseño del programa, por cuanto el discurso directivo adiciona otros atributos⁹⁵.

⁹¹ Tal como se señaló anteriormente, el PAM ha estado aportando al crecimiento y maduración de este mercado: En el año 2012 le significó a Fundación Esperanza un 21% de su presupuesto, a BanIgualdad nada en el año 2012 pues no participó y de Emprnde Microfinanzas no se tienen cifras, sin embargo, el panel estima en base a la entrevista efectuada que esto fue en torno al 30% el año 2012 Tanto la misión de estas instituciones como la estructura, productos y personal está en función de este segmento de clientes.

⁹² Existen economías de escala que permitirían a las fundaciones operar en este segmento, las cuales dependen de diversos factores, sin embargo de acuerdo a las entrevistas de las propias instituciones estas serían de sobre 40.000 clientes para los que operan con el sistema de aval solidario (Fondo Esperanza y BanIgualdad) y aproximadamente 25.000 para los que operan con el sistema de crédito individual (Emprnde Microfinanzas) en las condiciones actuales, sin ampliar su cobertura geográfica. Sus ingresos operacionales son dados por los préstamos, por lo tanto, requieren más recursos financieros para tener más operaciones que les permitan aumentar sus ingresos.

⁹³ Esto es razonable puesto que la Población Objetivo del PAM se estimó en poco menos de 400.000 microempresarios en el año 2012 y las 7 fundaciones lograron cubrir a poco más de 130.000 (los Bancos y Cooperativas llegaron a poco más de 100.000 microempresarios pero en su mayor parte quedan fuera del perfil PAM) por lo que realmente tienen gran espacio para crecer.

⁹⁴ http://www.european-microfinance.org/data/file/benchmark/N5_castella2.pdf

⁹⁵ A modo de ejemplificación de este argumento, el Subdirector de Programas de FOSIS señaló en entrevista con el Panel, que uno de los méritos del PAM es que a los emprendedores se les otorga capacitación financiera.

Dado que los usuarios PAM son buscados por las IMF, no existe ninguna relación directa entre ellos y otros Programas de FOSIS. De acuerdo a lo que el panel entiende sobre el problema abordado, la vulnerabilidad de estos microempresarios debiese asumirse en forma integral. Un avance en este sentido lo constituiría la articulación de los programas de FOSIS, sin embargo, esto no se refleja en una alta presencia de usuarios PAM en otros programas FOSIS⁹⁶.

Por otra parte, la estrategia no contempla un seguimiento de sus resultados, lo cual le impide evaluar si el diseño al nivel de propósito y de componente tiene sentido estratégico y si son los más adecuados para aportar a la mejora de la capacidad para generar ingresos autónomos de la población en situación de pobreza.

En cuanto a reformulaciones, el PAM se encuentra en proceso de revisión de nuevas Bases de licitación⁹⁷, las que no responden a un proceso evaluativo previo, lo cual el panel considera una debilidad. El programa argumenta que no existe un estudio que avale las modificaciones y que éstas responden a un análisis de la experiencia desarrollada en cada proceso licitatorio, aludiendo a que si bien no se ha efectuado una evaluación formal ni sistematizada, se ha recogido la opinión de las IMF a través de reuniones y el aporte de equipos regionales respecto a su visión del programa.

Dichas modificaciones a juicio del programa responden fundamentalmente a la necesidad de introducir un valor agregado al otorgamiento del crédito por parte de las IMF, como por ejemplo, tasas de interés preferenciales u otros servicios no financieros, tales como; capacitaciones, asistencia técnica o asesorías especializadas. Junto con ello se establece un monto límite a los créditos otorgados por las Instituciones Intermediarias el que no podrá superar los \$2.000.000.- pesos, por beneficiario/a.

Dichas reformulaciones se traducen en los siguientes criterios de selección de las ofertas, los que se evaluarán conforme una tabla de ponderaciones:

- Menor Subsidio unitario
- Número de Operaciones de Crédito
- Acceso preferente al crédito para microempresarios/as (tasa)
- Acceso preferente al crédito para microempresarios/as (barreras de acceso)
- Oferta complementaria de servicios no financieros para beneficiario/as del Programa

Estas reformulaciones podrían eventualmente introducir un elemento diferenciador para quienes acceden a créditos como beneficiarios del PAM versus quienes lo hacen directamente en las IMF. Sin embargo, el panel evalúa como una debilidad que no exista un estudio previo que fundamente estas reformulaciones⁹⁸.

Con todo, la continuidad del programa está sujeta a las recomendaciones que se señalan en el punto siguiente.

⁹⁶ De acuerdo a datos del PAM en los años 2009 y 2010, los usuarios PAM con presencia en el FOSIS llegaban a un 14,5%. Esto en el caso de Programas Productivos específicamente baja a un 12,3%.

⁹⁷ Es importante precisar que se trata de un documento borrador en proceso de revisión y por tanto no constituye documento oficial sancionado por la institución.

⁹⁸ El programa por su parte, sostiene que si bien las reformulaciones no surgen de un estudio específico, éstas recogen, en parte, estudios, informes y recomendaciones de otras instituciones como la OCDE, el consejo de inclusión financiera, la mesa educación financiera, e incluso estudios realizados en FOSIS para otros programas.

RECOMENDACIONES

En atención al análisis del desempeño global, el Panel recomienda evaluar la continuidad del Programa de Acceso al Microcrédito (PAM) de FOSIS, considerando los siguientes elementos:

- a) Un nuevo diagnóstico y estudio del mercado desde donde emane una formulación actualizada del problema y sus causas.
- b) Una reorganización y rediseño del programa y sus objetivos, que considere los resultados de dicho diagnóstico sobre el problema y el grado de madurez del mercado de las IMF. Es importante analizar los alcances reales y las distintas alternativas costo-efectivas socialmente de subsidios a la oferta.
- c) Un análisis de complementariedad y sinergias con otros programas que apunten a una estrategia común de superación de la pobreza por la vía del desarrollo empresarial.

BIBLIOGRAFÍA

Listado de documentos en base a los cuales se llevó a cabo el análisis.

1. Formato Bases Programa, Resolución 14 Julio 2009
2. Modificación Bases Programa, Resolución 06 Enero 2011
3. Modificación Bases Programa, Resolución 07 Noviembre 2011
4. Estudio Focalización Microcrédito Mujeres Jefas de Hogar, UCG FOSIS, 2011
5. Estudio Indicadores Sociales Fondo Esperanza, Diciembre 2010
6. Informe Estado de las Microfinanzas en Chile 2010, Red Desarrollo Microfinanzas, Observatorio Social Universidad Alberto Hurtado, Abril 2011
7. Informe Estado de las Microfinanzas en Chile 2011, Red Desarrollo Microfinanzas, Rosa María González, Abril 2012
8. Ficha de Antecedentes del Programa de acuerdo a Formato DIPRES para las EPG, FOSIS 2013.
9. Ficha de Antecedentes del Programa Información Complementaria, FOSIS 2013.
10. Informe Final Estudio de Metodologías Crediticias aplicadas al Financiamiento de Iniciativas Económicas de personas en Situación de Pobreza y Extrema Pobreza, CGP. Diciembre 2005.
11. Caracterización de Usuarios, Acceso al Crédito, Power Point, FOSIS Julio 2008.
12. Informe de Recuperación de Créditos, Región de Valparaíso, FOSIS, Noviembre 2005
13. Minuta Reunión de Trabajo de Trabajo Ahorro y Microcrédito, FOSIS, 18 de Julio del 2008
14. Minuta Reunión de Trabajo de Trabajo Ahorro y Microcrédito, FOSIS, 06 de Marzo del 2008
15. Minuta Reunión de Trabajo de Trabajo Ahorro y Microcrédito, FOSIS, C4, 2008
16. Minuta Propuestas de Ahorro y Crédito 2.0, FOSIS Marzo 2008. (Borrador y definitiva)
17. Minuta Comisión Empleo y Protección Social, Gobierno de Chile, 24 de Enero del 2008.
18. Programa Reunión de Trabajo de Trabajo Ahorro y Microcrédito, FOSIS, 18 de Julio del 2008
19. Propuestas (2) de Contenido e Índice de Minuta de Ahorro y Crédito, FOSIS 2008.
20. Impacto de los Programas de Crédito en Apoyo a Microempresas de Mujeres, Patricia Boyco y Leonel Tapia, Temas Sociales 52, SUR, Diciembre 2004.
21. Microempresa, un desafío pendiente de la Política Pública, Leonel Tapia, Enero 2008.
22. C4, El Proyecto Capital. Proyecto de Capitalización y Reducción de la Vulnerabilidad de los Pobres, Nota Conceptual, Fundación Ford, The Edge Finance Project, Noviembre 2007.
23. Informes Programa Acceso al Microcrédito años 2009, 2010, 2011 y 2012, FOSIS.
24. Presentación Programa de Acceso al Microcrédito de FOSIS, Power Point, FOSIS 2013.
25. Análisis de Mercado Potencial Fondo Esperanza, Power Point, Mayo 2012.
26. Información de Bases de Datos Interna, FOSIS, Enero 2013.
27. Anexo 5, Ficha de Presentación de Antecedentes Presupuestarios y Gastos de acuerdo a Formato DIPRES para las EPG, FOSIS 2013.
28. Manual de Usuario Externo, Sistema PAM de FOSIS, Octubre 2009.
29. Séptima Encuesta Nacional de trabajo, Dirección del Trabajo 2012
30. Boletín de Acceso a financiamiento de los emprendedores en Chile. Análisis a partir de los resultados de la 2^o encuesta de Microemprendimiento 2011. División de Estudios. Junio 2012
31. Acceso al crédito bancario de las microempresas chilenas: lecciones de la década de los noventa. Enrique Román. Unidad de Estudios Especiales. Secretaría Ejecutiva. Santiago de Chile, octubre de 2003
32. Documento Planificación Estratégica. Fondo de Solidaridad e Inversión Social. Marzo 2011
33. <http://www.banigualdad.cl/wp-content/uploads/2012/04/informativo.pdf>
34. Encuesta CASEN 2011
35. Segunda Encuesta de Micro emprendimiento (EME) realizada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicada en Marzo de 2012
36. Morales y Yañez, Art: "Microfinanzas en Chile. Resultados de la encuesta de colocaciones en segmentos microempresariales", en Serie Técnica de estudios N°011, SBIF Agosto 2007.

ENTREVISTAS REALIZADAS

Reuniones Ampliadas		
Fechas	Participantes	Institución
17/Enero/2013 22/Enero/2013	Claudia Muñoz Andrés Pereira Álvaro Morales Sandra Aguilera Isa María Haid María Jesús Vivanco Ítalo Pérez Galaz Irene Azocar María Teresa Hamuy Claudia Ormazábal Marcelo Silva Hernán Reyes	Ministerio de Desarrollo Social FOSIS FOSIS FOSIS FOSIS FOSIS FOSIS Dipres Dipres Evaluadora Evaluador Evaluador (Coordinador)

Reuniones Específicas		
Fechas	Participantes	Institución
12/Febrero/2013	Claudia Muñoz Álvaro Morales Sandra Aguilera Isa María Haid María Jesús Vivanco Irene Azocar Claudia Ormazábal Marcelo Silva Hernán Reyes	Ministerio de Desarrollo Social FOSIS FOSIS FOSIS FOSIS Dipres Evaluadora Evaluador Evaluador (Coordinador)
19/Febrero/2013	Pamela Díaz Hernán Reyes	FOSIS (Finanzas) Evaluador (Coordinador)
26/Febrero/2013	Álvaro Morales Sandra Aguilera Isa María Haid Claudia Ormazábal	FOSIS FOSIS FOSIS Evaluadora
01/Abril/2013	Pablo Coloma Hernán Reyes	Presidente Red de Microfinanzas Evaluador (Coordinador)
03/Abril/2013	Andrés Pereira Claudia Ormazábal Hernán Reyes	FOSIS Evaluadora Evaluador (Coordinador)
12/Abril/2013	Ítalo Pérez Galaz Álvaro Morales Claudia Ormazábal Marcelo Silva	FOSIS FOSIS Evaluadora Evaluador
02/Mayo/2013	Cristian Quinteros Marcelo Silva Hernán Reyes	Bancoestado Evaluador Evaluador (Coordinador)
06/Mayo 2013	José Esteban Garay Hanne Marcelo Sandra Aguilera Claudia Ormazábal Hernán Reyes	FOSIS FOSIS FOSIS Evaluadora Evaluador (Coordinador)
09/Mayo/2013	Sandra Aguilera Claudia Ormazábal	FOSIS Evaluadora

14/Mayo/2013	Pablo Coloma Guillermo Pinchetti Raúl Perry Marcelo Silva Hernán Reyes	Emprende Microfinanzas Emprende Microfinanzas Emprende Microfinanzas Evaluador Evaluador (Coordinador)
15/Mayo/2013	Lucila González Mauricio Godoy Claudia Ormazábal	Gerente General FINAM Ejecutivo FINAM Evaluadora
16/Mayo/2013	Felipe Vergara Claudia Ormazábal Hernán Reyes	Fundación Banigualdad Evaluadora Coordinador Panel
17/Mayo/2013	Juan Cristóbal Romero Claudia Ormazábal Hernán Reyes	Fondo Esperanza Evaluadora Coordinador Panel
17/Mayo/2013	Ítalo Tapia Marcelo Silva Claudia Ormazábal	Autor publicaciones microfinanzas y ex integrante FOSIS Evaluadora Evaluador

ANEXOS DE TRABAJO

Anexo 1: Reporte sobre el estado y calidad de la información del programa y necesidad de realizar estudio complementario.

1. Reporte sobre el estado y calidad de la información entregada por FOSIS

1.1 Consideraciones Generales

La Institución responsable ha facilitado el acceso a la información de la cual ellos disponen y ha permitido una muy buena interacción del Panel Evaluador con el Encargado del Programa. Se detecta que existe buena información soportada en una gran base de datos digital que permite recabar y sistematizar fluidamente las operaciones del Programa. El Programa ha dado un avance en la recopilación de información que permita comprender en forma más amplia la información de los beneficiarios.

La base de datos presenta limitaciones importantes al momento de alimentar indicadores de resultados a nivel de propósito del programa. Tampoco existe otra base de información (ej.: encuestas de satisfacción de usuarios intermedios y finales del programa) que lo permita.

La Matriz de Marco Lógico (MML) es deficiente en términos de pertinencia y calidad de los indicadores propuestos. Además, dichos indicadores no abarcan de buena forma las distintas dimensiones (eficacia, eficiencia, economía y calidad) y ámbitos (proceso, producto, resultado) de control.

Al constituirse este programa como un subsidio indirecto a los microempresarios y emprendedores vulnerables, y directo a las instituciones financieras, es posible que se genere un sesgo de levantamiento de información relacionada con estas últimas organizaciones en desmedro de los beneficiarios finales. De alguna manera, esto también estaría condicionando el estado y la calidad de la información.

1.2 Consideraciones específicas sobre el estado y la calidad de la información:

- a) La base de datos no entrega información directa que permita medir la mejora de acceso al crédito.
- b) No existe información que permita señalar el porcentaje que se está cubriendo de los costos de transacción de las instituciones financieras mediante el subsidio.
- c) Los indicadores no permiten medir calidad como satisfacción de usuario a nivel de las instituciones y de los microempresarios.
- d) La base de datos mejoró en el año 2012 al incluirse más preguntas referidas a los microempresarios sin embargo las instituciones no respondieron todas las preguntas y existen dudas sobre la calidad de todos los datos entregados señaladas por el mismo encargado del Programa.
- e) Importante es observar que la misión institucional no debiese constituir el FIN de la MML Metodológicamente, el Panel considera que el Programa debiese responder a un Objetivo estratégico de la planificación institucional el cual podría constituirse en una mejor definición de Fin para el mismo.
- f) Es importante incluir en la MML como pie de página, la definición de microempresario que maneja el programa.
- g) El indicador de Eficiencia/Resultado, si bien es un indicador interesante no se relaciona directamente con el enunciado de propósito, nos parece más un indicador de impacto de la política social.

- h) Respecto al indicador: N° de usuarios que obtiene más de un crédito en el PAM/ total de usuarios del programa) * 100. No queda claro qué le interesa al programa medir con ello. Es decir, si un beneficiario obtiene más de un crédito, ¿es un mejor resultado para el programa? ¿Se espera que los beneficiarios sean clientes frecuentes del programa?
- i) Se recomienda incluir un indicador a nivel de Componente desagregado por tipo de crédito.
- j) A nivel de supuestos se requiere precisar “Que al menos participe una institución por tipo de institución (Fundación y banca)”
- k) No existe información que permita estimar la cuantificación de la población potencial del programa, salvo un estudio elaborado por la Fundación Esperanza.
- l) No existe información sobre acceso al crédito sin subsidio. Es decir si los beneficiarios de este programa acceden también a créditos sin subsidio ya sea cuando son rechazados por las IFM cumpliendo con el criterio de vulnerabilidad o cuando acceden directamente.
- m) No existe información de tasa de rechazo al acceso al crédito este sería un indicador más preciso para medir el acceso efectivo al crédito.
- n) No existe información de seguimiento respecto de la utilización del crédito y del emprendimiento efectivo logrado.
- o) Incluir a nivel de componente un indicador que mida el subsidio promedio anual por operación.

2. Bases de datos con información relevante para la evaluación

Base de datos de microempresarios que es llenada por las instituciones que se adjudican los subsidios del Programa de Acceso al Crédito.

Nombre	Base Operaciones Programa Acceso al Microcrédito				
Descripción	<i>Registro de las operaciones rendidas y sistematizadas por el programa, el cual permite generar reportes actualizados con información referente a las operaciones de crédito subsidiadas y a las condiciones de otorgamiento del crédito, además de los datos de identificación del beneficiario/a.</i>				
Período de vigencia	<i>El sistema permite descargar bases de operaciones con la información contenida en el programa en cualquier momento que se requiera, ya que corresponde a un sistema en línea y de almacenamiento digital.</i>				
Universo de medición de las variables (censo/muestra)	<i>El universo contenido en el sistema de registro corresponde al 100% de las operaciones rendidas al programa y por las cuales el FOSIS traspasó el subsidio al costo operacional a la institución correspondiente.</i>				
Frecuencia de medición	<i>El ingreso de la información es en línea y se realiza en torno a cada licitación por parte de las instituciones participantes. La medición de los datos tendrá la frecuencia con que estos datos sean requeridos, ahora con la finalidad de mantener información continua y permanente tanto para la Dirección Ejecutiva como para las direcciones regionales se elaboran reportes de avance mensuales y un informe final correspondiente al año de ejecución. La base de datos del programa contiene el registros de las 163.417 operaciones subsidiadas a la fecha para 9 licitaciones ejecutadas para el año 2009 (2 licitaciones), 2010 (1 licitaciones), 2011(3 licitaciones) y 2012 (3 licitaciones)</i>				
Campos / Variables	PROGRAMA DE ACCESO AL MICROCRÉDITO				
	Campo	Nombres Campos	Formato	Detalle	Descripción
	1	Nro. Licitación	Numérico	Obligatorio	Número de la Licitación dado por FOSIS.
	2	Código Institución	Numérico	Obligatorio	Código de la Institución Financiera asignado por FOSIS
	3	Nro. Remesa	Numérico	Obligatorio	Remesa enviada para diferenciar los distintos archivos enviados.
	4	Contador	Numérico	Obligatorio	Contador de registros. Identificador necesario para cada registro.
	5	Fecha Otorgamiento del Crédito	Fecha (YYYY-MM-DD)	Obligatorio	Fecha en que se otorgó el Crédito.
	6	Nro. Operación	Alfanumérico	Obligatorio	Folio con el cual se identifica la operación dentro de la Institución
	7	Monto Crédito	Numérico	Obligatorio	Monto de Dinero aprobado al microempresario que él puede destinar a la inversión.
	8	Total Operación del Crédito	Numérico	Obligatorio	Monto de Dinero Total sobre el que devenga el Interés del Crédito
	9	Tipo Moneda	Numérico	Obligatorio	Tipo Moneda enviado (1=Pesos, 2=UF)

10	Tasa del Crédito	Porcentaje	Obligatorio	Valor de la tasa de interés del Crédito (expresado en 0.XXXX)
11	Tipo Tasa	Porcentaje	Obligatorio	Tipo Tasa enviado (1=Tasa Mensual, 2=Tasa Anual)
12	Tipo Cuota	Numérico	Obligatorio	Tipo Cuota enviado (1 = Mensual, 2 =Trimestral, 3 =anual, 4 = única 5 = Quincenal 6 = Semanal)
13	Plazo del Crédito en Meses	Numérico	Obligatorio	Cantidad de Meses transcurridos entre la fecha de otorgamiento y la fecha de pago de la última cuota
14	Fecha Último Crédito Entregado	Fecha (YYYY-MM-DD)	Obligatorio	Fecha del último crédito en que el beneficiario solicito crédito para la microempresa en la institución; valor 0 si es un cliente nuevo
15	Monto de Subsidio Solicitado	Numérico	Obligatorio	Valor del subsidio a Cobrar
16	Rut Persona Natural	Numérico	Obligatorio	Rut del Microempresario (sin puntos)
17	DV persona Natural	Numérico	Obligatorio	Digito Verificador Microempresario
18	Apellido Paterno	Alfanumérico	Obligatorio	Apellido Paterno del Microempresario
19	Apellido Materno	Alfanumérico	Obligatorio	Apellido Materno del Microempresario
20	Nombres	Alfanumérico	Obligatorio	Nombres del Microempresario
21	Rut Persona Jurídico	Numérico	Obligatorio	Rut de la Microempresa (sin puntos) en caso de no existir persona jurídica el valor es cero "0"
22	DV Persona Jurídico	Numérico	Obligatorio	Digito Verificador de la Microempresa en caso de no existir persona jurídica el valor es "0"
23	Razón Social	Alfanumérico	Obligatorio	Razón Social de la Microempresa, en caso de no existir persona jurídica el valor es "X"
24	Fecha de Nacimiento	Fecha (YYYY-MM-DD)	Obligatorio	Fecha de Nacimiento del Microempresario
25	Sexo	Numérico	Obligatorio	Tipo Sexo enviado (1=Masculino, 2=Femenino)
26	Estado Civil	Numérico	Obligatorio	1= Soltero/a 2= Casado/a 3=Separado/a 4=Viudo/a
27	Jefe/a de Hogar	Numérico	Opcional	1= Si 2= No
28	Teléfono Número	Alfanumérico	Opcional	Teléfono Microempresario
29	Teléfono Celular	Alfanumérico	Opcional	Número Teléfono Celular Microempresario
30	Dirección	Alfanumérico	Obligatorio	Dirección del Microempresario, de preferencia la comercial (No utilizar carácter “,” punto y coma) dentro del valor dirección
31	Mail	Alfanumérico	Opcional	Dirección de Correo del Microempresario
32	Comuna	Numérico	Obligatorio	Según tabla de comunas

				enviadas por FOSIS
33	Región	Numérico	Obligatorio	Según tabla de regiones enviadas por FOSIS
34	Lugar Actividad Económica	Numérico	Obligatorio	Lugar en que se ejecuta Actividad Económica del Microempresario (1= Casa, 2=Local Comercial, 3=Más de un Lugar)
35	Actividad Económica	Numérico	Obligatorio	Según códigos enviados por FOSIS (SII-CAE)
36	Formalización	Numérico	Obligatorio	Formalización de la Actividad Económica (1=Informal, 2=Permiso Municipal 3 = Patente Municipal 4 = Inicio Actividades 5 = Patente e Inicio de Actividades)
37	Promedio Mensual de Ventas de la Microempresa	Numérico	Obligatorio	Promedio Mensual en Pesos de las ventas del último año, o del periodo en que se encuentre en funcionamiento, en caso de tener menos de 12 meses de actividad
38	Deuda DICOM	Numérico	Obligatorio	1 = Si 2 = No
39	Posee Deudas	Numérico	Obligatorio	1= Casa Comercial 2=Bancos 3=Otros
40	Posee Ahorro	Numérico	Opcional	1= Si 2= No
41	Ahorro	Numérico	Opcional	1= Formal 2= Informal
42	Situación de la Vivienda	Numérico	Obligatorio	1= Propia 2= Arrendada 3= Allegado/a en Casa 4= Allegado/a en Sitio 5= Usufructuario/a 6= Otro
43	Ingreso del Hogar	Numérico	Opcional	Promedio Mensual de Ingresos del Hogar
44	Personas del Hogar	Numérico	Opcional	N° de personas que componen el grupo familiar
45	N° de hijos	Numérico	Obligatorio	N° de hijos
46	Escolaridad	Numérico	Obligatorio	1= Básica Incompleta 2= Básica Completa 3= Media Incompleta 4= Media Completa 5= Técnico Profesional Incompleto 6 = Técnico Profesional Completo 7= Universitaria Incompleta 8= Universitaria Completa
47	Antigüedad del Negocio	Numérico	Obligatorio	en meses
48	Rubro	Numérico	Obligatorio	1= Producción 2 = Servicios 3 = Comercio
49	Destino del Crédito	Numérico	Obligatorio	1= Activos Fijos 2 = Capital de Trabajo 3 = Mixto
50	Número de Trabajadores	Numérico	Obligatorio	Número que emplea la empresa, permanente o temporalmente

<p>Juicio del panel respecto de la calidad de la información y posibilidades de uso en la evaluación</p>	<p><i>La información disponible es muy importante y 100% confiable respecto de las operaciones y permite un excelente seguimiento a las mismas. En los campos referentes a las características de los microempresarios también se dispone de información que se ha ido perfeccionando en el tiempo. Se considera por el panel que es una excelente base de datos y que presta muy buen servicio para el análisis de la evaluación asimismo para las labores de seguimiento operacional del Programa.</i></p> <p><i>La debilidad de esta base de información se encuentra en la información referida al emprendimiento de cada microempresario, al uso del microcrédito y a la utilidad efectiva para medir el propósito que es facilitar el acceso al crédito a microempresarios/as. Esto sucede porque no se logra recoger toda la información necesaria para esto y también existen problemas puesto que la información no necesariamente será fiable dado que proviene de lo que reporten los microempresarios pero sin ningún respaldo verificable (ej. promedio de ventas, deudas, ahorro, ingreso del hogar)</i></p>
---	--

3. Necesidad de realizar Estudio Complementario

Se estima imprescindible la realización de un estudio complementario, que permita contar con información primaria que permita plantear una hipótesis respecto de los resultados que alcanza el PAM en términos de acceso al crédito de microempresarios vulnerables.

Con la información que emana del programa - en todas sus etapas - no es posible determinar la evolución y beneficios de un beneficiario objetivo del PAM y, por lo tanto, no se puede establecer si éste logra o no la bancarización esperada. Además, al no existir seguimiento de los beneficiarios, tampoco es posible determinar la calidad del servicio que está siendo prestado por las instituciones cuya operación de crédito es subsidiada. Por lo tanto, se desconoce en qué medida la estrategia que utiliza el programa ha permitido efectivamente un mayor acceso al crédito por parte de los microempresarios cuál es el nivel de satisfacción de éstos últimos, los grados de inclusión alcanzados (permanencia en el sistema financiero) y si la microempresa relacionada alcanza mejores resultados una vez que ha sido incluida en el sistema financiero.

Por lo tanto, se espera que el Estudio Complementario permita:

- a. Obtener información respecto a la evolución del microempresario como sujeto de crédito (durante, antes y después del programa, según cada caso)
- b. Conocer la satisfacción del microempresario/a con el proceso de otorgamiento del crédito (ajustes a las necesidades de financiamiento, costo del crédito, rapidez en la entrega de los fondos, plazos otorgados, beneficios como "cliente")
- c. Obtener información respecto a la estabilidad del microempresario en el mercado financiero
- d. Conocer los usos del capital prestado y mejoras en la generación de ingresos de los microempresarios/as

Dadas las restricciones de presupuesto para un estudio complementario y que el tiempo disponible no puede superar los dos meses, se detecta como posibilidad, realizar un estudio de casos, utilizando entrevistas semiestructuradas a beneficiarios del programa que recibieron créditos en el periodo 2009 - 2012, pertenecientes a la región Metropolitana, que recibieron créditos de las instituciones bancarias y financieras.

Anexo 2: Análisis del diseño
Anexo 2(a): Matriz de Evaluación del programa (*)

NOMBRE DEL PROGRAMA: PROGRAMA DE ACCESO AL MICROCRÉDITO
AÑO DE INICIO: 2009
MINISTERIO RESPONSABLE: MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
SERVICIO RESPONSABLE: FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSIÓN SOCIAL, FOSIS
OBJETIVO ESTRATEGICO AL QUE SE VINCULA EL PROGRAMA: Mejorar la capacidad para generar ingresos de la población en situación de pobreza.

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES ⁹⁹		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
	Dimensión/Ámbito de Control	Fórmula de Cálculo		
FIN:				
Mejorar la capacidad para generar ingresos autónomos de la población en situación de pobreza, a través del acceso al financiamiento formal, fortalecimiento de sus competencias y acceso a oportunidades.	Resultado/ Eficacia		Base de registro de operaciones del Programa	Que al menos participe una institución. Hay declaración de ventas de parte de los receptores del crédito.
	Tasa de retorno teórica de la inversión de FOSIS en los usuarios que fueron beneficiados por el programa.	<p>N° de usuarios que logran cubrir las utilidades percibidas el subsidio obtenido en dos meses o menos (Tasa teórica de retorno / Total de usuarios/as del programa)</p> <p>Tasa teórica: Utilidades teóricas por usuario/Subsidios totales del programa por usuario</p> <p>Nota: Las utilidades promedio se calculan con una estimación de los costos por descripción de la actividad productiva - Comercio: 54,9% Producción:45,3% Servicio: 44,5% Fuente: Estadísticas de costos declaradas por beneficiarios FOSIS del programa Yo Emprendo 2012. No considera a aquellos que declaran ventas inferiores a 1.000 pesos y cuyos montos de subsidios totales por RUT no superen 100 pesos.</p>		

⁹⁹ Los Análisis del panel respecto de los indicadores se recogen en el “Análisis de la Lógica Horizontal del Programa”.

PROPÓSITO:				
<p>Facilitar el acceso a créditos con fines productivos en instituciones formales a microempresarios/as que califiquen como vulnerables (según instrumento de medición vigente) (**)</p>	<p>Resultado: Eficacia</p>			
	<p>Respecto del N° de beneficiarios:</p> <p>a. Importancia del PAM en la atención a clientes vulnerables</p> <p>b. Impacto marginal en el crecimiento de la cartera de clientes vulnerables</p> <p>c. Composición y evolución de la cartera:</p> <p>d. Acceso al crédito formal por primera vez</p> <p>e. Porcentaje de beneficiarios que obtienen más de una operación de crédito en las operaciones rendidas del programa</p> <p>Respecto de los fondos prestados:</p> <p>f. Importancia del PAM en la atención a clientes vulnerables</p>	<p>a. Población Perfil PAM atendida con PAM) / (Población Perfil PAM atendida sin PAM) (Total y por Institución adjudicada)</p> <p>b.(Tasa de crecimiento del Perfil PAM en instituciones con PAM) / (Tasa de crecimiento del Perfil PAM en instituciones sin PAM)</p> <p>c. N° clientes perfil PAM / N° clientes totales (Para el total del sistema, Por institución con PAM y por Instituciones sin PAM)</p> <p>d. (N°Beneficiarios/as que obtiene primer crédito formal / total N° Beneficiarios/as rendidos al programa)</p> <p>e.(N°C.I. que obtiene (n) créditos / total N°C.I. rendidos al programa)*100</p> <p>Total N° C.I. rendidos al 31-12-2012 que obtienen dos o más créditos en el contexto del programa</p> <p>f. Fondos prestados al Perfil PAM atendida con PAM) / (Fondos prestados al Perfil PAM atendida sin PAM) (Total y por Institución adjudicada)</p>	<p>Estudio de mercado de instituciones microfinanzas</p> <p>Bases de datos de Instituciones financieras</p> <p>Base de registro de operaciones del Programa</p>	

	g. Impacto marginal en el crecimiento de las colocaciones en clientes vulnerables	g.(Tasa de crecimiento de fondos prestados al Perfil PAM en instituciones con PAM) / (Tasa de crecimiento de fondos prestados al Perfil PAM en instituciones sin PAM)		
	h. Composición y evolución de los fondos prestados:	h. Fondos prestados al perfil PAM / Fondos totales prestados (Para el total del sistema, Por institución con PAM y por Instituciones sin PAM)		
COMPONENTE:				
Subsidio otorgado por operación de crédito formal que permite cubrir parte o la totalidad de los costos operacionales y de administración	Resultado	(Número de operaciones de crédito subsidiadas / número de operaciones de crédito comprometidas por institución)*100 (Meta: cumplir con al menos el 90% de las operaciones de crédito comprometidas para el año calendario por las instituciones adjudicadas)	Base de registro de operaciones del Programa	Que al menos participe una institución
	Resultado	(Número de operaciones de crédito subsidiadas / Total operaciones de créditos comprometidas para el año por el FOSIS)*100 (Meta: cumplir con la colocación de 48.000 operaciones al año)	Base de registro de operaciones del Programa	
	Resultado	Ejecución presupuestaria: (Monto total subsidio por operaciones de créditos / Monto total adjudicado a las IMF) *100 (Meta: cumplir con al menos el 90% de los montos comprometidos)	Informe ejecución financiero del programa	Que cumplan el 100% de la oferta presentada en operaciones
	Eficiencia	Número de operaciones de crédito comprometidas y ejecutadas por licitación	Base de registro de operaciones del Programa	
	Eficiencia	Costo por usuario: monto total ejecutado / Número de operaciones de créditos subsidiadas	Base de registro de operaciones del Programa	
	Eficiencia	Plazo promedio operaciones de créditos por año y por tipo de institución (bancos, cooperativas, fundaciones)	Base de registro de operaciones del Programa	

	Eficiencia	Número de operaciones de crédito por mes	Base de registro de operaciones del Programa	
ACTIVIDADES:				
Licitación: convocatoria y publicación del llamado.				
Adjudicación: acto de apertura, adjudicación de las propuestas, toma de razón por CGR, firma contrato.				
Rendición de operaciones: carga al sistema de las operaciones a subsidiar, pago de las operaciones rendidas.				
Supervisión y mejoras: validación de las operaciones rendidas con solicitud de reportes y verificadores de la operación.				

- (*) **A excepción de los indicadores propuestos para medir el propósito del programa, el diseño de la MML es el resultado de los ajustes que hiciera FOSIS a una versión original comentada por el Panel.**
- (**) **A petición de la contraparte, el Panel propone una serie de indicadores que permitirían conocer el aporte marginal del programa PAM al aumento de la cobertura, participación y fondos destinados a microempresarios y emprendedores del perfil en que se focaliza el programa PAM.**

Anexo 2(b): Medición de Indicadores Matriz de Evaluación del programa, período 2009-2012

NOMBRE DEL PROGRAMA: PROGRAMA DE ACCESO AL MICROCRÉDITO					
AÑO DE INICIO: 2009					
MINISTERIO RESPONSABLE: MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL					
SERVICIO RESPONSABLE: FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSIÓN SOCIAL, FOSIS					
OBJETIVO ESTRATEGICO AL QUE SE VINCULA EL PROGRAMA: Mejorar la capacidad para generar ingresos de la población en situación de pobreza.					
OBJETIVO	INDICADOR	RESULTADO			
		2009	2010	2011	2012
FIN					
Mejorar la capacidad para generar ingresos autónomos de la población en situación de pobreza, a través del acceso al financiamiento formal, fortalecimiento de sus competencias y acceso a oportunidades.	TASA DE RETORNO TEORICO: Utilidades teóricas por usuario/Subsidios totales del programa por usuario	99.10%			
PROPÓSITO					
Facilitar el acceso a créditos con fines productivos en instituciones formales a microempresarios/as que califiquen como vulnerables (según instrumento de medición vigente)	<p>Para indicadores a, b, c, d, f, g, h propuestos en la MML ver NOTA bajo este cuadro.</p> <p>e. PORCENTAJE DE BENEFICIARIOS CON UNA O MAS OPERACIONES DE CREDITO: (N° C.I. que obtiene (n) créditos / total N° C.I. rendidos al programa)*100</p>	<p>e.</p> <p>1er crédito: 80,85%</p> <p>2do crédito: 17,44%</p> <p>3er y + crédito: 0,00%</p>	<p>e.</p> <p>1er crédito: 69,27%</p> <p>2do crédito: 25,68%</p> <p>3er crédito: 3,34%</p> <p>4to y + crédito: 0,00%</p>	<p>e.</p> <p>1er crédito: 46,48%</p> <p>2do crédito: 42,35%</p> <p>3er crédito: 7,07%</p> <p>4to crédito: 2,06%</p> <p>5to crédito: 0,32%</p> <p>6to y + crédito: 0,00%</p>	<p>e.</p> <p>1er crédito: 32,39%</p> <p>2do crédito: 52,24%</p> <p>3er crédito: 11,12%</p> <p>4to crédito: 2,72%</p> <p>5to crédito: 1,16%</p> <p>6to crédito: 0,34%</p> <p>7mo crédito: 0,03%</p>
COMPONENTE					
Subsidio otorgado por operación de crédito formal que permite cubrir parte o la totalidad de los costos operacionales y de administración	(Número de operaciones de crédito subsidiadas / número de operaciones de crédito comprometidas por institución)*100	115,93%	113,18%	104,41%	99,22%
	(Número de operaciones de crédito subsidiadas / Total operaciones de créditos comprometidas para el año por el FOSIS)*100 (Meta: cumplir con la colocación de 48.000 operaciones al año)	79,67%	33,86%	106,53%	120,51%

	Ejecución presupuestaria: (Monto total subsidio por operaciones de créditos /Monto total adjudicado a las IMF) *100	91,84%	96,81%	89,94%	91,34%
	Costo por usuario: Monto total ejecutado / Número de operaciones de créditos subsidiadas	\$ 26,370	\$ 26,798	\$ 24,097	\$ 26,970
	Plazo promedio (meses) operaciones de créditos por año y por tipo de institución (B: bancos, C: cooperativas, F: fundaciones)	B: 18 C: 13 F: 7	B: 20 C: 18 F: 7	B: 26 C: 20 F: 6	B: 18 C: 15 F: 7
	Número de operaciones de crédito por mes	E: 0 F: 0 M: 0 A: 0 M: 0 J: 562 J: 4.589 A: 6.495 S: 4.261 O: 2.515 N: 10.259 D: 9.565	5.814 5.154 2.237 3.025 27 0 0 0 0 0 0 0	0 0 916 4.982 4.606 4.496 6.084 8.164 6.451 6.104 6.767 2.566	0 0 9.420 8.535 9.461 6.486 1.007 15.277 4.440 1.680 1.542 0
	Número de operaciones de crédito comprometidas y ejecutadas por licitación	Licitación N°1: 15.288 - 17.471 Licitación N°2: 17.700 - 20.775	Licitación N°3: 14.363 - 16.257	Licitación N°4: 21.834 - 21.021 Licitación N°5: 16.350 - 17.325 Licitación N°6: 10.793 - 12.790	Licitación N°7: 16.715 - 18.003 Licitación N°8: 16.031 - 17.048 Licitación N°9: 25.557 - 22.797
ACTIVIDADES					
	Licitación: convocatoria y publicación del llamado.				
	Adjudicación: acto de apertura, adjudicación de las propuestas, toma de razón por CGR, firma contrato.				
	Rendición de operaciones: carga al sistema de las operaciones a subsidiar, pago de las operaciones rendidas.				
	Supervisión y mejoras: validación de las operaciones rendidas con solicitud de reportes y verificadores de la operación.				

Nota: De la medición de los indicadores de propósito propuestos.

La medición de estos indicadores debe ser el resultado de un estudio específico del mercado de la oferta y del impacto que el subsidio causa en ella. Estudio que, entre otras cosas, permita acceder a información registrada internamente por las instituciones financieras. A partir de estos datos se debe sistematizar, analizar dicha información y valorar, entre otros, los índices propuestos, de manera tal que se pueda dar cuenta de los cambios marginales por sobre la evolución natural del sistema “sin” subsidios.

Al respecto, algunas instituciones y la propia Red de Microfinanzas entregan algunas cifras que podrían dar pequeñas luces del sentido del impacto. Por ejemplo:

Para Emprende Microfinanzas, desde 2010, aumenta la informalidad de 50% a 70%, los clientes con menos de 8.500 puntos (FPS) pasa del 48% al 54%, de 40% a 75% aumenta la cartera con perfil FOSIS, existe un crecimiento anual entre 20% y 25% en la cartera de clientes, el monto promedio de los préstamos cae 14% en el periodo 2011-2012 (esto da cuenta de una orientación a microempresarios más vulnerables). Respecto a esto último, no sucede lo mismo con la mayoría de las instituciones, las que experimentan un aumento en el promedio de sus colocaciones (según informe de Red de Microfinanzas 2012).

Según lo informado por la Red de Microfinanzas, entre 2009 y 2012 la participación de las colocaciones del PAM respecto del total, de las instituciones que han recibido el subsidio, ha aumentado del 16% al 22%. Al 2012, Fondo Esperanza alcanza a un 29%, Banco Estado 1,5% y Emprende Microfinanzas un 43%.

Durante el período 2011 y 2012, Emprende Microfinanzas y Fondo Esperanza crecieron en un 25% en el N° de Clientes. Asimismo, Emprende Microfinanzas creció en un 40% y Fondo Esperanza en un 20% el N° de sus Operaciones. Estos crecimientos son muy superiores al promedio total de las instituciones de la Red de Microfinanzas que tan sólo crecen en un 1% en clientes y un 6% en colocaciones¹⁰⁰. Esta evolución significa que dos de las IMF clasificadas como Fundaciones en todo esta evaluación y que abordan precisamente como mercado a los beneficiarios PAM están creciendo a diferencia de los Bancos y Cooperativas que han estado disminuyendo sus colocaciones en el sector medidos como clientes y operaciones.

¹⁰⁰ Datos de la Red de Microfinanzas para todas las colocaciones (PAM y no PAM) de sus 14 IMF pertenecientes a la RED, excluido INDAP, sistematizados por el panel en base a los Informes de la RED años 2011 y 2012.

Anexo 2(c): Análisis

1. Relaciones de causalidad de los objetivos del programa (Lógica Vertical)

Si suponemos que el acceso al crédito es un impulso a la gestión de los emprendimientos y microempresas, es razonable suponer que el ingreso potencial y efectivo de éstos aumente cuando el mercado de los fondos prestables reducen las barreras de entrada. Estas barreras se refieren a incumplimiento de los requisitos “típicos” para acceder a un crédito por parte de personas vulnerables o en situación de pobreza, esto es; poca experiencia en la empresa, bajas ventas, bajo nivel de ingresos, mayor riesgo percibido de no pago, falta de garantías, etc. Entonces, el propósito de reducir barreras del acceso a créditos con fines productivos, podría contribuir, indirectamente, a aumentar las capacidades para generar ingresos autónomos.

Por otra parte, un subsidio al costo operacional de las instituciones financieras (subsidio en el mercado de fondos prestables) debería permitir que más transacciones a personas vulnerables se lleven a cabo. No obstante lo anterior, el impacto real del subsidio dependerá en forma crítica de la sensibilidad de la oferta al cambio en el precio final que se cobra por poner dinero en manos de los demandantes. En el caso del sector más vulnerable, podemos suponer que la oferta a la que acceden es restringida y cada vez más inelástica al precio. Esto quiere decir que – en algún punto - aunque el costo financiero de prestar (incluido el costo de fondos y el costo de operación) baje mucho, la cantidad ofrecida no sufrirá variaciones significativas, pues el riesgo involucrado podría hacer que la oferta sea cada vez menos sensible al costo monetario y más sensible al costo de no pago.¹⁰¹

Entonces, luego de un subsidio, el grado de apertura en el acceso al crédito o el aumento de la disponibilidad real de fondos para microempresarios o emprendedores en condición de pobreza o vulnerabilidad, depende del peso del subsidio en el costo total y de la elasticidad de la oferta de la institución financiera (podría ser mayor en el caso de fundaciones e instituciones focalizadas en sectores más pobres y especializadas en microcrédito).

De acuerdo a lo anterior, estas variables - determinantes de los fondos que finalmente se transan - podrían mermar el beneficio social de reducir o eliminar una de las barreras de acceso al crédito (alto costo operacional). Sólo un estudio de evaluación de impacto podría dar luces acerca del grado de contribución del subsidio, tanto a la reducción efectiva y significativa de barreras, como al acceso al crédito.

En otras palabras, el beneficio del subsidio se compartirá con los demandantes sólo si la oferta tiene algún grado de elasticidad y las distorsiones¹⁰² que no corrige el subsidio son de baja significancia. De otra forma, el subsidio sólo se traduce en un menor costo para las instituciones financieras y no en un aumento en la disponibilidad de fondos (acceso al crédito).

Con relación a las actividades requeridas para alcanzar el producto (subsidio a las operaciones de crédito), en la matriz de marco lógico se identifican las siguientes:

- Licitación: convocatoria y publicación del llamado.

¹⁰¹ Esto quedaría bien representado por una curva de oferta con pendiente positiva al principio y que luego se torna completamente vertical. Esta forma de la curva estaría indicando la existencia de un fallo de mercado que se relaciona con lo incompleto del mismo respecto a satisfacer las demandas existentes.

¹⁰² En el caso del mercado financiero (oferta y demanda por dinero), las distorsiones se refieren a que existe una demanda que no es satisfecha en el mercado. Es el caso de la demanda por dinero (liquidez) de personas en situación de pobreza o vulnerabilidad que se constituyen como microempresarios. Dicha distorsión se origina en el alto riesgo percibido, ausencia de garantías, empresas sin historia, bajo nivel de ventas e ingresos. Entonces, es posible que el subsidio corrija en alguna medida la distorsión, pero es también posible que no existan tales correcciones y sigan existiendo barreras de entrada que impidan llegar a un nivel óptimo social.

- Adjudicación: acto de apertura, adjudicación de las propuestas, toma de razón por CGR, firma contrato.
- Rendición de operaciones: carga al sistema de las operaciones a subsidiar, pago de las operaciones rendidas.
- Supervisión y mejoras: validación de las operaciones rendidas con solicitud de reportes y verificadores de la operación.

Al respecto, si bien dichas actividades se consideran necesarias, a juicio del Panel se hace necesario incorporar (o hacer explícitas) actividades tendientes a generar mayor cobertura y calidad del servicio financiero que se ofrece a los microempresarios y emprendedores. Entre otras:

- Difusión de los procesos de convocatoria a instituciones financieras: La eficiencia, eficacia y la calidad del servicio financiero mejora en la medida en que más instituciones participen y compitan.
- Selección de instituciones financieras: El proceso de selección debe ser incorporado y relevado como una actividad importante para obtener un producto. La evaluación de la cobertura, costos y calidad del servicio son elementos que condicionan la forma final del producto y, por ende, el grado en que el propósito del programa se alcanza.
- Retroalimentación de los usuarios intermedios (instituciones financieras) acerca de requisitos, oportunidad en la entrega y calidad del proceso de transferencia de fondos.

En términos generales, con relación al problema o necesidad planteada, y de acuerdo a la literatura de referencia en Microfinanzas, podemos decir que el propósito que el programa se plantea - facilitar el acceso al crédito – contribuye al Fin. Sin embargo, no es claro que el único componente (subsidio a la oferta) logre alcanzar dicho propósito. Por otra parte, es conveniente revisar: la suficiencia de las actividades que generan el producto, los supuestos detrás de cada uno de los indicadores y la forma de medir el real impacto - en los usuarios finales - de un subsidio a la operación de las instituciones financieras. Esto es, llevar a cabo mejoras a la matriz de diseño del programa con especial orientación hacia la factibilidad de seguimiento y evaluación de resultados.

2. Sistema de indicadores del programa (Lógica Horizontal)

Desde el punto de vista de la calidad y pertinencia de los indicadores definidos para el Programa, el panel considera que - en general - estos deben ser sometidos a una revisión para determinar qué es lo que pretende medir cada uno de ellos y cuál es el objetivo o metas cuantitativas que se proponen o los criterios para considerar aceptable o no un determinado indicador.

En lo particular, se define un indicador de Fin denominado tasa teórica de retorno, la que se puede interpretar como utilidad de la microempresa por cada peso subsidiado. Además de la dificultad práctica de medir este indicador, no es un indicador de aumento en el ingreso esperado o esperanza del ingreso autónomo (objetivo a nivel de Fin).

Para el Propósito de facilitar el acceso a financiamiento se define un indicador que entrega la frecuencia acumulada para 1 y más créditos entregados a un RUT. Considerando que el acceso debe ser una posibilidad permanente y no un crédito por una vez, es interesante observar cuántas personas reciben más de un servicio de crédito subsidiado en el tiempo. No obstante, este indicador no permite descubrir si existirá acceso al crédito en un contexto de mercado extra-programa, esto es, sin el subsidio.

Para el Propósito no se establecen indicadores ni metas de calidad relacionadas con la satisfacción de los usuarios intermedios y finales. Tenerlas podría dimensionar y caracterizar de mejor forma el acceso al mercado de fondos prestables.

Los plazos y montos promedio podrían también ser indicadores de acceso al crédito, toda vez que éstos deberían tender a los estándares usuales corregidos según nivel de ingreso y riesgo. Por ejemplo, si

observamos que se demanda el doble de dinero del que se ofrece (aún con la disposición a pagar un precio más alto por él) o se dan un menor plazo que el que se necesita según el perfil de ingresos del negocio, el “acceso al crédito” sigue siendo limitado aunque la operación se lleve a cabo.

A nivel de componente (subsidio entregado), se entregan indicadores *de qué* permiten, principalmente, medir la eficacia con que los recursos (subsidio) son puestos en el mercado y el costo por usuario final del programa (sujeto de crédito). Para estos indicadores es posible fijar metas de cumplimiento y existe información sistemática para calcular su valor. Por otra parte, se entregan indicadores de resultados para el plazo promedio de la operación de crédito (por tipo de institución) y para el número de operaciones por unidad de tiempo y por licitación. Si bien estos últimos indicadores caracterizan el programa y dan información del producto generado por el programa, no queda claro cuál es el parámetro de referencia o de comparación, y, por lo tanto, no es fácil determinar si un valor determinado de éstos es o no aceptable y debe o no ser mejorado.

En el caso del plazo promedio, el diseño del programa plantea una diferenciación entre tipos de instituciones. Sería interesante pesquisar si existen diferencias significativas también para otros indicadores y analizar si las metas deben ser similares o distintas.

La calidad también está ausente a nivel de componente. Medirlo por la vía de encuestas sistemáticas de satisfacción de las instituciones financieras que reciben el beneficio del subsidio, sería una forma de incorporar esta dimensión en el marco lógico del programa.

A nivel de actividades, el programa no define indicadores. No establecer ni monitorear indicadores a este nivel podría reducir la probabilidad de éxito en la intervención.

Finalmente, se hace necesaria la implementación periódica y permanente de iniciativas de evaluación, tales como las encuestas de satisfacción de usuarios, con una métrica común que favorezca la comparabilidad intra períodos y la determinación de indicadores de satisfacción.

De acuerdo a lo anterior, y a pesar de que – por recomendación del panel – se incluyeran algunas variables en forma de indicadores de resultados, la lógica horizontal del programa continúa siendo deficiente y debe ser mejorada.

Con relación a esto último, el Panel propone una serie de indicadores¹⁰³ de propósito que permitirían medir los resultados del programa en cuanto a los efectos esperados, de una reducción de barreras de acceso, en la cobertura que alcanzaría el grupo objetivo.

¹⁰³ Indicadores Propuestos:

- a) (Población perfil PAM atendida con PAM) / (Población perfil PAM atendida sin PAM) (Total y por Institución adjudicada)
- b) (Tasa de crecimiento del Perfil PAM en instituciones con PAM) / (Tasa de crecimiento del Perfil PAM en instituciones sin PAM)
- c) N^a clientes perfil PAM / N^a clientes totales (Para el total del sistema, Por institución con PAM y por Instituciones sin PAM)
- d) (N°Beneficiarios/as que obtiene primer crédito formal / total N°Beneficiarios/as rendidos al prog rama)
- e) Fondos prestados al Perfil PAM atendida con PAM) / (Fondos prestados al Perfil PAM atendida sin PAM) (Total y por Institución adjudicada)
- f) (Tasa de crecimiento de fondos prestados al Perfil PAM en instituciones con PAM) / (Tasa de crecimiento de fondos prestados al Perfil PAM en instituciones sin PAM)
- g) Fondos prestados al perfil PAM / Fondos totales prestados (Para el total del sistema, Por institución con PAM y por Instituciones sin PAM)

Anexo 3 (A): Procesos de Producción y Organización y Gestión del Programa

1. Proceso de producción de cada uno de los bienes y/o servicios (componentes) que entrega el programa

Para cumplir su propósito, el Programa de Acceso al Microcrédito posee un único componente: “Subsidio otorgado por operación de crédito formal que permite cubrir parte o la totalidad de los costos operacionales y de administración”.

La estrategia del programa se dirige a los microempresarios/as en condiciones de vulnerabilidad, de sectores urbanos y rurales de todo el país donde operan las instituciones micro financieras (IMF) participantes del Programa. Los beneficiarios podrán ver facilitado el acceso a fuentes de financiamientos formales para sus negocios. Accediendo así a instrumentos de mercado confiables, eficientes y seguros.

El proceso productivo de este componente contempla la siguiente secuencia de actividades:

Actividad N°1: Licitación (convocatoria y publicación de llamado).

El flujo productivo se inicia con un proceso de licitación, el que está dirigido a entidades que administran programas de crédito y que actúan como instituciones intermediarias¹⁰⁴. Este proceso se encuentra regulado por bases de licitación pública contenidas en Resolución afecta N° 171 del 14/07/2009 que establece formato tipo de bases de licitación pública del programa de acceso al microcrédito de FOSIS y en Resolución afecta N°203 del 7/11/2011 que establece nuevas modificaciones.

El monto de los recursos a licitar es el que se indica en cada aviso de llamado a Licitación Pública. Las Instituciones Intermediarias participantes podrán postular, sin restricciones de monto, al total del presupuesto licitado. No obstante lo anterior, el FOSIS se reserva la facultad de adjudicar a una misma Institución Intermediaria participante, no más del 50% del presupuesto licitado.

La unidad responsable es la Subdirección de Gestión de Programas.

En términos generales, la licitación considera las siguientes acciones:

- a) Publicación de la convocatoria: El aviso de llamado a Licitación Pública se publica en un periódico de circulación nacional.
- b) Bases de Licitación Pública: Las Bases de Licitación Pública del Programa se disponen gratuitamente en el sitio Web del FOSIS, www.fosis.gob.cl, a contar de la fecha que se indique en el aviso de llamado a la Licitación Pública.
- c) Recepción de Consultas: Las consultas formuladas por las Instituciones Intermediarias son recibidas a la dirección de FOSIS vía correo electrónico hasta la fecha que se indique en el respectivo aviso de llamado a Licitación Pública.
- d) Entrega de Respuestas y Aclaraciones: Las respuestas y aclaraciones son enviadas mediante correo electrónico a las Instituciones Intermediarias que realizaron las consultas en el plazo que se indique en el aviso de llamado a Licitación Pública, siendo además publicadas en el sitio Web del FOSIS en la fecha que se indique en el aviso de llamado a la Licitación Pública.

¹⁰⁴ Las instituciones intermediarias son Bancos, instituciones financieras, cooperativas, fundaciones y corporaciones en cuyos estatutos se contemple el otorgamiento de créditos, cajas de compensación y sociedades de inversión (Resolución afecta N° 171).

En el periodo de evaluación del programa 2009-2012, ha participado permanentemente el Banco Estado, Oriencoop, Emprende micro finanzas, Fundación Contigo, Fundación Fondo Esperanza y Fundación WWB FINAM. Las instituciones que concentran el mayor porcentaje de operaciones bajo la modalidad de subsidio son Banco Estado y Fundación Fondo Esperanza, 82% aproximadamente. (Fuente: Ficha de antecedentes del programa, 2013)

- e) Recepción de Propuestas: la fecha límite, hora y dirección para la entrega de las propuestas se indican en el aviso de llamado a la Licitación Pública.

Se efectúan 3 licitaciones anualmente, la cantidad de licitaciones está determinada por aspectos administrativos y no por el diseño del programa¹⁰⁵.

Actividad N° 2: Adjudicación (acto de apertura, adjudicación de las propuestas, toma de razón, firma de contrato).

La apertura de las propuestas se ejecuta en las dependencias del FOSIS Central, en fecha, hora y lugar que indique el aviso de llamado a la Licitación Pública, pudiendo asistir, uno o más representantes de cada Institución Intermediaria que se encuentre en proceso de postulación.

La evaluación y adjudicación del proceso de licitación pública está a cargo de un comité de evaluación, compuesto por funcionarios/as con responsabilidad administrativa, designados por la Subdirección de Gestión de Programas. Dicho comité revisa el cumplimiento de los requisitos exigidos en las bases de todas las propuestas presentadas y declaradas admisibles.

Las propuestas cuyo valor promedio de subsidio unitario, supere el monto del valor máximo del subsidio unitario en el aviso de llamado a Licitación Pública, no son evaluadas.

La adjudicación de la licitación se realiza mediante Resolución Fundada del Director Ejecutivo del FOSIS la cual se envía a Contraloría General de la República para proceder a la toma de razón.

La adjudicación finaliza hasta completar la totalidad de los recursos que el FOSIS haya determinado como disponibles para la respectiva licitación, o hasta completar las propuestas correctamente presentadas y evaluadas favorablemente.

Para establecer un orden de prelación de las propuestas correctamente presentadas se utiliza el siguiente orden de criterios: Criterio menor subsidio unitario y Criterio Número de operaciones de crédito.

Se procede a adjudicar siguiendo el orden de la lista de prelación, comenzando por la primera de la lista. Una vez adjudicados los recursos, se elabora una lista de espera priorizada de las propuestas correctamente presentadas que no fueron financiadas, la que se utiliza cuando alguna institución desiste del contrato.

Las Instituciones Intermediarias, una vez notificadas de la adjudicación de la Licitación Pública, suscriben el contrato tipo, según lo dispuesto en las Bases. Si alguna Institución Intermediaria no cumple con esta obligación dentro de los treinta (30) días hábiles contados desde la fecha en que el FOSIS remite al ejecutor intermediario el contrato por carta certificada o lo entrega personalmente, se deja sin efecto la adjudicación.

Actividad N° 3: Rendición de operaciones.

Las Instituciones Intermediarias inician la ejecución de las actividades del Programa una vez que se encuentre tramitada la Resolución que aprueba el contrato. Sin perjuicio de lo anterior, pueden iniciar la colocación de los créditos a contar de la fecha de suscripción del contrato.

¹⁰⁵ El programa señala que la cantidad de licitaciones que se ejecutan al año son las que alcanzan a implementar en los tiempos administrativos que toma la aprobación de la Contraloría y la ejecución presupuestaria.

Se entiende por ejecución de las actividades del Programa, el otorgamiento de los créditos, su rendición, la presentación del certificado de pago y el pago de los subsidios.

El plazo de las Instituciones Intermediarias para colocar los créditos, se señala en el aviso de llamado a la Licitación Pública. Todas las extensiones de plazo deben ser autorizadas a través de un oficio de el/la Subdirector/a de Gestión de Programas y previa extensión, por el periodo respectivo, de la vigencia de las garantías constituida por el ejecutor.

La Institución Intermediaria para hacer efectivo el cobro de los Subsidios, ingresa al Sistema Automatizado de validación y gestión de información del Programa de Acceso al Microcrédito del FOSIS la información exigida en la Nómina de Créditos Desembolsados. El sistema automáticamente le informa las operaciones aprobadas o rechazadas y emite un Certificado de Pago que contiene la cantidad exacta a cobrar.

Cada certificado de pago se acompaña de una Factura, la que una vez recibida permite pagar los subsidios dentro del plazo de 10 días hábiles¹⁰⁶.

Los subsidios son pagados a la Institución Intermediaria mediante el sistema de transferencia electrónica.

Actividad N°4: Supervisión y mejoras.

Las supervisiones a la ejecución de las actividades del contrato se realizan hasta 50 días posteriores contados desde el término de dichas actividades. El programa podrá requerir a las Instituciones Intermediarias participantes, antecedentes de las operaciones crediticias cursadas. Dicha supervisión es aleatoria.¹⁰⁷

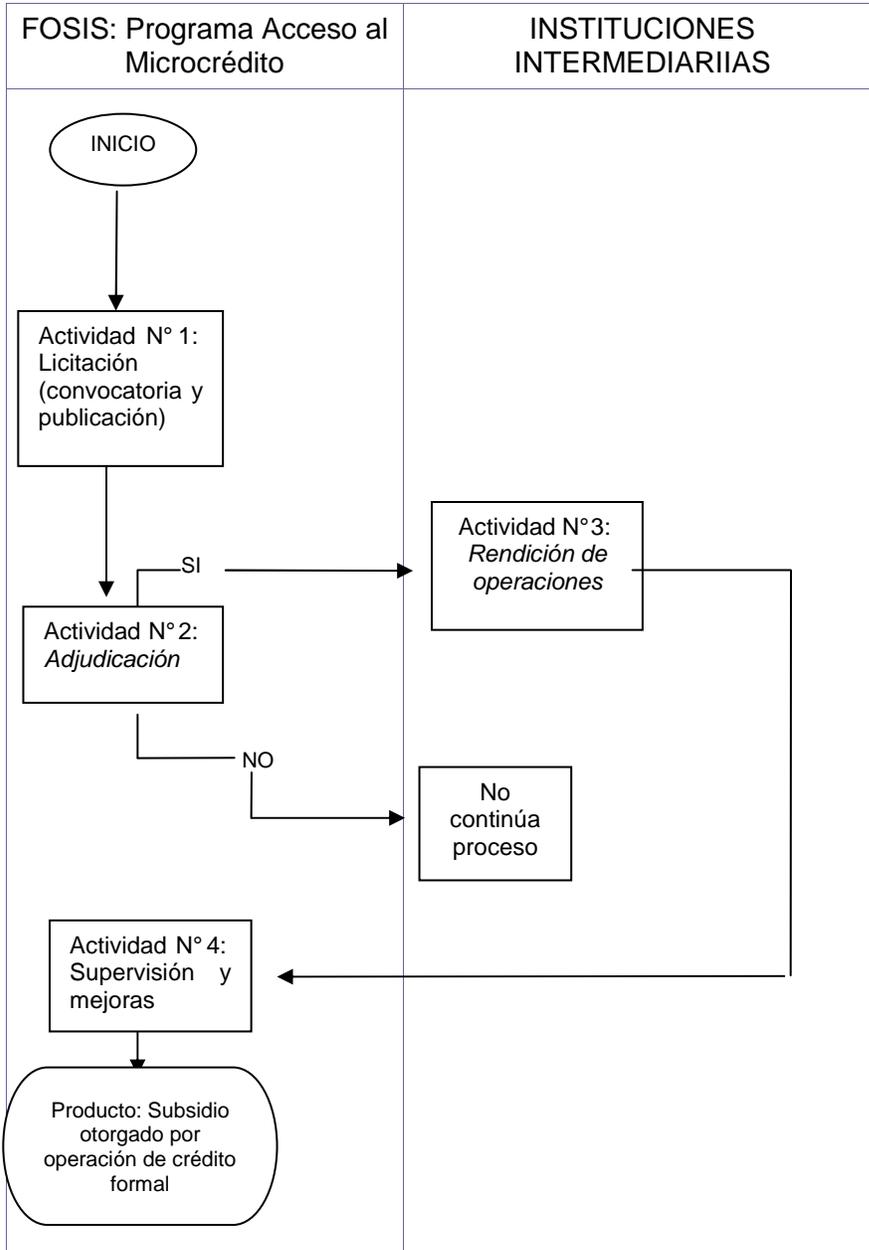
La garantía es devuelta a las Instituciones Intermediarias, transcurridos los 140 días corridos posteriores a la fecha establecida como máximo para entregar créditos señalada en el aviso de llamado a la Licitación Pública.

Las bases de licitación son claras y permiten a las instituciones intermediarias (IMF) conocer las condiciones en las cuales participarán de los procesos licitatorios. Aspecto que fue valorado por los ejecutivos de estas instituciones en las entrevistas que el panel sostuvo con ellas.

¹⁰⁶ El monto de los subsidios pagados no podrá superar el monto adjudicado que se indica en el contrato. Cuando la Institución Intermediaria haya alcanzado la meta indicada en el contrato, sin haber agotado el total adjudicado por concepto de subsidio indicado en el contrato, podrá utilizar el remante del presupuesto en la colocación de un número mayor de créditos.

¹⁰⁷ El panel constató estas acciones, mediante la revisión de algunas carpetas de beneficiarios.

FLUJOGRAMA PROCESO PRODUCTIVO



2. Estructura organizacional y mecanismos de coordinación al interior de la institución responsable y con otras instituciones.

La Planificación Estratégica del FOSIS para el periodo 2010-2014¹⁰⁸ crea la Línea de Emprendimiento como una línea programática orientada a abordar la dimensión económica de la pobreza¹⁰⁹.

Cada línea programática cuenta con un encargado nacional responsable del diseño, supervisión de la ejecución y de los resultados de los programas e intervenciones que desarrolle su línea.

Las líneas programáticas son: Empleabilidad, Emprendimiento (incluye Micro Finanzas), Desarrollo Social y Chile Solidario.

En lo particular, la Línea de Emprendimiento posee los siguientes programas:

- Programa Yo emprendo.
- Programa Socio productivo.
- Programa Educación financiera
- Programa de Acceso al microcrédito.
- Programas con inversión FNDR y apalancamiento de recursos.

Con la información disponible, el panel no visualiza la articulación existente entre estos programas que comparten un mismo Fin y que pertenecen a la Línea de Emprendimiento. A este respecto, el concepto de emprendimiento es entendido como “Superar pobreza y vulnerabilidad a través de la generación de ingresos por cuenta propia”¹¹⁰

Los propósitos de la Línea de Emprendimiento son comunes a todas las líneas de la Subdirección de Gestión de Programas y son los siguientes:

- Planificar y sistematizar los programas.
- Diseñar metodologías e instrumentos programáticos.
- Ejecutar programas y proyectos.
- Asesorar y brindar apoyo técnico a las Direcciones Regionales en la implementación de la intervención e inversión programática.
- Diseñar e implementar convenios nacionales de complementariedad e innovación en materias de generación de ingresos y desarrollo social.
- Diseñar metodologías y/o proyectos innovadores en materias de desarrollo productivo.
- Gestionar proyectos pilotos de complementariedad en materia de desarrollo productivo.

Para cumplir su propósito la Línea de Emprendimiento cuenta con la siguiente dotación de recurso humano:

- Programa Yo emprendo. 2 profesionales
- Programa Socio productivo. 1 profesional
- Programa Educación financiera. 1 profesional

¹⁰⁸ Documento Planificación Estratégica. Fondo de Solidaridad e Inversión Social, marzo 2011.

¹⁰⁹ Esta línea reemplaza a la anterior estructura denominada: Sistema Integrado de Generación de Ingresos (SIGI).

¹¹⁰ Definición entregada al panel por el encargado de la Línea Emprendimiento en entrevista del 12 abril 2013. Por su parte el programa señala que la coordinación y complementariedad estaría dada por la inclusión en las bases de licitación de los otros programas que FOSIS promueve del siguiente párrafo “Para favorecer la realización de la actividad, se recomienda el contacto con otros actores que puedan aportar o potenciar la misma. Por ello, se sugiere intencionar la relación con unidades municipales relacionadas con el tema, SERCOTEC, u otras instituciones e instancias públicas y privadas dedicadas al fomento productivo. Generar las instancias de coordinación requeridas, es labor del equipo ejecutor en coordinación con el FOSIS”.

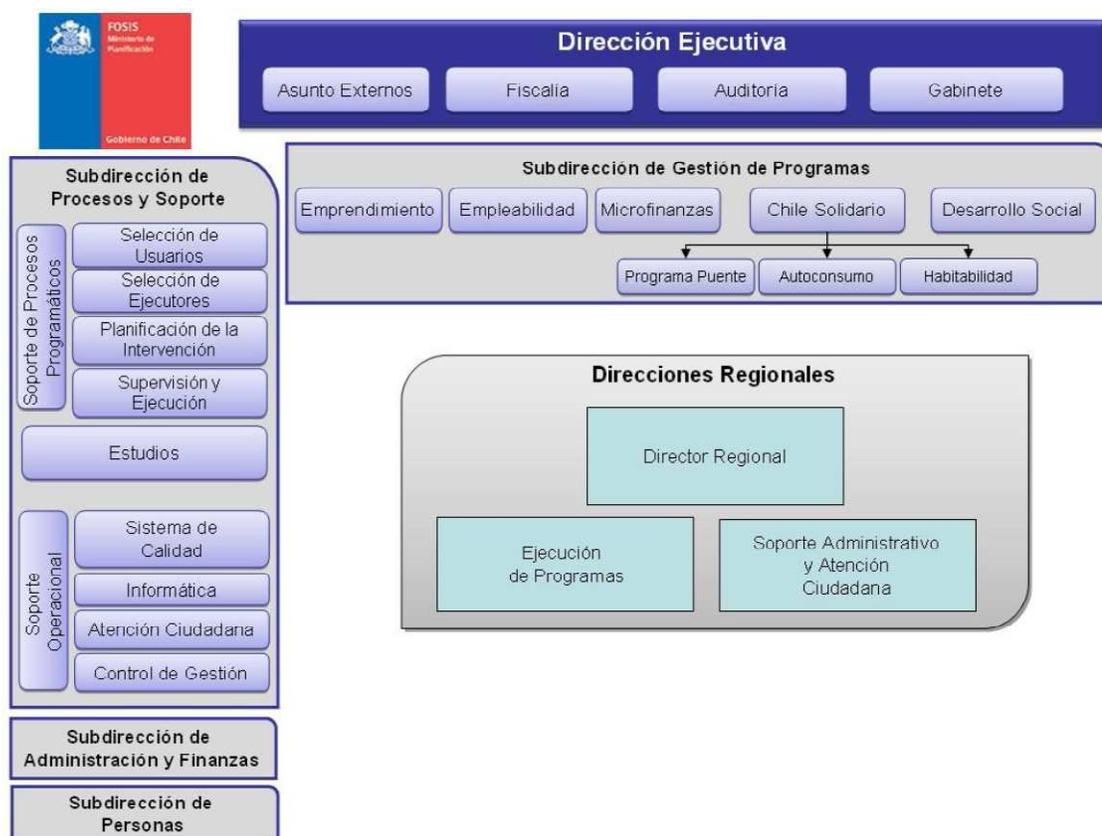
- Programa de Acceso al microcrédito. 1 profesional
- Programas con inversión FNDR y apalancamiento de recursos. 1 profesional

Total 6 profesionales.

La Planificación Estratégica señalada en párrafos precedentes, crea un Área Técnica denominada Subdirección de Procesos y Soporte, con tres funciones: entregar soporte en los procesos de provisión de productos estratégicos, proveer de información de los programas para su evaluación y rediseño y entregar soporte operacional para el normal funcionamiento de la organización. Para ello se dispone de un gestor de procesos quien apoya en su respectiva área a las diferentes líneas programáticas de la Subdirección de Gestión de Programas.

A continuación se presenta el Organigrama institucional

ORGANIGRAMA FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSIÓN SOCIAL



Fuente: Documento Planificación Estratégica. Fondo de Solidaridad e Inversión Social. Marzo 2011.

En cuanto a la dotación, el programa de Apoyo al Microcrédito cuenta con un profesional encargado, único recurso humano asociado, cuyas funciones son las siguientes:

- Diseñar, planificar, coordinar y dar seguimiento a la implementación de las actividades.
- Elaborar informes de procesos, gestión y ejecución en base a la información que se obtiene del programa.
- Brindar asistencia técnica a regiones y monitorear la ejecución del programa.
- Asegurar la gestión operativa y dar soporte a los procesos relacionados al programa.

La ejecución del programa es fundamentalmente centralizada. Se establece coordinación con las regiones a través del encargado de la línea de emprendimiento regional.

El programa se relaciona con la Red de Microfinanzas, organización que agrupa a la mayoría de las instituciones privadas de ahorro y crédito y organismos públicos que ofrecen recursos de fomento mediante licitación: Bancos con filiales o áreas de negocio en el segmento microempresarial, Cooperativas con programas especializados en microempresa, Sociedades Privadas, Cajas de Compensación y ONGs que tienen programas de servicios financieros y no financieros, como capacitación o estudios para apoyar a microempresarios y a organismos estatales relacionados con la microempresa urbana y rural.

Conforme lo establece la estructura organizacional, el programa se relaciona con la Subdirección de Procesos y Soporte de quien recibe apoyo técnico y con la Subdirección de Administración y Finanzas. Esta modalidad está recientemente implementada en la institución, por tanto el panel no está en condiciones de emitir un juicio evaluativo respecto a la efectividad de esta coordinación.

Respecto a los mecanismos de coordinación del programa con otras instancias e instituciones relacionadas, se efectúan reuniones mensuales.

En lo referido a mecanismos de coordinación internos, estos consisten en: reuniones semanales entre los encargados de línea con el subdirector de gestión de programas, instancia utilizada para informar los estados de avance de los diferentes programas asociados a cada línea, así como proponer cambios orientados a la mejora, los que necesariamente deben ser visados por Fiscalía. Una vez finalizada cada licitación, el programa envía un reporte a todas las direcciones regionales.

Los mecanismos de coordinación del PAM con Línea Emprendimiento son conforme necesidad, no existe una periodicidad establecida.

3. Criterios de asignación de recursos, mecanismos de transferencia de recursos y modalidad de pago

Los criterios de asignación de recursos están establecidos en las Bases de licitación, específicamente en el Anexo 1: "Oferta para la Licitación Pública del Programa de Acceso al Microcrédito", en él se determina el monto de recursos al cual postula adjudicarse la institución y una estimación de colocaciones en regiones.

De esta forma, las instituciones realizan una oferta de operaciones de crédito a colocar, por un monto determinado a subsidiar y una referencia geográfica de donde operarán con el programa.

Los mecanismos de transferencia de recursos y modalidades de pago están establecidos en las Bases de licitación, tal como se señaló en la descripción del proceso productivo.

En términos generales, el panel evalúa adecuados tanto los mecanismos de transferencia de recursos como las modalidades de pago, los que se ciñen a los procedimientos establecidos en las normativas para rendición de fondos públicos.

El panel no posee información formal desde el propio programa sobre los criterios con los cuales se fija el monto del subsidio, el que para el año 2012 asciende a \$100.000 por beneficiario, y que se puede entregar distribuido en más de una operación y por una única vez. A este respecto se ha recopilado información a través de las entrevistas a las IMF en el sentido de que este monto representa un promedio de costo de 3 operaciones de crédito por beneficiario¹¹¹.

¹¹¹ En las entrevistas que el panel sostuvo con las IMF se argumentó que se utilizó como referencia el valor unitario del subsidio rural. (\$35.000 por operación límite máximo).

4. Funciones y actividades de seguimiento y evaluación que realiza la unidad responsable

El sistema de información de que dispone el programa le permite realizar seguimiento permanente de su desarrollo, entregando diferentes reportes tanto a nivel agregado como desagregado. Así por ejemplo, las direcciones regionales pueden informarse del avance del programa de manera mensual.

El seguimiento se enfoca principalmente a los procesos administrativos del programa, como por ejemplo; identificar la cantidad de operaciones rendidas, el monto de los subsidios efectivamente ejecutados y la distribución regional de dichas operaciones subsidiadas. Estos reportes son elaborados por el encargado del programa.

Respecto a la concepción de seguimiento que maneja el programa, es importante precisar que posterior al otorgamiento del crédito no se contemplan acciones de seguimiento.

A nivel de diseño, el programa señala que se han definido reportes a las direcciones regionales de FOSIS cada vez que se finaliza un periodo de licitación. Dicho reporte proporciona información respecto de las IMF adjudicadas.

El programa no ha definido metas en su diseño, lo cual se evalúa como una debilidad, ya que no le permite medir sus niveles de logro respecto de cada uno de los diferentes niveles de objetivos de la matriz de marco lógico.

A nivel de evaluación, el programa no identifica mecanismos a través de los cuales dará cuenta de sus logros. Este aspecto, también constituye a juicio del panel una debilidad.

El programa no posee línea base.

Respecto a evaluaciones o estudios, no existen evaluaciones y/o estudios del programa.

ANEXO 3 (B) Caracterización de las instituciones intermediarias participantes del Programa de Acceso al Microcrédito en el periodo 2009-2012¹¹²

Tal como se señaló en la descripción del proceso productivo (Anexo 3 (A)), el PAM opera a través de instituciones intermediarias, las que deben asumir un conjunto de compromisos según lo establecido en las bases de licitación, entre otras; entregar a FOSIS nómina de créditos desembolsados y asumir el riesgo de mora o irrecuperabilidad de los créditos.

El mercado de las Instituciones de Microfinanzas en Chile (IMF) está compuesto por 14 instituciones, de las cuales podemos distinguir a tres grandes grupos: Bancos, Cooperativas y Fundaciones¹¹³.

a) Bancos (4): Un banco público (Banco Estado Microempresas) y tres privados (Santander Banefe, BCI Nova y Desarrollo de Scotiabank)

Los Bancos operan mediante un sistema clásico de créditos mensuales y requiriendo en primer lugar que los microempresarios(as) no estén en Dicom. Han adaptando su metodología de evaluación de riesgo a las características del sector pero no son flexibles en la estructura de pago.

Del total de los clientes atendidos en el año 2012 por las IMF, los bancos representan un 41% (97.312) y las colocaciones representaron un 83% del total de las IMF (422.456.350 en miles de \$). El monto de operación crediticia promedio de la banca supera los \$ 3,5 millones.¹¹⁴

b) Cooperativas (3): Dos Cooperativas (Oriencoop y Coopeuch) y una Caja de Compensación (CCAF de los Andes)

Las Cooperativas operan en forma similar a la banca con créditos mensuales uniformes, restringiendo a los clientes por DICOM y sus metodologías de evaluación de riesgo son tradicionales.

Del total de los clientes atendidos en el año 2012 por las IMF, las Cooperativas representan un 2% (4.912) y las colocaciones representaron un 4% del total de las IMF (20.025.458 en miles de \$). El monto de operación crediticia promedio de las Cooperativas supera los \$ 4,3 millones.

c) Fundaciones (7): Cinco ONG (Banigualdad, Contigo, Kolping, Crecer y Fondo Esperanza), una Corporación (FINAM) y una Sociedad Anónima (Emprende Microfinanzas)

Las Fundaciones operan mediante Banca Comunal (grupos de aval solidario) o en forma individual. Todas adecúan el crédito a las posibilidades de pago en forma semanal, diferenciando los montos a los flujos de ingresos de ellos.

Del total de los clientes atendidos en el año 2012 por las IMF, las Fundaciones representan un 56% (132.709) y las colocaciones representaron un 13% del total de las IMF (63.533.978 en miles de \$). El monto de operación crediticia promedio de las Cooperativas está alrededor de los \$ 300.000.

Para efectos del Programa PAM entonces el grupo de las Cooperativas es poco relevante, dado que entregan créditos muy altos a microempresarios consolidados, formales y representan un porcentaje bajo

¹¹² Elaboración del panel con información proporcionada por el Programa de Acceso al Microcrédito, entrevistas a instituciones intermediarias y recopilación de información de fuentes secundarias.

¹¹³ De acuerdo a la Red de Microfinanzas, las instituciones que operan en el sector son 15, sin embargo ellos incluyen a INDAP, que es una institución pública que promueve el sector agrícola, la cual opera con sus políticas específicamente dirigidas al mundo agrícola.

¹¹⁴ Datos calculados por el panel en base al Informe 2012 Red de Microfinanzas.

tanto en atención a clientes (2%) como de colocaciones (4%). Con el Programa PAM, actualmente sólo participa Oriencoop con tan sólo 946 operaciones.

El Segmento de los Bancos es importante por el número de clientes atendidos y el monto de operaciones realizadas en este mercado. Sin embargo, en cuanto a los beneficiarios del PAM, ellos atienden al segmento alto del mismo y han tendido a seguir aumentando los montos de crédito tendiendo a salirse de los beneficiarios PAM. Actualmente sólo opera Bancoestado microempresas con el PAM.

Finalmente, las Fundaciones son las que operan en el segmento de los beneficiarios PAM pero es importante distinguir dos grandes grupos: a) Fondo Esperanza, Banigualdad y Emprende Microfinanzas y b) FINAM, Contigo, Crecer y Kolping.

El grupo a) Son instituciones consolidadas o en proceso de alcanzar un nivel operacional que les permita operar sin pérdidas en el segmento.

El grupo b) son instituciones que tienen bajos niveles de clientes, y de niveles de operación muy bajas a mucha distancia del otro grupo (menos del 3% de las anteriores en cuanto a clientes y/o operaciones).

En el periodo 2009-2012 se han realizado 9 licitaciones, lo que representa 163.487 colocaciones crediticias (Fuente PAM).

Operaciones 2009-2012 PAM respecto del total de operaciones de la IMF.

INSTITUCIONES	OPERACIONES ANUAL 2009 INFORMADAS POR RED DE MICROFINANZAS	OPERACIONES ANUAL 2009 INFORMADAS PAM-FOSIS	PORCENTAJE QUE REPRESENTA EL PAM RESPECTO DEL TOTAL DE OPERACIONES 2009	OPERACIONES ANUAL 2010 INFORMADAS POR RED DE MICROFINANZAS	OPERACIONES ANUAL 2010 INFORMADAS PAM-FOSIS	PORCENTAJE QUE REPRESENTA EL PAM RESPECTO DEL TOTAL DE OPERACIONES 2010	OPERACIONES ANUAL 2011 INFORMADAS POR RED DE MICROFINANZAS	OPERACIONES ANUAL 2011 INFORMADAS PAM-FOSIS	PORCENTAJE QUE REPRESENTA EL PAM RESPECTO DEL TOTAL DE OPERACIONES 2011	OPERACIONES ANUAL 2012 INFORMADAS POR RED DE MICROFINANZAS	OPERACIONES ANUAL 2012 INFORMADAS PAM-FOSIS	PORCENTAJE QUE REPRESENTA EL PAM RESPECTO DEL TOTAL DE OPERACIONES 2012
BANCOESTADO MICROEMPRESAS	111.240	14.118	12,70%	108.435	5.643	5,20%	96.241	12.545	13,00%	81.675	1.217	1,50%
FONDO ESPERANZA	92.351	20.037	21,70%	96.808	7.635	7,90%	133.342	25.086	18,80%	162.349	47.017	29%
CAC CREDICOP [EMPRENDE MICROFINANZAS S.A. A CONTAR DE 2011]	6.839	772	11,30%	7.438	320	4,30%	11.353	2.667	23,50%	15.785	6.759	42,80%
CAC ORIENCOOP	7.062	355	4,70%	7.441	396	5,30%	4.760	686	14,40%	4.290	946	22,10%
FUNDACIÓN BANIGUALDAD	13.665	2.234	16,40%	24.975	2.034	8,10%	45.696	8.786	19,20%	58.292	NO PARTICIPO	
FINAM	1.164	292	25,10%	1.530	201	13,10%	1.690	417	24,70%	1.618	839	52%
FUNDACIÓN CONTIGO	1.952	100	5,10%	1.409	NO PARTICIPO		1.484	153	10,30%	SIN INFORMACIÓN	1.040	
BANCO NOVA BCI	4.545	78	1,70%	6.681	NO PARTICIPO		8.955	796	8,90%	SIN INFORMACIÓN	NO PARTICIPO	
TOTAL SOLO CON PRESENCIA PAM	238.818	37.986	12,34%	254.717	16.229	7,32%	303.521	51.136	16,60%	324.009	57.818	29,48%

Fuente: Elaboración del panel con información de la Red de Microfinanzas y PAM. Se consideraron sólo las IMF que han participado del PAM al menos una vez durante el periodo de evaluación 2009-2012 y que además cuentan con información de sus operaciones en el informe anual de la Red de Microfinanzas para el mismo periodo.

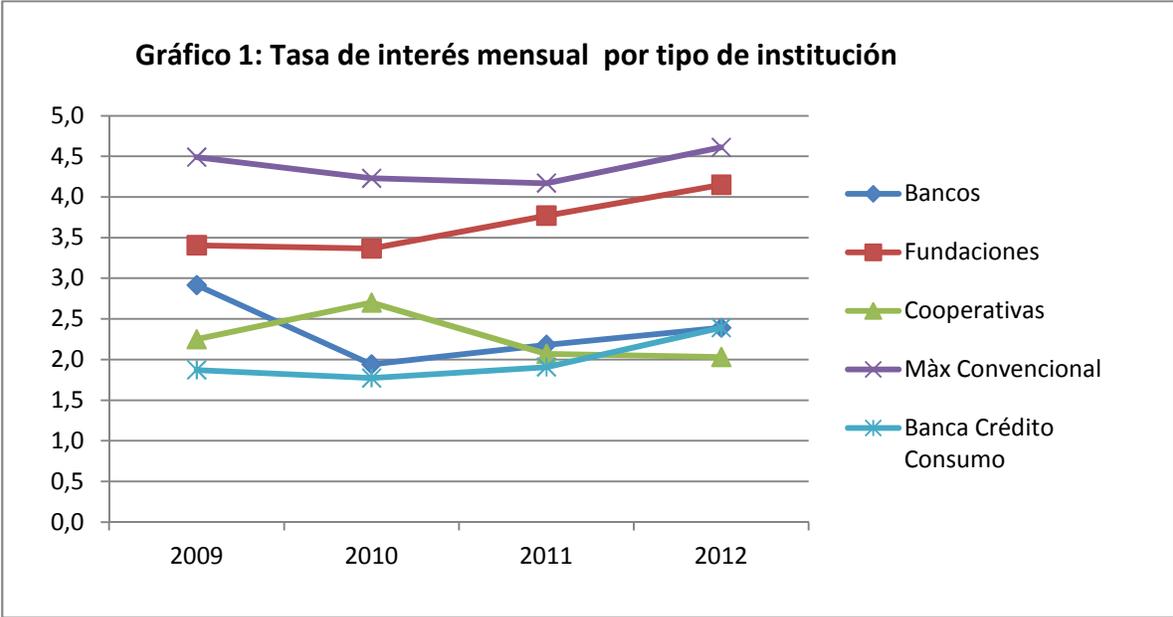
El cuadro anterior muestra que para el periodo de evaluación, la cantidad de operaciones vinculadas al PAM respecto del total de operaciones de las instituciones intermediarias ha aumentado desde un 12,34% el 2009 a un 29,48% el 2012, lo cual está concentrado en la participación de las fundaciones, pues se aprecia una clara tendencia hacia una participación marginal de los bancos y cooperativas.

Así también, en el total de licitaciones que ha efectuado el programa, las fundaciones han promediado en \$ 23.727 el valor unitario del subsidio licitado, versus \$ 33.334 el promedio del valor unitario del subsidio licitado por los bancos y \$ 32.697 el de las cooperativas. (Fuente: PAM).

Las tasas de interés mensuales promedio observadas en el periodo de evaluación del programa son las siguientes: Fundaciones un 3,7%, Cooperativas un 2,3% y los Bancos un 2,4% (Fuente: PAM). En la tabla y gráfico siguientes se muestra la evolución de las tasas en el periodo de evaluación, así como también, la tasa máxima convencional y las tasas de crédito de consumo (fuente: SBIF) como valores de referencia.

Tasas de interés mensual por tipo de institución					
	2009	2010	2011	2012	Promedio
Bancos	2,9	1,9	2,2	2,4	2,4
Fundaciones	3,4	3,4	3,8	4,2	3,7
Cooperativas	2,3	2,7	2,1	2,0	2,3
Tasas de referencia:					
Máx. convencional promedio	4,5	4,2	4,2	4,6	4,4
Banca Crédito Consumo	1,9	1,8	1,9	2,4	2,0

Fuente: Elaboración realizada por el Panel en base a información del programa y de la SBIF



Fuente: Elaboración realizada por el Panel en base a información del programa y de la SBIF

Teniendo en consideración que las bases de licitación establecen que los plazos de los créditos no podrán ser inferiores a 3 meses, el plazo promedio observado (meses) en el periodo de evaluación del programa es el siguiente: Fundaciones tienen un plazo de 4,34 meses promedio, las Cooperativas 14,6 meses promedio y los Bancos 20 meses promedio (Fuente: PAM).

Dichos plazos están en directa relación con los montos promedio de los créditos que cada una de estas instituciones otorga. El monto promedio de los créditos observado en el periodo de evaluación en las Fundaciones es de \$198.434, en las Cooperativas \$1.784.629 y en los Bancos \$1.435.286 (Fuente: PAM).

Profundizando en los datos de los montos de los créditos otorgados por institución que se beneficiaron del PAM tenemos el cuadro siguiente:

IMF	Promedio de MONTO CREDITO	Mín. de MONTO CREDITO	Máx. de MONTO CREDITO	Desviación estándar de MONTO CREDITO
BANCO BCI NOVA	\$ 2.739.466	\$ 150.000	\$ 19.000.000	\$ 2.918.409
BANCO ESTADO	\$ 1.405.907	\$ 41.928	\$ 27.030.954	\$ 1.642.600
CAC CHILECOOP	\$ 242.226	\$ 41.364	\$ 3.000.000	\$ 497.713
CAC COOCRETAL	\$ 394.208	\$ 100.000	\$ 5.000.000	\$ 352.003
CAC FINANCOOP	\$ 3.197.533	\$ 210.000	\$ 22.200.000	\$ 4.801.434
CAC LIMARI	\$ 362.778	\$ 210.000	\$ 1.010.000	\$ 175.558
CAC ORIENCOOP	\$ 2.133.976	\$ 100.000	\$ 68.000.000	\$ 4.367.633
EMPRENDE MICROFINANZAS S.A. (CREDICOOP)	\$ 420.474	\$ 50.000	\$ 6.780.000	\$ 400.355
FUNDACION BANIGUALDAD	\$ 81.532	\$ 40.000	\$ 350.000	\$ 31.441
FUNDACION CONTIGO	\$ 201.280	\$ 65.000	\$ 1.200.000	\$ 122.960
FUNDACION FONDO ESPERANZA	\$ 189.034	\$ 45.000	\$ 1.900.000	\$ 167.816
FUNDACION WWB FINAM	\$ 295.226	\$ 100.000	\$ 2.000.000	\$ 188.023
Total general	\$ 488.937	\$ 40.000	\$ 68.000.000	\$ 1.104.027

FUENTE: PAM

Resumiendo los datos anteriores, en la clasificación de las IMF, nos encontramos con que los montos promedio mínimos y máximos de los créditos otorgados por las IMF a los beneficiarios del PAM son los siguientes¹¹⁵:

Bancos:	Mínimo \$ 95.964	Máximo \$ 23.015.477
Cooperativas:	Mínimo \$132.273	Máximo \$ 19.842.000
Fundaciones:	Mínimo \$ 60.000	Máximo \$ 2.460.000

Dentro de esos datos nos encontramos con datos especiales tales como el que un préstamo haya sido de \$ 68.000.000 (crédito agrícola de Oriencoop), hay al menos 33 créditos con préstamos sobre \$ 25 millones que en promedio son otorgados a más de 5 años plazo (todos son de Oriencoop o del Bancoestado). 9510 créditos han sido otorgados por montos iguales o superiores a \$ 2 millones (Bancos y cooperativas fundamentalmente). Indudablemente todos ellos calificaron para obtener el subsidio, sin embargo los elevados montos de crédito hacen suponer que no responden a la Población Objetivo del PAM.

El PAM visualizando lo anterior, ha diseñado las nuevas bases de licitación proponiendo montos máximos de los créditos de \$2.000.000.

Al comparar estos montos promedio de los créditos otorgados a beneficiarios del PAM con el total de la cartera informada por la Red de Microfinanzas, se tiene que en todas las instituciones los montos promedio de los créditos son más altos. Las Fundaciones en el año 2012 otorgaron créditos por un monto promedio \$244.500, los Bancos \$2.670.500, y las Cooperativas \$4.344.666.¹¹⁶

¹¹⁵ Fuente: PAM-FOSIS.

¹¹⁶ Fuente: Informe Estado de las Microfinanzas en Chile 2012.

El promedio de ventas de los microempresarios beneficiarios del PAM en el periodo 2009-2012 es de \$462.302¹¹⁷.

De acuerdo a la información proporcionada por las instituciones intermediarias, los rubros principales a los cuales se destinan los créditos son comercio, servicios y producción. Así por ejemplo, la Fundación Banigualdad registra para el año 2011, 70% de los créditos para comercio, 23% en servicios, y un 7% producción.¹¹⁸

Respecto a la cobertura, las instituciones participantes del programa, a excepción del Bancoestado microempresa, tienen una presencia parcial en regiones¹¹⁹.

En cuanto al financiamiento y a modo de ejemplo, la Fundación Fondo Esperanza, financia el 100% de su gasto operacional a través ingresos operacionales y subsidios a la operación¹²⁰.

Adicionalmente, las fundaciones pueden acceder a donaciones y línea de crédito a través de CORFO, caracterizada a contar de este año por menos exigencias en cuanto al análisis de riesgo¹²¹.

Las instituciones que han participado permanentemente en el PAM en el periodo 2009-2012 son: Bancoestado Microempresas, Fundación Esperanza, Oriencoop (Emprende Microfinanzas) y Finam.

Dentro de las razones que explicarían la no participación de algunas IMF en las licitaciones del periodo 2009-2012 se tiene que¹²², aquellas IMF que no se interesarían por participar del programa considerarían que el monto del subsidio es bajo y sólo participarían si este programa tuviera la figura de un fondo de garantía. Por su parte, el programa ha intentado incentivar a cooperativas regionales, para ampliar la oferta de créditos en regiones, pero éstas no se han interesado.

¹¹⁷ Fuente: PAM periodo 2009-2012.

¹¹⁸ "La mayoría de los emprendedores de Banigualdad se concentran en actividades de compra venta. Este es el rubro que menor nivel de capacitación previa requiere. Por lo mismo, es el rubro más explotado en comunas de escasos recursos y aquel que menor valor agregado genera, razón por la cual enfrenta altos niveles de competencia y menores niveles de rentabilidad". En http://www.banigualdad.cl/wp-content/uploads/2012/04/Memoria-lista-final-2011_Part3.pdf, página 2. Por su parte el estudio complementario indica que el uso de los créditos en la muestra analizada, se distribuye en un 60% para capital de trabajo, y el 40% restante es demandado para compra de maquinarias, herramientas, vehículos, y al mismo tiempo capital de trabajo.

¹¹⁹ A modo de ejemplo; Finam se encuentra solamente en la región metropolitana, Emprende microfinanzas se encuentra desde la V a la IX región con 16 puntos de atención, Fondo Esperanza se encuentra desde Iquique a Chiloé.

¹²⁰ Ingresos Operacionales: Se refiere, principalmente, a ingresos recibidos por pagos que realizan emprendedoras y emprendedores de FE por concepto de comisiones e intereses.

En 2009 Fondo Esperanza crea una alianza con la ONG estadounidense KIVA, quien a través de su web www.kiva.org, permite que personas de distintos países entreguen préstamos a emprendedores de FE. (Fuente: <http://www.fondoesperanza.cl/resultados/>)

¹²¹ Información recogida por el panel en las diferentes entrevistas a las instituciones intermediarias.

¹²² Información proporcionada por el PAM al panel. Las IMF CCAF Los Andes, Banco Desarrollo y Fundación Adolfo Kolping no han participado nunca del programa. Fundación Banigualdad, por motivos políticos se ha mantenido al margen a contar del 2012. BCI Nova, no participa por encontrarse inhabilitado para suscribir contratos con el Estado dado que presenta multas previsionales impagas. Fundación Crecer, el año 2013 participa por primera vez.

Las fundaciones que participan del programa en términos generales comparten la misión de proporcionar servicios financieros a emprendedores de sectores vulnerables¹²³. Es así como la población objetivo que estas instituciones atiende corresponde al perfil de beneficiarios del PAM.¹²⁴

Las cooperativas por su parte, abarcan un espectro más amplio a quienes les otorgan servicios financieros, es decir, no necesariamente población vulnerable.

Bancoestado microempresas está orientado a promover la igualdad de oportunidades para el acceso a financiamiento para todos los emprendedores del país, especialmente de los sectores de menores ingresos.

Respecto a las metodologías de intervención utilizadas por las instituciones intermediarias para el otorgamiento de los créditos, el panel pudo constatar mediante diferentes entrevistas que existe una estrategia relativamente común entre las fundaciones y cuya efectividad queda de manifiesto en el crecimiento de la cartera de clientes.¹²⁵

En términos generales, la metodología utilizada por las fundaciones se basa en el establecimiento de un vínculo cercano entre el ejecutivo y los microempresarios, lo que genera una personalización de la atención. Se utiliza la visita al domicilio para constatar la existencia del negocio o la idea de emprendimiento junto con obtener información sobre el entorno familiar y comunitario. Habitualmente se aplica una encuesta que recoge antecedentes cuantitativos (capacidad de pago, nivel de ventas, nivel de endeudamiento, entre otros) y cualitativos (aspectos de dinámica familiar y entorno).

La periodicidad de pago es acordada con cada microempresario adecuándose a su propio ciclo, por tanto la flexibilidad es una característica.

Junto con lo anterior algunas de las fundaciones contemplan el componente de la educación financiera mediante capacitaciones in situ que tienen carácter de obligatorias. Estas instancias son semanales o quincenales dependiendo del estado de avance del crédito. Dichas capacitaciones abordan contenidos relacionados con el desarrollo del negocio y algunas de ellas incluso consideran aspectos de empoderamiento familiar y comunitario.

A este respecto los microempresarios señalan que no existe integración entre la capacitación y los recursos con que cuentan para poner en práctica lo aprendido. Se advierte como necesidad de capacitación: aprender a hacer promoción, cálculo de precios, saber cómo controlar al contador, y cálculo de impuestos. Junto con ello, el tiempo que involucran las reuniones periódicas que exigen algunas de las instituciones es considerado un obstáculo¹²⁶.

¹²³ La misión de FINAM es “Contribuir al desarrollo económico y social de mujeres y hombres emprendedores de menores ingresos, a través de la entrega eficiente de servicios financieros de calidad, promoviendo su incorporación y participación en la actividad económica del país, generando la autoconfianza de sus capacidades profesionales y de negocios.” www.finam.cl.

¹²⁴ Se trata de microempresarios informales, mayoritariamente mujeres, jefas de hogar, aproximadamente un 70% de ellos responde al perfil FOSIS (Puntaje FPS igual o inferior a 8.500). Un número marginal de ellos se bancariza.

¹²⁵ La evolución de la cartera de clientes en instituciones que colocan montos promedio bajo \$1.000.000, es decir, aquellas que atienden a microempresarios con menor número de ventas, muestra un crecimiento considerable. Fuente: Informe estado de las microfinanzas en Chile 2012, informe elaborado por la red para el desarrollo de las microfinanzas en Chile A. G.

A modo de ejemplo, la Fundación Banigualdad destaca en su página Web que el año 2012 superó la cifra de 100.000 créditos otorgados a lo largo de su historia. <http://www.banigualdad.cl/wp-content/uploads/2012/04/informativo.pdf>

¹²⁶ Fuente: Estudio complementario, Dipres, 2013.

Sólo FINAM por estatutos no está habilitada para impartir capacitación, no obstante lo efectúa mediante convenio con otras instituciones y/o con estudiantes en práctica de carreras universitarias del área de la economía y las ciencias sociales.

La modalidad para el otorgamiento del crédito puede ser grupal o individual, así por ejemplo, las fundaciones Banigualdad y Fondo Esperanza utilizan la estrategia del banco comunal, otorgando créditos grupales a un número promedio de 20 microempresarios mayoritariamente mujeres, lo cual obedece a una decisión institucional que explicaría el comportamiento de las estadísticas del PAM respecto a concentrar un 75% de créditos dirigidos a mujeres.¹²⁷

Dada la informalidad de la mayoría de los microempresarios atendidos por las Fundaciones, la documentación exigida se reduce a comprobar domicilio y la existencia del microemprendimiento, excluyendo, por ejemplo, el informe DICOM como requisito para el otorgamiento del crédito. Una de las preocupaciones señaladas por las Fundaciones tiene relación con evitar el sobreendeudamiento para lo cual los ejecutivos asesoran a los microempresarios en el cálculo del monto del crédito así como de las cuotas y su periodicidad de pago¹²⁸. Este aspecto diferencia a las fundaciones de la banca y cooperativas, quienes no manejan la misma flexibilidad.

Por su parte, Bancoestado microempresa utiliza una metodología cuyas diferencias están en las exigencias de acceso al crédito: Antecedentes comerciales favorables y la formalidad del negocio. Al igual que las fundaciones se efectúa una evaluación cuantitativa y cualitativa mediante visitas a terreno. Utilizan plazos de pago distintos si los créditos son rurales o urbanos. Otorga un 10% de descuento en la tasa de interés a todos los beneficiarios Fosis con independencia del programa al cual pertenezcan.

Una de las conclusiones del estudio complementario efectuado con ocasión de esta evaluación, muestra que con independencia de la fuente de financiamiento a la que los microempresarios accedieron, manifiestan que el proceso de aprobación de los créditos es bastante rápido y que la entrega posterior del dinero se produce antes de dos días.

Dado el análisis de caracterización de las instituciones intermediarias, el panel sostiene la hipótesis que el acceso a financiamiento con fines productivos por parte de microempresarios vulnerables se facilita por la metodología crediticia utilizada por las instituciones, siendo este atributo el que favorecería el acceso.

Por lo tanto, a juicio del panel, hay mucho que analizar sobre el diseño PAM y lo que está sucediendo con el mercado de las IMF de tal manera de dar un adecuado uso a los recursos fiscales, ratificando las recomendaciones de este informe.

¹²⁷ Fundación Banigualdad ha definido una baja participación de hombres al interior de los grupos debido a que las mujeres asumen con mayor responsabilidad sus compromisos de pago. Fondo Esperanza por su parte, también atiende mayoritariamente mujeres, dado que la metodología utilizada se adecua y además el impacto de la inversión va a las familias en un 50% versus 8% en hombres, mayor compromiso y pertenencia). Finam por definición institucional atiende 80% mujeres y 20% hombres. Fuente: Entrevistas del panel con instituciones intermediarias, mayo 2013.

¹²⁸ El estudio complementario ratifica lo señalado en el sentido del “alto valor que le asignan los entrevistados pertenecientes a la categoría de emprendimientos a la existencia de créditos con menores exigencias como los otorgados por fundaciones-cooperativas (siete de los ocho entrevistados tienen créditos exclusivamente de fundaciones-cooperativas)”. Página 4 del Estudio complementario. Dipres, 2013.

Anexo 4: Análisis de Género del Programa

CUADRO ANÁLISIS DE GÉNERO								
INFORMACIÓN DEL PROGRAMA			EVALUACIÓN DEL PROGRAMA					RECOMENDACIONES
Nombre Programa	Producto Estratégico Asociado ¿Aplica Enfoque de Género? (PMG)	Objetivo del Programa	¿Corresponde incorporación Enfoque de Género en el Programa según evaluación? ¿Por qué?	¿Se debió incorporar en definición de población objetivo? Si/No	¿Se debió incorporar en definición de propósito o componente? Si/No	¿Se debió incorporar en provisión del servicio? Si/No	¿Se debió incorporar en la formulación de indicadores? Si/No	Incorporar indicadores de género en la Matriz de Marco Lógico.
				¿Se incorpora? Si/No	¿Se incorpora? Si/No	¿Se incorpora? Si/No	¿Se incorpora? Si/No	
				Satisfactoria-mente / Insatisfactoria-mente	Satisfactoria-mente / Insatisfactoria-mente	Satisfactoria-mente / Insatisfactoria-mente	Satisfactoria-mente / Insatisfactoria-mente	
Programa de Acceso al Microcrédito	NO	Facilitar el acceso a créditos con fines productivos en instituciones formales a microempresarios/as que califiquen como vulnerables (según instrumento de medición vigente)	NO	NO	NO	NO	SI	
				NO	NO	NO	NO	
				NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	Insatisfactoria-mente	

Notas:

1. El programa no incorpora el enfoque de género en su diseño, sí considera información desagregada respecto de porcentaje de hombres y mujeres que presentan el problema al cual está dirigida la intervención del programa. La población objetivo es definida indistintamente, no se identifica una focalización que considere el enfoque de género. Lo mismo ocurre con la definición del propósito y componente.
2. A nivel de indicadores, el programa está en condiciones de emitir reportes estadísticos desagregados (hombres/mujeres) por operaciones de crédito, por subsidio otorgado, por regiones y por instituciones financieras de microcrédito. Así por ejemplo, según datos del programa, un 75% de las operaciones subsidiadas corresponde a microempresas administradas por mujeres, sin embargo, dadas los criterios de focalización de la población objetivo no procede aplicar enfoque de género, puesto que no se trata de un programa dirigido a dicha población
3. El panel estima que no procede el enfoque de género en el diseño del programa, dado que la focalización está centrada en criterio de microempresarios/as vulnerables. Si bien los beneficiarios de las IMF en su mayoría son mujeres. Esto no obedece a una focalización en dicha población, salvo explícitamente en FINAM. Dicha tendencia se relaciona con la mejor capacidad de pago que han de demostrado las mujeres en relación a los hombres. En consecuencia, el panel estima que no procede el enfoque de género

Anexo 5: Ficha de Presentación de Antecedentes Presupuestarios y de Gastos.

Los datos que se presentan a continuación se han ajustado de acuerdo a la siguiente tabla de actualización:

Tabla Actualización
Valores en pesos nominales a valores en pesos reales del año 2013

Año	Factor
2009	1,111
2010	1,095
2011	1,060
2012	1,029
2013	1,000

I. Información de la Institución Responsable del Programa Período 2009-2013
(en miles de pesos año 2013)

1.1. Presupuesto y Gasto Devengado

Cuadro N°1

Presupuesto Inicial y Gasto Devengado de la Institución Responsable del Programa
(en miles de pesos año 2013)

AÑO 2009	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado	
		Monto	%
Personal	\$ 8.419.239	\$ 8.419.157	100%
Bs y Servicios	\$ 2.832.343	\$ 2.832.343	100%
Inversión	\$ 752.776	\$ 749.827	100%
Transferencias	\$ 47.745.561	\$ 47.652.876	100%
Otros	\$ 365.468	\$ 247.701	68%
TOTAL	\$ 60.115.387	\$ 59.901.905	99,65%

Fuente: FOSIS

AÑO 2010	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado	
		Monto	%
Personal	\$ 9.818.587	\$ 9.811.638	100%
Bs y Servicios	\$ 2.179.749	\$ 2.179.749	100%
Inversión	\$ 586.501	\$ 586.468	100%
Transferencias	\$ 44.711.980	\$ 44.656.367	100%
Otros	\$ 456.877	\$ 419.654	92%
TOTAL	\$ 57.753.694	\$57.653.876	99,83%

Fuente: FOSIS

AÑO 2011	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado	
		Monto	%
Personal	\$ 9.403.289	\$ 9.346.379	99%
Bs y Servicios	\$ 2.388.900	\$ 2.388.900	100%
Inversión	\$ 567.118	\$ 566.656	100%
Transferencias	\$ 42.994.834	\$ 42.585.164	99%
Otros	\$ 1.262.275	\$ 1.261.786	100%
TOTAL	\$ 56.616.416	\$ 56.148.885	99,17%

Fuente: FOSIS

AÑO 2012	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado	
		Monto	%
Personal	\$ 10.092.706	\$ 10.019.109	99%
Bs y Servicios	\$ 2.524.283	\$ 2.524.277	100%
Inversión	\$ 825.022	\$ 698.207	85%
Transferencias	\$ 42.976.064	\$ 42.858.516	100%
Otros	\$ 1.127.897	\$ 757.727	67%
TOTAL	\$ 57.545.972	\$ 56.857.836	98,80%

Fuente: FOSIS

AÑO 2013	Presupuesto Inicial
Personal	\$ 9.609.175
Bs y Servicios	\$ 2.074.518
Inversión	\$ 397.679
Transferencias	\$ 56.254.374
Otros	\$ 624.527
TOTAL	\$ 68.960.273

II. Información Específica del Programa, Período 2009-2013 (en miles de pesos año 2013)

2.1. Fuentes de Financiamiento del Programa

1) Fuentes Presupuestarias:

Corresponden al presupuesto asignado en la Ley de Presupuestos de los respectivos años.

(a) Asignación específica al Programa: es aquella que se realiza con cargo al presupuesto asignado a la institución responsable mediante la Ley de Presupuestos del Sector Público.

(b) Asignación institución responsable: son los recursos financieros aportados al Programa por la institución responsable del mismo y que están consignados en la Ley de Presupuestos en el ítem 21 "Gastos en Personal" e ítem 22 "Bienes y Servicios de Consumo", 29 "Adquisición de Activos No Financieros" u otros, del presupuesto de la institución responsable.

(c) Aportes en Presupuesto de otras instituciones públicas: son los recursos financieros incorporados en el presupuesto de otros organismos públicos (Ministerios, Servicios y otros), diferentes de la institución responsable del programa. Corresponderá incluir el detalle de dichos montos identificando los organismos públicos que aportan.

2) Fuentes Extrapresupuestarias:

Son los recursos financieros que **no provienen** del Presupuesto del Sector Público, tales como: aportes de Municipios, organizaciones comunitarias, los propios beneficiarios de un programa, sector privado o de la cooperación internacional. Corresponderá elaborar las categorías necesarias e incluir el detalle de los montos provenientes de otras fuentes de financiamiento, identificando cada una de las fuentes.

Cuadro N°2

Fuentes de Financiamiento del Programa (en miles de pesos año 2013)

Fuentes de Financiamiento	2009		2010		2011		2012		2013		Variación 2009-2013
	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	%
1. Presupuestarias	\$ 626.034	100%	\$ 622.866	100%	\$ 1.978.507	100%	\$ 1.969.378	100%	\$ 1.969.270	100%	215%
1.1. Asignación específica al Programa	\$ 589.941	94%	\$ 590.167	95%	\$ 1.978.507	100%	\$ 1.969.378	100%	\$ 1.969.270	100%	234%
1.2. Asignación institución responsable (ítem 21, 22 y 29)	\$36.093	6%	\$ 32.699	5%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	-100%
1.3. Aportes en presupuesto de otras instituciones públicas	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	0%
2. Extrapresupuestarias	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	0%
2.1 Otras fuentes, sector privado, aportes de beneficiarios, organismos internacionales, etc.	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	0%
Total	\$ 626.034	100	\$ 622.866	100	\$ 1.978.507	100	\$ 1.969.378	100	\$ 1.969.270	100	215%

Fuente: FOSIS

Cuadro N°3
Porcentaje del Presupuesto Inicial del Programa en relación al Presupuesto Inicial del Servicio Responsable (en miles de pesos año 2013)

Año	Presupuesto Inicial de la Institución Responsable	Presupuesto Inicial del Programa	% Respecto del presupuesto inicial de la institución responsable
2009	\$ 60.115.387	\$ 626.034	1%
2010	\$ 57.753.694	\$ 622.866	1%
2011	\$ 56.616.416	\$ 1.978.507	3,5%
2012	\$ 57.545.972	\$ 1.969.378	3,4%
2013	\$ 68.960.273	\$ 1.969.270	2,9%

Fuente: FOSIS

II. Información Específica del Programa, Período 2009-2013
(en miles de pesos año 2013)

2.3. Presupuesto Inicial y Gasto Devengado del Presupuesto

Se debe señalar el total de presupuesto y gasto del programa en evaluación, desagregado en los ítems de: (i) personal, (ii) bienes y servicios de consumo, (iii) inversión, y (v) otros, los que se pide identificar. En la medida que esto no sea posible, por estar algunos o la totalidad de estos ítems en clasificaciones presupuestarias más amplias, se debe realizar la estimación correspondiente, asumiendo el programa respectivo como un Centro de Costos (adjuntar anexo de cálculo y supuestos de dicha estimación).

En la segunda columna, corresponde incluir los montos del presupuesto inicial del Programa, sólo provenientes de la asignación específica al programa y de la asignación de la institución responsable (Las cifras deben coincidir con aquellas de los puntos 1.1. y 1.2. del Cuadro N°2).

El gasto devengado corresponde a todas las obligaciones en el momento que se generen, independientemente de que éstas hayan sido o no pagadas. La información contenida en este punto debe ser consistente con la del Cuadro N°5 "Gasto Total del Programa", en lo que se refiere a la columna de gasto devengado del presupuesto inicial.

Cuadro N°4
Presupuesto Inicial y Gasto Devengado
(en miles de pesos año 2013)

AÑO 2009	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado del Presupuesto	
		Monto	%
Personal	\$ 0 ¹²⁹	\$29.305	----
Bs y Servicios de Consumo	\$ 0	\$ 6.788	----
Inversión	\$ 589.941	\$ 524.535	89%
Otros	\$ 0	\$ 0	----
Total	\$ 589.941	\$ 560.628	95%

Fuente: FOSIS

¹²⁹ Ver Punto III al final de este anexo.

AÑO 2010	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado del Presupuesto	
		Monto	%
Personal	\$ 0	\$ 29.305	----
Bs y Servicios de Consumo	\$ 0	\$ 3.394	----
Inversión	\$ 590.167	\$ 429.955	73%
Otros	\$ 0	\$ 0	----
Total	\$ 590.167	\$ 462.654	78%

Fuente: FOSIS

AÑO 2011	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado del Presupuesto	
		Monto	%
Personal	\$ 29.305	\$ 29.305	100%
Bs y Servicios de Consumo	\$ 21.284	\$ 10.182	48%
Inversión	\$ 1.927.918	\$ 1.305.895	68%
Otros	\$ 0	\$ 0	----
Total	\$ 1.978.507	\$ 1.345.382	68%

Fuente: FOSIS

AÑO 2012	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado del Presupuesto	
		Monto	%
Personal	\$ 42.689	\$ 42.689	100%
Bs y Servicios de Consumo	\$ 2.749	\$ 4.700	171%
Inversión	\$ 1.923.940	\$ 1.593.379	83%
Otros	\$ 0	\$ 0	----
Total	\$ 1.969.378	\$ 1.640.768	83%

Fuente: FOSIS

AÑO 2013	Presupuesto Inicial
Personal	\$ 0
Bs y Servicios de Consumo	\$ 44.412
Inversión	\$ 1.924.858
Otros	\$ 0
Total	\$ 1.969.270

Fuente: FOSIS

II. Información Específica del Programa, Período 2009-2013
(en miles de pesos año 2013)

B. Información Específica del Programa asociada a todos los recursos con que cuenta el Programa

2.4 Gasto Total del Programa

En este cuadro se debe incluir el total de gasto por año del Programa, incluidos aquellos con cargo a los recursos aportados por otras instituciones públicas o provenientes de "Fuentes Extrapresupuestarias" (2.1. otras fuentes), señaladas en el cuadro N° 2.

En la primera columna, corresponde incluir el **gasto devengado del presupuesto asignado** en la Ley de Presupuestos. En otras palabras, este gasto es el financiado con los recursos consignados en los puntos 1.1. y 1.2. del Cuadro N°2 "Fuentes de Financiamiento del Programa".

En la segunda columna, corresponde incluir los **gastos con cargo a recursos aportados por otras instituciones públicas o privadas** (puntos 1.3. y 2 del cuadro N°2 "Fuentes de Financiamiento del Programa").

En la tercera columna, el monto **total de gasto del programa** para cada año deberá ser igual al monto total del Cuadro N°8 "Gastos de Administración del Programa y de Producción de los Componentes del Programa" del respectivo año.

Cuadro N°5
Gasto Total del Programa
(en miles de pesos año 2013)

AÑO	Gasto Devengado del Presupuesto	Otros Gastos	Total Gasto del Programa
2009	\$ 560.628	\$ 0	\$ 560.628
2010	\$ 462.654	\$ 0	\$ 462.654
2011	\$ 1.345.382	\$ 0	\$ 1.345.382
2012	\$ 1.640.768	\$ 0	\$ 1.640.768

Fuente: FOSIS

II. Información Específica del Programa, Período 2009-2012
(en miles de pesos año 2013)

2.5 Gasto Total del Programa, desagregado por Ítem

Cuadro N°6
Gasto Total del Programa, desagregado por Subtítulo
(en miles de pesos año 2013)¹³⁰

AÑO 2009	Gasto Total del Programa	%
Personal	\$ 29.305	5%
Bs y Servicios de consumo	\$ 6.788	1%
Inversión	\$ 524.535	94%
Otros	\$ 0	0%
Total	\$ 560.628	100%

Fuente: FOSIS

AÑO 2010	Gasto Total del Programa	%
Personal	\$ 29.305	6%
Bs y Servicios de consumo	\$ 3.394	1%
Inversión	\$ 429.955	93%
Otros	\$ 0	0%
Total	\$ 462.654	100%

Fuente: FOSIS

AÑO 2011	Gasto Total del Programa	%
Personal	\$ 29.305	2%
Bs y Servicios de consumo	\$ 10.182	1%
Inversión	\$ 1.305.895	97%
Otros	\$ 0	0%
Total	\$ 1.345.382	100%

Fuente: FOSIS

AÑO 2012	Gasto Total del Programa	%
Personal	\$ 42.689	2,60%
Bs y Servicios de consumo	\$ 4.700	0,29 %
Inversión	\$ 1.593.379	97,11%
Otros	\$ 0	0%
Total	\$ 1.640.768	100%

Fuente: FOSIS

¹³⁰ Ver Metodología al final de este anexo, en donde se explican los gastos asociados (Bienes y servicios de Consumo y Personal)

II. Información Específica del Programa, Período 2009-2012
(en miles de pesos año 2013)
2.6 Gasto de Producción de los Componentes del Programa

Se debe señalar el monto total de gastos involucrados en la producción de cada componente del programa (1). En los casos que corresponda se debe hacer la desagregación por región.

Los gastos de producción de los componentes del programa son aquellos directamente asociados a la producción de los bienes y/o servicios (componentes) del programa, tales como pago de subsidios, becas, prestaciones de salud, etc. (1)

Nota: (1) Ver capítulos XI, XIV y XV de documento "Notas Técnicas", División de Control de Gestión, DIPRES 2009; en: http://www.dipres.gob.cl/572/articles-22557_doc_pdf.pdf

Cuadro N°7
Gasto de Producción de los Componentes del Programa
(en miles de pesos año 2013)

AÑO 2009	Arica y Parina -cota	Tara -pacá	Antofa -gasta	Atacama	Co -quimbo	Val -paraíso	O'Higgi ns	Maule	BíoBío	Arau -canía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Maga -llanes	Región Metro -politana	Total
Componente 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	\$ 524.535	\$ 524.535
Componente 2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 524.535	\$ 524.535

Fuente: FOSIS

AÑO 2010	Arica y Parina -cota	Tara -pacá	Antofa -gasta	Atacama	Co -quimbo	Val -paraíso	O'Higgi ns	Maule	BíoBío	Arau -canía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Maga -llanes	Región Metro -politana	Total
Componente 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	\$ 429.955	\$ 429.955
Componente 2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 429.955	\$ 429.955

Fuente: FOSIS

AÑO 2011	Arica y Parina -cota	Tara -pacá	Antofa -gasta	Atacama	Co -quimbo	Val -paraíso	O'Higgi ns	Maule	BíoBío	Arau -canía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Maga -llanes	Región Metro -politana	Total
Componente 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	\$ 1.305.895	\$ 1.305.895
Componente 2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 1.305.895	\$ 1.305.895

Fuente: FOSIS

AÑO 2012	Arica y Parina -cota	Tara -pacá	Antofa -gasta	Atacama	Co -quimbo	Val -paraíso	O'Higgi ns	Maule	BíoBío	Arau -canía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Maga -llanes	Región Metro -politana	Total
Componente 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	\$ 1.593.379	\$ 1.593.379
Componente 2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 1.593.379	\$ 1.593.379

Fuente: FOSIS

II. Información Específica del Programa, Período 2009-2012
(en miles de pesos año 2013)

2.7 Gastos de Administración del Programa y Gastos de Producción de los Componentes del Programa

Corresponde señalar el desglose del gasto total del programa (incluidas todas las fuentes de financiamiento) en: (i) gastos de administración y (ii) gastos de producción de los componentes del programa.

Los **gastos de administración** se definen como todos aquellos desembolsos financieros que están relacionados con la generación de los servicios de apoyo a la producción de los componentes, tales como contabilidad, finanzas, secretaría, papelería, servicios de luz, agua, etc. (1).

Como se señaló anteriormente, los **gastos de producción** corresponden a aquellos directamente asociados a la producción de los bienes y/o servicios (componentes) del programa, tales como pago de subsidios, becas, prestaciones de salud, etc. (1).

Las cifras para cada año de la columna **gastos de producción de los componentes** deben coincidir con las cifras totales anuales del Cuadro N°7 "Gasto de Producción de los Componentes del Programa."

Nota:

(1) Para aclarar la definición de "Gastos de Administración" y "Gastos de Producción" se sugiere revisar el capítulo XV de documento "Notas Técnicas", División de Control de Gestión, DIPRES, 2009; en http://www.dipres.gob.cl/572/articles-22557_doc_pdf.pdf

Cuadro N°8
Gastos de Administración y Gastos de Producción de los Componentes del Programa
(en miles de pesos año 2013)

AÑO	Gastos de Administración	Gastos de Producción de los Componentes	Total Gasto del Programa
2009	\$ 36.093	\$ 524.535	\$ 560.628
2010	\$ 32.699	\$ 429.955	\$ 462.654
2011	\$ 39.487	\$ 1.305.895	\$ 1.345.382
2012	\$ 47.389	\$ 1.593.379	\$ 1.640.768

Fuente: FOSIS

III. Metodología

Un detalle de los gastos asociados considerados cada año es la siguiente:

GASTOS ASOCIADOS AÑO 2009:

Durante el año 2009 el soporte administrativo del Programa se realizó a través de horas de los profesionales que estaban prestando servicios a los diversos programas de 3301001 - PROGRAMA DE GENERACIÓN DE INGRESOS E INCLUSIÓN SOCIAL, las que se estiman en M\$ 29.305 las que se contabilizan en este anexo como gastos de personal. Si bien estos profesionales prestaban servicios para programas del 3301001 sus sueldos eran financiados a través del subtítulo 21.

Respecto de otros gastos, el valor de la publicación de avisos en prensa del llamado a licitación, asciende a \$841.163 más otros gastos por M\$ 5.947 totalizan los M\$6.788 imputados a bienes y servicios de consumo (Subtítulo 22). El total de los gastos asociados fue de M\$ 36.093

GASTOS ASOCIADOS AÑO 2010

Durante el año 2010, se repite la dinámica de los gastos de soporte administrativo asociados a personal por M\$ 29.305 observada durante el año 2009 y se efectuaron gastos menores imputados a bienes y servicios de consumo por M\$ 3.394.

GASTOS ASOCIADOS AÑO 2011

Durante el año 2011, se contratan recursos humanos para el seguimiento, control y difusión del programa, por un monto de M\$ 29.305, se realizan publicaciones de Licitaciones, folletería, pasajes y viáticos, inscripción del sitio en NIC, del Dominio "ChileCuenta" con un gasto de M\$ 10.182, por tanto totalizando los gastos asociados suman M\$39.487.

GASTOS ASOCIADOS AÑO 2012

Durante el año 2012, se contratan recursos humanos para el seguimiento, control y difusión del programa más Pasajes y Viáticos por un total de M\$ 42.689, se realiza folletería e incluyen, Publicación de Licitaciones y se inicia un proceso de levantamiento regional por M\$ 4.700. Por lo tanto los gastos asociados suman M\$45.438.

ACLARACIÓN CUADRO N°2 DE ESTE ANEXO

En el cuadro N°2 el punto 1.1 corresponde al monto presupuestado pero el punto 1.2 corresponde al monto devengado (nunca se presupuestó ese gasto). En conclusión, los totales presupuestados para los años 2009 y 2010 son M\$589.941 y M\$590.167 respectivamente y no M\$626.034 y M\$622.866 como aparece al final de la tabla.

Anexo 6: ESTUDIO COMPLEMENTARIO PROGRAMA APOYO AL MICROCRÉDITO (PAM) ¹³¹

Antecedentes

El propósito de este estudio es levantar información primaria que permita plantear una hipótesis respecto de los resultados que alcanza el PAM, en términos de acceso al crédito de microempresarios vulnerables. Como se sabe, el objetivo del PAM es *“facilitar el acceso a créditos con fines productivos en instituciones formales a microempresarios/as que califiquen como vulnerables”*.

El estudio fue elaborado a partir de dos fuentes de información. La primera, una base de datos entregada por FOSIS en la que se identifica a los beneficiarios, su actividad, datos de localización e institución donde han solicitado créditos PAM. Y la segunda, es una entrevista semiestructurada aplicada a 25 beneficiarios del programa seleccionados de la base de datos.

Con base en estas dos fuentes de información, el estudio se propone indagar si el programa PAM permite un mayor acceso al crédito, el nivel de satisfacción de los beneficiarios, el grado de inclusión alcanzado medido como permanencia en el sistema financiero o bancarización, y si dicha inclusión permite mejores resultados económicos.

Con respecto al primer punto, relativo a *si el PAM permite un mayor acceso al crédito*, las conclusiones a las que se puede llegar en el presente estudio están limitadas a la información disponible. Esto sucede porque no se puede verificar con los entrevistados el número de créditos PAM que han obtenido, ya que el conjunto de los beneficiarios desconocen el origen de los fondos de financiamiento (el programa PAM), pudiendo sólo responder qué créditos han obtenido para su negocio, de qué institución, el monto, y en qué periodo.

No obstante lo anterior, el conjunto de los entrevistados (seleccionados de la base de datos) obtuvo al menos un crédito PAM. De esta manera, el número de créditos obtenidos por iniciativa económica que muestra este estudio corresponde a la información entregada por cada entrevistado.

A pesar de las dificultades para determinar con precisión el número de créditos PAM que ha recibido cada entrevistado, la información entregada permite saber el número de créditos recibidos y el tiempo en que el entrevistado ha permanecido en el sistema financiero (bancarización).

La metodología utilizada para el estudio consistió en la aplicación de una entrevista basada en una pauta semiestructurada a una muestra de 25 beneficiarios del programa PAM. Los entrevistados fueron seleccionados de la base de datos proporcionada por FOSIS, donde consta que cada persona ha recibido al menos un crédito PAM.

¹³¹ Este informe complementario fue realizado durante el mes de mayo del 2013 por la consultora Frances Wilson B.

La muestra seleccionada procura representar la heterogeneidad de los beneficiarios en cuanto a: tipo de actividad, tamaño, formalidad del negocio, y periodo de licitación del programa PAM. De esta manera, los entrevistados son beneficiarios de créditos que abarcan el periodo de licitación desde el año 2009 al 2012, y pertenecen a un emprendimiento¹³² o microempresa de diversos rubros a las que se les otorgó créditos de bancos y/o fundaciones - cooperativas.

Para la selección de los entrevistados se utilizaron los siguientes criterios definidos en los términos de referencia del estudio:

- Año de obtención del crédito 2009 – 2012
- Tipo de Institución que otorgó el crédito: Banco; Cooperativa y/o Fundación.
- Tipo de beneficiario PAM: Emprendimiento, definido como aquellas actividades económicas que al momento de las entrevistas eran informales. Y microempresas, definidas como aquellas actividades económicas que al momento de las entrevistas eran formales.

La muestra comprende 25 personas, de las cuales ocho corresponden a la categoría de emprendimientos y diecisiete a microempresas.

Respecto a los emprendimientos, siete de los ocho (88%) han obtenido créditos sólo de fundaciones-cooperativas, entre las cuales están: el Fondo Esperanza, FINAM, Banigualdad, Credicoop, y Emprende. Sólo uno de los emprendimientos (12%) declara haber obtenido créditos tanto de Fundaciones como de Bancos, por parte de la Fundación Esperanza, el Banco Credichile y el BCINOVA.

A su vez, de los entrevistados correspondientes a la categoría de microempresarios, doce de ellos (70%) ha obtenido créditos sólo en bancos. Tres microempresas de la muestra (18%) han accedido a créditos tanto en bancos como fundaciones-cooperativas. Y dos de la muestra de microempresas (12%), obtuvieron créditos sólo de fundación-cooperativa.

El conjunto de emprendimientos y microempresas han obtenido al menos un crédito PAM en el periodo 2009 – 2012.

¹³² Para efectos de este estudio se definió Emprendimiento como aquellas actividades económicas que al momento de las entrevistas eran informales. Y Microempresas, como aquellas actividades económicas que al momento de las entrevistas eran formales.

RESULTADOS OBTENIDOS

Acceso al crédito de emprendedores y microempresarios.

Cuadro N°1: Emprendimientos

N°	Año primer y último crédito	Banco	Fundación o Cooperativa	Número de Créditos Obtenidos	Actividad
1	2009 -2007		F. Esperanza	7	Venta Pan
3	2011 - 2013		2 FINAM; 1 Banigualdad	3	Venta de Ropa en Feria
4	2012		1 FINAM	1	Artesanía
8	2009 - 2012		1 CREDICOOP 3 FINAM	4	Maquinas Traga Moneda
10	2010 - 2012	2 CREDICHILE; 1 BCINOVA	1 F.ESPERANZA	4	Venta de Empanadas
20	2011		1 F. Esperanza	1	Venta de Ropa
22	2011 - 2012		2 F. Emprende	2	Vivero
23	2010 - 2012		4 F. Esperanza	4	Venta de Ropa

Nota: El N° en el cuadro, se refiere al número de la entrevista (ver anexo).

Una primera observación que arroja este estudio, es que los entrevistados pertenecientes a la categoría de emprendedores no hubieran accedido a créditos si no es por las condiciones de flexibilidad que ofrecen las fundaciones-cooperativas. Al respecto, el conjunto de los entrevistados de créditos otorgados por fundaciones-cooperativas mencionan que no hubieran podido obtener créditos condicionados a niveles de ventas demostrables, en los que se exige la formalización de la actividad económica. En otras palabras, créditos bancarios.

A partir de la opinión de los emprendedores se puede decir que las fundaciones-cooperativas, han contribuido a aumentar el acceso a créditos del sector más vulnerable representado por los emprendedores.

Siempre en la categoría definida como emprendedores, se muestra que siete de los ocho casos inician sus actividades con el apoyo de una fundación-cooperativa, y que sólo uno de ellos parte con un crédito bancario pero no consigue renovar su crédito en la banca por falta de permisos sanitarios, y termina por acceder en su último crédito a una fundación. Por otro lado, ninguno de los emprendimientos traslada su forma de endeudamiento desde las fundaciones-cooperativas hacia los bancos.

La ausencia de movilidad desde las fundaciones hacia los bancos por parte de los emprendedores entrevistados, se explicaría de acuerdo a los testimonios, por la dificultad de demostrar ingresos, y por la inexistencia de permisos sanitarios, de patente u otro que requiere la formalización del negocio.

Las entrevistas evidencian además, que los beneficiarios de un primer crédito otorgado por una fundación-cooperativa no corresponden sólo a emprendimientos, sino también a microempresas. Dos de diecisiete de los microempresarios entrevistados obtuvieron su primer crédito con fundaciones, y enfrentan dificultades similares a los emprendimientos en cuanto a monto de ingresos demostrables. La diferencia entre estos casos y los emprendimientos, es el potencial de crecimiento del negocio y el hecho que están formalizados, lo que les permite a corto plazo acceder a los bancos. Por lo tanto, de los casos estudiados se observa que los créditos otorgados por las fundaciones-cooperativas no cubren sólo la demanda de emprendimientos, sino también las de las microempresas, aunque éstas igualmente accedan a los bancos (Cuadro N°2).

Cuadro N°2: Microempresas

N°	Año primer y último crédito	Banco	Fundación o Cooperativa	Número de Créditos Obtenidos	Emprendimiento Microempresa
2	1998 - 2013	1 B. Estado	1 FINAM	10	Vulcanización
5	2009 - 2012	2 B. Estado		2	Director y actor de teatro; Taxi
6	2009 - 2010	2 B. Estado		2	Taxi
7	1989 - 2012	1 B. Estado; 1 BCINOVA		10	Peluquería
9	1984 - 2011	1 B. Estado; 1 BCINOVA		2	Reciclamiento de Papel
11	2010	1 B. Estado		1	Taxi
12	2009	1 B. Estado		1	Confección Vestuario
13	1990 - 2010	1 B. Desarrollo; 3 B. Estado		3	Kiosko
14	2009 - 2011	2 B. Estado; 1 Santander; 1 BANEFE		4	Diseño de Muebles
15	2011 - 2012	2 B. Estado	3 Banigualdad	5	Bazar, paquetería, cosméticos
16	2011	1 B. Estado		1	Panadería
17		3 B. Estado		3	Reparación Muebles
18	2008 - 2012		20 F. Esperanza	20	Peluquería
19	2009 - 2013	2 B. Estado	1 F. Banigualdad	3	Costura
21	2009 - 2013		12 Banigualdad	12	Venta Artesanía
24	2009 - 2012	2 B. Estado; 1 BCI; 1 B. del Desarrollo		4	Bazar
25	2010 - 2012	2 B. Estado		2	Fabrica Instrumentos Musicales

Nota: El N° en el cuadro, se refiere al número de la entrevista (ver anexo).

De las diecisiete microempresas entrevistadas se observa que (cuadro N°2), dos de ellas inician sus actividades con fundaciones-cooperativas. Otras tres de la muestra de diecisiete, acceden a créditos de fundaciones-cooperativas luego de haber obtenido créditos bancarios, por lo tanto utilizan ambas fuentes de financiamiento a la vez. Y quince de diecisiete de las microempresas entrevistadas obtuvieron su primer crédito de bancos.

Si bien todas las microempresas inician su actividad económica con el apoyo de un crédito, sea este bancario o de fundaciones-cooperativas, con el tiempo no manifiestan tener predilección por la fuente de financiamiento y en muchos casos mantienen todas las posibilidades de financiamiento simultáneamente, es decir no están fidelizadas.

El estudio muestra el alto valor que le asignan los entrevistados pertenecientes a la categoría de emprendimientos a la existencia de créditos con menores exigencias como los otorgados por fundaciones-cooperativas (siete de los ocho entrevistados tienen créditos exclusivamente de fundaciones-cooperativas). También se puede observar en la categoría de microempresas, que cinco de las diecisiete han accedido a créditos con fundaciones-cooperativas, y tres de éstas tanto con fundaciones como a bancos.

De las entrevistas también se evidencia que tres de la diecisiete microempresas utilizan a las fundaciones-cooperativas como una forma de aumentar su capacidad de endeudamiento, aún cuando los montos que puedan obtener sean menores a los ya conseguidos en los bancos. En otras palabras, las microempresas que ya han accedido a créditos bancarios de montos mayores que los que podrían obtener en las fundaciones-cooperativas, tienen la opción de hacer uso de los créditos de fundaciones-cooperativas para aumentar su capital de trabajo. Práctica que también realizan a través del crédito de proveedores.

En general, para los casos estudiados, tanto los emprendimientos como las microempresas declaran tener una necesidad permanente de créditos, es por esto que siempre están buscando la forma de acceder a nuevos endeudamientos. Y las instituciones crediticias intentan fidelizar la relación con el cliente estableciendo un tipo de endeudamiento renovable en forma automática, una vez que es cancelado una parte del crédito. Mecanismo que tiende a asemejarse a una tarjeta de crédito o sobregiro automático.

Al respecto, la realidad de los casos estudiados muestra que 22 de los 25 casos (88%) tiene uno o más de un crédito vigente y que no se observan ciclos en que la empresa opere sin créditos. Esto muestra que existe una dependencia permanente de los créditos para poder subsistir.

El conjunto de los entrevistados expresaron que no tuvieron dificultades para acceder a un crédito. Una muestra de aquello lo relata una entrevistada al narrar que su primer crédito con la fundación lo obtuvo personalmente, y que el segundo crédito se lo aprobaron vía mail.

Respecto a la preferencia de los clientes por la institución financiera, las entrevistas muestran que está determinada por lo que las instituciones crediticias puedan ofrecer en

cuanto a condiciones para aprobar el crédito y montos máximos a los que se puede acceder.

En relación a la percepción de oportunidades crediticias, los entrevistados mencionan que no tuvieron dificultades para informarse sobre las instituciones crediticias, así como en obtener un crédito.

Opinión de los beneficiarios respecto a los créditos

Un primer nivel de información levantada corresponde a la opinión de los entrevistados respecto al proceso de obtención del crédito, los plazos, montos y tasa de interés.

El conjunto de los entrevistados, con independencia de la fuente de financiamiento a la que accedieron, manifiestan que el proceso de aprobación de los créditos es bastante rápido y que la entrega posterior del dinero se produce antes de dos días.

Frente a la pregunta de cómo escogió la fuente de financiamiento, el estudio muestra que en tres de los veinticinco casos entrevistados ha sido la institución la que se ha acercado al cliente. En la tipología de los emprendedores, sólo en un caso la fundación se acercó al cliente, en seis de los ocho entrevistados se informaron por conocidos y posteriormente ellos se acercaron, y en un caso el emprendedor tomó contacto por iniciativa propia con la fundación. En la tipología de los microempresarios, sólo en dos casos la institución les ofreció créditos en sus lugares de trabajo, en tres de los diecisiete casos se informaron por conocidos, y en doce casos de los diecisiete el beneficiario se dirigió directamente al banco.

Respecto a la opinión de los beneficiarios sobre los montos de los créditos, los plazos, y su nivel de satisfacción en el procedimiento de otorgamiento del crédito, el conjunto de los entrevistados lo aprueba sin reparos.

Como se sabe, en las fundaciones-cooperativas los montos y plazos están determinados por el número de créditos aprobados. El sistema funciona con un primer crédito de un monto menor - dependiendo de la situación económica del negocio - el que se escala en el tiempo. Los emprendedores manifiestan estar de acuerdo con este sistema tanto en los montos como en los plazos, y el conjunto de ellos opina que el pago semanal o quincenal (según sea la institución), así como el hecho que puedan aumentar su nivel de endeudamiento automáticamente cuando el monto de la deuda disminuye, les acomoda.

Como ya se ha hecho notar en este informe, el sistema de endeudamiento automático, una vez pagado un porcentaje importante del crédito, se asemeja a una tarjeta de crédito. La ventaja para el cliente es la disponibilidad del crédito, para la institución financiera el hecho que mantiene un cliente cautivo que ya conoce lo que disminuye el riesgo. Sin embargo, a juzgar por lo manifestado por los 25 entrevistados, se observa que queda una pregunta no resuelta: quién estima el monto de endeudamiento que requiere un negocio para ser viable en el tiempo.

El estudio muestra además que quince de los diecisiete microempresarios entrevistados tienen créditos con los bancos, esto se explica fundamentalmente por que el monto y los

plazos al cual pueden acceder son mayores. No obstante, en el caso que lo requieren, no dejan de recibir los créditos de fundaciones-cooperativas como una forma de aumentar su capacidad de endeudamiento con menores costos financieros que una tarjeta de crédito, por ejemplo, de proveedores.

Frente al tema de la tasa de interés, sólo un entrevistado de ocho emprendimientos, manifestó haber averiguado la tasa de interés de su crédito. Los siete restantes declararon desconocerla. Sin embargo todos los emprendimientos dicen poner atención en la cuota que deben cancelar. Cuando se les consultó si habían cotizado créditos de otras instituciones antes de obtener el suyo, responden que no. Y creen que el crédito obtenido es su mejor oportunidad ya que no hay muchas alternativas para ellos. Es bueno recordar que la fuente de información de estos créditos normalmente son datos de conocidos cercanos (cinco de los ocho entrevistados), y que los emprendedores comparten la impresión y algunos la experiencia, de que no pueden acceder a créditos bancarios.

Asimismo, la conducta de los microempresarios frente a la tasa de interés muestra que nueve de los diecisiete entrevistados desconocen la tasa de interés de los créditos, y que ocho de los diecisiete entrevistados comparan la tasa de interés entre las instituciones crediticias. De éstos últimos, seis consideran que las tasas de interés son muy altas pero que no hay alternativas porque en todas las instituciones crediticias son similares, y dos de ellos no tienen reparos frente a la tasa de interés.

El hecho que 15 de los 25 entrevistados (60%) no averigüe y compare la tasa de interés se puede explicar porque la gran mayoría de los entrevistados (22 de veinticinco casos) utilizan toda su capacidad de endeudamiento, por lo tanto su problema es cómo acceder a más recursos aún cuando el costo de éstos sea mayor.

Del total de los entrevistados sólo 10 de los 25 (40%) manifiesta conocer la tasa de interés de sus créditos y la considera muy alta. A pesar de esto, creen que no vale la pena cotizar entre distintas instituciones financieras ya que la tasa es similar, y lo que varía es la facilidad para acceder al crédito y los montos.

Un aspecto diferenciador entre los bancos y las fundaciones-cooperativas son los servicios adicionales al crédito que ofrecen éstas últimas, como capacitación y acompañamiento. Al respecto, el conjunto de los beneficiarios de fundaciones-cooperativas pertenecientes a la categoría de emprendimiento valoran la capacitación aunque consideran que ***“se les enseña lo que deberían hacer, pero no el cómo hacerlo”***. Un ejemplo de lo anterior lo expuso una entrevistada explicando que le enseñaban a separar las platas del negocio de sus gastos personales, pero no sabe cómo llevarlo a la práctica porque *“nunca tiene ingresos suficientes para no tocar las platas del negocio”*. Lo que está manifestando esta persona es que no tiene capital de trabajo para realizar lo que se le enseña.

El problema recién graficado es importante ya que muestra que no existe integración entre la capacitación y los recursos con que cuentan los beneficiarios para poner en práctica lo aprendido. En el ejemplo citado, la entrevistada señala que no cuenta con suficiente dinero para separar los gastos del negocio de los personales, lo que técnicamente implica falta de capital de trabajo. Es probable que si existiese una

estimación de los montos requeridos para cubrir las necesidades reales de capital de trabajo de las unidades económicas, mediante una asesoría integrada entre capacitación y crédito - antes y durante el acceso al crédito- el problema expresado por la entrevistada debería tender a disminuir.

Siempre en el tema de capacitación, tres de los entrevistados expresaron también que las materias se tratan pero en forma superficial, que no tienen la sensación de quedar capacitados en los conceptos impartidos, y que no pueden aterrizar los conocimientos teóricos a las realidades de sus empresas. Los requerimientos más sentidos para estos tres entrevistados son: aprender a hacer promoción, cálculo de precios, saber cómo controlar al contador, y cálculo de impuestos.

Por otra parte, otro de los puntos relevados por seis de los veinticinco entrevistados, es el tiempo que involucran las reuniones periódicas que exigen algunas de las fundaciones-cooperativas. Al respecto, consideran que su frecuencia les quita mucho tiempo y que no les aporta sustantivamente. Otro tema tratado es la condición de aval solidario, dos de los entrevistados se retiraron de fundaciones porque no desean ser aval solidario.

Uso de los créditos

Frente a la pregunta para qué solicitó el crédito y en qué lo utilizó, las respuestas tanto de los microempresarios como de los emprendimientos coinciden en que los fondos se utilizan para los fines demandados.

La mayor parte de los créditos solicitados (15 de los 25 casos) son exclusivamente para capital de trabajo, y los 10 restantes manifestaron haber utilizado el crédito en compra de maquinarias, herramientas, vehículos, y también para capital de trabajo. En tres de los veinticinco casos entrevistados, los créditos solicitados eran sólo para la compra de vehículos, dos para taxis y uno para flete.

En la tipología de emprendimientos, seis de los ocho créditos eran para capital de trabajo, y dos una mezcla entre maquinarias, herramientas y capital de trabajo. En la tipología de microempresas, nueve de los diecisiete casos solicitaron crédito para capital de trabajo, y ocho para maquinarias, herramientas y capital de trabajo.

Si bien los créditos otorgados para capital de trabajo permiten salir del déficit momentáneo e incrementar las ventas, pareciera que el problema tiende a repetirse, convirtiéndose en un círculo vicioso. Lo anterior se evidencia por el número de créditos (22 de los 25 casos) para el mismo fin que se renueva en un periodo de tiempo muy corto, sin que la escala del negocio haya cambiado sustancialmente. A su vez, aquellos entrevistados que no habían pedido crédito en el último año, frente a la pregunta si requerían de un nuevo endeudamiento, su respuesta fue en forma recurrente que estaban esperando poder bajar sus deudas para solicitar un crédito de un monto mayor.

El conjunto de los casos estudiados muestra que la relación con las instituciones crediticias es más estrecha en el momento en que se otorgan o renuevan los créditos. En el caso de las fundaciones-cooperativas los entrevistados comentan que realizan un cierto nivel de acompañamiento o asesoría durante los encuentros periódicos, en los que básicamente se hacen capacitaciones. Por parte de los bancos, el acompañamiento o la

asesoría no están considerados: el total de los microempresarios entrevistados manifiestan haber visto su ejecutivo de cuenta sólo en el momento que le llevaron los papeles o cuando desean aumentar o negociar los créditos.

Permanencia en el sistema financiero o bancarización

Otro de los puntos a observar mediante este estudio, es el grado de inclusión alcanzado por los entrevistados medido como permanencia en el sistema financiero. Los resultados de las entrevistas muestran que, con excepción de algunos microempresarios que solicitan un crédito para una inversión específica (tres casos de veinticinco), como la compra de un taxi, de un vehículo utilitario, o una maquina específica, la mayoría (veintiuno de veinticinco) continua accediendo a créditos e incrementa sus niveles de endeudamiento en el tiempo. En un sólo caso la persona no solicitó más créditos por enfermedad.

Sin duda el crecimiento de los emprendimientos como el de las microempresas se realiza por medio de créditos, ya que en general, su capacidad de ahorro e inversión es muy baja, o a veces nula. Como ya se mencionó en este documento, existe consenso entre los entrevistados en que no hay problema para acceder a créditos y mantenerse en el sistema con créditos vigentes en forma permanente.

No se observa en los entrevistados preocupación sobre la solvencia de sus negocios, los que se mantienen cancelando sumas importantes de sus ingresos en créditos, que se ven obligados a renovar o pedir constantemente, sin que se vislumbre que tengan la posibilidad de terminar algún día con su endeudamiento. Veintiuno de veinticinco entrevistados, declaran estar cancelando sus créditos con intenciones de repactar u obtener otro crédito. Lo que muestra que el deseo de los entrevistados por obtener más créditos tiende a apuntar a expectativas de disminuir sus niveles de endeudamiento.

En relación a los emprendimientos se observa que todos escalan en sus niveles de endeudamiento en el tiempo, y se subentiende que esto responde a niveles de ingresos también ascendentes. Sin embargo, acceder a más créditos no implica necesariamente que el negocio ha sobrepasado su punto de equilibrio, es más, puede tener al mismo tiempo más ingresos y estar incrementando el nivel de déficit de capital de trabajo, ya que éstos serán cubiertos con sistemas de créditos renovables en forma automática.

Respecto a los microempresarios el nivel de endeudamiento es también motivo de preocupación. El límite en el acceso al crédito se produce cuando se copan todas las líneas de créditos disponibles, es así como 8 de los 17 microempresarios entrevistados tienen vigentes más de un crédito a la vez. El riesgo de esta situación es que en el tiempo la suma acumulada de los créditos de los microempresarios, incluidos créditos directos de proveedores y tarjetas comerciales, termine convirtiéndose en deudas de largo plazo, las que se van repactando por falta de liquidez.

El análisis de los casos muestra que la inclusión en el sistema a través de la bancarización permite el surgimiento y crecimiento de emprendimientos y microempresas. Sin embargo, la bancarización por sí sola no asegura la viabilidad y sustentabilidad en el tiempo del negocio, más aun, se puede aumentar la cobertura y al mismo tiempo el riesgo del sector si las empresas financiadas se encuentran sobre endeudadas.

Estrechamente ligado al tema de la bancarización es el de la tasa de interés. Como ya se dijo anteriormente en este informe, sólo en 10 casos (40% de los entrevistados) se informa sobre cuál es la tasa de su crédito, lo que no implica que evalúen otras alternativas de créditos ya que asumen que el mercado es muy similar. A pesar de lo anterior, a la hora de responder sobre qué cambiarían o mejorarían de sus créditos, 12 de los 25 entrevistados plantea que deberían disminuir las tasas de interés.

Manejo de dineros a través de cuentas bancarias

Frente a la pregunta de cómo maneja los dineros, la respuesta de los emprendedores depende de los niveles de precariedad del negocio. A mayor vulnerabilidad, la plata no alcanza a depositarse ya que va directo al pago de deudas, compra de materiales y subsistencia. En niveles de ingreso un poco más sólidos utilizan cuenta Rut o Vista.

El cuadro número tres muestra que 3 de los 8 (37%) de los emprendedores encuestados maneja sus dineros con cuenta Rut-Visa o cuenta de ahorro. Es decir, 5 de los 8 (63%) maneja sus dineros sin relación con los bancos. A su vez, 3 de los 8 (37%) de los emprendedores tiene o declara tener tarjetas comerciales.

Cuadro N°3: Tipo de Cuenta Emprendimientos

N°	Cuenta RUT o VISTA	Cuenta de Ahorro	Cuenta Corriente	Tarjetas Comerciales
1				X
3				
4	X			
8				X
10	X	X		X
20				
22	X			
23				

En los microempresarios encuestados (cuadro N°4) llama la atención que 9 de los 17 (53%) no tiene ningún tipo de cuenta con el banco. Siete de los 17 (41%) utiliza cuenta RUT-Vista o de ahorro, 3 de los 17 (18%) que parecen ser más solventes manejan cuenta corriente, 4 de los 17 (24%) tarjetas comerciales, y 2 de los 17 (12%) tarjetas de crédito.

Cuadro N°4: Tipo de Cuenta Microempresarios

N°	Cuenta RUT o VISTA	Cuenta de Ahorro	Cuenta Corriente	Tarjetas Comerciales	Tarjeta de Crédito
2		X			
5		X		X	
6			X		
7					
9				X	
11					

12					
13					
14			X	X	X
15	X				
16			X		X
17					
18	X				
19					
21	X				
24					
25				X	

Se le preguntó al conjunto de los microempresarios encuestados que no tenían cuenta corriente si desearían tener, la respuesta masiva fue que no. Los motivos aludidos fueron el costo de mantención y el riesgo de robo. En dos casos manifestaron que no querían tener cheques para no verse en la situación de tener que prestarlos al marido, familiares o terceros.

Como muestran los cuadros 3 y 4, la bancarización en términos de acceso al crédito formal tradicional no va directamente ligada al manejo de los dineros del negocio en los bancos. Prueba de ello es que sólo 3 de los 8 (37%) emprendedores y 8 de los 17 (47%) microempresarios manejan sus ingresos a través de cuentas bancarias.

Proposiciones de los entrevistados

Al cierre de las entrevistas se pregunto qué propuestas harían para mejorar su situación. A continuación se resumen las recomendaciones de los entrevistados.

- Contar con un seguro para la actividad comercial, “*si me enfermo no hay negocio*”
- Aumentar los tiempos de capacitación y profundizar en los contenidos
- Bajar la tasa de interés de los créditos
- Disminuir el número de reuniones que exigen las fundaciones-cooperativas
- Eliminar la exigencia de tener que ser aval solidario
- Flexibilizar, en el caso de los Bancos, la exigencia de papeles formales como permisos, patentes, u otros
- Más flexibilidad en los plazos y menos penalización
- Créditos especiales para el mundo de la cultura

Comentarios Finales

Los resultados de este estudio permiten concluir que el conjunto de los entrevistados responden al tipo de beneficiario que el programa pretende atender. A su vez, se puede constatar que los entrevistados consideran que se ha avanzado en forma significativa en el proceso de tramitación de los créditos, dado que sobre este aspecto no tienen reparos.

Asimismo, de los casos estudiados, se evidencia un importante grado de inclusión en el sistema financiero o bancarización, ya que 15 de los 17 (88%) tiene uno o más de un

crédito vigente, y no se observan ciclos en que estas empresas hayan operado sin créditos a partir del momento en que se integran al sistema financiero.

Sin embargo, la bancarización en términos de acceso al crédito, no va directamente ligada al manejo de los dineros del negocio en los bancos, prueba de ello es que sólo 3 de los 8 (37%) de los emprendedores y 8 de los 17 (47%) de los microempresarios manejan sus ingresos a través de algún tipo de cuentas bancarias (Rut, vista, ahorro, cuenta corriente, etc.).

A su vez, la oferta de créditos de fundaciones-cooperativas y bancos, está notoriamente dividida entre emprendedores y microempresarios. Es así como, 7 de los 8 (87%) de los emprendedores han accedido a créditos de fundaciones-cooperativas, y ningún emprendimiento ha escalado hacia créditos con bancos. Y 15 de los 17 (88%) de los microempresarios han solicitado créditos en primera instancia a bancos, y sólo 3 de los 17 (17%) microempresarios tiene paralelamente al crédito bancario, un crédito de fundaciones-cooperativas.

En relación al costo del crédito, 10 de los 25 (40%) de los entrevistados que declaran informarse sobre la tasa de interés de sus créditos, manifiestan que actualmente la tasa de interés de los bancos es similar a la de las fundaciones-cooperativas, por lo que la preferencia de los clientes por la institución financiera está determinada por lo que éstas puedan ofrecer en cuanto a condiciones para aprobar el crédito y montos máximos a los que se puede acceder.

Basándose en las respuestas de los encuestados, se puede deducir que en la actualidad el acceso al crédito no es una limitante, y que las instituciones crediticias intentan fidelizar la relación con el cliente estableciendo un tipo de endeudamiento renovable en forma automática.

Resulta razonable la preocupación planteada por los entrevistados, relativa a la falta de seguros que cubran el servicio del crédito frente a enfermedades o ausencias del negocio por fuerza mayor.

El uso de los créditos en la muestra analizada, se distribuye en 15 de los 25 (60%) para capital de trabajo, y los 10 restantes (40%) es demandado para compra de maquinarias, herramientas, vehículos, y al mismo tiempo capital de trabajo.

Anexo

Pauta y Transcripción de las Entrevistas Realizadas

Pauta de Entrevista

1. Información sobre los antecedentes personales del entrevistado
2. ¿En qué año inicio su negocio y con qué recursos (propios, deuda familiar, crédito)?
3. ¿En qué año obtuvo su primer crédito, con qué institución, qué monto y plazo?
4. ¿Cómo contactó o lo contactaron con la institución crediticia?
5. Luego de su primer crédito, ¿ha obtenido otros créditos? ¿Con qué instituciones, cuándo, en qué plazos y montos?
6. ¿Cuál o cuáles eran los propósitos de cada uno de sus créditos (capital de trabajo, maquinaria, inversiones, etc.), y en qué los utilizó?
7. Para aquéllos que no declaran haber tenido créditos formales con Bancos. ¿Solicitó alguna vez un crédito a un banco? Si la respuesta es no, ¿por qué?
8. ¿Qué opinión tiene del proceso de aprobación del crédito en cuanto a: papeles solicitados, tiempo, monto, tasa de interés, plazo u otro?
9. Para el manejo de los dineros de su negocio, ¿usted cuenta con algún tipo de cuenta como: RUT, vista, corriente, u otra? Si la respuesta es no, ¿por qué? Si no tiene cuenta corriente, ¿desearía obtener una cuenta corriente? Si la respuesta es no, ¿por qué?
10. Los créditos obtenidos, ¿en qué aspectos han mejorado su negocio?
11. ¿Qué aspectos le gustaría mejorar o proponer para mejorar la obtención de créditos?

**Resumen entrevistados según: año del crédito,
institución crediticia y tipo de empresa**

Cuadro N°5

N°	Año primer y último crédito	Banco	Fundación o Cooperativa	Número de Créditos Obtenidos	Emprendimiento Microempresa
1	2009 -2007		F. Esperanza	7	Emprendimiento
2	1998 - 2013	1 B. Estado	1 FINAM	10	Microempresa
3	2011 - 2013		2 FINAM; 1 Banigualdad		Emprendimiento
4	2012		1 FINAM	1	Emprendimiento
5	2009 - 2012	2 B. Estado		2	Microempresa
6	2009 - 2010	2 B. Estado		2	Microempresa
7	1989 - 2012	1 B. Estado; 1 BCINOVA		10	Microempresa
8	2009 - 2012		1 CREDICOOP 3 FINAM	4	Emprendimiento
9	1984 - 2011	1 B. Estado; 1 BCINOVA		2	Microempresa
10	2010 - 2012	2 CREDICHILE; 1 BCINOVA	1 F.ESPERANZA	4	Emprendimiento
11	2010	1 B. Estado		1	Microempresa
12	2009	1 B. Estado		1	Microempresa
13	1990 - 2010	1 B. Desarrollo; 3 B. Estado		3	Microempresa
14	2009 - 2011	2 B. Estado; 1 Santander; 1 BANEFE		4	Microempresa
15	2011 - 2012	2 B. Estado	3 Banigualdad	5	Microempresa
16	2011	1 B. Estado		1	Microempresa
17		3 B. Estado		3	Microempresa
18	2008 - 2012		20 F. Esperanza	20	Microempresa
19	2009 - 2013	2 B. Estado	1 F. Banigualdad	3	Microempresa
20	2011		1 F. Esperanza	1	Emprendimiento
21	2009 - 2013		12 Banigualdad	12	Microempresa
22	2011 - 2012		2 F. Emprnde	2	Emprendimiento
23	2010 - 2012		4 F. Esperanza	4	Emprendimiento
24	2009 - 2012	2 B. Estado; 1 BCI; 1 B. del Desarrollo		4	Microempresa
25	2010 - 2012	2 B. Estado		2	Microempresa

**Resumen entrevistados según: actividad,
institución crediticia y tipo de empresa**

Cuadro N°6

Nº	Actividad	Banco	Fundación o Cooperativa	Número de Créditos Obtenidos	Emprendimiento Microempresa
1	Venta Pan		F. Esperanza	7	Emprendimiento
2	Vulcanización	1 B. Estado	1 FINAM	10	Microempresa
3	Venta Ropa en Feria		2 FINAM; 1 Banigualdad		Emprendimiento
4	Artesanía		1 FINAM	1	Emprendimiento
5	Director y actor de teatro; Taxi	2 B. Estado		2	Microempresa
6	Taxi	2 B. Estado		2	Microempresa
7	Peluquería	1 B. Estado; BCINOVA		10	Microempresa
8	Maquinas traga moneda		1 CREDICOOP 3 FINAM	4	Emprendimiento
9	Reciclamiento de Papel	1 B. Estado; 1 BCINOVA		2	Microempresa
10	Venta de Empanadas	2 CREDICHILE; 1 BCINOVA	1 F. ESPERANZA	4	Emprendimiento
11	Taxi	1 B. Estado		1	Microempresa
12	Confección Vestuario	1 B. Estado		1	Microempresa
13	Kiosco	1 B. Desarrollo; 3 B. Estado		3	Microempresa
14	Diseño de muebles	2 B. Estado; 1 Santander; 1 BANEFE		4	Microempresa
15	Bazar, paquetería, cosméticos	2 B. Estado	3 Banigualdad	5	Microempresa
16	Panadería	1 B. Estado		1	Microempresa
17	Reparación Muebles	3 B. Estado		3	Microempresa
18	Peluquería		20 F. Esperanza	20	Microempresa
19	Costura	2 B. Estado	1 F. Banigualdad	3	Microempresa
20	Venta Ropa		1 F. Esperanza	1	Emprendimiento
21	Artesanía		12 Banigualdad	12	Microempresa
22	Vivero		2 F. Emprende	2	Emprendimiento
23	Venta de Ropa		4 F. Esperanza	4	Emprendimiento
24	Bazar	2 B. Estado; 1 BCI; 1 BDesarrollo		4	Microempresa
25	Fab. Instrum. Musicales	2 B. Estado		2	Microempresa

Transcripción Resumen Entrevistas

ENTREVISTA N°1

1 – Antecedentes Personales	
Nombre: Silvia	Edad 73 años
Actividad: Venta de Pan Amasado en la Feria	Comuna: Peñalolén
Año de Inicio del Negocio: 1998	Emprendimiento
Fundación o Cooperativa : F. Esperanza	Banco:
Crédito Fondo Esperanza periodo 2009 - 2012	N°de créditos obtenidos 7

2 - ¿En qué año inicio su negocio y con qué recursos (propios, deuda familiar, crédito)?

El negocio se inicia en 1998 con un proyecto de la Municipalidad donde le donaron un horno. A partir de ese momento comienza poco a poco a producir y vender pan amasado en la feria que se instala frente a su casa.

3 - ¿En qué año obtuvo su primer crédito, con qué institución, qué monto y plazo?

En 2009 recibe su primer crédito del Fondo Esperanza lo que le permite ampliar la variedad de producción a empanadas. A la fecha ha accedido a siete créditos, el último de ellos en 2012. Actualmente está pagando su último crédito de \$230.000 en un plazo de seis meses.

4 - ¿Cómo contacto o lo contactaron con la institución crediticia?

Se entero del Fondo Esperanza por conocidos en la feria de su barrio y ella los contacto. Tiene un crédito solidario con 21 personas.

5 - Luego de su primer crédito, ¿ha obtenido otros créditos? ¿Con qué instituciones, cuándo, en qué plazos y montos?

Sólo ha tenido créditos con Fondo Esperanza.

6 - ¿Cuál o cuáles eran los propósitos de cada uno de sus créditos (capital de trabajo, maquinaria, inversiones, etc.), y en qué los utilizó?

Los créditos eran para compra de materias primas y se utilizaron básicamente en eso. Un poco de los dineros los uso para arreglarse los dientes.

7 - Para aquéllos que no declaran haber tenido créditos formales con Bancos. ¿Solicitó alguna vez un crédito a un banco? Si la respuesta es no, ¿por qué?

No le darían crédito porque no tiene inicio de actividades.

8 - ¿Qué opinión tiene del proceso de aprobación del crédito en cuanto a: papeles solicitados, tiempo, monto, plazo, tasa de interés, u otro?

El proceso es muy rápido, el monto depende de la antigüedad y ha ido aumentando en forma adecuada al negocio. Los pagos son semanales y eso le parece bien. Desea solicitar otro crédito para mejorar su negocio.

9 - Para el manejo de los dineros de su negocio, ¿usted cuenta con algún tipo de cuenta como: RUT, vista, corriente, u otra? Si la respuesta es no, ¿por qué? Si no tiene cuenta corriente, ¿desearía obtener una cuenta corriente? Si la respuesta es no, ¿por qué?

No tiene cuenta, pero sí tarjetas de crédito comercial.

10 - Los créditos obtenidos, ¿en qué aspectos han mejorado su negocio?

Le permitieron diversificar y aumentar la producción, aumentar los ingresos, mejorar la actividad económica.

11 - ¿Qué aspectos le gustaría mejorar o proponer en la obtención de créditos?

Todo le parece bien.

ENTREVISTA N° 2

1 – Antecedentes Personales	
Nombre: Emilio	Edad 62 años
Actividad: Vulcanización	Comuna: Peñalolén
Año de Inicio del Negocio: 2001	Microempresa
Fundación o Cooperativa : FINAM en 2012	Banco: B. Estado 2002 - 2012

2 - ¿En qué año inicio su negocio y con qué recursos (propios, deuda familiar, crédito)?

El negocio se inicia en 2001 con deuda familiar. A partir de ese momento instala una vulcanización.

3 - ¿En qué año obtuvo su primer crédito, con qué institución, qué monto y plazo?

Ha pedido muchos créditos a Banco Estado, el último fue en 2012 por siete millones, en el mismo banco tiene otro crédito que lleva pagando tres años y le quedan cinco millones y medio de deuda.

A FINAM le pidió un crédito en 2012 por \$700.000.

4 - ¿Cómo contacto o lo contactaron con la institución crediticia?

Nunca ha tenido problemas para acceder a créditos formales. El se acercó a Banco Estado y ellos también lo han buscado posteriormente. Para pedir créditos él prefiere ir a Banco Estado porque lo conocen, le piden menos papeles, y cree que la tasa de interés es menor que otros bancos.

5 - Luego de su primer crédito, ¿ha obtenido otros créditos? ¿Con qué instituciones, cuándo, en qué plazos y montos?

Con FINAM y Banco Estado. Ocupó FINAM sólo porque le permite aumentar su capacidad de endeudamiento.

6 - ¿Cuál o cuáles eran los propósitos de cada uno de sus créditos (capital de trabajo, maquinaria, inversiones, etc.), y en qué los utilizó?

Compra de maquinarias, importación de neumáticos y arreglos en el local.

7 - Para aquéllos que no declaran haber tenido créditos formales con Bancos. ¿Solicitó alguna vez un crédito a un banco? Si la respuesta es no, ¿por qué?

8 - ¿Qué opinión tiene del proceso de aprobación del crédito en cuanto a: papeles solicitados, tiempo, monto, plazo, tasa de interés, u otro?

El proceso es rápido tanto en Banco Estado como en FINAM, el monto le parece adecuado ya que le han prestado sólo un poco menos de lo solicitado. La tasa de interés no la compara así que no puede opinar, lo que le interesa es la cuota y que le presten la plata.

9 - Para el manejo de los dineros de su negocio, ¿usted cuenta con algún tipo de cuenta como: RUT, vista, corriente, u otra? Si la respuesta es no, ¿por qué? Si no tiene cuenta corriente, ¿desearía obtener una cuenta corriente? Si la respuesta es no, ¿por qué?

Cuenta de ahorro. No quiere cuenta corriente porque cree que implica mucho costo y riesgo.

10 - Los créditos obtenidos, ¿en qué aspectos han mejorado su negocio?

Le permitieron tecnificar el proceso, mejorar y proyectar su negocio, y aumentar los ingresos.

11 - ¿Qué aspectos le gustaría mejorar o proponer en la obtención de créditos?

Está todo bien.

ENTREVISTA N°3

1 – Antecedentes Personales	
Nombre: Marta	Edad 58 años
Actividad: Venta de ropa interior	Comuna: Peñalolén
Año de Inicio del Negocio: 2000	Emprendimiento
Fundación o Cooperativa : FINAM y Banigualdad	Banco:

2 - ¿En qué año inicio su negocio y con qué recursos (propios, deuda familiar, crédito)?

El negocio se inicia en 2000 con deuda de amigos.

3 - ¿En qué año obtuvo su primer crédito, con qué institución, qué monto y plazo?

Su primer crédito lo obtuvo con FINAM en 2011 por \$200.000 pagaderos en diez meses.

4 - ¿Cómo contacto o lo contactaron con la institución crediticia?

Una amiga la llevo a FINAM. Y a Banigualdad también llevo a través de una amiga.

5 - Luego de su primer crédito, ¿ha obtenido otros créditos? ¿Con qué instituciones, cuándo, en qué plazos y montos?

El segundo crédito también lo pidió en FINAM por \$250.000 a diez meses. En 2013 pidió un tercer crédito en Banigualdad por \$250.000 a seis meses.

6 - ¿Cuál o cuáles eran los propósitos de cada uno de sus créditos (capital de trabajo, maquinaria, inversiones, etc.), y en qué los utilizó?

Compra de mercaderías.

7 - Para aquellos que no declaran haber tenido créditos formales con Bancos. ¿Solicitó alguna vez un crédito a un banco? Si la respuesta es no, ¿por qué?

No porque estaba en DICOM y porque no tenía como acreditar ingresos.

8 - ¿Qué opinión tiene del proceso de aprobación del crédito en cuanto a: papeles solicitados, tiempo, monto, plazo, tasa de interés u otro?

El proceso es rápido tanto en FINAM como en Banigualdad, el monto ha sido siempre adecuado y también los plazos. La tasa de interés la compara y dice que es más baja.

9 - Para el manejo de los dineros de su negocio, ¿usted cuenta con algún tipo de cuenta como: RUT, vista, corriente, u otra? Si la respuesta es no, ¿por qué? Si no tiene cuenta corriente, ¿desearía obtener una cuenta corriente? Si la respuesta es no, ¿por qué?

No tiene ninguna cuenta.

10 - Los créditos obtenidos, ¿en qué aspectos han mejorado su negocio?

Los créditos le han permitido disminuir deudas, mejorar y proyectar su negocio, y aumentar sus ingresos.

11 - ¿Qué aspectos le gustaría mejorar o proponer en la obtención de créditos?

Respecto a FINAM le parece que todo el proceso está bien, no piden muchos papeles y aprueban los créditos de un día para otro. Banigualdad no le gusta porque se paga semanal y hay que asistir una vez a la semana a reuniones, esto le quita mucho tiempo y considera que hay mucho conflicto con la gente.

ENTREVISTA N° 4

1 – Antecedentes Personales	
Nombre: Marianella	Edad 67 años
Actividad: Artesana	Comuna: La Reina
Año de Inicio del Negocio: 2012	Emprendimiento
Fundación o Cooperativa : FINAM	Banco:

2 - ¿En qué año inicio su negocio y con qué recursos (propios, deuda familiar, crédito)?

El negocio se inicia en 2012 con ahorro propio.

3 - ¿En qué año obtuvo su primer crédito, con qué institución, qué monto y plazo?

Su primer crédito lo obtuvo con FINAM en 2012 por \$220.000 pagaderos en doce meses.

4 - ¿Cómo contacto o lo contactaron con la institución crediticia?

Siguió unos cursos y ahí le contaron, luego se acerco sola.

5 - Luego de su primer crédito, ¿ha obtenido otros créditos? ¿Con qué instituciones, cuándo, en qué plazos y montos?

No ha pedido más créditos una vez que termine de pagar va a postular a otro por \$300.000 en la misma institución.

6 - ¿Cuál o cuáles eran los propósitos de cada uno de sus créditos (capital de trabajo, maquinaria, inversiones, etc.), y en qué los utilizó?

Compra de materiales.

7 - Para aquéllos que no declaran haber tenido créditos formales con Bancos. ¿Solicitó alguna vez un crédito a un banco? Si la respuesta es no, ¿por qué?

No porque no se quiere arriesgar, y por desconocimiento de los bancos.

8 - ¿Qué opinión tiene del proceso de aprobación del crédito en cuanto a: papeles solicitados, tiempo, monto, plazo, tasa de interés, u otro?

El proceso es rápido, el monto que le prestaron fue bastante menor que lo solicitado, el plazo le parece bien. La tasa de interés no la sabe sólo se fijo en la cuota.

9 - Para el manejo de los dineros de su negocio, ¿usted cuenta con algún tipo de cuenta como: RUT, vista, corriente, u otra? Si la respuesta es no, ¿por qué? Si no tiene cuenta corriente, ¿desearía obtener una cuenta corriente? Si la respuesta es no, ¿por qué?

Cuenta Vista.

10 - Los créditos obtenidos, ¿en qué aspectos han mejorado su negocio?

Iniciar la actividad económica, mejorar y proyectar su negocio, y aumentar sus ingresos.

11 - ¿Qué aspectos le gustaría mejorar o proponer en la obtención de créditos?

Le gustaría que aumentaran el monto del crédito. Requiere facilidades para instalarse en un local más comercial y le parece muy bien que les den créditos a los artesanos porque nadie les quiere otorgar.

ENTREVISTA N° 5

1 – Antecedentes Personales	
Nombre: Reynaldo	Edad 68 años
Actividad: Taxi y Director y actor de teatro	Comuna: Ñuñoa
Año de Inicio del Negocio: 2006	Microempresa
Fundación o Cooperativa :	Banco: Banco Estado

2 - ¿En qué año inicio su negocio y con qué recursos (propios, deuda familiar, crédito)?

El negocio se inicia en 2006 con ahorro propio.

3 - ¿En qué año obtuvo su primer crédito, con qué institución, qué monto y plazo?

Su primer crédito lo obtuvo con Banco Estado en 2009 por \$500.000 a doce meses.

4 - ¿Cómo contacto o lo contactaron con la institución crediticia?

El se acercó al Banco.

5 - Luego de su primer crédito, ¿ha obtenido otros créditos? ¿Con qué instituciones, cuándo, en qué plazos y montos?

Su segundo y tercer crédito lo obtuvo también en Banco Estado en 2010 y 2012, por \$700.000 y \$1.000.000 a doce y quince meses respectivamente.

6 - ¿Cuál o cuáles eran los propósitos de cada uno de sus créditos (capital de trabajo, maquinaria, inversiones, etc.), y en qué los utilizó?

Montar una obra de teatro para jóvenes que están en la droga. Compra de materiales, y todo lo que requiere el montaje en teatro.

7 - Para aquéllos que no declaran haber tenido créditos formales con Bancos. ¿Solicitó alguna vez un crédito a un banco? Si la respuesta es no, ¿por qué?

8 - ¿Qué opinión tiene del proceso de aprobación del crédito en cuanto a: papeles solicitados, tiempo, monto, plazo, tasa de interés, u otro?

El proceso es eficiente y lógico porque van aumentando el monto en la medida que cumple con el pago. El monto corresponde a lo que solicito, el plazo le parece bien. La tasa de interés le pareció normal.

9 - Para el manejo de los dineros de su negocio, ¿usted cuenta con algún tipo de cuenta como: RUT, vista, corriente, u otra? Si la respuesta es no, ¿por qué? Si no tiene cuenta corriente, ¿desearía obtener una cuenta corriente? Si la respuesta es no, ¿por qué?

Cuenta de ahorro y tarjetas comerciales.

10 - Los créditos obtenidos, ¿en qué aspectos han mejorado su negocio?

Iniciar la actividad económica, mejorar y proyectar su negocio, y aumentar sus ingresos.

11 - ¿Qué aspectos le gustaría mejorar o proponer en la obtención de créditos?

Que aumentaran el monto del crédito. Requiere facilidades para instalarse en un local más comercial y le parece muy bien que les den créditos a los artesanos porque nadie les quiere dar.

ENTREVISTA N° 6

1 – Antecedentes Personales	
Nombre: Mercedes	Edad 75 años
Actividad: Radio Taxi	Comuna: Ñuñoa
Año de Inicio del Negocio: 2007	Microempresa
Fundación o Cooperativa :	Banco: Banco Estado

2 - ¿En qué año inicio su negocio y con qué recursos (propios, deuda familiar, crédito)?

El negocio se inicia en 2007 con ahorro propio y con un crédito del Banco Estado.

3 - ¿En qué año obtuvo su primer crédito, con qué institución, qué monto y plazo?

Su primer crédito lo obtuvo en el Banco Estado en 2007 por 10 millones a dos años plazo.

4 - ¿Cómo contacto o lo contactaron con la institución crediticia?

Ella se acercó al Banco.

5 - Luego de su primer crédito, ¿ha obtenido otros créditos? ¿Con qué instituciones, cuándo, en qué plazos y montos?

Su segundo crédito lo obtuvo en Banco Estado en 2008, y lo renegoció en 2010, por un monto de 10 millones de pesos.

6 - ¿Cuál o cuáles eran los propósitos de cada uno de sus créditos (capital de trabajo, maquinaria, inversiones, etc.), y en qué los utilizó?

Con el primer crédito compro un taxi nuevo y dos usados. Con el segundo y tercer crédito, vendió los taxis viejos y compró dos nuevos.

7 - Para aquéllos que no declaran haber tenido créditos formales con Bancos. ¿Solicitó alguna vez un crédito a un banco? Si la respuesta es no, ¿por qué?

8 - ¿Qué opinión tiene del proceso de aprobación del crédito en cuanto a: papeles solicitados, tiempo, monto, plazo, tasa de interés u otro?

Muy bueno, el monto y el plazo adecuados a su solicitud. En la tasa de interés no se fija.

9 - Para el manejo de los dineros de su negocio, ¿usted cuenta con algún tipo de cuenta como: RUT, vista, corriente, u otra? Si la respuesta es no, ¿por qué? Si no tiene cuenta corriente, ¿desearía obtener una cuenta corriente? Si la respuesta es no, ¿por qué?

Cuenta corriente.

10 - Los créditos obtenidos, ¿en qué aspectos han mejorado su negocio?

Iniciar la actividad económica, mejorar y proyectar su negocio, y aumentar sus ingresos.

11 - ¿Qué aspectos le gustaría mejorar o proponer en la obtención de créditos?

Le parece todo bien.

ENTREVISTA N° 7

1 – Antecedentes Personales	
Nombre: Gertrudis	Edad 69 años
Actividad: Peluquería	Comuna: Ñuñoa
Año de Inicio del Negocio: 1984	Microempresa
Fundación o Cooperativa :	Banco: Banco Estado, BCINOVA

2 - ¿En qué año inicio su negocio y con qué recursos (propios, deuda familiar, crédito)?

El negocio se inicia en 1984 con ahorro propio y deuda familiar.

3 - ¿En qué año obtuvo su primer crédito, con qué institución, qué monto y plazo?

Su primer crédito lo obtuvo en el Banco Estado en 1989, no recuerda por cuanto.

4 - ¿Cómo contacto o lo contactaron con la institución crediticia?

Le dijeron en FOSIS que fuera al Banco Estado.

5 - Luego de su primer crédito, ¿ha obtenido otros créditos? ¿Con qué instituciones, cuándo, en qué plazos y montos?

Ha pedido siempre crédito cree que más de diez, permanentemente los va repactando así que siempre está con un crédito. Actualmente tiene dos créditos uno con Banco Estado por un millón de pesos pagadero en doce meses, y otro con BCINOVA por dos millones de pesos a tres años plazo.

6 - ¿Cuál o cuáles eran los propósitos de cada uno de sus créditos (capital de trabajo, maquinaria, inversiones, etc.), y en qué los utilizó?

Arreglo del local, compra de maquinas, y compra de materiales.

7 - Para aquéllos que no declaran haber tenido créditos formales con Bancos. ¿Solicitó alguna vez un crédito a un banco? Si la respuesta es no, ¿por qué?

8 - ¿Qué opinión tiene del proceso de aprobación del crédito en cuanto a: papeles solicitados, tiempo, monto, plazo, tasa de interés, u otro?

Nunca ha tenido problemas, dice que tiene un muy buen ejecutivo en el Banco Estado que la llama para repactar, el plazo y el monto le parecen adecuados. La tasa no la compara sólo se fija en la cuota.

9 - Para el manejo de los dineros de su negocio, ¿usted cuenta con algún tipo de cuenta como: RUT, vista, corriente, u otra? Si la respuesta es no, ¿por qué? Si no tiene cuenta corriente, ¿desearía obtener una cuenta corriente? Si la respuesta es no, ¿por qué?

No quiere tener ninguna cuenta para que el marido y la familia no le pidan cheques ni nada.

10 - Los créditos obtenidos, ¿en qué aspectos han mejorado su negocio?

Mejorar y proyectar su negocio, tecnificar el proceso, aumentar sus ingresos, y acceder a otros créditos formales.

11 - ¿Qué aspectos le gustaría mejorar o proponer en la obtención de créditos?

Le parece todo bien.

ENTREVISTA N° 8

1 – Antecedentes Personales	
Nombre: Gilberto	Edad 70 años
Actividad: Maquinas traga monedas	Comuna: Macul
Año de Inicio del Negocio: 1993	Emprendimiento
Fundación o Cooperativa : Credicoop, FINAM	Banco:

2 - ¿En qué año inicio su negocio y con qué recursos (propios, deuda familiar, crédito)?

El negocio se inicia en 1993 con ahorro propio.

3 - ¿En qué año obtuvo su primer crédito, con qué institución, qué monto y plazo?

Su primer crédito lo obtuvo en Credicoop en 2009.

4 - ¿Cómo contacto o lo contactaron con la institución crediticia?

Ellos lo contactaron tanto en el caso Credicoop como de FINAM.

5 - Luego de su primer crédito, ¿ha obtenido otros créditos? ¿Con qué instituciones, cuándo, en qué plazos y montos?

Ha obtenido tres créditos más con FINAM, en 2008-2009 por \$200.000 pagadero a 15 meses; en 2010 un segundo crédito por \$200.000 a 15 meses, y en 2012 un tercer crédito por \$350.000 pagaderos a 18 meses.

6 - ¿Cuál o cuáles eran los propósitos de cada uno de sus créditos (capital de trabajo, maquinaria, inversiones, etc.), y en qué los utilizó?

Arreglo del local, compra muebles y sillas, y arreglos de la casa habitación.

7 - Para aquéllos que no declaran haber tenido créditos formales con Bancos. ¿Solicitó alguna vez un crédito a un banco? Si la respuesta es no, ¿por qué?

No porque no me lo dan.

8 - ¿Qué opinión tiene del proceso de aprobación del crédito en cuanto a: papeles solicitados, tiempo, monto, plazo, tasa de interés, u otro?

Es súper rápido el proceso, el monto y el plazo adecuados, la tasa de interés debe ser menor que el banco pero no ha averiguado.

9 - Para el manejo de los dineros de su negocio, ¿usted cuenta con algún tipo de cuenta como: RUT, vista, corriente, u otra? Si la respuesta es no, ¿por qué? Si no tiene cuenta corriente, ¿desearía obtener una cuenta corriente? Si la respuesta es no, ¿por qué?

No tiene cuenta de ningún tipo, tiene tarjetas comerciales en Paris y Presto.

10 - Los créditos obtenidos, ¿en qué aspectos han mejorado su negocio?

Mejorar y proyectar su negocio, disminuir deudas, aumentar sus ingresos, y acceder a otros créditos.

11 - ¿Qué aspectos le gustaría mejorar o proponer en la obtención de créditos?

Le parece todo bien.

ENTREVISTA N° 9

1 – Antecedentes Personales	
Nombre: Margarita	Edad 65 años
Actividad: Reciclamiento de Papel	Comuna: Macul
Año de Inicio del Negocio: 1988	Microempresa
Fundación o Cooperativa :	Banco: Banco Estado, BCINOVA

2 - ¿En qué año inicio su negocio y con qué recursos (propios, deuda familiar, crédito)?

El negocio se inicia en 1988 con un carro propio.

3 - ¿En qué año obtuvo su primer crédito, con qué institución, qué monto y plazo?

Su primer crédito lo obtuvo en Banco Estado en 1984, por \$1.300.000 a dos años.

4 - ¿Cómo contacto o lo contactaron con la institución crediticia?

Ella se acercó al Banco Estado.

5 - Luego de su primer crédito, ¿ha obtenido otros créditos? ¿Con qué instituciones, cuándo, en qué plazos y montos?

En 2011 obtuvo un segundo crédito con el BCINOVA por \$2.000.000 a dos años.

6 - ¿Cuál o cuáles eran los propósitos de cada uno de sus créditos (capital de trabajo, maquinaria, inversiones, etc.), y en qué los utilizó?

Comprar una máquina para pesar, arreglar el negocio (bodega), y poder tener plata para comprar más cartón en las oficinas.

7 - Para aquéllos que no declaran haber tenido créditos formales con Bancos. ¿Solicitó alguna vez un crédito a un banco? Si la respuesta es no, ¿por qué?

8 - ¿Qué opinión tiene del proceso de aprobación del crédito en cuanto a: papeles solicitados, tiempo, monto, plazo, tasa de interés, u otro?

Es súper rápido el proceso, el monto y el plazo adecuado, la tasa de interés buena.

9 - Para el manejo de los dineros de su negocio, ¿usted cuenta con algún tipo de cuenta como: RUT, vista, corriente, u otra? Si la respuesta es no, ¿por qué? Si no tiene cuenta corriente, ¿desearía obtener una cuenta corriente? Si la respuesta es no, ¿por qué?

No tiene cuenta de ningún tipo, tiene tarjetas comerciales en Paris y en el Líder.

10 - Los créditos obtenidos, ¿en qué aspectos han mejorado su negocio?

Disminuir deudas, mejorar y proyectar su negocio, aumentar sus ingresos, y acceder a otros créditos.

11 - ¿Qué aspectos le gustaría mejorar o proponer en la obtención de créditos?

Le parece todo bien.

ENTREVISTA N° 10

1 – Antecedentes Personales	
Nombre: Hortensia	Edad 63 años
Actividad: Amasandería	Comuna: Macul
Año de Inicio del Negocio: 2008	Emprendimiento
Fundación o Cooperativa : F. Esperanza	Banco: BCINOVA, Credichile

2 - ¿En qué año inicio su negocio y con qué recursos (propios, deuda familiar, crédito)?

El negocio se inicia en 2008 con ahorro propio y apoyo de FOSIS.

3 - ¿En qué año obtuvo su primer crédito, con qué institución, qué monto y plazo?

Partió con donaciones y créditos de FOSIS, luego obtuvo un crédito en el Credichile en 2010 por \$200.000 a 11 meses, y posteriormente en BCINOVA en 2011, por \$500.000 a 18 meses.

4 - ¿Cómo contacto o lo contactaron con la institución crediticia?

Ella se acercó al Banco.

5 - Luego de su primer crédito, ¿ha obtenido otros créditos? ¿Con qué instituciones, cuándo, en qué plazos y montos?

En el banco Credichile obtuvo dos créditos uno en 2010 y otro en 2012, por \$200.000 a 11 meses, y por \$300.000 a 18 meses respectivamente.

En 2013 obtiene un crédito con F. Esperanza por \$150.000 a tres meses.

6 - ¿Cuál o cuáles eran los propósitos de cada uno de sus créditos (capital de trabajo, maquinaria, inversiones, etc.), y en qué los utilizó?

Comprar una maquinas, refrigerados y congelador. Los dos últimos créditos los ha tenido que ocupar en problemas de salud personal.

7 - Para aquéllos que no declaran haber tenido créditos formales con Bancos. ¿Solicitó alguna vez un crédito a un banco? Si la respuesta es no, ¿por qué?

BCINOVA no le siguió dando crédito porque no tiene resolución sanitaria.

8 - ¿Qué opinión tiene del proceso de aprobación del crédito en cuanto a: papeles solicitados, tiempo, monto, plazo, tasa de interés, u otro?

Es rápido el proceso, el monto y el plazo adecuados, las tasas de interés son súper parecidas en todos lados.

9 - Para el manejo de los dineros de su negocio, ¿usted cuenta con algún tipo de cuenta como: RUT, vista, corriente, u otra? Si la respuesta es no, ¿por qué? Si no tiene cuenta corriente, ¿desearía obtener una cuenta corriente? Si la respuesta es no, ¿por qué?

Cuenta de ahorro, Vista Banco Estado, y tarjeta comercial en Corona.

10 - Los créditos obtenidos, ¿en qué aspectos han mejorado su negocio?

Disminuir deudas, mejorar y proyectar su negocio, aumentar sus ingresos, y acceder a otros créditos.

11 - ¿Qué aspectos le gustaría mejorar o proponer en la obtención de créditos?

Mayor flexibilidad de los bancos por no tener permiso sanitario.

No le gusta el F. Esperanza por el tiempo que le implica asistir a reuniones todas las semanas, y porque el monto que prestan es muy bajo.

Que disminuyan las tasas de interés.

ENTREVISTA N° 11

1 – Antecedentes Personales	
Nombre: Sergio	Edad 73 años
Actividad: Taxi	Comuna: Las Condes
Año de Inicio del Negocio: 2010	Microempresa
Fundación o Cooperativa :	Banco: Banco Estado, Banco Condell

2 - ¿En qué año inicio su negocio y con qué recursos (propios, deuda familiar, crédito)?

El negocio se inicia en 2010 con un crédito del B. Estado.

3 - ¿En qué año obtuvo su primer crédito, con qué institución, qué monto y plazo?

En 2010 en Banco Estado por \$7.000.000 a tres años.

4 - ¿Cómo contacto o lo contactaron con la institución crediticia?

El Banco le ofreció el crédito.

5 - Luego de su primer crédito, ¿ha obtenido otros créditos? ¿Con qué instituciones, cuándo, en qué plazos y montos?

En 2013 en el Banco Condell por \$2.500.000 a dos años.

6 - ¿Cuál o cuáles eran los propósitos de cada uno de sus créditos (capital de trabajo, maquinaria, inversiones, etc.), y en qué los utilizó?

Comprar un taxi, y el segundo crédito lo utilizo en pagar deudas y motivos de salud de su señora.

7 - Para aquéllos que no declaran haber tenido créditos formales con Bancos. ¿Solicitó alguna vez un crédito a un banco? Si la respuesta es no, ¿por qué?

8 - ¿Qué opinión tiene del proceso de aprobación del crédito en cuanto a: papeles solicitados, tiempo, monto, plazo, tasa de interés, u otro?

Es rápido el proceso, el monto y el plazo adecuados, las tasas de interés son muy altas.

9 - Para el manejo de los dineros de su negocio, ¿usted cuenta con algún tipo de cuenta como: RUT, vista, corriente, u otra? Si la respuesta es no, ¿por qué? Si no tiene cuenta corriente, ¿desearía obtener una cuenta corriente? Si la respuesta es no, ¿por qué?

No tiene cuentas porque no alcanzaría a depositar siempre está muy ajustado.

10 - Los créditos obtenidos, ¿en qué aspectos han mejorado su negocio?

Disminuir deudas, iniciar su negocio, mejorar y proyectar su negocio, aumentar sus ingresos.

11 - ¿Qué aspectos le gustaría mejorar o proponer en la obtención de créditos?

Que disminuyan las tasas de interés.

ENTREVISTA N° 12

1 – Antecedentes Personales	
Nombre: Celia	Edad 63 años
Actividad: Confección de vestuario	Comuna: Las Condes
Año de Inicio del Negocio: 2007	Microempresa
Fundación o Cooperativa : Vicaria	Banco: Banco Estado

2 - ¿En qué año inicio su negocio y con qué recursos (propios, deuda familiar, crédito)?

El negocio se inicia en 2007 con un crédito de la Vicaria y ahorro propio.

3 - ¿En qué año obtuvo su primer crédito, con qué institución, qué monto y plazo?

En 2007 de la Vicaria por \$300.000 a seis meses.

4 - ¿Cómo contacto o lo contactaron con la institución crediticia?

Trabajaba en un grupo con la Vicaria y ellos la informaron.

5 - Luego de su primer crédito, ¿ha obtenido otros créditos? ¿Con qué instituciones, cuándo, en qué plazos y montos?

En 2009 en el Banco Estado por \$500.000 a un año.

6 - ¿Cuál o cuáles eran los propósitos de cada uno de sus créditos (capital de trabajo, maquinaria, inversiones, etc.), y en qué los utilizó?

Comprar maquinaria y materiales.

7 - Para aquéllos que no declaran haber tenido créditos formales con Bancos. ¿Solicitó alguna vez un crédito a un banco? Si la respuesta es no, ¿por qué?

8 - ¿Qué opinión tiene del proceso de aprobación del crédito en cuanto a: papeles solicitados, tiempo, monto, plazo, tasa de interés, u otro?

Es rápido el proceso, el monto y el plazo adecuado, la tasa de interés no la comparó.

9 - Para el manejo de los dineros de su negocio, ¿usted cuenta con algún tipo de cuenta como: RUT, vista, corriente, u otra? Si la respuesta es no, ¿por qué? Si no tiene cuenta corriente, ¿desearía obtener una cuenta corriente? Si la respuesta es no, ¿por qué? No tiene cuentas.

10 - Los créditos obtenidos, ¿en qué aspectos han mejorado su negocio?

Iniciar su negocio, tecnificar el proceso, mejorar y proyectar su negocio, aumentar sus ingresos.

11 - ¿Qué aspectos le gustaría mejorar o proponer en la obtención de créditos?

Que disminuyan las tasas de interés.

ENTREVISTA N° 13

1 – Antecedentes Personales	
Nombre: Norma	Edad 68 años
Actividad: Kiosco comerciante	Comuna: Las Condes
Año de Inicio del Negocio: 1980	Microempresa
Fundación o Cooperativa :	Banco: B. Estado, B. del Desarrollo

2 - ¿En qué año inicio su negocio y con qué recursos (propios, deuda familiar, crédito)?

El negocio se inicia en 1980 con una deuda familiar por \$100.000.

3 - ¿En qué año obtuvo su primer crédito, con qué institución, qué monto y plazo?

En 1990 del B. del Desarrollo \$500.000 a dos años.

4 - ¿Cómo contacto o lo contactaron con la institución crediticia?

Ella se acercó al banco.

5 - Luego de su primer crédito, ¿ha obtenido otros créditos? ¿Con qué instituciones, cuándo, en qué plazos y montos?

Cuatro o cinco créditos más en Banco Estado hasta el 2010, el primero de \$500.000 a dos años, luego de \$1.000.000 a 36 meses y así, hasta que en 2010 la dejaron con un crédito que se renueva automáticamente cuando la deuda baja de \$500.000, es como tener un sobregiro. Junto con este crédito del B. Estado, utiliza permanentemente un crédito proveedores en Alvi que es lo que le permite comprar y pagar mercaderías en la medida que se venda.

6 - ¿Cuál o cuáles eran los propósitos de cada uno de sus créditos (capital de trabajo, maquinaria, inversiones, etc.), y en qué los utilizó?

Para comprar mercadería en Alvi.

7 - Para aquellos que no declaran haber tenido créditos formales con Bancos. ¿Solicitó alguna vez un crédito a un banco? Si la respuesta es no, ¿por qué?

8 - ¿Qué opinión tiene del proceso de aprobación del crédito en cuanto a: papeles solicitados, tiempo, monto, plazo, tasa de interés, u otro?

Es rápido el proceso, el monto y los plazos adecuados, la tasas de interés no las comparo.

9 - Para el manejo de los dineros de su negocio, ¿usted cuenta con algún tipo de cuenta como: RUT, vista, corriente, u otra? Si la respuesta es no, ¿por qué? Si no tiene cuenta corriente, ¿desearía obtener una cuenta corriente? Si la respuesta es no, ¿por qué?

No tiene cuentas.

10 - Los créditos obtenidos, ¿en qué aspectos han mejorado su negocio?

Iniciar su negocio, formalizar el negocio, mejorar y proyectar su negocio, aumentar sus ingresos, acceder a otros créditos.

11 - ¿Qué aspectos le gustaría mejorar o proponer en la obtención de créditos?

Que disminuyan las tasas de interés. Le parece muy bueno el crédito proveedores de Alvi.

ENTREVISTA N° 14

1 – Antecedentes Personales	
Nombre: Sara	Edad 63 años
Actividad: Diseño de muebles	Comuna: Santiago Centro
Año de Inicio del Negocio: 2008	Microempresa
Fundación o Cooperativa :	Banco: B. Estado, B. Santander, BANEFE

2 - ¿En qué año inicio su negocio y con qué recursos (propios, deuda familiar, crédito)?

El negocio se inicia en 2008 con ahorro propio.

3 - ¿En qué año obtuvo su primer crédito, con qué institución, qué monto y plazo?

En 2009 con el B. Estado por \$600.000 a diez meses.

4 - ¿Cómo contacto o lo contactaron con la institución crediticia?

Ella se acercó al banco.

5 - Luego de su primer crédito, ¿ha obtenido otros créditos? ¿Con qué instituciones, cuándo, en qué plazos y montos?

Tres créditos más. El primero con B. Estado el 2010 por \$400.000 a 15 meses. El segundo crédito con el B. Santander en 2010 por \$4.500.000 a 48 meses. Y el tercero en el BANEFE por \$9.000.000 a 36 meses.

6 - ¿Cuál o cuáles eran los propósitos de cada uno de sus créditos (capital de trabajo, maquinaria, inversiones, etc.), y en qué los utilizó?

Para comprar maquinas, materiales, pagar deudas. Y el último del BANEFE para comprar un vehículo.

7 - Para aquéllos que no declaran haber tenido créditos formales con Bancos. ¿Solicitó alguna vez un crédito a un banco? Si la respuesta es no, ¿por qué?

8 - ¿Qué opinión tiene del proceso de aprobación del crédito en cuanto a: papeles solicitados, tiempo, monto, plazo, tasa de interés, u otro?

El proceso es rápido, y cuando se tiene ingresos te prestan lo que tú quieras. Pero si no tienes ingreso no te apoyan. Respecto a la tasa de interés es muy alta y no se saca nada con comparar porque no hay elección.

9 - Para el manejo de los dineros de su negocio, ¿usted cuenta con algún tipo de cuenta como: RUT, vista, corriente, u otra? Si la respuesta es no, ¿por qué? Si no tiene cuenta corriente, ¿desearía obtener una cuenta corriente? Si la respuesta es no, ¿por qué?

Cuenta corriente, tarjetas de crédito Master y Visa. Y tarjetas de crédito de CMR y de Paris.

10 - Los créditos obtenidos, ¿en qué aspectos han mejorado su negocio?

Iniciar su negocio, disminuir deudas, tecnificar el proceso, mejorar y proyectar su negocio, aumentar sus ingresos, acceder a otros créditos.

11 - ¿Qué aspectos le gustaría mejorar o proponer en la obtención de créditos?

Poder romper con el hecho que no se puede partir sin historia, y sin ingresos demostrables nadie te presta plata. Falta mucha flexibilidad en los bancos sobre todo cuando estas partiendo. Las tasas de interés son usureras.

ENTREVISTA N° 15

1 – Antecedentes Personales	
Nombre: Sara	Edad 63 años
Actividad: Bazar, paquetería, cosméticos	Comuna: Santiago Centro
Año de Inicio del Negocio: 2004	Microempresa
Fundación o Cooperativa : Banigualdad	Banco: B. Estado

2 - ¿En qué año inicio su negocio y con qué recursos (propios, deuda familiar, crédito)?

El negocio se inicia en 2004 con ahorro propio, deuda familiar y deudas de amigos.

3 - ¿En qué año obtuvo su primer crédito, con qué institución, qué monto y plazo?

En 2011 con el B. Estado por \$4.000.000 a 18 meses.

4 - ¿Cómo contacto o lo contactaron con la institución crediticia?

Ella se acerco al banco.

5 - Luego de su primer crédito, ¿ha obtenido otros créditos? ¿Con qué instituciones, cuándo, en qué plazos y montos?

Un segundo crédito con B. Estado el 2012 por \$4.000.000 a 18 meses. Luego ha obtenido tres créditos en Banigualdad a partir del 2011.

6 - ¿Cuál o cuáles eran los propósitos de cada uno de sus créditos (capital de trabajo, maquinaria, inversiones, etc.), y en qué los utilizó?

Para comprar mercadería.

7 - Para aquéllos que no declaran haber tenido créditos formales con Bancos. ¿Solicitó alguna vez un crédito a un banco? Si la respuesta es no, ¿por qué?

8 - ¿Qué opinión tiene del proceso de aprobación del crédito en cuanto a: papeles solicitados, tiempo, monto, plazo, tasa de interés, u otro?

El proceso es rápido, los montos y plazos adecuados. La tasa de interés es muy alta, la de Banigualdad es más alta que la de B. Estado y prestan montos muy bajos.

9 - Para el manejo de los dineros de su negocio, ¿usted cuenta con algún tipo de cuenta como: RUT, vista, corriente, u otra? Si la respuesta es no, ¿por qué? Si no tiene cuenta corriente, ¿desearía obtener una cuenta corriente? Si la respuesta es no, ¿por qué?

Cuenta Rut. No quiere tener cheques para no endeudarse.

10 - Los créditos obtenidos, ¿en qué aspectos han mejorado su negocio?

Disminuir deudas, mejorar y proyectar el negocio, aumentar ingresos, acceder a otros créditos. Y sobre todo, tener liquidez para comprar mercadería a buenos precios.

11 - ¿Qué aspectos le gustaría mejorar o proponer en la obtención de créditos?

No le gusta tener que ir a reuniones tan seguidas en Banigualdad pierde mucho tiempo.

Prefiere los bancos pero cree que deberían disminuir fuertemente las tasas de interés.

Utiliza con regularidad el crédito proveedores como otra fuente de endeudamiento, esto es lo que más le conviene porque paga cuando puede.

ENTREVISTA N° 16

1 – Antecedentes Personales	
Nombre: Jorge	Edad 66 años
Actividad: Panadería	Comuna: Santiago
Año de Inicio del Negocio: 2007	Microempresa
Fundación o Cooperativa :	Banco: B. Estado

2 - ¿En qué año inicio su negocio y con qué recursos (propios, deuda familiar, crédito)?

El negocio se inicia en 2007 con ahorro propio.

3 - ¿En qué año obtuvo su primer crédito, con qué institución, qué monto y plazo?

En 2009 con el B. Estado por \$300.000 a 6 meses.

4 - ¿Cómo contacto o lo contactaron con la institución crediticia?

El se acercó al banco.

5 - Luego de su primer crédito, ¿ha obtenido otros créditos? ¿Con qué instituciones, cuándo, en qué plazos y montos?

No y no quiere.

6 - ¿Cuál o cuáles eran los propósitos de cada uno de sus créditos (capital de trabajo, maquinaria, inversiones, etc.), y en qué los utilizó?

Para comprar materia prima.

7 - Para aquéllos que no declaran haber tenido créditos formales con Bancos. ¿Solicitó alguna vez un crédito a un banco? Si la respuesta es no, ¿por qué?

8 - ¿Qué opinión tiene del proceso de aprobación del crédito en cuanto a: papeles solicitados, tiempo, monto, plazo, tasa de interés, u otro?

El proceso es rápido, los montos y plazos adecuados. La tasa de interés es muy alta.

9 - Para el manejo de los dineros de su negocio, ¿usted cuenta con algún tipo de cuenta como: RUT, vista, corriente, u otra? Si la respuesta es no, ¿por qué? Si no tiene cuenta corriente, ¿desearía obtener una cuenta corriente? Si la respuesta es no, ¿por qué?

Cuenta Corriente y tarjeta Visa.

10 - Los créditos obtenidos, ¿en qué aspectos han mejorado su negocio?

Le permitió comprar materia prima (capital de trabajo).

11 - ¿Qué aspectos le gustaría mejorar o proponer en la obtención de créditos?

A la gente que necesita no le prestan, por ejemplo sí los IVA son bajos no le dan créditos para comprar materia prima. Las tasas de interés son muy altas.

ENTREVISTA N° 17

1 – Antecedentes Personales	
Nombre: Hugo	Edad 53 años
Actividad: Arreglo de muebles	Comuna: Independencia
Año de Inicio del Negocio: 1984	Microempresa
Fundación o Cooperativa :	Banco: B. Estado

2 - ¿En qué año inicio su negocio y con qué recursos (propios, deuda familiar, crédito)?

El negocio se inicia en 1984 con ahorro propio.

3 - ¿En qué año obtuvo su primer crédito, con qué institución, qué monto y plazo?

En 2009 con el B. Estado por \$1.000.000 a 12 meses.

4 - ¿Cómo contacto o lo contactaron con la institución crediticia?

Por datos de familiares.

5 - Luego de su primer crédito, ¿ha obtenido otros créditos? ¿Con qué instituciones, cuándo, en qué plazos y montos?

Siempre con banco Estado dos créditos más, uno por \$1.000.000 en 2010 a doce meses, y otro por \$4.000.000 en 2012 por 35 meses.

6 - ¿Cuál o cuáles eran los propósitos de cada uno de sus créditos (capital de trabajo, maquinaria, inversiones, etc.), y en qué los utilizó?

Para comprar materia prima, herramientas, y con el último crédito un vehículo para flete.

7 - Para aquéllos que no declaran haber tenido créditos formales con Bancos. ¿Solicitó alguna vez un crédito a un banco? Si la respuesta es no, ¿por qué?

8 - ¿Qué opinión tiene del proceso de aprobación del crédito en cuanto a: papeles solicitados, tiempo, monto, plazo, tasa de interés, u otro?

El proceso es rápido, los montos y plazos adecuados. Las tasas de interés son todas iguales y muy altas, así que no compara.

9 - Para el manejo de los dineros de su negocio, ¿usted cuenta con algún tipo de cuenta como: RUT, vista, corriente, u otra? Si la respuesta es no, ¿por qué? Si no tiene cuenta corriente, ¿desearía obtener una cuenta corriente? Si la respuesta es no, ¿por qué?

No tiene cuentas porque es muy peligroso, tampoco tarjetas de crédito de ningún tipo.

10 - Los créditos obtenidos, ¿en qué aspectos han mejorado su negocio?

Me permitió comprar materia prima, herramientas y un vehículo. Tecnificar el proceso y aumentar los ingresos.

11 - ¿Qué aspectos le gustaría mejorar o proponer en la obtención de créditos?

Bajar las tasas de interés para poder acceder a más créditos.

ENTREVISTA N° 18

1 – Antecedentes Personales	
Nombre: Marianella	Edad 42 años
Actividad: Peluquería	Comuna: Maipú
Año de Inicio del Negocio: 1995	Microempresa
Fundación o Cooperativa : F. Esperanza	Banco:

2 - ¿En qué año inicio su negocio y con qué recursos (propios, deuda familiar, crédito)?

El negocio se inicia en 1995 con ahorro propio.

3 - ¿En qué año obtuvo su primer crédito, con qué institución, qué monto y plazo?

En 2008 con el F. Esperanza por \$50.000.

4 - ¿Cómo contacto o lo contactaron con la institución crediticia?

Por datos de familiares.

5 - Luego de su primer crédito, ¿ha obtenido otros créditos? ¿Con qué instituciones, cuándo, en qué plazos y montos?

A partir del 2008 ha solicitado a F. Esperanza un promedio de tres a cuatro créditos al año. El último fue en 2012 por \$620.000 con un plazo de 4,5 meses.

6 - ¿Cuál o cuáles eran los propósitos de cada uno de sus créditos (capital de trabajo, maquinaria, inversiones, etc.), y en qué los utilizó?

Para comprar materiales y algunas maquinas.

7 - Para aquéllos que no declaran haber tenido créditos formales con Bancos. ¿Solicitó alguna vez un crédito a un banco? Si la respuesta es no, ¿por qué?

Porque cree que los bancos no le prestarían por sus niveles de venta bajos, y porque le exigirían tener cuenta corriente.

8 - ¿Qué opinión tiene del proceso de aprobación del crédito en cuanto a: papeles solicitados, tiempo, monto, plazo, tasa de interés, u otro?

El proceso es rápido, los montos y plazos los define el F. Esperanza dependiendo de cuantos créditos haya solicitado. Las tasas de interés subieron mucho desde que el F. Esperanza lo compro el BCI en 2012.

9 - Para el manejo de los dineros de su negocio, ¿usted cuenta con algún tipo de cuenta como: RUT, vista, corriente, u otra? Si la respuesta es no, ¿por qué? Si no tiene cuenta corriente, ¿desearía obtener una cuenta corriente? Si la respuesta es no, ¿por qué?

Cuenta Rut. No quiere cuenta corriente porque es muy cara de mantener y muy riesgosa.

10 - Los créditos obtenidos, ¿en qué aspectos han mejorado su negocio?

Tecnificar el proceso, aumentar los ingresos, mejorar y proyectar el negocio.

11 - ¿Qué aspectos le gustaría mejorar o proponer en la obtención de créditos?

Bajar las tasas de interés para poder acceder a más créditos.

Mejorar la capacitación lo que hacen es muy poco profundo. Me gustaría participar en cursos buenos de contabilidad y promoción. En clases nos dan consejos para no gastar las platas del negocio, pero no nos enseñan cómo hacerlo.

ENTREVISTA N° 19

1 – Antecedentes Personales	
Nombre: Sonia	Edad 75 años
Actividad: Costura	Comuna: La Florida
Año de Inicio del Negocio: 1990	Microempresa
Fundación o Cooperativa : Banigualdad, Créelo	Banco: Banco Estado

2 - ¿En qué año inicio su negocio y con qué recursos (propios, deuda familiar, crédito)?

El negocio se inicia en 1990 con un crédito del Banco Estado.

3 - ¿En qué año obtuvo su primer crédito, con qué institución, qué monto y plazo?

En 1990 con B. Estado por \$700.000.

4 - ¿Cómo contacto o lo contactaron con la institución crediticia?

Por datos de familiares.

5 - Luego de su primer crédito, ¿ha obtenido otros créditos? ¿Con qué instituciones, cuándo, en qué plazos y montos?

Obtuvo un segundo crédito del Banco Estado por \$1.000.000 no recuerda la fecha. En 2009 obtiene un tercer crédito de Banigualdad por \$300.000 a cuatro meses. Y en 2012 con Créelo no se acuerda el monto pero es poco.

6 - ¿Cuál o cuáles eran los propósitos de cada uno de sus créditos (capital de trabajo, maquinaria, inversiones, etc.), y en qué los utilizó?

Para comprar materiales y maquinas.

7 - Para aquéllos que no declaran haber tenido créditos formales con Bancos. ¿Solicitó alguna vez un crédito a un banco? Si la respuesta es no, ¿por qué?

8 - ¿Qué opinión tiene del proceso de aprobación del crédito en cuanto a: papeles solicitados, tiempo, monto, plazo, tasa de interés, u otro?

El proceso es rápido, los montos y plazos bien.

9 - Para el manejo de los dineros de su negocio, ¿usted cuenta con algún tipo de cuenta como: RUT, vista, corriente, u otra? Si la respuesta es no, ¿por qué? Si no tiene cuenta corriente, ¿desearía obtener una cuenta corriente? Si la respuesta es no, ¿por qué?

No necesita cuentas porque ocupa muy rápido la plata.

10 - Los créditos obtenidos, ¿en qué aspectos han mejorado su negocio?

Tecnicar el proceso, aumentar los ingresos, mejorar y proyectar el negocio.

11 - ¿Qué aspectos le gustaría mejorar o proponer en la obtención de créditos?

Tuvo que dejar de pedir créditos en B. Estado porque una vez se atraso con un pago y no le prestaron por cinco años. Es por eso que ahora se endeudo con Banigualdad. No le gusta ser aval solidario, aunque prefiere la fundación al banco porque la conocen. La capacitación no le ha servido mucho porque ella sabía.

ENTREVISTA N° 20

1 – Antecedentes Personales	
Nombre: Bernarda	Edad 70 años
Actividad: Venta de Ropa	Comuna: La Florida
Año de Inicio del Negocio: 2000	Emprendimiento
Fundación o Cooperativa : F. Esperanza	Banco:

2 - ¿En qué año inicio su negocio y con qué recursos (propios, deuda familiar, crédito)?

El negocio se inicia en 2000 con un crédito del F. Esperanza.

3 - ¿En qué año obtuvo su primer crédito, con qué institución, qué monto y plazo?

En el año 2000 con un crédito del F. Esperanza por \$70.000 que pago en seis cuotas lo que le significó pagar un monto total de \$120.000.

4 - ¿Cómo contacto o lo contactaron con la institución crediticia?

Por datos de familiares.

5 - Luego de su primer crédito, ¿ha obtenido otros créditos? ¿Con qué instituciones, cuándo, en qué plazos y montos?

No pidió otros créditos porque se enfermo, sigue con su negocio activo.

6 - ¿Cuál o cuáles eran los propósitos de cada uno de sus créditos (capital de trabajo, maquinaria, inversiones, etc.), y en qué los utilizó?

Para comprar mercadería.

7 - Para aquéllos que no declaran haber tenido créditos formales con Bancos. ¿Solicitó alguna vez un crédito a un banco? Si la respuesta es no, ¿por qué?

No, porque no le darían crédito.

8 - ¿Qué opinión tiene del proceso de aprobación del crédito en cuanto a: papeles solicitados, tiempo, monto, plazo, tasa de interés, u otro?

El proceso es muy rápido de un día para otro, los montos y plazos bien.

9 - Para el manejo de los dineros de su negocio, ¿usted cuenta con algún tipo de cuenta como: RUT, vista, corriente, u otra? Si la respuesta es no, ¿por qué? Si no tiene cuenta corriente, ¿desearía obtener una cuenta corriente? Si la respuesta es no, ¿por qué?

No necesita cuentas porque ocupa muy rápido la plata.

10 - Los créditos obtenidos, ¿en qué aspectos han mejorado su negocio?

Iniciar su actividad y aumentar los ingresos.

11 - ¿Qué aspectos le gustaría mejorar o proponer en la obtención de créditos?

No le gusta ser aval solidario.

ENTREVISTA N° 21

1 – Antecedentes Personales	
Nombre: Patricia	Edad 54 años
Actividad: Venta de Artesanía	Comuna: La Florida
Año de Inicio del Negocio: 2007	Microempresa
Fundación o Cooperativa : Banigualdad	Banco:

2 - ¿En qué año inicio su negocio y con qué recursos (propios, deuda familiar, crédito)?

El negocio se inicia en 2007 con ahorro propio.

3 - ¿En qué año obtuvo su primer crédito, con qué institución, qué monto y plazo?

En el año 2009 con un crédito Banigualdad por \$40.000, no se acuerda el plazo.

4 - ¿Cómo contacto o lo contactaron con la institución crediticia?

Banigualdad se acercó a ella.

5 - Luego de su primer crédito, ¿ha obtenido otros créditos? ¿Con qué instituciones, cuándo, en qué plazos y montos?

Cuatro créditos más en Banigualdad, el último lo pidió en 2013 por \$450.000 a cinco meses.

6 - ¿Cuál o cuáles eran los propósitos de cada uno de sus créditos (capital de trabajo, maquinaria, inversiones, etc.), y en qué los utilizó?

Para comprar mercadería.

7 - Para aquéllos que no declaran haber tenido créditos formales con Bancos. ¿Solicitó alguna vez un crédito a un banco? Si la respuesta es no, ¿por qué?

No, nunca lo ha intentado.

8 - ¿Qué opinión tiene del proceso de aprobación del crédito en cuanto a: papeles solicitados, tiempo, monto, plazo, tasa de interés, u otro?

El proceso es muy rápido de un día para otro, los montos y plazos bien. Cada vez que termino o estoy por terminar un crédito me ofrecen otro sin hacer nada. Nunca ha comparado la tasa de interés.

9 - Para el manejo de los dineros de su negocio, ¿usted cuenta con algún tipo de cuenta como: RUT, vista, corriente, u otra? Si la respuesta es no, ¿por qué? Si no tiene cuenta corriente, ¿desearía obtener una cuenta corriente? Si la respuesta es no, ¿por qué?

Cuenta RUT.

10 - Los créditos obtenidos, ¿en qué aspectos han mejorado su negocio?

Mejorar su actividad económica y aumentar los ingresos.

11 - ¿Qué aspectos le gustaría mejorar o proponer en la obtención de créditos?

Le parece buena la capacitación de cómo tratar al cliente y cómo cobrar, pero le gustaría que fuera más profunda y más horas. Lo que más le gusta es que siempre le aprueban créditos en forma automática.

ENTREVISTA N° 22

1 – Antecedentes Personales	
Nombre: Nancy	Edad 53 años
Actividad: Vivero venta de plantas	Comuna: Estación Central
Año de Inicio del Negocio: 2011	Emprendimiento
Fundación o Cooperativa : Empeñe	Banco:

2 - ¿En qué año inicio su negocio y con qué recursos (propios, deuda familiar, crédito)?

El negocio se inicia en 2011 con ahorro propio y un crédito de Empeñe.

3 - ¿En qué año obtuvo su primer crédito, con qué institución, qué monto y plazo?

En el año 2011 un crédito de Empeñe por \$100.000, a doce meses.

4 - ¿Cómo contacto o lo contactaron con la institución crediticia?

A través de conocidos.

5 - Luego de su primer crédito, ¿ha obtenido otros créditos? ¿Con qué instituciones, cuándo, en qué plazos y montos?

Un segundo crédito con Empeñe en 2012 por \$200.000 a doce meses.

6 - ¿Cuál o cuáles eran los propósitos de cada uno de sus créditos (capital de trabajo, maquinaria, inversiones, etc.), y en qué los utilizó?

Para comprar plantas.

7 - Para aquéllos que no declaran haber tenido créditos formales con Bancos. ¿Solicitó alguna vez un crédito a un banco? Si la respuesta es no, ¿por qué?

No, porque no tiene iniciación de actividades.

8 - ¿Qué opinión tiene del proceso de aprobación del crédito en cuanto a: papeles solicitados, tiempo, monto, plazo, tasa de interés, u otro?

El proceso es muy rápido el primer crédito llevo los papeles, el segundo se lo dieron por mail. Los montos le parecen bajos porque pidió un millón y le dieron \$200.000, y plazos bien. La tasa la encuentra alta pero imagina que es menor que el banco.

9 - Para el manejo de los dineros de su negocio, ¿usted cuenta con algún tipo de cuenta como: RUT, vista, corriente, u otra? Si la respuesta es no, ¿por qué? Si no tiene cuenta corriente, ¿desearía obtener una cuenta corriente? Si la respuesta es no, ¿por qué?
Cuenta RUT.

10 - Los créditos obtenidos, ¿en qué aspectos han mejorado su negocio?
Iniciar su negocio, mejorar su actividad económica y aumentar los ingresos.

11 - ¿Qué aspectos le gustaría mejorar o proponer en la obtención de créditos?
Mayor flexibilidad en los plazos sin subir la tasa de interés.

ENTREVISTA N° 23

1 – Antecedentes Personales	
Nombre: Agustina	Edad 61 años
Actividad: Venta de ropa puerta a puerta	Comuna: Pudahuel
Año de Inicio del Negocio: 2011	Emprendimiento
Fundación o Cooperativa : F. Esperanza	Banco:

2 - ¿En qué año inicio su negocio y con qué recursos (propios, deuda familiar, crédito)?
El negocio se inicia en 2010 con recursos propios.

3 - ¿En qué año obtuvo su primer crédito, con qué institución, qué monto y plazo?
En el año 2011 un crédito de F. Esperanza por \$70.000.

4 - ¿Cómo contacto o lo contactaron con la institución crediticia?
Por intermedio de una amiga que la llevo a la institución.

5 - Luego de su primer crédito, ¿ha obtenido otros créditos? ¿Con qué instituciones, cuándo, en qué plazos y montos?
Tres créditos más siempre con F. Esperanza, por \$150.000, \$200.000, y el último en 2012, por \$300.000 a 20 semanas de plazo.

6 - ¿Cuál o cuáles eran los propósitos de cada uno de sus créditos (capital de trabajo, maquinaria, inversiones, etc.), y en qué los utilizó?
Para comprar insumos y mercadería.

7 - Para aquéllos que no declaran haber tenido créditos formales con Bancos. ¿Solicitó alguna vez un crédito a un banco? Si la respuesta es no, ¿por qué?
No, nunca ha preguntado.

8 - ¿Qué opinión tiene del proceso de aprobación del crédito en cuanto a: papeles solicitados, tiempo, monto, plazo, tasa de interés, u otro?
Le parece que los tiempos de aprobación del crédito son normales ni muy rápidos ni lentos. Los montos están bien y el plazo también. La tasa de interés no la averigua porque no entiende nada.

9 - Para el manejo de los dineros de su negocio, ¿usted cuenta con algún tipo de cuenta como: RUT, vista, corriente, u otra? Si la respuesta es no, ¿por qué? Si no tiene cuenta corriente, ¿desearía obtener una cuenta corriente? Si la respuesta es no, ¿por qué?
No alcanza a depositar, no tiene ningún tipo de cuentas ni tarjetas.

10 - Los créditos obtenidos, ¿en qué aspectos han mejorado su negocio?
Mejorar su actividad económica, comprar ropa nueva y venderla y aumentar los ingresos.

11 - ¿Qué aspectos le gustaría mejorar o proponer en la obtención de créditos?

En general todo le parece bien. Al principio tenían una reunión semanal ahora es quincenal, eso le parece muy bueno.

ENTREVISTA N° 24

1 – Antecedentes Personales	
Nombre: Rosa	Edad 60 años
Actividad: Bazar, útiles escolares, abarrotes	Comuna: Santiago
Año de Inicio del Negocio: 2009	Microempresa
Fundación o Cooperativa :	Banco: B. Estado; BCI; Desarrollo

2 - ¿En qué año inicio su negocio y con qué recursos (propios, deuda familiar, crédito)?

El negocio se inicia en 2009 con ahorro propio.

3 - ¿En qué año obtuvo su primer crédito, con qué institución, qué monto y plazo?

El negocio se inicia con un proyecto FOSIS en 2009, parte vendiendo en la feria. En 2009 obtiene su primer crédito del B. Estado por \$500.000 y se instala con un bazar en su casa.

4 - ¿Cómo contacto o lo contactaron con la institución crediticia?

Con el B. Estado, por intermedio de conocidos y ella se acerco. El BCI y el Banco del Desarrollo le fueron a ofrecer créditos a su negocio.

5 - Luego de su primer crédito, ¿ha obtenido otros créditos? ¿Con qué instituciones, cuándo, en qué plazos y montos?

Tres créditos más. En 2010 repacta la deuda con B. Estado y le otorgan otro crédito por \$800.000 a 18 meses. En 2011 la contactan a su negocio del BCI y obtiene un crédito por \$700.000 a 36 meses. Y en 2012 obtiene su último crédito con el B. del Desarrollo por un millón de pesos. Actualmente entre los tres créditos paga una cuota total de más o menos \$120.000.

6 - ¿Cuál o cuáles eran los propósitos de cada uno de sus créditos (capital de trabajo, maquinaria, inversiones, etc.), y en qué los utilizó?

Para comprar maquinas, una vitrina y una conservadora. También para insumos y mercadería.

7 - Para aquéllos que no declaran haber tenido créditos formales con Bancos. ¿Solicitó alguna vez un crédito a un banco? Si la respuesta es no, ¿por qué?

8 - ¿Qué opinión tiene del proceso de aprobación del crédito en cuanto a: papeles solicitados, tiempo, monto, plazo, tasa de interés, u otro?

Los créditos siempre se los han aprobado rápido porque tiene todo formalizado, no tiene otras deudas, ni DICOM. Los montos y plazos le parecen bien. La tasa de interés no la averigua.

9 - Para el manejo de los dineros de su negocio, ¿usted cuenta con algún tipo de cuenta como: RUT, vista, corriente, u otra? Si la respuesta es no, ¿por qué? Si no tiene cuenta corriente, ¿desearía obtener una cuenta corriente? Si la respuesta es no, ¿por qué?

No tiene ningún tipo de cuentas ni tarjetas.

10 - Los créditos obtenidos, ¿en qué aspectos han mejorado su negocio?

Mejorar y proyectar su actividad económica, aumentar los ingresos, tecnificar el proceso, acceder a otros créditos, y disminuir deudas.

11 - ¿Qué aspectos le gustaría mejorar o proponer en la obtención de créditos?

Le gustaría poder ampliar su capacidad de endeudamiento, va a tratar de postular a un proyecto de capital semilla u otro al que pueda acceder. Necesita más plata para renovar la fotocopiadora y comprar un congelador.

ENTREVISTA N° 25

1 – Antecedentes Personales	
Nombre: Luis	Edad 65 años
Actividad: Fabrica instrumentos musicales	Comuna: Macul
Año de Inicio del Negocio: 1983	Microempresa
Fundación o Cooperativa :	Banco: B. Estado

2 - ¿En qué año inicio su negocio y con qué recursos (propios, deuda familiar, crédito)?

El negocio se inicia en 1983 con ahorro propio.

3 - ¿En qué año obtuvo su primer crédito, con qué institución, qué monto y plazo?

Su primer crédito lo obtiene en 2010 del B. Estado, por \$500.000 a dos años plazo aproximadamente. En el año 2003 obtuvo una donación del fondo de la cultura por \$600.000, lo que le permite empezar un trabajo social al interior de las cárceles con jóvenes en proceso de reinserción. Posteriormente adjudica en dos concursos en el fondo de la cultura para trabajar en la cárcel de Colina. También trabaja con jóvenes universitarios que estudian música.

4 - ¿Cómo contacto o lo contactaron con la institución crediticia?

El fue al B. Estado, y luego ellos verificaron en el negocio lo que fabricaba, y le otorgaron el crédito.

5 - Luego de su primer crédito, ¿ha obtenido otros créditos? ¿Con qué instituciones, cuándo, en qué plazos y montos?

En 2012, obtiene un segundo crédito con B. Estado por un monto similar al primero aproximadamente \$500.000 a dos años plazo.

6 - ¿Cuál o cuáles eran los propósitos de cada uno de sus créditos (capital de trabajo, maquinaria, inversiones, etc.), y en qué los utilizó?

Compra de materiales e insumos para fabricar instrumentos musicales.

7 - Para aquellos que no declaran haber tenido créditos formales con Bancos. ¿Solicitó alguna vez un crédito a un banco?, sí la respuesta es no, ¿por qué?

8 - ¿Qué opinión tiene del proceso de aprobación del crédito en cuanto a: papeles solicitados, tiempo, monto, plazo, tasa de interés, u otro?

Le parece que el proceso fue rápido, los montos y plazos adecuados. La tasa de interés, comparada con lo que cobraban antes las financieras, le parece bien.

9 - Para el manejo de los dineros de su negocio, ¿usted cuenta con algún tipo de cuenta como: RUT, vista, corriente, u otra? Si la respuesta es no, ¿por qué? Si no tiene cuenta corriente, ¿desearía obtener una cuenta corriente? Si la respuesta es no, ¿por qué?

No tiene ningún tipo de cuentas porque lo encuentra muy riesgoso. Tiene tarjeta CMR pero la va a cerrar porque cobran un interés muy alto.

10 - Los créditos obtenidos, ¿en qué aspectos han mejorado su negocio?

Mejorar y proyectar su actividad económica y aumentar los ingresos.

11 - ¿Qué aspectos le gustaría mejorar o proponer en la obtención de créditos?

Le gustaría que existieran créditos especialmente diseñados para el mundo de la cultura, cree que hay mucho que hacer y no tienen como acceder a más recursos.