



Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

# **IMPACTO DE LAS MICROFINANZAS EN EL DESARROLLO DE HABILIDADES PROFESIONALES EN CHILE**

Autor: Gonzalo Martínez de Bedoya Vallejo

Director: Javier Márquez Vigil

**AGRADECIMIENTOS:**

Agradezco a la Fundación Microfinanzas BBVA y a su entidad en Chile – Fondo Esperanza – por la oportunidad que me brindaron, a través de las Becas DIME, de descubrir en primera persona el impacto de las microfinanzas en los emprendedores vulnerables. Sin su ayuda y sin la inestimable colaboración de todos sus empleados este trabajo no hubiese sido posible.

También me gustaría dar las gracias a todos los emprendedores que tuve oportunidad de conocer y en especial a aquellos que dedicaron su tiempo a responder a la encuesta.

## **ÍNDICE DE CONTENIDOS:**

<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>4</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>4</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>5</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>LAS MICROFINANZAS COMO HERRAMIENTA DE LUCHA CONTRA LA POBREZA.....</b>	<b>8</b>
EVOLUCIÓN HISTÓRICA.....	8
CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DEL MICROCRÉDITO .....	11
LAS ENTIDADES MICROFINANCIERAS .....	13
<b>EL MODELO DE FONDO ESPERANZA .....</b>	<b>16</b>
CARACTERIZACIÓN DE LA CLIENTELA .....	16
EL MODELO UTILIZADO POR FONDO ESPERANZA.....	20
<b>LOS MICROCRÉDITOS COMO HERRAMIENTA DE MEJORA DE HABILIDADES PROFESIONALES: REVISIÓN DE LA LITERATURA .....</b>	<b>26</b>
<b>HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>33</b>
<b>METODOLOGÍA UTILIZADA .....</b>	<b>34</b>
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>37</b>
RESULTADOS DE LAS FICHAS DE INDICADORES SOCIALES.....	37
RESULTADOS DE NUESTRA ENCUESTA .....	38
<b>DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>46</b>
<b>LIMITACIONES.....</b>	<b>49</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>50</b>
<b>ANEXO A.....</b>	<b>57</b>

**ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1: Distribución de los socios de FE por género: .....	17
Figura 2: Relación del nivel de pobreza con la antigüedad en FE: .....	17
Figura 3: Relación del género con la educación de los socios de FE:.....	18
Figura 5: Distribución del sector económico al que pertenecen los socios de FE:.....	19
Figura 6: Respuesta a la pregunta ¿qué es lo que más valoras de Fondo Esperanza?:.....	20
Figura 7: Composición del servicio microfinanciero integral: .....	22
Figura 8: Fechas y localización de las encuestas realizadas: .....	35
Figura 9: Gráfico con las puntuaciones promedio (sobre 10) de las diferentes variables ordenadas de mayor a menor: .....	40

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1: Variaciones de los indicadores de las FIS: .....	38
Tabla 2: Estadística descriptiva de los resultados de la encuesta: .....	39
Tabla 3: Respuesta a las preguntas sobre mejora_negocio y mejora_bienestar:.....	41
Tabla 4: Correlaciones Pearson de las diferentes variables de nuestra encuesta: .....	42
Tabla 5: Resultados de las regresiones lineales de nuestra encuesta:.....	43
Tabla 6: Diagnósticos de colinealidad: .....	44
Tabla 7: Matriz de componente:.....	45
Tabla 8: Resultados de las regresiones variable usando los tres factores: .....	45

## **RESUMEN**

El impacto de los programas de microfinanzas en la capacidad económica y en el empoderamiento de los prestatarios está ampliamente asumido. Sin embargo, el impacto de dichos programas en las habilidades profesionales de los microbeneficiarios sigue siendo un área poco estudiada. Este estudio, a través de encuestas realizadas a los socios de una entidad chilena que utiliza la metodología de Banca Comunal, demuestra que los microprestatarios perciben que los programas de microfinanzas mejoran sus habilidades profesionales y en especial las *soft skills*. Asimismo, se llega a la conclusión de que los microprestatarios perciben que aquellas habilidades que en mayor medida contribuyen a mejorar su negocio y su bienestar personal y familiar son el compromiso con el trabajo, la confianza en uno mismo, el liderazgo, la capacidad de adaptación y la comunicación con los clientes.

## **ABSTRACT**

The impact of microfinance programs on the economic capacity and empowerment of borrowers is widely assumed. However, the impact of such programs on the professional skills of borrowers remains a poorly studied area. This study, through surveys conducted among the members of a Chilean entity that uses the methodology of communal banking, shows that microborrowers perceive that microfinance programs improve their professional skills and especially their soft skills. It also concludes that microborrowers perceive that those skills that contribute most to improving their business and personal and family well-being are commitment to work, self-confidence, leadership, adaptability and communication with customers.

## **INTRODUCCIÓN**

Las microfinanzas son un conjunto de servicios financieros que se proporcionan a personas en situación de vulnerabilidad que no tienen acceso a la banca tradicional. A través de microcréditos, los prestatarios logran emprender pequeños negocios, mejorar su calidad de vida y salir de la pobreza. (Cortés, 2016). Tal es el papel que esta herramienta juega en el mundo que la ONU incluye la promoción del acceso a servicios financieros sostenibles, incluidas las microfinanzas, como una de las metas para lograr el primero de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: erradicar la pobreza (Organización de las Naciones Unidas, 2023).

Existe una extensa cantidad de trabajos académicos que analizan el impacto de las microfinanzas en la tasa de reembolso de los prestatarios, en su empoderamiento o en la erradicación de la pobreza. Sin embargo, son muy escasos los estudios que se centran en el impacto de las microfinanzas en las habilidades profesionales de los prestatarios.

Las habilidades profesionales no solo son esenciales para que los programas de microfinanzas sean eficaces (Hemtanon y Gan, 2021) sino que además están directamente relacionadas con el desempeño de sus negocios (Becker, 2003) y con la mejora de su calidad de vida (Jafree, 2013).

El objetivo global que se propone este trabajo, al margen de acercar al lector al sector microfinanciero, es analizar el impacto de un programa de microfinanzas en las habilidades profesionales de los emprendedores. Aspiramos a conocer este impacto no solo a través de indicadores objetivos, sino también mediante una encuesta que medirá la autopercepción de los microbeneficiarios. Por último, este estudio buscará conocer, a través de la percepción de los emprendedores, qué habilidades son más importantes a la hora de lograr una mejoría en el negocio y en el bienestar personal y familiar.

La realización de este trabajo no hubiese sido posible sin la colaboración de Fondo Esperanza (FE), entidad chilena líder en el sector microfinanciero. Durante el mes de julio de 2022 recibí una beca DIME de la Fundación Microfinanzas BBVA y tuve la

oportunidad de visitar y conocer en primera persona su entidad en Chile: Fondo Esperanza. Durante un mes visité, a lo largo de todo el país, siete oficinas de la entidad y pude participar en más de catorce sesiones de Banca Comunal donde aproveché la oportunidad para encuestar a los microbeneficiarios. Los resultados fueron analizados a través de estadística descriptiva y de regresiones lineales.

Gracias a este trabajo se demuestra que los microprestatarios perciben que los programas de microfinanzas mejoran sus habilidades profesionales y en especial las *soft skills*. Asimismo, hemos logrado concluir que los microprestatarios perciben que aquellas habilidades que en mayor medida contribuyen a mejorar su negocio y su bienestar personal y familiar son el compromiso con el trabajo, la confianza en uno mismo, el liderazgo, la capacidad de adaptación y la comunicación con los clientes.

El contenido de este trabajo está estructurado en nueve epígrafes. En primer lugar, introduciremos al lector en el sector microfinanciero, donde estudiaremos su evolución histórica, el concepto y las características de los microcréditos y las diferentes metodologías utilizadas por las entidades. Tras estudiar el marco general, nos centraremos en el caso concreto de Fondo Esperanza, entidad chilena que utiliza la metodología de banca comunal. Estudiaremos en su correspondiente epígrafe la caracterización de su clientela y su modelo de negocio. Más adelante se realizará una revisión de la literatura científica que aborda el impacto de las microfinanzas en las habilidades profesionales de los prestatarios. Una vez conocido el estado de la cuestión, formularemos nuestras hipótesis de investigación y explicaremos la metodología utilizada en el presente trabajo. Por último, mostraremos nuestros resultados, expondremos una discusión junto con las conclusiones y terminaremos con un apartado dedicado a las limitaciones de nuestro estudio. En última instancia se encontrará la bibliografía y un anexo donde encontraremos el cuestionario utilizado para realizar la encuesta sobre el terreno.

## **LAS MICROFINANZAS COMO HERRAMIENTA DE LUCHA CONTRA LA POBREZA**

### **EVOLUCIÓN HISTÓRICA**

El término “microfinanzas” se refiere a los servicios financieros asequibles y accesibles para personas o grupos de personas que no tienen acceso al sistema financiero tradicional (Consultative Group to Assist the Poor’s, 2023).

La Campaña de la Cumbre del Microcrédito define las microfinanzas como “programas que proporcionan crédito para autoempleo y otros servicios financieros y empresariales (incluyendo ahorro y asistencia técnica) a personas muy pobres” (Daley-Harris, 2007).

El objetivo principal del desarrollo de las microfinanzas no es otro que el de contribuir a reducir la pobreza, paliando no solo los efectos de la exclusión financiera sino también los propios de la actividad financiera informal (Cortés, 2016).

La idea que reside detrás de conceptos como “microfinanzas” o “microcrédito” es casi tan antigua como la propia historia de la humanidad. El origen de los microcréditos puede hallarse tanto en la antigua Babilonia, como en las leyes religiosas hebreas o en las cooperativas lecheras del siglo XII del Alto Jura, entre otras muchas opciones más (Garayalde et al, 2014).

Es destacable la iniciativa de Jonathan Swift que, durante las hambrunas sufridas en Irlanda durante los siglos XVII y XVIII, decidió romper el círculo de la pobreza utilizando pequeños préstamos. Para tal objetivo fundó el llamado Sistema Irlandés de Fondos para Préstamos (Garayalde et al, 2014).

El origen de la concepción actual de los microcréditos se puede establecer en 1844, año en el que nació en Rochdale, Inglaterra, la primera Cooperativa de Consumo. Esta nació de la mano de 28 trabajadores textiles, insatisfechos con las elevadas tasas de interés de

los prestamistas locales, acordaron contribuir con pequeñas cantidades de dinero cada semana para formar un fondo común del cual podían obtener préstamos (Gascón, 1923).

En Francia, los hermanos Pereire tratan de racionalizar y organizar esta tendencia con el objetivo de crear estructuras bancarias enfocadas en los pequeños prestatarios usando como base los principios de las Mutualidades (Garayalde et al, 2014).

El mutualismo bancario, es decir la implantación de órganos de gestión cuyos miembros son elegidos por los participantes, es la base de la Grameen Bank fundada por el Premio Nobel Muhammad Yunus (Sery, 2012).

El concepto de microfinanzas se popularizó gracias a Yunus en los años 1970 cuando fundó el Banco Grameen en Bangladesh. Su objetivo era otorgar, sin necesidad de firmar un contrato formalizado, pequeños préstamos a mujeres sin recursos para ayudarles a ganar independencia económica mejorando sus negocios. Sí era necesario, en cambio, que cada prestatario fuese miembro de un grupo compuesto por cinco clientes. El objetivo de dichos grupos era buscar un compromiso moral que obligue a someterse al control de sus pares (Yunus, 1994). Hasta enero de 2023, esta institución ayudó a 10,3 millones de personas en todo el mundo, de las cuales el 97% son mujeres. El monto acumulado de desembolso de préstamos asciende en tal fecha a 36 millones de dólares americanos. (Grameen Bank, 2023).

Yunus logró demostrar, a través de los microcréditos, que las personas excluidas de la banca tradicional están igualmente capacitadas para emprender y gestionar sus propios proyectos empresariales y así generar recursos y un impacto positivo en su entorno (Yunus 1994).

Pero, además, Yunus demostró que la tasa de reembolso de los microbeneficiarios es superior a la de los clientes del sistema bancario tradicional. Desde los inicios de la Grameen Bank, la tasa de repago ha rondado el 99%. Esto se debe a que los clientes de las entidades de microfinanzas, tal y como explicaremos más adelante, son conscientes de que el reembolso del crédito condiciona los futuros préstamos. Ello, sumado a que los

sistemas de vida tradicional se basan en la reputación y en las buenas relaciones de vecindad, hace que la garantía mutua, a pesar del nivel económico del grupo, sea una garantía segura (Yunus 1994).

En el pasado, las microfinanzas estaban muy vinculadas al concepto de microcrédito, pero hoy en día el término engloba otros servicios diferentes como los seguros, las cuentas de ahorro o las transferencias de dinero (Bicciato et al, 2002).

Estos instrumentos microfinancieros están dirigidos a financiar actividades productivas. Huyendo del asistencialismo o limosnerismo, las microfinanzas se centran únicamente en financiar a aquellos emprendedores cuyas actividades producen ingresos, generan ahorros o estabilizan el consumo (Bicciato et al, 2002).

En los años 70, los organismos públicos y las ONGs de desarrollo pensaban que conceder créditos a personas en situación de vulnerabilidad, sin trayectoria crediticia y sin ninguna garantía personal o real, estaba abocado al fracaso debido a su inmenso riesgo de falencia. Sin embargo, los datos recogidos y la experiencia de iniciativas reales muestran que, en términos generales, la tasa de morosidad de los microbeneficiarios es sorprendentemente baja (Cortés, 2016).

Las microfinanzas no están tampoco exentas de desafíos pues todavía quedan espacios con margen de mejora donde poder alcanzar mayores niveles de impacto económico y social. Es necesario recordar que las microfinanzas no pueden ser vistas como el remedio definitivo a las desigualdades. Las entidades microfinancieras no crean oportunidades económicas, comerciales o productivas donde no existen; ni generan empresarios donde los individuos no poseen capacidades o motivación (Foschiatto y Stumpo, 2006).

La microfinanciación tiene limitaciones relacionadas tanto con el contexto social y económico del área donde se aplican, como con la necesidad de combinar servicios estrictamente financieros con otras medidas adicionales con el fin de abordar los principales desafíos de las microempresas (Foschiatto y Stumpo, 2006).

Por último, debemos mencionar la labor que realiza en la actualidad la Fundación Microfinanzas BBVA en Latinoamérica. Sus más de siete entidades repartidas por el continente ofrecen servicios a más de 5 millones de emprendedores en situación de vulnerabilidad y han entregado créditos por valor de 18.000 millones de dólares (Fundación Microfinanzas BBVA, 2023).

### CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DEL MICROCRÉDITO

Naciones Unidas estableció en la Cumbre del Milenio celebrada en el año 2000 que los microcréditos eran un instrumento fundamental para erradicar la pobreza y cumplir así con los Objetivos del Milenio de 2015. Los líderes mundiales coincidían en que la microfinanciación, al centrarse en actividades informales, movilizar el microahorro y combatir la usura, permitía no solo superar la línea de la pobreza, sino también promover la educación, mejorar la salud y favorecer la inclusión de la mujer (Departamento de Información Pública de las Naciones Unidas, 2014).

El sistema de microcréditos se ha erigido como una de las mejores formas de erradicar la pobreza extrema en países en desarrollo. Al proporcionar a estos sectores acceso fácil y rápido a un crédito, se les permite salir del ciclo de pobreza y crear microempresas que generen riqueza. Esto cambia la dirección del ciclo de pobreza, ya que la generación de riqueza por parte de las microempresas permite un ahorro remunerado, lo que a su vez permite nuevos préstamos y nuevas oportunidades para superar los niveles de pobreza (Inglada, 2015).

La metodología utilizada por los prestamistas es radicalmente diferente a la empleada por la banca tradicional. La tutorización y el asesoramiento al microbeneficiario juegan un papel fundamental a la hora de entregar un microcrédito (Cortés, 2016).

Para recibir un microcrédito no es necesario disponer de garantías colaterales pues estas se sustituyen por otros mecanismos que motivan la devolución del monto prestado. Entre ellos, destacamos las presiones sociales y los requisitos de ahorro, pero también las

garantías solidarias que obligan al resto de participantes a responder con sus bienes de las deudas existentes (Lacalle, 2002).

Otra técnica utilizada es la promesa de préstamos sucesivos con montos crecientes, también llamados préstamos progresivos. El primer microcrédito siempre es de una cuantía reducida, de forma que si el cliente cumple debidamente con sus compromisos asumidos (devolución en tiempo y forma del principal más los intereses) se verá recompensado pudiendo solicitar en el futuro nuevos préstamos de montos progresivamente superiores (Christen y Wright, 1993).

También juega un papel importante el hecho de que los nuevos clientes deben ser recomendados por clientes con mayor antigüedad en la institución. Se sustituye la selección en base a criterios técnicos o a procesos llevados a cabo por el personal de la entidad por la autoselección de los componentes: los nuevos clientes son seleccionados por sus pares, pues al ser ellos también microempresarios del mismo gremio, conocen mejor tanto a las personas como a sus negocios (Christen y Wright, 1993).

La presión y el apoyo que proporcionan los grupos cuando un miembro experimenta dificultades de reembolso son algunos de los factores decisivos que incentivan el reembolso de los préstamos. Otros factores igualmente importantes son el estigma que, aquellos prestatarios que abandonan un grupo con obligaciones no pagadas, pueden sufrir por parte de sus redes culturales y sociales en la comunidad (Edelman, 2019).

Además, los procedimientos para estudiar y, en su caso, aprobar un nuevo préstamo son generalmente flexibles y rápidos, logrando así adaptarse a las condiciones de estos sectores de la población que no pueden asumir largas esperas para recibir el crédito solicitado (Lacalle, 2002).

Estos incentivos para no defraudar a la institución explican en buena medida los buenos resultados en términos de la tasa de morosidad, siendo estos incluso inferiores a los de la banca tradicional (Gutiérrez, 2009).

Una de las prioridades de toda entidad microfinanciera es lograr la autosuficiencia pues perdurar en el tiempo a base de donaciones y subsidios no es una opción real. Para lograr dicha autosuficiencia, el establecimiento de unos tipos de interés adecuados juega un papel decisivo. Estos suelen ser similares o superiores a los establecidos por los intermediarios financieros formales, pero es importante que sean también inferiores a los de los intermediarios informales (Ryhne y Otero, 1998).

El propio Yunus (2011) denuncia en uno de sus libros que algunas entidades microfinancieras han logrado grandes rentabilidades imponiendo tipos de interés excesivamente altos, llegando a superar el 80% e incluso el 100% anual. Este tipo de críticas son habituales en el sector, ni tan siquiera el propio Yunus se salva de ellas (Torre et al, 2012).

Otras características comunes a los microcréditos son, por ejemplo, sus plazos y los periodos de reposición. Los préstamos son siempre a corto plazo, la mayoría de ellos se conceden por un período inferior a un año. De igual forma, los periodos de reposición son también muy reducidos y las cantidades a devolver en cada reembolso son muy pequeñas. Lo más habitual es que los pagos devolviendo el principal y los intereses sean semanales o quincenales (Lacalle, 2002).

### LAS ENTIDADES MICROFINANCIERAS

Existen diferentes tipos de organizaciones microfinancieras (bancos, cooperativas, ONG, etc.) que a su vez utilizan diferentes metodologías. En la actualidad se emplean principalmente dos modelos diferentes: los préstamos individuales y los préstamos grupales. En este último grupo encontramos los grupos solidarios y los bancos comunales (Lacalle, 2008).

Los préstamos individuales, muy similares a los préstamos convencionales, son aquellos en los que una sola persona recibe una cantidad de dinero del prestamista y adquiere unos compromisos de repago. Las instituciones que utilizan esta metodología se centran en un número menor de prestatarios, pero los montos son más elevados generando así mayores márgenes de beneficio (Gutiérrez, 2009).

Los grupos solidarios se crean basándose en el modelo de la Grameen Bank. En este supuesto se agrupan aproximadamente entre 5 y 8 personas y se conceden los préstamos en función de las necesidades de cada uno, pero la responsabilidad es mutua. Es decir, los montos son individuales pero el grupo en su conjunto se corresponsabiliza de la devolución de los pagos y de la buena marcha del programa. Existe la figura de la coordinadora de grupo que es quien recauda periódicamente los pagos (Gutiérrez, 2010).

Por último, están los bancos comunales. Más adelante estudiaremos en profundidad la metodología utilizada en concreto por Fondo Esperanza, una institución microfinanciera chilena que utiliza esta metodología. Las bancas comunales agrupan entre 20 y 50 personas que generalmente pertenecen a la misma localidad y gremio, también existe un comité elegido democráticamente que se encarga de su gestión. Los integrantes del grupo se reúnen periódicamente para evaluar los negocios del resto de participantes. Esta metodología prevé créditos crecientes a medida que se demuestra un buen historial de pago (Gutiérrez, 2010).

Una de las diferencias más notables entre las dos metodologías grupales es que en la banca comunal la entidad microfinanciera entrega un solo préstamo colectivo que luego es dividido en pequeños préstamos para entregar a cada integrante de la banca comunal. En cambio, en los grupos solidarios la entidad entrega los préstamos individuales directamente a los prestatarios, aunque luego la garantía es solidaria (Lacalle, 2008).

Tanto los grupos solidarios como la banca comunal se centran mayoritariamente en las mujeres. El porcentaje de prestatarias mujeres ronda el 99% en los grupos solidarios y el 94% en la banca comunal. Las metodologías grupales permiten a las entidades trabajar con un mayor número de personas, pero con montos inferiores. Esto provoca que los márgenes de beneficio sean también inferiores (Gutiérrez, 2009).

No debemos confundir las anteriores metodologías con las llamadas Comunidades Autofinanciadas. Estas últimas no dependen de una entidad externa que aporta fondos para conceder los créditos, sino que son las propias aportaciones de los socios las que crean el fondo (Red de Economía Solidaria, 2023).

En general, aunque no siempre, las instituciones microfinancieras ofrecen sus servicios de crédito junto con otros servicios adicionales como programas educativos, de ahorro o de capacitación técnica, ya que las inversiones serán más efectivas si los prestatarios tienen acceso a una formación que les permita mejorar sus habilidades (Dokulilova et al, 2009).

La finalidad de los créditos puede variar en función de la entidad. Algunos proyectos permiten invertir los préstamos en consumo o en inversiones en educación, salud o vivienda. Pero muchas otras entidades prohíben estas prácticas, exigiendo que las cantidades recibidas se destinen exclusivamente a invertir en sus actividades económicas, es decir en sus emprendimientos. Por lo general los sectores más comunes son la agricultura, la artesanía, las microempresas, el pequeño comercio o incluso los servicios (Gutiérrez, 2010).

Los clientes de las instituciones microfinancieras son aquellos que, aunque tienen capacidad empresarial, son demasiado pobres como para acceder a la banca tradicional. Nos referimos, por tanto, a los microempresarios que forman el sector informal (Lacalle, 2002).

Prahalad (2004) divide a los pobres en cuatro grupos: (1) indigentes; (2) extremadamente pobres; (3) moderadamente pobres y (4) vulnerables, aunque no pobres. El cliente tipo de las microfinanzas varía en función de la metodología que se emplee.

Las metodologías grupales se centran más en las dos primeras categorías, pues las garantías exigidas son mínimas y por ende las cantidades prestadas son relativamente bajas. En cambio, los préstamos individuales van dirigidos a los moderadamente pobres y a los vulnerables, por ello los montos son más elevados y se puede llegar a exigir algún tipo de garantía (Inglada et al, 2015).

Por lo general, en África y Asia las entidades de microfinanzas suelen atender a clientes especialmente vulnerables, como agricultores y pequeños comerciantes, mientras que, en

América Latina las entidades de microfinanzas también atienden a clientes de ingresos más altos, como microempresas (Stocco, 2011).

### **EL MODELO DE FONDO ESPERANZA**

A continuación, abordaremos la metodología utilizada en concreto por Fondo Esperanza, entidad chilena perteneciente en un 51% a la Fundación Microfinanzas BBVA y en un 49% al Hogar de Cristo (Fondo Esperanza, 2023). Explicamos el modelo utilizado por esta entidad pues los datos recabados para la realización de este estudio han sido obtenidos a través de encuestas realizadas sobre el terreno a sus microbeneficiarios.

A día de hoy Fondo Esperanza es “la organización de desarrollo social más grande de Chile, pionera en implementar un servicio microfinanciero integral enfocado al emprendimiento de sectores vulnerables” (FE, 2023).

Con más de 20 años de experiencia, Fondo Esperanza ha tendido la mano a más de 540.000 emprendedores de sectores vulnerables gracias a sus 52 oficinas repartidas a lo largo de todo Chile, desde Arica hasta la Isla de Chiloé (FE, 2023).

Solo durante el 2021, esta entidad aprobó créditos por valor de \$163.905 millones de pesos chilenos<sup>1</sup>, de los cuales el 79,2% fue entregado a mujeres y el 72,9% a emprendedores situados fuera de la Región Metropolitana (Fondo Esperanza, 2021).

### **CARACTERIZACIÓN DE LA CLIENTELA**

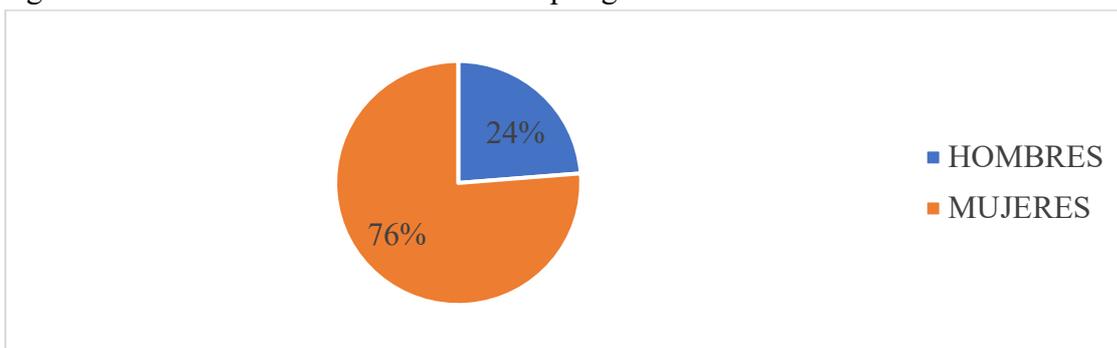
Todos los datos que figuran en este apartado, salvo que se indique lo contrario, han sido obtenidos a través de entrevistas personales mantenidas el día 26 de julio de 2022 con responsables de la entidad.

---

<sup>1</sup> Su equivalencia en euros es de 187.730.000 €.

La clientela de Fondo Esperanza, que en el argot de la cultura de la entidad se llaman socios/as, ascienden a más de 80.000 personas, de las cuales 61.000 (76%) son mujeres. La edad promedio ronda los 42 años y el 55% de los socios declara estar soltero (comunicación personal, 26 de julio de 2022).

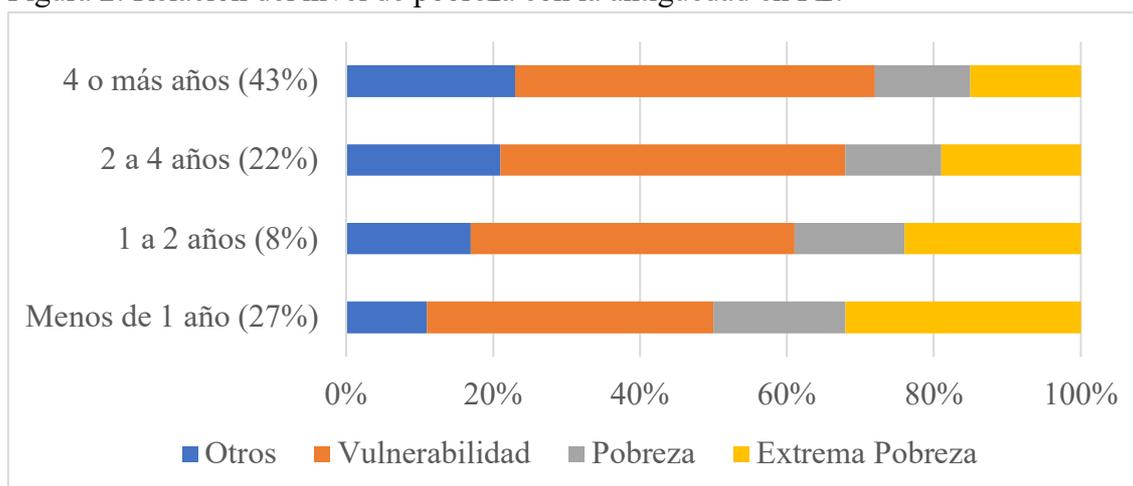
Figura 1: Distribución de los socios de FE por género:



Fuente: elaboración propia a partir de los datos de FE.

En la figura 2 se puede observar la relación de la antigüedad de los socios que forman parte de Fondo Esperanza respecto a su nivel de pobreza. De los datos se deduce fácilmente que el paso por esta entidad reduce considerablemente los índices de pobreza<sup>2</sup> y de extrema pobreza<sup>3</sup> (FMBBVA, 2021).

Figura 2: Relación del nivel de pobreza con la antigüedad en FE:



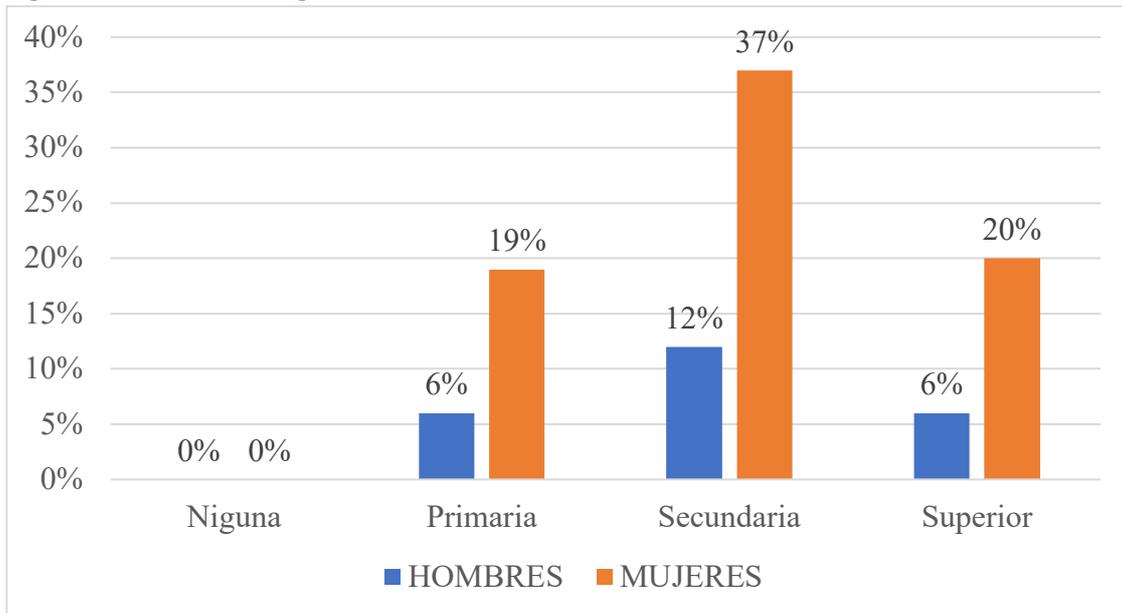
Fuente: elaboración propia a partir de los datos de FE.

<sup>2</sup> Genera menos de 103.131 CLP (117€ aprox.) mensuales por cada miembro del hogar.

<sup>3</sup> Genera menos de 50.314 CLP (57€ aprox.) mensuales por cada miembro del hogar.

Respecto a la educación recibida, sobre el total de los socios, el 25% únicamente ha recibido formación primaria (obligatoria en todo Chile desde 1920), el 49% cuenta con la educación secundaria y el 26% tiene formación superior (comunicación personal, 26 de julio de 2022).

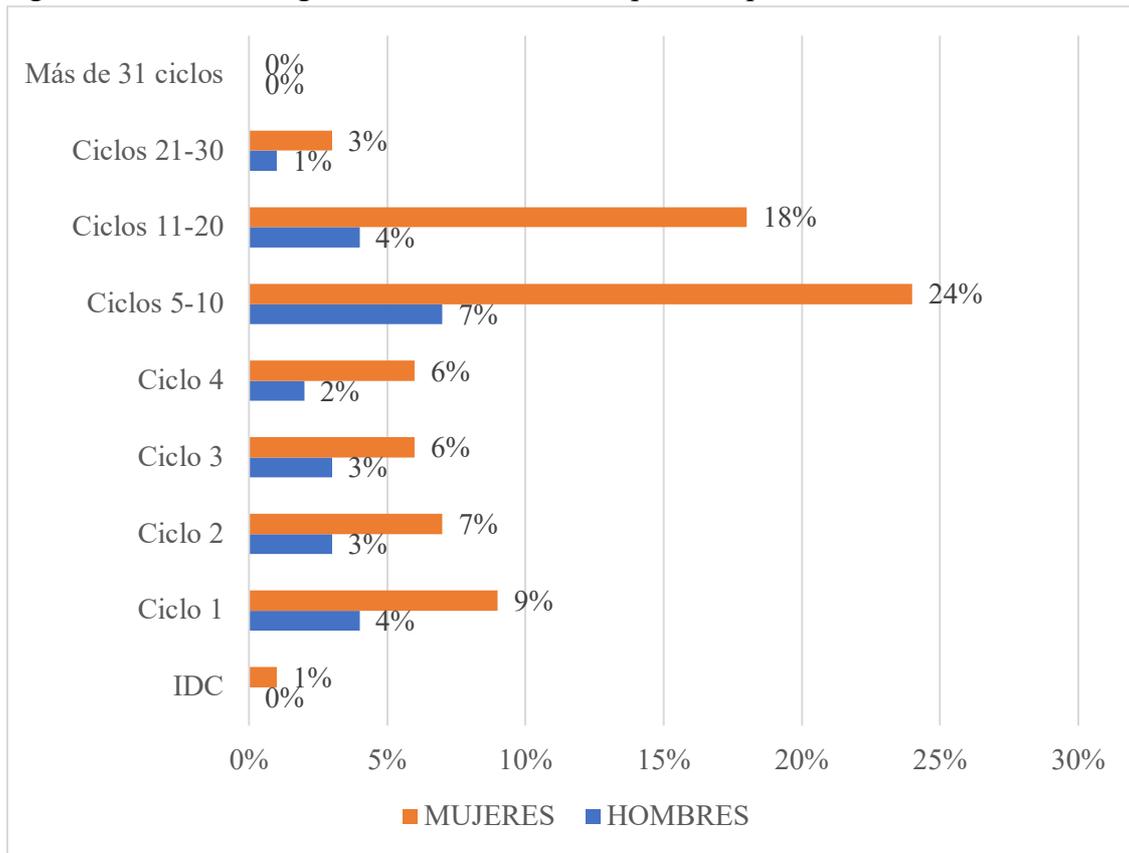
Figura 3: Relación del género con la educación de los socios de FE:



Fuente: elaboración propia a partir de los datos de FE.

Destacamos también que el 69% del total de los microbeneficiarios declaran no tener ningún ahorro y vivir al día. Por otra parte, más de 57% de los socios activos en mayo de 2022 habían superado ya su quinto ciclo solicitando microcréditos, estando la mayoría de ellos (el 31%) entre su ciclo quinto y décimo (comunicación personal, 26 de julio de 2022).

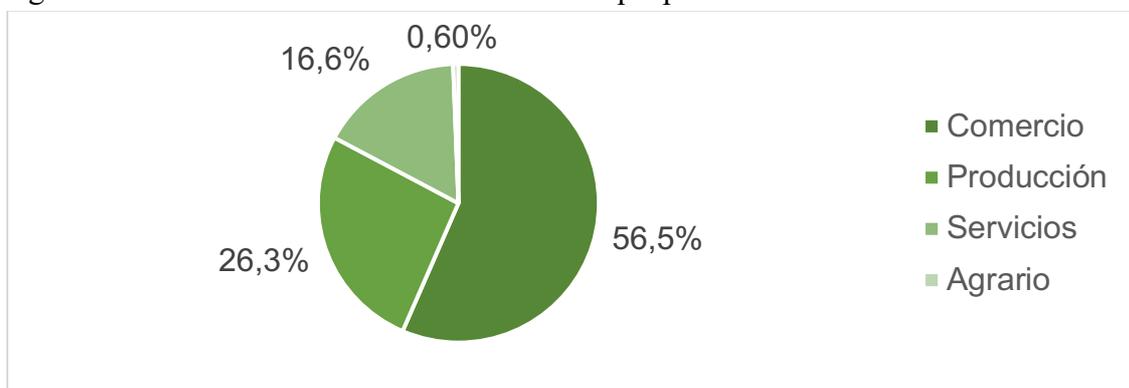
Figura 4: Relación del género con los ciclos completados por los socios de FE:



Fuente: elaboración propia a partir de los datos de FE.

Los emprendimientos de los socios pertenecen en un 56,5% al sector del comercio (feriantes, venta de productos a domicilio etc.), en un 26,3% a la producción, a los servicios se dedican un 16,6% y finalmente únicamente el 0,06% se dedica al sector agrario (comunicación personal, 26 de julio de 2022).

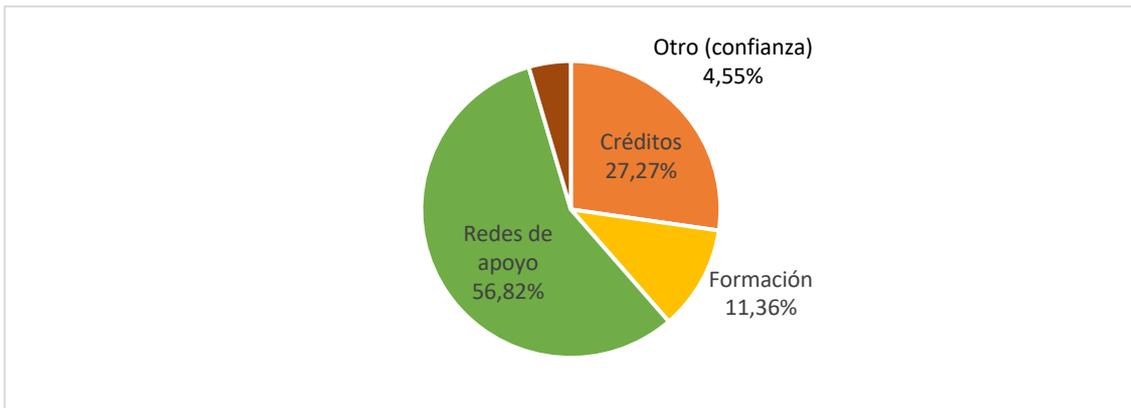
Figura 5: Distribución del sector económico al que pertenecen los socios de FE:



Fuente: elaboración propia a partir de los datos de FE.

Investigaciones internacionales apuntan a que las mujeres pobres que utilizan la microfinanciación buscan la solidaridad comunitaria y la cohesión social que ofrecen los servicios de microfinanciación, incluso más que el acceso financiero (Swain & Wallentin, 2007). Esta tendencia se ve reflejada también en los prestatarios de Fondo Esperanza pues así lo evidencian la figura 6 que muestra los resultados obtenidos en nuestra encuesta en la pregunta: ¿qué es lo que más valoras de Fondo Esperanza? Un 56,82% respondió que lo que más valoraba eran las redes de apoyo frente a un 27,27% que consideraba que lo que más valoraba del servicio de la entidad eran los créditos. Únicamente un 11,36% indicó que lo que más valoraba era la formación.

Figura 6: Respuesta a la pregunta ¿qué es lo que más valoras de Fondo Esperanza?:



Fuente: elaboración propia a partir de los datos de nuestra encuesta.

Por último, subrayamos que el 5% de los socios genera puestos de trabajo en sus comunidades y que el 42% de ellos trabajan desde sus casas (comunicación personal, 26 de julio de 2022).

### EL MODELO UTILIZADO POR FONDO ESPERANZA

Tras caracterizar a la clientela de Fondo Esperanza, pasamos a explicar el modelo de negocio utilizado por esta entidad.

Fondo Esperanza trabaja con la metodología de banca comunal. Esta metodología busca potenciar los emprendimientos a través del trabajo grupal. Valores como la cohesión y la

confianza entre socios se vuelven fundamentales para el buen devenir de todos ellos (FE, 2021).

Las bancas comunales agrupan a personas con el fin de solicitar microcréditos productivos a la entidad bajo un sistema de *co-avalidad* solidaria. Este sistema les permite acceder a garantías o avales inalcanzables de forma individual. De esta forma, cada socio solicita un préstamo para el desarrollo de su emprendimiento y es el grupo en su conjunto el que asume como propio el compromiso de pago de cada uno de los integrantes (FE, 2021).

Además de los préstamos con *co-avalidad* solidaria, los socios pueden solicitar créditos individuales complementarios. De esta forma la entidad se adapta a las necesidades de cada emprendedor (FE, 2023).

Las bancas comunales agrupan a alrededor de 21 socios pertenecientes por lo general al mismo barrio y gremio. Todas ellas deben elegir una directiva formada por un presidente, un tesorero y un secretario (comunicación personal, 12 de julio de 2022).

Los bancos comunales se reúnen periódicamente para recibir capacitaciones (sesiones de educación) y hacer crecer sus redes de apoyo, procesos todos ellos guiados por los asesores de la entidad (comunicación personal, 12 de julio de 2022).

A la luz de lo anterior es fácil deducir que el modelo de Fondo Esperanza no se basa exclusivamente en el apoyo económico a través de microcréditos. De hecho, en la cultura de la organización les gusta comparar su modelo de negocio con un “triciclo” donde cada una de sus ruedas representa un eje vertebrador de lo que llaman el “servicio microfinanciero integral” (comunicación personal, 12 de julio de 2022).

Figura 7: Composición del servicio microfinanciero integral:



Fuente: elaboración propia a partir de información de FE.

Estos tres pilares son: (1) productos microfinancieros; (2) capacitación y (3) fortalecimiento de sus redes de apoyo. Próximamente, acentuado por la experiencia vivida durante la pandemia del COVID-19, está previsto que se incluya un cuarto pilar: la digitalización (FE, 2021).

Cuando hablamos de productos microfinancieros nos referimos no solo a los microcréditos productivos, sino también a los microseguros. La entidad cuenta con dos microseguros diferentes. “Mi Familia + Protegida” es un seguro que cubre los supuestos de muerte accidental, incapacidad total/permanente, así como los gastos funerarios del asegurado. Por otro lado, “Mi Negocio + Protegido” protege los negocios ante acontecimientos imprevisibles y fenómenos naturales como incendios, inundaciones, tornados o explosiones (FE, 2021). En la actualidad el programa de microseguros está puntualmente paralizado, pero hay previsión de retomarlo a la mayor brevedad posible (comunicación personal, 12 de julio de 2022).

Los microcréditos entregados van desde los 70.000 CLP hasta los 1.340.000 CLP<sup>4</sup> y la tasa de recuperación del año 2021 es del 99,7% (FE, 2021).

Las capacitaciones, también llamadas sesiones de educación, sirven para fortalecer y complementar los servicios financieros. Estas permiten a los socios desarrollar habilidades y adquirir competencias y conocimientos para así mejorar sus negocios y por ende también su bienestar personal y familiar (comunicación personal, 14 de julio de 2022).

La Escuela de Emprendimiento, creada en 2007 por Fondo Esperanza, ofrece un servicio de formación continua que se basa en un enfoque de educación para adultos, con especial énfasis en el aprendizaje participativo y el desarrollo de habilidades de liderazgo y empoderamiento (FE, 2021).

Desde la entidad entienden la educación como un medio y un fin de desarrollo de los socios para que estos puedan influir en las decisiones trascendentales de sus vidas, en el desarrollo de sus negocios, en el disfrute de sus derechos y en la asunción de responsabilidades en tanto que actores sociales (comunicación personal, 14 de julio de 2022).

En 2020, debido a la pandemia, la entidad desarrolló una malla de educación especializada, centrada en el crecimiento de los negocios, la adaptación, la venta online y el uso de tecnologías digitales (FE, 2021).

Esta nueva malla educativa cuenta con cinco ámbitos de desarrollo diferentes: (1) empoderamiento y género; (2) bienestar familiar; (3) capital social; (4) desarrollo de negocio y (5) digitalización. A su vez, en cada ámbito de desarrollo se enseñan tres tipos de contenido diferente: (A) contenidos declarativos; (B) procedimentales y (C) estratégicos (comunicación personal, 14 de julio de 2022).

---

<sup>4</sup> Su equivalencia en euros corresponde a aproximadamente 800€ y 1.525€ respectivamente.

- 1) En el área de empoderamiento y género los asesores de la entidad se centran en que las socias se conviertan en actores independientes capaces de tomar decisiones y resolver problemas tanto personales como comunitarios.
- 2) En el apartado de bienestar familiar se trabaja la organización adecuada del presupuesto familiar o los límites de un endeudamiento responsable.
- 3) El capítulo enfocado al capital social está vinculado con la asociatividad y la importancia de las redes locales como medio de fortalecimiento grupal.
- 4) El módulo de desarrollo del negocio se centra en las habilidades relacionadas con el conocimiento y el manejo de su negocio. Se estudian aquí conceptos como la planificación estratégica o también las ventajas y los desafíos de la formalización. Tampoco se olvida este apartado de enseñar sobre registros contables, sobre la gestión de proveedores y de clientes, la promoción del negocio o sobre cómo realizar un adecuado seguimiento de este.
- 5) Por último, el área de digitalización busca impulsar las habilidades digitales para aprovechar al máximo las tecnologías de la información y así disminuir la brecha digital y fortalecer el crecimiento del negocio (comunicación personal, 14 de julio de 2022).

Las sesiones de educación son impartidas por los asesores de la entidad, pero en la experiencia educativa juega un papel decisivo el responsable de Formación. Este cargo lo ostenta uno de los socios de cada banco comunal, esta persona es la encargada de desarrollar las distintas actividades propuestas por el modelo educativo (comunicación personal, 14 de julio de 2022).

Las capacitaciones se imparten en las propias reuniones de cada banco comunal a través de una metodología de aprendizaje experiencial donde los socios realizan dinámicas de grupo y comparten experiencias. Hoy en día la entidad cuenta con 18 módulos diferentes y 30 sesiones online. Al completar toda la malla educativa se realiza una ceremonia de graduación donde se les entrega a los emprendedores un diploma (comunicación personal, 12 de julio de 2022).

Las reuniones periódicas (normalmente semanales o quincenales) donde todos los socios se reúnen con el asesor de la entidad tienen un papel fundamental en la metodología de banca comunal. No solo sirven para recibir la sesión de educación o para solicitar el recrédito, sino que sirven también para fomentar las redes de apoyo. En muchas ocasiones, estas reuniones son la única excusa que muchos socios tienen para salir a la calle, arreglarse e interactuar con otras personas. El sentimiento de pertenencia a una banca comunal llega hasta tal punto que hay emprendedores que no necesitan la ayuda económica pero que siguen formando parte del grupo para poder seguir perteneciendo a esa red de apoyo (comunicación personal, 12 de julio de 2022).

Para poder postular a un crédito se sigue un proceso de cuatro etapas. En primer lugar, está la fase de postulación, donde los candidatos rellenan un formulario vía WhatsApp. En la fase de aprobación se analiza la situación del postulante con ayuda de la información recabada en el formulario. Una vez aprobado el candidato, éste debe aceptar mediante la firma electrónica la oferta. Por último, para recibir el crédito se pueden utilizar diferentes medios digitales. Lo anteriormente expuesto es resultado de los esfuerzos realizados desde la pandemia para digitalizar al máximo todo el proceso de postulación a créditos (FE, 2021).

Otro elemento reseñable de la metodología utilizada por Fondo Esperanza es la utilización de la Ficha de Indicadores Sociales (FIS) que mide el desempeño social del servicio de la entidad. Estas encuestas se realizan en diferentes momentos a lo largo de los ciclos para así poder medir de forma precisa el progreso de cada emprendedor. La FIS 1 se realiza siempre en el momento de ingreso en la entidad y sirve de base para medir el progreso (FE, 2021). En las fichas FIS se realizan varias preguntas que son interesantes al objeto de este estudio, por ello más adelante (en el epígrafe correspondiente a los resultados) analizaremos los datos relacionados con las habilidades profesionales de los emprendedores obtenidos a través de estos indicadores.

En el año 2021 los datos<sup>5</sup> hablan por sí solos: la renta relativa de los socios mejoró en un 69%, la tasa de crecimiento anual de sus ventas creció a un ritmo del 28% y la sus

---

<sup>5</sup> Datos relativos a clientes con al menos dos desembolsos y datos financieros informados.

ganancias lo hicieron a un 35%, por último, la reducción neta del segmento de pobreza tras 2 años de relación con la entidad ascendió al 41% (FMBBVA, 2021).

A la luz de lo anterior, es patente que esta metodología ha resultado ser un éxito y así lo avalan los datos. Claro está que por sí sola no es capaz de erradicar la pobreza, pero sí de mejorar, poco a poco, la vida de miles de personas. Este modelo no se centra solo en el plano económico de los prestatarios, sino que también incide positivamente, tal y como demostraremos más adelante, en sus habilidades profesionales y en sus redes de apoyo.

### **LOS MICROCRÉDITOS COMO HERRAMIENTA DE MEJORA DE HABILIDADES PROFESIONALES: REVISIÓN DE LA LITERATURA**

La literatura científica que analiza el impacto de las microfinanzas en el desarrollo de las habilidades profesionales de los prestatarios es escasa.

Tras una búsqueda en la base de datos *Web of science* introduciendo los términos “microfinance” y “skills” obtuvimos 123 artículos académicos. Tras leer los *abstracts* de todos ellos, pudimos reducir los resultados a 21 textos que se aproximaban realmente al objeto de nuestro estudio. De entre todos ellos, únicamente un estudio analiza en profundidad la relación entre los programas de microfinanzas y las habilidades profesionales de los prestatarios. A continuación, analizaremos dicha literatura científica.

Según la teoría del capital humano, aquellos emprendedores con mayores niveles de habilidades deben lograr un mejor desempeño en sus negocios (Becker, 2003). Pero, es más, hay estudios que evidencian que para que los programas de microfinanzas sean eficaces es imprescindible que los prestatarios cuenten con una educación mínima (Hemtanon y Gan, 2021).

Por ello, conviene comenzar preguntándonos: ¿se puede enseñar a emprender, o se trata de una característica innata?

A través de un experimento para medir el impacto marginal de agregar capacitación empresarial en un programa de microfinanzas peruano, Karlan y Valdivia (2007), dos investigadores de la Universidad de Yale, trataron de dar respuesta a esta pregunta. El experimento contaba con dos grupos, el primero estaba formado por emprendedores que recibieron durante un período de uno a dos años sesiones de formación empresarial durante su reunión semanal o mensual y el segundo, denominado “grupo de control”, estaba compuesto por emprendedores que permanecían como estaban antes, es decir reuniéndose con la misma frecuencia, pero únicamente para hacer préstamos y pagos de ahorros.

El objetivo de las sesiones de formación era enseñar habilidades empresariales a los microbeneficiarios. Sabiendo esto, el estudio sigue la siguiente lógica: si el "espíritu" empresarial es una característica innata, enseñar a un individuo las técnicas de los emprendedores exitosos puede no conducir a mejorar los resultados de sus negocios. De lo contrario, si se puede enseñar a emprender de forma exitosa, los microbeneficiarios verán mejorar sus negocios (Karlan y Valdivia, 2007).

En la encuesta realizada se hicieron preguntas sobre los elementos clave de la formación, como el conocimiento empresarial, las estrategias de marketing, el uso de los beneficios obtenidos o el registro de los datos. Es decir, las preguntas estaban exclusivamente relacionadas con las habilidades puramente técnicas. De los resultados obtenidos se deduce que aquellos participantes que recibieron formación respondieron más preguntas correctamente, demostrando un mayor conocimiento empresarial que, a su vez, se traduce en mejores prácticas comerciales. Esta capacitación aumentó la probabilidad de que las personas reinviertan los beneficios en su negocio y de que mantengan registros de ventas y de gastos. Asimismo, el grupo con formación tenía más probabilidad de haber introducido cambios o innovaciones en sus empresas durante el año anterior (Karlan y Valdivia, 2007).

Karlan y Valdivia (2007) concluyen, por tanto, que sí se puede enseñar a un individuo a llevar a cabo buenas prácticas comerciales que conduzcan a una mejoría del nivel de ventas de su negocio.

Aparte de las habilidades duras (*hard skills*) existen las consideradas habilidades blandas (*soft skills*). Mientras que las habilidades duras se centran en lo que una persona sabe, las habilidades blandas son cualidades más intangibles pues ponen el foco en cómo una persona actúa (Carrión y Sagbini, 2020).

Carrión y Sagbini (2020) consideran los *soft skills* como competencias internas de cada individuo, pero reconocen que éstas pueden ser moldeadas y entrenadas a través de la formación y de la capacitación. En el caso de los emprendedores, afirman que involucrar estas habilidades en el periodo formativo como competencias transversales se vuelve fundamental pues en el mercado laboral se han convertido en el “diferenciador número uno” de quienes aspiran a un puesto de trabajo y en uno de los factores de éxito más reconocidos.

Volviendo a la educación financiera, Kalra ha comprobado que los programas de formación generan un impacto en el nivel de conocimientos financieros de los alumnos. De hecho, este impacto se puede medir con la ayuda de un índice. Este se puso a prueba entre los clientes de cuatro entidades microfinancieras que operan en el distrito de Varanasi, situado en la ciudad india de Uttar Pradesh. De sus resultados se deduce que los clientes de una de las cuatro entidades fueron capaces de demostrar un grado de conocimientos financieros superior al de los clientes de las otras tres entidades (Kalra et al., 2015).

Estos resultados no son casualidad, sino que se explican por dos factores: cada entidad tiene procesos de selección de clientes diferentes y cada una destaca en sus sesiones de formación determinados aspectos de sus productos. Por ejemplo, la entidad nº4 presta más atención a la comprensión conceptual de los productos de seguros durante su programa de formación y ello se ve reflejado en las puntuaciones de los subpilares “*Loan Basics*” y “*Insurance Basics and Interest Rate*” (Kalra et al., 2015).

También es cierto que esta formación produce efectos más significativos en las asignaturas relacionadas con la gestión del dinero que en aquellas que versan sobre emprendimiento. Cierto es que con el tiempo se observó una reducción del impacto, pero

tras la formación las mejoras en la gestión del dinero fueron notables mientras que no se observó ninguna mejoría en la creación de nuevos emprendimientos, en la implementación de nuevos productos o en la utilización incorrecta de los préstamos (Rusina et al., 2021).

Queda claro hasta el momento que tener ciertos conocimientos y habilidades es necesario antes de recibir un microcrédito (Hemtanon y Gan, 2021), que las habilidades profesionales relacionadas con el emprendimiento no son habilidades innatas (Karlan y Valdivia, 2007) y que tanto las habilidades duras como las blandas se pueden enseñar y perfeccionar a través de cursos de formación y capacitación (Kalra et al., 2015; Carrión y Sagbini, 2020).

La literatura científica coincide en señalar que los programas de microfinanzas tienen un impacto positivo en los microbeneficiarios. Un estudio reciente de Edelman (2019) muestra que el 95% de los prestatarios encuestados declaró que, de alguna forma, el programa de microfinanzas en el que habían participado les había ayudado. Dicho programa replica el modelo de la Banca Grameen, incluyendo seminarios periódicos impartidos por especialistas locales en los que se tratan temas de interés para los clientes como asuntos jurídicos, temas relacionados con los impuestos, la contabilidad o incluso sobre cómo defenderse de abusos físicos.

Algunos de los comentarios que los prestatarios encuestados realizaron fueron los siguientes: “Me ayudó a invertir más sabiamente en mi negocio”, “Aprendí de los demás”, “Me ayudó a ser más responsable”, “Ayuda a las mujeres a tomar sus propias decisiones”, “Me ayudó a gestionar mis ahorros”, “Me ayudó a mejorar mi disciplina”, “Me ayudó a creer en mí misma”, “Mejoró mi trabajo en equipo” (Edelman, 2019).

En términos de variables no económicas de la calidad de vida, el impacto es especialmente notable en áreas como el respeto de los miembros de la familia, la capacidad para soportar los gastos educativos, la capacidad para hacer frente al estrés relacionado con el trabajo y la capacidad de toma de decisiones para asuntos

empresariales y familiares (Jafree, 2013). También son notables las mejoras en áreas como la confianza, el liderazgo o el trabajo en equipo (Edelman, 2019).

Se ha demostrado empíricamente que aquellos usuarios que recibieron sesiones de formación sobre habilidades y desarrollo empresarial presentan el triple de probabilidades de mejorar su calidad de vida (Jafree, 2013).

Los microcréditos son considerados un poderoso instrumento para empoderar a las mujeres vulnerables pues alientan el desarrollo de sus habilidades y de su confianza, así como su condición social dentro de su comunidad. La experiencia de recibir pequeños préstamos no solo mejora su estima personal, sino que también perciben en sus esposos un mayor respeto hacia ellas (Chan y Ghani, 2011).

Existe un consenso en que las entidades de microfinanzas, al permitir a las mujeres participar en la toma de decisiones y la planificación de su negocio, al mismo tiempo que desarrollan sus habilidades de negociación y un sentido de sí mismas, favorecen el empoderamiento de las mujeres (Abdulhafedh y Padmini, 2021).

Participar en un programa de microfinanzas mejora la vida de los prestatarios en muchos sentidos. Como hemos visto, lo hace en las variables no económicas de la calidad de vida (Jafree, 2013), donde el empoderamiento de la mujer es uno de los efectos más reconocidos (Chan y Ghani, 2011; Abdulhafedh y Padmini, 2021). A continuación veremos que las microfinanzas también provocan un impacto positivo en los aspectos empresariales (Edelman, 2019; Rusinà et al., 2021; Bansal y Singh 2020).

Las formaciones que los microbeneficiarios reciben tienen como consecuencia una mejoría en las habilidades de gestión y de resolución de problemas. De hecho, se ha comprobado que, tres meses después de finalizar la formación, más del 42% de los alumnos separaba el dinero personal del profesional y más del 76% realizaba un seguimiento de los gastos del negocio y calculaba el beneficio obtenido (Rusinà et al., 2021).

No solo se observa una repercusión positiva en la alfabetización y la educación financiera individual (Edelman, 2019), sino que también se observan mejoras en el intercambio de información empresarial o en las solicitudes de asesoramiento a otros emprendedores (Rusina et al., 2021).

Del mismo modo, se ha evidenciado que participar en un programa de microfinanzas logra facilitar las actividades empresariales, proporciona conocimientos técnicos y un mejor acceso al mercado (Abdulhafedh y Padmini, 2021).

Respecto al impacto de las microfinanzas en las habilidades empresariales cobra especial relevancia el estudio el Bansal y Singh (2020) llevado a cabo en la Universidad de Amity en la India. Esta investigación se aproxima mucho a nuestro estudio, si bien es cierto que, tanto el contexto, como la población estudiada son sustancialmente diferentes pues se centran exclusivamente en un programa de microfinanzas indio dirigido a mujeres.

Tras analizar los datos obtenidos de las encuesta realizadas a 234 personas, de los cuales la mitad había participado en un programa de microfinanzas y la otra mitad no, Bansal y Singh (2020) demuestran que las microfinanzas tienen un rol significativo en el desarrollo de las habilidades empresariales de las mujeres. Dentro de las “habilidades empresariales” se incluyen cinco variables diferentes: confianza en uno mismo, compromiso, liderazgo, control del riesgo y conocimientos, resultando todas ellas significativas.

Se concluye que gracias a las microfinanzas las mujeres están más comprometidas con su trabajo puesto que disponer de un crédito para emprender su negocio les hace más autosuficientes, también sus habilidades de liderazgo se ven reforzadas al hacerse ellas mismas cargo de su negocio y tomar todas las decisiones relacionadas con él. Demuestran también empíricamente que las mujeres que participan en programas de microfinanzas se exponen más a los conocimientos del mundo exterior, favoreciendo así su aprendizaje, y están asimismo más dispuestas a asumir riesgos calculados en sus negocios (Bansal y Singh 2020).

Existen algunos factores que amplifican o reducen en los microbeneficiarios el impacto de los programas de microfinanzas. Las personas que participan en un préstamo grupal tienen el doble de probabilidades de mejorar su calidad de vida que aquellas que lo hacen de forma individual. El mismo resultado obtienen aquellos microbeneficiarios que usan el préstamo para sí mismos comparado con aquellos que lo ceden a un tercero. De igual modo se ha logrado demostrar que las personas que asisten a las reuniones de forma mensual presentan el doble de probabilidades de mejorar su calidad de vida frente a aquellas que se ausentan de las reuniones (Jafree, 2013).

Si bien algunos autores señalan que las sesiones de capacitación logran reducir el número de reembolsos retrasados (Rusinà et al., 2021), otros apuntan a que dicha capacitación no influye en la tasa de reembolso (Agbeko et al., 2016).

Agbeko y otros (2016) demuestran, con la ayuda de 235 clientes de instituciones microfinancieras ghanesas, que aquellos emprendedores con un alto nivel educativo no reembolsan sus préstamos mejor que los que solo tienen educación primaria o secundaria. En cambio, la tasa de reembolso sí está relacionada con otras variables. Se evidencia que los emprendedores con más de 15 años de experiencia devuelven sus créditos sistemáticamente mejor que aquellos con menos experiencia. De igual modo, los resultados señalan que las mujeres tienen mejores resultados a la hora de devolver sus préstamos que los hombres (Agbeko et al., 2016).

Se ha demostrado también que el típico seguimiento llevado a cabo por las entidades de microfinanzas, consistente en monitorear a los clientes cuatro veces al año, al igual que los cursos de capacitación, no mejoran tampoco la tasa de reembolso de los prestatarios. Únicamente un seguimiento continuo se ha mostrado ser eficaz para reducir la mora de los acreedores. Además, esta solución es igual de eficaz independientemente de la situación económica, la experiencia o el género del deudor (Agbeko et al., 2017).

Tal y como veremos más adelante, en nuestro estudio llevado a cabo con emprendedores chilenos no hemos podido verificar las relaciones que involucran la tasa de reembolso. Ello se debe a que todos nuestros encuestados habían cumplido siempre rigurosamente

sus plazos de pagos y únicamente una persona declaró haber tenido un retraso una vez. Con estos datos resulta imposible establecer una correlación en la que una de las variables sea la tasa de reembolso.

Sabiendo todo lo anterior, nuestro estudio aspira a conocer la autopercepción del impacto de un programa de microfinanzas en Chile que utiliza la metodología de banca comunal sobre las habilidades profesionales de los prestatarios. De igual modo, buscaremos averiguar qué habilidades, desde su punto de vista, influyen más en el éxito de su negocio y en la mejoría de su bienestar personal y familiar.

### **HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN**

Tras el estudio de la literatura científica existente que abarca el tema objeto de nuestro estudio, establecemos las siguientes hipótesis de investigación:

- H1: Los programas de microfinanzas producen un impacto positivo en las habilidades profesionales de los prestatarios.
- H2: Los programas de microfinanzas producen un impacto positivo en la autopercepción que los prestatarios tienen de sus habilidades profesionales.
- H3: Los microbeneficiarios opinan que el perfeccionamiento de sus habilidades profesionales mejora su negocio económicamente.
- H4: Los microbeneficiarios opinan que el perfeccionamiento de sus habilidades profesionales mejora su bienestar personal y familiar.

## **METODOLOGÍA UTILIZADA**

Para tratar de confirmar nuestras hipótesis de investigación utilizaremos dos fuentes diferentes de datos.

La primera serán los resultados extraídos de las Fichas de Indicadores Sociales (FIS 1 y FIS 2) del año 2019. Estas fichas, tal y como explicamos anteriormente, son encuestas que realiza Fondo Esperanza a todos los socios con el objetivo de medir el desempeño social del servicio de la entidad. La FIS 1 se realiza en el momento en el que el socio ingresa por primera vez en la entidad y la FIS 2 se realiza transcurrido cierto tiempo. De esta forma se logra medir el progreso de cada emprendedor.

El cálculo de la variación para cada pregunta de la FIS se realiza de la siguiente manera:

$$\% \text{ de variación} = \frac{\text{Resultado FIS 2}}{\text{Resultado FIS 1}} - 1.$$

Además de los datos proporcionados por la entidad, hemos llevado a cabo personalmente una encuesta entre los socios de Fondo Esperanza. El cuestionario utilizado se puede consultar en el anexo A.

Basándonos en el estudio de Bansal y Singh (2020) hemos identificado las habilidades profesionales que pueden jugar un papel más relevante en el emprendimiento y en el bienestar personal y familiar. En nuestro cuestionario preguntamos a los microbeneficiarios por las siguientes habilidades: confianza en uno mismo (confianza), liderazgo (liderazgo), compromiso con el trabajo (compromiso), control del riesgo (control\_riesgo), comunicación con los clientes (comunicación), planificación (planificación), contabilidad (contabilidad), marketing (marketing), manejo de las habilidades digitales (hab\_digitales), cultura del ahorro (cultura\_ahorro) y capacidad de adaptación (adaptación).

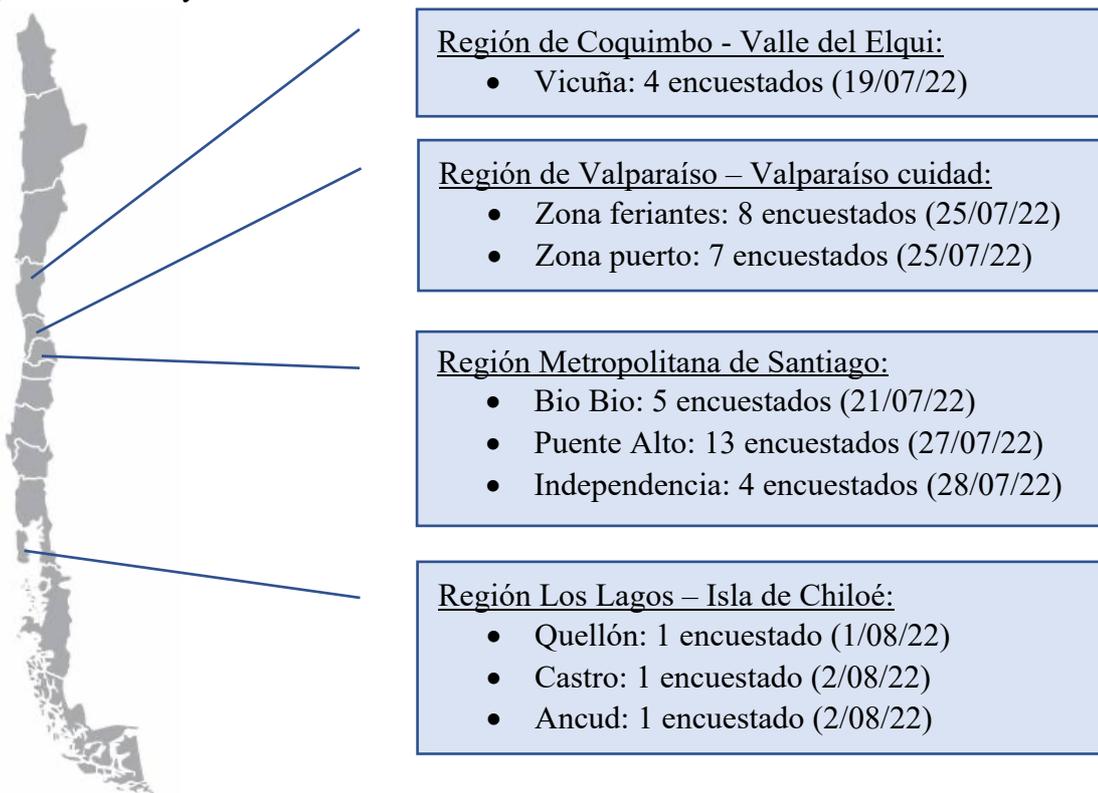
De todas estas habilidades hay algunas que se enmarcan más en las denominadas *soft skills* como pueden ser la confianza en uno mismo, el compromiso con el trabajo, el liderazgo, la capacidad de adaptación o la comunicación con los clientes. Otras responden

en mayor medida a las consideradas *hard skills* como la planificación, la contabilidad, el marketing o el manejo de las habilidades digitales.

Los encuestados tenían que puntuar en una escala Likert del 1 (muy poco) al 7 (mucho) su autopercepción de cómo habían mejorado sus habilidades desde que ingresaron en Fondo Esperanza.

De igual modo, se realizaron preguntas sobre cómo creían que habían influido sus habilidades profesionales en la mejoría económica de su negocio (*mejora\_negocio*) y en la mejoría de su bienestar personal y familiar (*mejora\_bienestar*). También se incluyeron preguntas sobre el tipo de negocio que dirigían, la antigüedad en la institución (*antigüedad*) o, entre otras, su nivel educativo (*educación*).

Figura 8: Fechas y localización de las encuestas realizadas:



Fuente: elaboración propia.

Las encuestas se llevaron a cabo en el periodo comprendido entre el 19 de julio y el 2 de agosto de 2022 en diferentes ciudades de Chile tal y como se muestra en la figura 8. Las preguntas del cuestionario fueron formuladas oralmente a cada encuestado individualmente. Un total de 44 socios de Fondo Esperanza completó la encuesta.

Existe una gran diversidad entre los encuestados, no solo por la diferencia geográfica donde estos viven -que sin duda es importante pues el clima cambia mucho de una latitud a otra- sino también por la variedad en sus años de antigüedad en la institución, en su nivel educativo o por el gremio al que pertenecen.

La antigüedad en la institución promedio se sitúa en aproximadamente 6,5 años, siendo 3 meses la antigüedad mínima y 20 años la antigüedad máxima.

Entre los socios encuestados, un 34% no tiene la educación secundaria completa, un 38% únicamente cuenta con la educación secundaria, un 11% ha obtenido un título de Formación Profesional, un 4,5% empezó la educación universitaria pero no la finalizó y un 11% cuenta con un título universitario.

Respecto a los gremios, existe una disparidad absoluta. Hay encuestados que son feriantes (venden artesanías, verduras, frutas, etc.), otros muchos se dedican a la venta de comida en la calle, venden ropa de segunda mano o gestionan un pequeño negocio como un almacén, una disquería, una cafetería vegana o un quiosco. Entre nuestros encuestados se encuentra incluso un taxista, un butanero y un apicultor.

Los resultados de la encuesta se analizarán en un primer momento de forma descriptiva (a través de sus medias, varianzas, desviaciones típicas y correlaciones) y más tarde se realizarán regresiones lineales para comprobar qué habilidades profesionales son realmente significativas a la hora de explicar la mejoría del negocio y la mejoría del bienestar personal y familiar de los socios desde que ingresaron en Fondo Esperanza.

Con el fin de facilitar la lectura de los resultados, en todas las figuras aparecerán las variables relacionadas con datos objetivos (antigüedad en la institución y nivel educativo)

en azul, las variables relacionadas con las habilidades en rojo y las variables independientes (mejoría del negocio y mejoría del bienestar personal y familiar) en verde.

Cierta información cualitativa utilizada para explicar el modelo de negocio de Fondo Esperanza y la caracterización de su clientela se ha extraído de conversaciones con los directivos de los diferentes departamentos de la entidad. Estas conversaciones tuvieron lugar en el mes de julio de 2022 en la sede central de Fondo Esperanza en Santiago de Chile.

## **RESULTADOS**

### **RESULTADOS DE LAS FICHAS DE INDICADORES SOCIALES**

Empezaremos analizando los resultados extraídos de las Fichas de Indicadores Sociales FIS 1 y FIS 2 realizadas durante el 2019 a 18.675 socios de Fondo Esperanza.

Entre todas las preguntas que se realizan nos centraremos en las siguientes por ser aquellas que tratan las habilidades profesionales de los emprendedores:

- Anota ventas y ganancias en un cuaderno.
- Separación contabilidad negocio/hogar.
- Frecuencia control de los gastos.
- Frecuencia claridad hacer crecer negocio.
- Frecuencia recaudación de información para nuevo proyecto.
- Frecuencia consideración posibilidades éxito/fracaso antes de actuar.
- Frecuencia creación presupuesto.
- Satisfacción conmigo mismo.
- El futuro depende de mí.
- Mi opinión es importante en la familia.
- Yo tomo las decisiones en mi negocio.
- Soy líder dentro de los grupos en los que participo.
- Tengo influencia en el vecindario para que sea un mejor lugar.

En la tabla 1 podemos observar las variaciones que los anteriores indicadores han sufrido entre la FIS 1 y la FIS 2, mostrando, por tanto, la evolución de estas habilidades en el tiempo desde que obtuvieron su primer microcrédito.

Tabla 1: Variaciones de los indicadores de las FIS:

<b>INDICADOR:</b>	<b>FIS 1</b>	<b>FIS 2</b>	<b>VARIACIÓN</b>
Anota ventas y ganancias en un cuaderno.	58,9%	73,6%	+24,9%
Separación contabilidad negocio/hogar.	72,3%	60,3%	-16,6%
Frecuencia control de los gastos.	88,2%	93,3%	+5,7%
Frecuencia claridad hacer crecer negocio.	94,2%	96,9%	+2,9%
Frecuencia recaudación de información para nuevo proyecto.	94,0%	96,4%	+2,6%
Frecuencia consideración posibilidades éxito /fracaso antes de actuar.	94,6%	96,8%	+2,3%
Frecuencia creación presupuesto.	90,6%	92,7%	+2,3%
Satisfacción conmigo mismo.	90,6%	92,5%	+2,1%
El futuro depende de mí.	93,1%	94,7%	+1,7%
Mi opinión es importante en la familia.	93,8%	95,1%	+1,4%
Yo tomo las decisiones en mi negocio.	92,7%	94,4%	+1,7%
Soy líder dentro de los grupos en los que participo.	79,6%	81,7%	+2,6%
Tengo influencia en el vecindario para que sea un mejor lugar.	85,4%	86,1%	+0,8%

Fuente: elaboración propia a partir de los datos de FE.

A la vista de los resultados expuestos, podemos ver que el mayor impacto se encuentra en el indicador “anota ventas y ganancias en un cuaderno” con una variación de +24,9%. El indicador “frecuencia control de los gastos” tiene también un impacto considerable pues su variación es del +5,7%. En el lado opuesto, nos encontramos con una variación negativa de -16,6% en el indicador “separación contabilidad negocio/hogar”. El resto de los indicadores obtienen todos una variación positiva que no alcanza el +3%.

## RESULTADOS DE NUESTRA ENCUESTA

A continuación, en la tabla 2 podemos ver la estadística descriptiva básica de las variables analizadas en nuestra encuesta. Recordemos que las puntuaciones se han obtenido a través

de un escala Likert del 1 al 7 pero para ofrecer una lectura más sencilla se muestra la media también en una escala sobre 10.

Tabla 2: Estadística descriptiva de los resultados de la encuesta:

	<b>MEDIA (sobre 7)</b>	<b>MEDIA (sobre 10)</b>	<b>MODA</b>	<b>DESVIACIÓN TÍPICA</b>
Confianza	6,55	9,35	7	0,999
Liderazgo	6,48	9,25	7	1,023
Compromiso	6,75	9,64	7	0,943
Control_riesgo	5,80	8,28	7	1,593
Comunicación	6,80	9,71	7	0,509
Planificación	6,39	9,12	7	1,146
Contabilidad	6,02	8,60	7	1,455
Marketing	5,82	8,31	7	1,821
Hab_digitales	5,27	7,53	7	1,921
Cultura_ahorro	6,27	8,96	7	1,188
Adaptación	6,50	9,29	7	1,131
<b>Mejora_negocio</b>	<b>6,70</b>	<b>9,58</b>	<b>7</b>	<b>0,509</b>
<b>Mejora_bienestar</b>	<b>6,82</b>	<b>9,74</b>	<b>7</b>	<b>0,390</b>

Leyenda: verde = valores más altos ; rojo = valores más bajos.

Fuente: elaboración propia a partir de los datos de nuestra encuesta.

Observamos que las medias de todas las variables relacionadas con las habilidades profesionales son muy elevadas, únicamente tres variables (control del riesgo, marketing y habilidades digitales) bajan del 6 sobre 7. El promedio de las medias de todas las habilidades se sitúa en 6,24 sobre 7 (9,02/10). La moda de todas las variables medidas a través de una escala Likert del 1 al 7 se sitúa en la puntuación máxima, es decir en un 7.

En la figura 9 se puede observar las puntuaciones promedio de las diferentes habilidades y de la mejoría del negocio y del bienestar ordenadas de mayor a menor. Se observa que aquellas habilidades que en promedio los prestatarios creen que más se han visto mejoradas desde el ingreso en la institución han sido la comunicación con los clientes y el compromiso con el trabajo. La confianza en uno mismo y la capacidad de adaptación son las siguientes habilidades que más creen haber mejorado en promedio.

En la parte inferior de la figura 9 se encuentran aquellas habilidades que menos creen haber mejorado, estas son la contabilidad, el marketing, el control del riesgo y el manejo de las habilidades digitales.

En términos generales podemos decir que las habilidades blandas han obtenido mejores puntuaciones que las habilidades duras. Dicho de otro modo: los emprendedores perciben que las habilidades vinculadas con la forma de actuar han mejorado más que aquellas habilidades relacionadas con aspectos puramente técnicos.

Figura 9: Gráfico con las puntuaciones promedio (sobre 10) de las diferentes variables ordenadas de mayor a menor:



Fuente: elaboración propia a partir de los datos de nuestra encuesta.

Los emprendedores encuestados perciben que las habilidades profesionales han contribuido mucho a la mejoría económica de su negocio pues el promedio obtenido en la escala Likert de la variable mejora\_negocio es de 6,70 sobre 7 (9,58/10) donde un 72,7% ha escogido la puntuación máxima para responder a esa pregunta.

Respecto a la percepción del impacto de las habilidades en el bienestar personal y familiar (mejora\_bienestar), el promedio asciende a 6,82 sobre 7 (9,74/10) donde un 81,8% de los encuestados puntuó dicho impacto con la nota máxima.

En la tabla 3 se puede encontrar los datos en bruto de la encuesta relativos a las variables mejora\_negocio y mejora\_bienestar. Se puede observar sobre fondo rojo aquellas respuestas que no son coincidentes para ambas preguntas. Llama la atención que el 84% de los encuestados (37/44) haya respondido con la misma puntuación a las dos preguntas donde se les pide relacionar el impacto de sus habilidades profesionales en su negocio y en su bienestar. Pero más interesante resulta aún descubrir que en aquellos casos que la respuesta ha sido diferente para cada una de estas preguntas, los encuestados siempre (excepto una persona – la encuesta N.º 37) han puntuado su mejoría del negocio con un punto menos que su mejoría del bienestar.

Tabla 3: Respuesta a las preguntas sobre mejora\_negocio y mejora\_bienestar:

Nº encuesta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Mejora_negocio	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6	6	7	7	6
Mejora_bienestar	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6
Nº encuesta	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Mejora_negocio	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	5
Mejora_bienestar	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6
Nº encuesta	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	
Mejora_negocio	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	
Mejora_bienestar	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	

Leyenda: rojo = datos no coincidentes en ambas respuestas.

Fuente: elaboración propia a partir de los datos de nuestra encuesta.

En la tabla 4 podemos observar las correlaciones Pearson entre todas las variables estudiadas. Sobre fondo naranja oscuro aparecen aquellas correlaciones superiores a 0,5 y sobre fondo naranja claro aquellas correlaciones incluidas en el intervalo [0,25-0,49]. Existen bastantes correlaciones negativas que se explican en parte por las limitaciones con las que cuenta nuestra encuesta (estas se explicarán en su correspondiente epígrafe).

El liderazgo y el compromiso con el trabajo son aquellas variables que mayor correlación guardan con el resto, pues cada una de ellas tiene cinco correlaciones Pearson superiores a 0,5 y tres correlaciones Pearson comprendidas entre los valores 0,25 y 0,5. A estas les siguen las variables, confianza en uno mismo y comunicación con los clientes.

Tabla 4: Correlaciones Pearson de las diferentes variables de nuestra encuesta:

	Antigüedad	Educación	Confianza	Liderazgo	Compromiso	Control_riesgo	Comunicación	Planificación	Contabilidad	Marketing	Hab_digitales	Cultura_ahorro	Adaptación	Mejora_negocio	Mejora_bienestar
Antigüedad	1	0,005	0,088	0,230	0,130	0,187	0,011	0,074	-0,058	-0,109	-0,181	0,323	0,118	-0,150	0,100
Educación		1	-0,025	0,000	-0,008	0,033	-0,230	-0,027	-0,086	0,180	0,287	-0,157	-0,031	0,004	0,047
Confianza			1	0,786	0,864	0,408	0,681	-0,087	0,439	0,375	-0,152	0,420	0,618	0,141	0,081
Liderazgo				1	0,850	0,504	0,504	-0,117	0,477	0,447	-0,068	0,484	0,613	0,143	0,164
Compromiso					1	0,414	0,569	-0,081	0,513	0,447	-0,103	0,394	0,665	-0,061	-0,063
Control_riesgo						1	0,176	0,643	0,173	0,107	0,133	0,276	0,407	0,182	0,088
Comunicación							1	-0,021	0,289	0,185	-0,132	0,210	0,464	-0,059	-0,191
Planificación								1	-0,005	-0,200	0,194	-0,011	-0,027	0,200	0,005
Contabilidad									1	0,414	0,239	0,185	0,488	0,072	-0,075
Marketing										1	0,453	0,023	0,237	0,041	0,083
Hab_digitales											1	-0,278	0,193	0,203	0,099
Cultura_ahorro												1	0,225	-0,094	0,009
Adaptación													1	0,061	0,105
Mejora_negocio														1	0,659
Mejora_bienestar															1

Leyenda: naranja claro = [0,25 – 0,49] y naranja oscuro = [0,5 – 1].

Fuente: elaboración propia a partir de los datos de nuestra encuesta.

En la tabla 5 observamos los resultados obtenidos de las regresiones lineales, utilizando la mejora del negocio y la mejora del bienestar como variables dependientes y las habilidades profesionales, la antigüedad en FE y el nivel educativo como variables independientes. En la tabla figuran los coeficientes, el error típico y la probabilidad de cada variable.

Para la variable mejora\_negocio observamos que únicamente dos habilidades (confianza en uno mismo y compromiso con el trabajo) son significativas al 1%. La habilidad de liderazgo es significativa al 5% y la de comunicación con clientes es significativa al 10%.

Parecidos son los resultados obtenidos para la variable mejora\_bienestar con las únicas diferencias de que la confianza en uno mismo y la comunicación con clientes son en este caso significativas al 5%.

Analizando los coeficientes de las diferentes variables, nos llama la atención observar que las variables compromiso y comunicación obtienen altos coeficientes negativos en ambas variables dependientes. Esto último, sumado a las elevadas correlaciones que existen entre las variables liderazgo, compromiso, confianza y comunicación, nos hace

sospechar que existen altas posibilidades de que nuestro modelo esté afectado por una alta multicolinealidad.

Tabla 5: Resultados de las regresiones lineales de nuestra encuesta:

	Mejora_negocio			Mejora_bienestar		
	<i>Coefficientes</i>	<i>Error típico</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Coefficientes</i>	<i>Error típico</i>	<i>Probabilidad</i>
Antigüedad	-0,017	0,017		0,005	0,013	
Educación	-0,038	0,034		-0,025	0,027	
Confianza	0,531	0,171	***	0,323	0,135	**
Liderazgo	0,422	0,167	**	0,332	0,131	**
Compromiso	-0,583	0,190	***	-0,461	0,150	***
Control_riesgo	0,013	0,083		-0,011	0,065	
Comunicación	-0,399	0,206	*	-0,419	0,162	**
Planificación	-0,028	0,116		-0,048	0,092	
Contabilidad	0,003	0,063		-0,054	0,050	
Marketing	-0,086	0,068		-0,007	0,054	
Hab_digitales	0,098	0,062		0,032	0,049	
Cultura_ahorro	-0,121	0,075		-0,063	0,059	
Adaptación	-0,065	0,111		0,062	0,087	

Leyenda: \*\*\* $p \leq 0,01$ ; \*\* $p \leq 0,05$ ; \* $p \leq 0,1$ .

Fuente: elaboración propia a partir de los datos de nuestra encuesta.

Con el objetivo de confirmar nuestra sospecha realizamos con la ayuda del software informático SPSS un diagnóstico de colinealidad. Varios autovalores cerca del 0 indican que los predictores están altamente intercorrelacionados. A consecuencia de ello, pequeños cambios en los datos pueden conducir a grandes cambios en los coeficientes. Si los índices de condición muestran valores superiores a 15 es posible que exista un problema de colinealidad, si estos son superiores a 30 el problema de colinealidad es grave.

En la tabla 6 se puede observar que prácticamente todos los autovalores se aproximan al valor 0. Además 9 de los 14 índices de condición superan el valor 15 y entre ellos 5

índices de condición superan la barrera del valor 30. En consecuencia, podemos concluir con bastante certeza que nuestro modelo tiene graves problemas de multicolinealidad.

Tabla 6: Diagnósticos de colinealidad:

<b>Dimensión</b>	<b><i>Autovalor</i></b>	<b><i>Índice de condición</i></b>
1	1	13,186
2	0,334	6,285
3	0,165	8,951
4	0,097	11,642
5	0,083	12,622
6	0,043	17,452
7	0,032	20,4
8	0,023	24,151
9	0,02	25,688
10	0,006	46,539
11	0,005	49,206
12	0,003	69,376
13	0,002	80,354
14	0,001	99,393

Fuente: elaboración propia a partir de los datos de nuestra encuesta.

A pesar de lo anterior y para verificar que nuestro análisis es certero decidimos realizar un análisis factorial para posteriormente llevar a cabo las regresiones lineales con los factores como variables independientes. De esta forma comprobaríamos si el modelo, usando los factores, es significativo o no.

El análisis factorial, realizado también con la herramienta SPSS, busca identificar factores que expliquen la configuración de las correlaciones observadas dentro de un conjunto de variables.

En la tabla 7 se observa que la matriz de componente nos permite dividir las variables dependientes en tres variables subyacentes o factores. Estos tres factores se podrían denominar *soft skills* (compuesta por compromiso, confianza, liderazgo, adaptación, comunicación y cultura\_ahorro), *hard skills* (compuesta por marketing, contabilidad y hab\_digitales) y planificación (compuesta por planificación y control\_riesgo).

Tabla 7: Matriz de componente:

	Componente:		
	1	2	3
Confianza	0,928		
Liderazgo	0,879		
Compromiso	0,924		
Control_riesgo		0,841	
Comunicación	0,705		
Planificación		0,907	
Contabilidad	0,577		0,433
Marketing			0,754
Hab_digitales			0,866
Cultura_ahorro	0,532		
Adaptación	0,737		

Fuente: elaboración propia a partir de los datos de nuestra encuesta.

Sabiendo ya los tres factores en los que se puede dividir el conjunto de variables independientes volvemos a realizar las regresiones lineales usando esta vez dichos factores. En la tabla 8 se pueden observar los resultados, en las columnas de probabilidad podemos fácilmente apreciar que ninguno de los factores es significativo para ninguna de las variables dependientes. Las probabilidades están lejos de situarse en valores inferiores a 0,05.

Tabla 8: Resultados de las regresiones variable usando los tres factores:

	Mejora_negocio			Mejora_bienestar		
	<i>Coefficientes</i>	<i>Error típico</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Coefficientes</i>	<i>Error típico</i>	<i>Probabilidad</i>
<i>Soft skills</i>	-0,030	0,085	0,731	0,000	0,067	0,996
<i>Hard skills</i>	0,069	0,083	0,411	0,018	0,066	0,780
Planificación	0,108	0,080	0,186	0,018	0,063	0,774

Fuente: elaboración propia a partir de los datos de nuestra encuesta.

Lamentablemente, tras realizar todas las pruebas descritas, no queda otra opción que llegar a la conclusión de que nuestro modelo no es significativo debido a la alta multicolinealidad. Así las cosas, basaremos nuestras conclusiones únicamente en la estadística descriptiva, la cual consideramos suficientemente relevante para extraer conclusiones.

## **DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

A la vista de todo lo anteriormente expuesto, podemos dar por válidas las cuatro hipótesis de investigación y concluir lo siguiente:

Los programas de microfinanzas, en términos generales, producen un impacto positivo en las habilidades profesionales de los prestatarios (H1). Así lo evidencian las variaciones observadas en las Fichas de Indicadores Sociales (FIS) utilizadas por Fondo Esperanza, entidad microfinanciera chilena que utiliza la metodología de banca comunal. Por citar algunos ejemplos, se observa una notable mejoría en la anotación de las ventas y ganancias en un cuaderno (+24,9%) o en la frecuencia del control de los gastos (+5,7%).

Nos ha llamado la atención el resultado obtenido en el indicador “separación contabilidad negocio/hogar”, al situarse en una variación de -16,6% y ser una excepción en el conjunto de los resultados. Sin embargo, nuestra encuesta nos revela que la autopercepción de los emprendedores sobre la mejoría de sus habilidades de contabilidad se sitúa en una puntuación promedio de 8,60/10. Ciertamente es también que, tal y como se observa en la figura 11, es una de las habilidades que peor puntuación relativa ha obtenido.

Tal y como Kalra y otros (2015) señalan, el estudio de los resultados obtenidos tras la utilización de un indicador para determinar el nivel de conocimientos financieros de los microbeneficiarios – en este caso la utilización de las variaciones en las FIS – sirve para identificar las áreas débiles de los programas de formación de cada entidad. Podríamos pensar, por tanto, que el programa de capacitación de la entidad analizada debería insistir más en la importancia de separar la contabilidad del negocio de la del hogar.

El impacto positivo en las habilidades profesionales no solo se ve reflejado en las FIS, sino también es la realidad percibida por los propios microbeneficiarios que ha sido estudiada a través de una encuesta realizada a los socios de Fondo Esperanza.

Antes de analizar los resultados de las hipótesis H2 a H4, conviene precisar que estos resultados se basan en el análisis de las encuestas realizadas sobre el terreno. Lamentablemente, nuestro modelo ha resultado no ser significativo, es decir las variables independientes no son determinantes para las variables dependientes (mejora\_negocio y mejora\_bienestar). Esto se explica por los sesgos detectados en la elaboración de este estudio. Más adelante se profundizará con mayor detalle en todas las limitaciones con las que cuenta este estudio, pero adelantamos que existen cuatro sesgos que han podido influir en este resultado: sesgo de supervivencia, de conveniencia social, de autoridad y de método común.

A pesar de lo anterior y que del análisis de las regresiones y de los factores no se puede alcanzar conclusiones válidas, sí que podemos dar por validadas las últimas tres hipótesis en base a la estadística descriptiva.

En concreto, podemos concluir que los microbeneficiarios perciben que su participación en un programa de microfinanzas tiene un impacto positivo en sus habilidades profesionales (H2). Según los propios microbeneficiarios, sus habilidades profesionales mejoraron desde su ingreso en la entidad microfinanciera puntuando dicha mejoría con una nota promedio de 9,02 sobre 10.

Las habilidades que los prestatarios más han visto mejoradas han sido la comunicación con clientes (9,71/10), el compromiso con el trabajo (9,64/10) y la confianza en uno mismo (9,35/10). Por otro lado, aquellas habilidades cuyo impacto ha sido más reducido han sido el marketing (8,31/10), el control del riesgo (8,28/10) y las habilidades digitales (7,53/10).

En su conjunto todas las habilidades han obtenido notas relativamente altas, pero las denominadas *soft skills* han mejorado en mayor medida que las *hard skills*.

Además, los prestatarios también coinciden en señalar que sus habilidades profesionales han contribuido positivamente a mejorar económicamente su negocio pues otorgan a dicha mejoría un 9,58 sobre 10 de nota (H3). El impacto de sus habilidades profesionales es incluso superior, con una nota de 9,74 sobre 10, cuando se refiere a la contribución a la mejoría de su bienestar personal y familiar (H4). Estos resultados están en línea con las conclusiones de las investigaciones lideradas por Karlan y Valdivia (2007) o, entre otros, Bansal y Singh (2020).

Los resultados de nuestro estudio apuntan a que en caso de considerar que la contribución de las habilidades profesionales no es idéntica respecto a la mejoría del negocio y respecto a la mejoría del bienestar, coinciden ampliamente en dar una nota superior a la contribución en su bienestar personal y familiar.

Por ende, tras la realización de este estudio consideramos que aquellas habilidades más importantes para afrontar el reto del emprendimiento y salir de la pobreza a través de un programa de microfinanzas, no son exactamente las habilidades técnicas (como pueden ser la contabilidad, el marketing o el manejo de las nuevas tecnologías), sino las consideradas *soft skills* (como el compromiso con el trabajo, la confianza en uno mismo, el liderazgo, la capacidad de adaptación y la comunicación con los clientes).

Estos *soft skills*, a pesar de ser competencias internas, pueden ser perfeccionadas a través de la formación y la capacitación (Carrión y Sagbini, 2020).

Todo lo anterior nos hace pensar que, gracias a los programas de microfinanzas enfocados a los sectores más vulnerables que combinan microcréditos con formación, estamos cada vez más cerca de ver cumplido el primero de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: erradicar la pobreza.

## **LIMITACIONES**

La encuesta llevada a cabo sobre el terreno cuenta con múltiples limitaciones.

En primer lugar, el número de emprendedores encuestados es limitado, esto se debe a que realizamos las encuestas al finalizar cada sesión de banca comunal que tuvimos oportunidad de presenciar. Completar cada encuesta lleva alrededor de 5 minutos por lo que no fue sencillo retener a los socios mucho tiempo tras la finalización de la reunión.

La investigación llevada a cabo no se puede considerar un experimento pues no existe un grupo de control. En nuestras circunstancias y con un tiempo disponible limitado era imposible contactar en Chile con un grupo de emprendedores vulnerables que no participaran en algún programa de microfinanzas. Por ello, esta encuesta se realiza sin grupo de control y basándose únicamente en la autopercepción de los emprendedores. La encuesta no busca averiguar técnicamente cómo las habilidades han mejorado, sino saber cómo perciben los emprendedores que sus habilidades han mejorado. Por supuesto, no dudamos que esta autopercepción está influida por la opinión subjetiva de cada persona.

Por último, esta encuesta no está libre de sesgos. Existe un sesgo de supervivencia pues todos los encuestados son miembros activos de Fondo Esperanza por lo que se espera que los resultados sean satisfactorios. Hubiese sido interesante incluir también a aquellos ex-miembros de la entidad donde probablemente la tasa de descontento sea superior. Sobra decir que no estaba a nuestro alcance contactar con dicho grupo.

También consideramos que existe un sesgo de conveniencia social pues es posible que algún entrevistado respondiera a las preguntas en base a lo que la sociedad espera de ellos. Reconocer el fracaso puede llegar a ser complicado.

El hecho de que el entrevistador vistiese una chaqueta oficial de la entidad, se puede considerar un sesgo de autoridad pues algún entrevistado podía verse forzado a responder en base a lo que la entidad espera de ellos para así no defraudarles y seguir siendo clientes de la entidad.

Por último, también hemos detectado un posible sesgo de método común. Tal y como explican Podsakoff y otros (2003), el hecho de haber realizado todas las preguntas relacionadas con las habilidades profesionales seguidas puede suponer un sesgo en el entrevistado. Es probable que la variación entre las respuestas sea mínima por el deseo del entrevistado de mantener la coherencia en sus respuestas a preguntas similares. Esta tendencia se denomina motivo de coherencia y se ve acentuada por el sesgo del método común.

A pesar de todo lo anterior, consideramos que los resultados de la encuesta son lo suficientemente esclarecedores para apoyar todas las conclusiones incluidas en este estudio.

Para futuras investigaciones se recomienda tratar de realizar el mismo estudio utilizando un grupo de control, encuestando a un número superior de emprendedores y tratando de evitar los sesgos detectados.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Abdulhafedh, N.A. y Padmini, D. (2021). Empowering women through the Self-Help Group Bank Linkage Programme as a tool for sustainable development: lessons from India. *Community Development Journal*, 1-26. [https://pdfs.semanticscholar.org/2244/b22db85ca37cd0dcfca75cb5d6a3c44ed751.pdf?\\_gl=1\\*1mub2qw\\*\\_ga\\*OTE5Mjc0NDEuMTY3ODEzNzQyMQ..\\*\\_ga\\_H7P4ZT52H5\\*MTY3ODEzNzQyMS4xLjAuMTY3ODEzNzQyMi4wLjAuMA](https://pdfs.semanticscholar.org/2244/b22db85ca37cd0dcfca75cb5d6a3c44ed751.pdf?_gl=1*1mub2qw*_ga*OTE5Mjc0NDEuMTY3ODEzNzQyMQ..*_ga_H7P4ZT52H5*MTY3ODEzNzQyMS4xLjAuMTY3ODEzNzQyMi4wLjAuMA).
- Agbeko, D., Blok, V., Omta, S. y Velde, G. (2016). Entrepreneurial and business skills and loan repayment rates of microfinance clients in Ghana. *Journal of Developmental Entrepreneurship*, 21 (4), 1-12. [https://www.researchgate.net/publication/311941281\\_Entrepreneurial\\_and\\_business\\_skills\\_and\\_loan\\_repayment\\_rates\\_of\\_microfinance\\_clients\\_in\\_Ghana](https://www.researchgate.net/publication/311941281_Entrepreneurial_and_business_skills_and_loan_repayment_rates_of_microfinance_clients_in_Ghana)

- Agbeko, D., Blok, V., Omta, S. y Velde, G. (2017). The impact of training and monitoring on loan repayment of microfinance debtors in Ghana. *Journal of Behavioral and Experimental Finance*, 14, 23-29.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2214635017300266>
- Bansal, S. y Singh, A.K. (2020). Examining the social and entrepreneurial development of women through Microfinance in Indian context. *Journal of Management Development*, 39 (4), 407-421.  
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JMD-05-2019-0146/full/html>
- Becker, G.S. (2003). *Human capital: A theoretical and empirical analysis with special reference to education*. University of Chicago Press.
- Bicciato, F., Foschi, L., Bottaro, E. y Ganapini, F.I. (2002). *Microfinanzas en países pequeños de América Latina: Bolivia, Ecuador y El Salvador*. CEPAL.
- Carrión, C. y Sagbini, J.C. (2020). Las “soft skills” potenciadores clave de los emprendedores del nuevo milenio. En E. Herruzo (ed.), *Emprendimiento e Innovación: Oportunidades para todos* (225-229). Dykinson.
- Chan, S.H. y Ghani, M.A. (2011). The impact of microloans in vulnerable remote areas: evidence from Malaysia. *Asia Pacific Business Review*, 17 (1), 45-66.  
[https://www.researchgate.net/publication/254225129\\_The\\_impact\\_of\\_microloans\\_in\\_vulnerable\\_remote\\_areas\\_Evidence\\_from\\_Malaysia](https://www.researchgate.net/publication/254225129_The_impact_of_microloans_in_vulnerable_remote_areas_Evidence_from_Malaysia)
- Christen, R. y Wright, S. (1993): Chile: Financiamiento de la microempresa. Viabilidad de la creación de un mecanismo financiero formal. En J. Mezzera (Ed.), *Crédito Informal: Acceso al Sistema Financiero* (141-164). PREALC.

Consultative Group to Assist the Poor's. (2023). *About CGAP*.  
<https://www.cgap.org/about>

Cortés, F. (2016), *Las microfinanzas: caracterización e instrumentos*.  
<https://publicacionescajamar.es/publicacionescajamar/public/pdf/series-tematicas/banca-social/las-microfinanzas-caracterizacion-2.pdf>

Daley-Harris, S. (2007). *Informe del estado de la campaña de la Cumbre de microcrédito 2007*. Campaña de la Cumbre del Microcrédito.

Departamento de Información Pública de las Naciones Unidas. (2004). *La microfinanciación y los objetivos de desarrollo del Milenio*. (Hoja informativa 55501).  
[https://www.un.org/es/events/pastevents/microcredit/pdf/MDGS\\_SP\\_Layout1.pdf](https://www.un.org/es/events/pastevents/microcredit/pdf/MDGS_SP_Layout1.pdf)

Dokulilová L., Janda K. y Zetek P. (2009). Sustainability of microfinance institutions in financial crisis. *European Financial and Accounting Journal*, 4 (2), 7-33.  
[https://www.econstor.eu/bitstream/10419/109824/1/efaj\\_vol4\\_iss2\\_65.pdf](https://www.econstor.eu/bitstream/10419/109824/1/efaj_vol4_iss2_65.pdf)

Edelman, M.A. (2019). Extension Demonstration: Grameen Microfinance Methods and Capital Access for Low-Income Female Entrepreneurs. *Iowa State University, Digital Repository*. <https://dr.lib.iastate.edu/handle/20.500.12876/22700>

Fondo Esperanza. (2021). *Memoria Anual 2021*.  
[https://www.fondoesperanza.cl/descarga/Fondo\\_Esperanza\\_Memoria\\_Anual\\_2021.pdf](https://www.fondoesperanza.cl/descarga/Fondo_Esperanza_Memoria_Anual_2021.pdf)

Fondo Esperanza. (2023). *Quienes somos*. <https://www.fondoesperanza.cl/quienes-somos>

Foschiatto, P. y Stumpo, G. (2006). El microcrédito: un instrumento para fortalecer las capacidades productivas locales. En P. Foschiatto y G. Stumpo (Comp.), *Políticas municipales de microcrédito: un instrumento para la dinamización de los sistemas productivos locales* (21-38). CEPAL.

Fundación Microfinanzas BBVA. (2021). *Informe de desempeño 2021 – Chile – Fondo Esperanza*.

<https://www.fundacionmicrofinanzasbbva.org/informes/2021/pdfs/2021/informe-desempeno-social-chile-2021.pdf>

Fundación Microfinanzas BBVA. (2023). *Sobre la Fundación*.

<https://www.fundacionmicrofinanzasbbva.org/>

Garayalde, M. L., González S. y Mascareñas J. (2014). Microfinanzas: evolución histórica de sus instituciones y de su impacto en el desarrollo. *Revista de Estudios Cooperativos*, 116, 130-159.

[https://doi.org/10.5209/rev\\_REVE.2014.v116.46570](https://doi.org/10.5209/rev_REVE.2014.v116.46570)

Gascón, A. (1923). *Historia de los Cooperadores de Rochdale*. Instituto de Reformas Sociales.

Grameen Bank. (2023). *Home – About us*. <https://grameenbank.org/about/introduction>

Gutiérrez, J. (2009): *Microfinanzas y desarrollo: situación actual, debates y perspectivas*. Cuadernos de Trabajo Hegoa.

Gutiérrez, J. y Berezo, J. (2010). *Introducción a las microfinanzas como instrumento de desarrollo*. <https://www.bantaba.ehu.eus/formarse/fcont/microfinanzas/>

Hemtanon, W. y Gan, C. (2021). Impacts of Microfinance Programs in Thailand. *Agricultural Finance Review*, 81 (5), 702-718. <https://doi.org/10.1108/AFR-02-2020-0026>

- Inglada, M.E., Sastre, J.M., y De Miguel, M.C. (2015). Importancia de los microcréditos como instrumento de financiación en el desarrollo social. *Revista Científica Guillermo de Ockham*, 13 (2), 89-100.  
<https://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=0CAMQw7AJahcKEwio5e315-f8AhUAAAAAHQAAAAAQAw&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F6456335.pdf&psig=AOvVaw1N2HEittHqtQAF-R9rA0xv&ust=1674911021070048>
- Jafree, S. (2013). Women Microfinance Users and Their Association with Improvement in Quality of Life: Evidence from Pakistan. *Asian Women*, 29 (4), 73-105.  
<http://www.e-asianwomen.org/xml/01464/01464.pdf>
- Kalra, V., Mathur, H.P. y Rajeev, P.V. (2015). Microfinance clients' awareness index: A measure of awareness and skills of microfinance clients. *IIMB Management Review*, 27 (4), 252-266.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0970389615000956>
- Karlan, D. S. y Valdivia, M. (2007). Teaching entrepreneurship: Impact of business training on microfinance clients and institutions. n Microfinance Clients and Institutions. *Review of Economics and Statistics*, 93 (2), 510-527.  
[https://www.researchgate.net/publication/227356253\\_Teaching\\_Entrepreneurship\\_Impact\\_Of\\_Business\\_Training\\_On\\_Microfinance\\_Clients\\_and\\_Institutions](https://www.researchgate.net/publication/227356253_Teaching_Entrepreneurship_Impact_Of_Business_Training_On_Microfinance_Clients_and_Institutions)
- Lacalle, M. (2002). *Microcréditos. De pobres a microempresarios*. Ariel.
- Lacalle, M. (2008). *Microcréditos y pobreza. De un sueño al Nobel de la paz*. Ediciones Turpial.
- Organización de las Naciones Unidas. (2023). *Objetivo de desarrollo sostenible 1: Fin de la pobreza*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/poverty/>

- Prahalad, C.K. (2004). *The Fortune at the Bottom of the Pyramid: Eradicating Poverty through Profits*. Wharton School Publishing.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Lee, J. and Podsakoff, N.P. (2003). Common Method Biases in Behavioral Research: A Critical Review of the Literature and Recommended Remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88 (5), 897-903.  
<http://www.personal.psu.edu/jxb14/M554/articles/Podsakoffetal2003.pdf>
- Red de Economía Solidaria. (2023). *Presentación de las Comunidades Autofinanciadas*.  
<https://www.economiasolidaria.org/recursos/biblioteca-presentacion-de-las-comunidades-autofinanciadas/>
- Rhyne, E. y Otero, M. (1998). Servicios financieros para microempresas: Principios e instituciones. en M. Otero y E. Rhyne (Eds.), *El nuevo mundo de las finanzas microempresariales* (43-60). Plaza y Valdés Editores.
- Rusinà, E., Dalla Pellegrina, L., Di Maio, G. y Landoni, P. (2021). Money management and entrepreneurial training in microfinance: impact on beneficiaries and institutions. *Econ Polit*, 38, 1049-1085.  
<https://link.springer.com/article/10.1007/s40888-021-00217-9>
- Sery, A. (2012) *Le micro-crédit: l'empowerment des femmes ivoiriennes*. [Tesis doctoral, Universidad Paul-Valéry, Montpellier III]. HAL open science.  
<https://theses.hal.science/tel-00735562/document>
- Stocco, I. y Goizueta, J. (2011). *Las microfinanzas: una comparativa en siete regiones del mundo*.  
<http://www.findevgateway.org/sites/default/files/publications/files/mfg-es-documento-las-microfinanzas-una-comparativa-en-siete-regiones-del-mundo-2011.pdf>

Torre, B., Sainz I., Sanfilippo S. y López C. (2012). *Guía sobre microcréditos*.  
<http://www.ocud.es/files/doc851/guiamicrocreditomail.pdf>

Yunus, M. (1994). *Grameen Bank, as I see it*. The Bank.

Yunus, M. (2011). *Las empresas sociales. Una nueva dimensión del capitalismo para atender las necesidades más acuciantes de la humanidad*. Paidós.

**ANEXO A:**

Cuestionario utilizado para realizar las encuestas sobre el terreno:

Tipo de negocio:							
Antigüedad en FE:							
Nivel educativo:							
¿Por qué decidiste unirme a FE?							
¿Has podido pagar todas las cuotas a tiempo? si no otro:							
	1	2	3	4	5	6	7
¿Desde que formas parte de FE tu negocio ha crecido?							
Valora como han mejorado estas habilidades desde tu ingreso en FE:							
	1	2	3	4	5	6	7
<b>Confianza en uno mismo</b>							
<b>Liderazgo</b>							
<b>Compromiso con el trabajo</b>							
<b>Control del riesgo</b>							
<b>Comunicación con clientes</b>							
<b>Planificación</b>							
<b>Contabilidad</b>							
<b>Marketing</b>							
<b>Habilidades digitales</b>							
<b>Cultura del ahorro</b>							
<b>Proactividad / capacidad de adaptación</b>							
¿Crees que gracias a estas habilidades...	1	2	3	4	5	6	7
Tu negocio ha mejorado económicamente?							
Tu bienestar personal y familiar ha mejorado?							
	1	2	3	4	5	6	7
¿Conocer a otras emprendedoras te ha ayudado a mejorar como emprendedora?							
	<b>Créditos</b>	<b>Formación</b>	<b>Redes de ap</b>	<b>Otro</b>			
¿Qué es lo que más valoras de FE?							