



Universidad **Mariana**

Análisis de la incidencia de la línea de crédito Mipyme de la Corporación de Crédito
“Contactar” en la recuperación empresarial del sector agroindustrial del municipio de Pasto,
periodo febrero de 2020 a junio de 2022

Oscar Alexander Gomajoa Mesías

Luis Carlos Ojeda Fernández

Universidad Mariana

Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas

Programa de Maestría en Administración

San Juan de Pasto

2023

Análisis de la incidencia de la línea de crédito Mipyme de la Corporación de Crédito
“Contactar” en la recuperación empresarial del sector agroindustrial del municipio de Pasto,
periodo febrero de 2020 a junio de 2022

Oscar Alexander Gomajoa Mesías

Luis Carlos Ojeda Fernández

Informe de investigación para optar al título de: Magister en Administración

Mag. José Francisco Revelo Messa

Asesor

Universidad Mariana

Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas

Programa de Maestría en Administración

San Juan de Pasto

2023

Artículo 71: los conceptos, afirmaciones y opiniones emitidos en el Trabajo de Grado son responsabilidad única y exclusiva del (los) Educando (s)

Reglamento de Investigaciones y Publicaciones, 2007

Universidad Mariana

Agradecimientos

Quedaré corto extendiendo mis agradecimientos a todas las personas que formaron parte directa o indirecta en este proceso de formación y superación académica, con todas estas personas mis más sinceros y eternos agradecimientos, obviamente y sobre todas las cosas, agradezco infinitamente a Dios, a nuestro señor Jesucristo y a nuestra virgen María que me dieron y estoy con la fe intacta al saber que me seguirán dando su bendición en todo momento, lugar y espacio.

Como no agradecer de forma especial a mi esposa por su paciencia, comprensión y apoyo incondicional, a mi madre que desde siempre y a pesar de las adversidades ha estado ahí, a mis hermanos y finalmente, a mis amigos Danilo, Marco, Javier y Felipe porque de forma especial me han acompañado y apoyado incondicionalmente en mis tantas decisiones de vida.

Oscar Alexander Gomajoa Mesías

Agradecimientos

Quiero agradecer a Dios por bendecirme otorgándome una familia maravillosa y un trabajo que me permite alcanzar un equilibrio para llegar a esta meta.

Luis Carlos Ojeda Fernández

Dedicatoria

Este logro académico va dedicado a mi esposa, a mis hijas, hermanos y sobrinas, porque espero demostrarles que la transformación y éxito en nuestras vidas se construye entre muchas otras cosas, por nuestra forma de ver y vivir la vida y, sobre una base académica como la que he construido. No obstante, esta es una más de las tantas dedicatorias que le realizaré a mi amada madre y espero que la siga disfrutando y llevando con orgullo.

Oscar Alexander Gomajoa Mesías

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi Hija y Esposa quienes representan mi deseo de superación y me acompañan incondicionalmente día a día alegrándome la vida.

Luis Carlos Ojeda Fernández

Contenido

Introducción	13
1 Resumen del proyecto	16
1.1 Descripción del problema.....	16
1.1.1 Formulación del problema	21
1.2 Justificación.....	21
1.3 Objetivos	23
1.3.1 Objetivo general	23
1.3.2 Objetivos específicos.....	24
1.4 Marco referencial o fundamentos teóricos	24
1.4 Antecedentes	24
1.4.1.1 Internacionales.	24
1.4.1.2 Nacionales.	27
1.4.1.3 Regionales.	29
1.4.2 Marco teórico	30
1.4.3 Marco contextual.....	38
1.4.4 Marco legal o normativo	42
1.5 Metodología	44
1.5.1 Paradigma de investigación.....	44
1.5.2 Enfoque de investigación	45
1.5.3 Tipo de investigación	45
1.5.4 Población y muestra / Unidad de trabajo y unidad de análisis.....	45
1.5.4.1 Población o Universo	45
1.5.4.2 Muestra.....	45
1.6 Técnica e instrumentos de recolección de información	46
2 Presentación de resultados	47
2.1 Procesamiento de la información	47
2.2 Determinación el grado de influencia-dependencia de las variables objeto de estudio mediante el método MICMAC (Matriz de impactos cruzados y multiplicación aplicada para una clasificación)	75

2.2.3.1 Medición de datos	87
2.2.3.2 Análisis de datos.....	89
3. Conclusiones	96
4. Recomendaciones.....	98
Referencias bibliográficas	100
Anexos.....	105

Índice de Tablas

Tabla 1. Listado de categorías, subcategorías y variables identificadas para el estudio.....	48
Tabla 2. Descripción del comportamiento de la línea de crédito Mipyme de Contactar (Nacional)– febrero 2020 a junio 2022	51
Tabla 3. Descripción del comportamiento de la línea de crédito Mipyme de Contactar (Municipio de Pasto)– febrero 2020 a junio 2022.....	52
Tabla 4. Característica por género.....	56
Tabla 5. Característica por edad.....	57
Tabla 6. Característica por antigüedad.....	59
Tabla 7. Característica por actividad económica - CIIU	61
Tabla 8. Característica por financiamiento otorgado	63
Tabla 9. Característica por plazo de pago del crédito	65
Tabla 10. Característica por fecha adjudicación	67
Tabla 11. Característica por garantía.....	69
Tabla 12. Característica por destinación del crédito	71
Tabla 13. Reporte consolidado clientes línea crédito Mipyme de Contactar del sector agroindustrial en el periodo febrero, 2020 a junio, 2022.	73
Tabla 14. Listado de variables organizadas y clasificadas para importar a MICMAC.....	75
Tabla 15. Matriz de calificación de variables	79
Tabla 16. Características de la Matriz MICMAC	80
Tabla 17. Listado de variables y sumatoria de calificaciones	88
Tabla 18. Acciones de mejora recomendadas	91
Tabla 19. Acciones de control propuestas.....	94

Índice de Figuras

Figura 1. Distribución por género	56
Figura 2. Distribución por edad.....	58
Figura 3. Distribución por antigüedad.....	60
Figura 4. Distribución por actividad económica - CIU.....	62
Figura 6. Distribución por financiamiento otorgado.....	64
Figura 7. Distribución por plazo de pago del crédito.....	66
Figura 5. Distribución por fecha adjudicación	68
Figura 8. Distribución por garantías.....	69
Figura 9. Distribución por destinación del crédito.....	71
Figura 10 Mapa de relaciones de influencia/dependencia directa.....	82
Figura 11 Relación de influencias entre variables	85

Índice de anexos

Anexo A. Entrevista guida	106
Anexo B. Consentimiento informado.....	107

Introducción

La Corporación de Crédito Contactar - de aquí en adelante Contactar -, es una entidad nariñense que presta servicios microfinancieros a nivel nacional prioritariamente en territorios rurales. En febrero del 2020 y acogándose a las nuevas necesidades del mercado y de los clientes, lanzó la línea de crédito Mipyme con el objetivo de apoyar a los micro, pequeños y medianos empresarios de Colombia con capital de trabajo y adquisición de activos fijos para el desarrollo de las actividades productivas agropecuarias y comerciales. Un mes después del lanzamiento de la línea de crédito Mipyme por parte de Contactar, se suscitaron los eventos de pandemia por Covid-19 que afectaron el orden económico mundial, los mercados internacionales y cuyos impactos fueron evidentes en el sector empresarial; el cierre de negocios por bajas ventas fue el efecto de mayor impacto a nivel nacional e internacional.

Desde los eventos de la pandemia Covid-19 y hasta la actualidad, miles de empresas a nivel mundial han ido retomando las actividades productivas y comerciales con normalidad, denominando a este nuevo periodo como “reactivación económica y recuperación empresarial”. Por otra parte, para las empresas y en especial para las Mipymes, el acceso al crédito ha sido un aspecto fundamental en este proceso, por lo cual, los investigadores plantearon analizar la incidencia de la línea de crédito Mipyme de Contactar en la recuperación empresarial del sector agroindustrial de la ciudad de Pasto, en el periodo comprendido entre el mes de febrero de 2020 y el mes de junio de 2022, teniendo en cuenta que este sector representa microempresarios provenientes del sector rural, donde la entidad trabaja de manera prioritaria. Este análisis permitió comprender los retos y desafíos de los microempresarios rurales frente al acceso a crédito oportuno, eficiente y con garantías de acompañamiento ofertado por Contactar y cómo este incidió de manera directa en el proceso de recuperación empresarial.

La investigación surge por motivación expresa de los investigadores, quienes desarrollan actividades laborales en Contactar, específicamente en el área comercial, donde realizan el monitoreo y seguimiento de la línea de crédito Mipyme. El acceso a los datos e información de la entidad son confidenciales y aquellos utilizados en este documento se obtuvieron de fuentes internas y gestión documental, previas autorizaciones por parte de la entidad.

Bajo esa perspectiva, la investigación fue de tipo aplicada, cuantitativa y correlacional. Para las fases de recolección de información se recurrió a encuestas a fin de obtener datos directamente de las fuentes primarias y adicionalmente se obtuvo reportes de créditos del sistema interno de la entidad; para el procesamiento de la información se recurrió a la técnica de análisis estructural mediante el uso de MICMAC (Matriz de Impactos Cruzados y la Multiplicación Aplicada a la Clasificación) que permitió realizar el cruce de variables para determinar la influencia y dependencia entre ellas; por último se hizo uso de la metodología DMAIC (Defino, Mido, Analizo, Mejoro y Controló) para finalmente proponer estrategias de mejora y optimización de la línea de crédito Mipyme de Contactar, que permitan aumentar la contribución de la línea de crédito a la recuperación empresarial del sector agroindustrial.

Así las cosas, este documento se divide en cuatro capítulos:

El primero integra la descripción y formulación del problema, la justificación de la investigación, los objetivos planteados, los antecedentes, referentes teóricos y conceptuales, las consideraciones legales, así como los aspectos metodológicos que orientaron el análisis e interpretación de resultados.

En el segundo capítulo se presenta los resultados de la investigación acorde a los objetivos planteados: el primer objetivo describe los factores determinantes de acceso al crédito ante la entidad, las características de los clientes de la línea de crédito Mipyme de Contactar, la destinación de los recursos otorgados hacia el financiamiento de actividades y capital de trabajo, integrando para ello un análisis de entrevistas realizadas a 13 clientes de la línea de crédito provenientes del sector agroindustrial del área rural del municipio de Pasto, con la finalidad de conocer su percepción frente a la reactivación económica y recuperación empresarial después de los eventos de la pandemia Covid-19. De otra parte, el segundo objetivo presenta un análisis estructural bajo el método MICMAC (Matriz de Impactos Cruzados y Multiplicación Aplicada para una Clasificación) lo cual permitió el cruce, clasificación y calificación de 38 variables identificadas en el estudio para establecer las de mayor influencia-dependencia en el sistema o variables clave del crédito Mipyme de Contactar que han permitido la recuperación empresarial del sector agroindustrial. Complementariamente, el tercer objetivo presenta una propuesta de mejora y

optimización de la línea de crédito Mipyme de Contactar bajo la metodología DMAIC acorde a los resultados del MICMAC y aspectos contemplados en el Plan Estratégico de Contactar 2020 - 2024: Conexión Futuro.

El tercer capítulo presenta las conclusiones acerca de la incidencia de la línea de crédito Mipyme de Contactar a la recuperación empresarial, entre las que destaca como factor importante la otorgación del crédito por parte de la entidad a los clientes con oportunidad y agilidad en el desembolso y el acompañamiento de los asesores en la valoración de las unidades de negocio. En términos generales, los resultados de la investigación sugieren que efectivamente la línea de crédito Mipyme de Contactar, ha incidido positivamente en la recuperación empresarial del sector agroindustrial, a través de estrategias de acompañamiento a los clientes y a las comunidades donde estos se ubican. Este resultado se fundamenta en las acciones de gestión interinstitucional y alianzas de Contactar con otras entidades públicas y privadas. Algunos beneficios que reciben los clientes son el acompañamiento personalizado en la gestión del crédito, la valoración de la unidad de negocio, formación en educación financiera, social y ambiental, entre otros.

Y finalmente, el cuarto capítulo indica las recomendaciones de mejora y optimización de la línea de crédito Mipyme de Contactar, generando, por ejemplo, sinergia entre el gobierno y la entidad con políticas o proyectos que faciliten el acceso al crédito de las Mipyme y que, a su vez, les permita obtener beneficios que impacten favorablemente en los diferentes sectores económicos. Particularmente, la entidad no debe dejar de lado sus programas de fidelización y seguimiento a las necesidades continuas de los clientes, ya que esto le permitirá tener una visión clara y certera sobre la creación de nuevos productos o líneas, claro está, acompañado de una verdadera venta consultiva generada por un asesor comercial especializado e integral.

1 Resumen del proyecto

La investigación analiza la incidencia de la línea de crédito Mipyme de Contactar en la recuperación empresarial del sector agroindustrial de la ciudad de Pasto, en el periodo comprendido entre el mes de febrero del año 2020 y junio del año 2022. El estudio se suscribe bajo la Línea de investigación “Desarrollo Empresarial y Económico”, Área: “Gerencia, Desarrollo Empresarial y Competitividad” y específicamente en la subárea de “Competitividad” del Grupo de Investigación CONTAR perteneciente a la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas de la Universidad Mariana.

1.1 Descripción del problema

Es ampliamente conocido que la llegada de la pandemia COVID-19 afectó el normal desarrollo y crecimiento económico de las empresas a nivel mundial y su impacto fue evidente en las pequeñas y medianas empresas. De acuerdo con lo reportado por la Comisión Económica para América Latina (CEPAL, 2020). Un impacto empresarial profundo sobre la economía y la sociedad de la región fue el cierre de establecimientos comerciales y la cancelación de operaciones de producción y comercialización de bienes y servicios, que en su mayoría son ofertados por las pequeñas y medianas industrias que componen mayoritariamente el tejido empresarial. Los pronósticos de la mencionada comisión proyectaban el cierre de 2,7 millones de grandes empresas al finalizar el año 2020 lo que equivaldría a un 19% del total de empresas en la región latinoamericana y caribeña.

En el mismo reporte se indica que en el caso de las microempresas el porcentaje alcanzaría un 21% y para las pequeñas empresas, el porcentaje sería del 7,3%; En ese sentido, el cierre proyectado de Mipymes producto de la pandemia COVID-19 obedeció a la elevada especialización en el comercio que había alcanzado este sector en la región, pues era del 42%; así como la baja productividad laboral que alcanzaba solamente el 6%, de la productividad laboral lograda por las grandes empresas.

A nivel nacional, el gobierno del entonces presidente Iván Duque (2018 – 2022) implementó medidas de emergencia social, económica y ecológica para enfrentar los efectos de la pandemia

sobre las microempresas, a través de decretos que promulgaban acceso a créditos a Mipymes para pagar nóminas y capital de trabajo, así como para trabajadores independientes por medio del Fondo Nacional de Garantías (Coronavirus Colombia, 2020).

De otra parte, según la Asociación Colombiana de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ACOPI, 2020). El acceso al microcrédito fue una de las acciones establecidas en el Pilar 1: Estimular la economía y el empleo, a través del apoyo financiero con garantías para el acceso a crédito por parte de las empresas con garantías del estado, flexibilizando los requisitos para el acceso y aplicando beneficios en tasas de interés y plazos de pago. El respaldo del gobierno y las entidades financieras a este propósito buscaban reducir los riesgos y los costos del impacto comercial, la suspensión de pagos temporalmente, refinanciamiento de la deuda y mantener a flote la operatividad del mercado.

Sin embargo, la misma ACOPI resalta que el acceso a este tipo de créditos con garantías fue difícil para emprendedores y empresas nuevas, por lo cual, además de la flexibilización del acceso y pago de los créditos por parte de las Mipymes, los empresarios del sector solicitaron fortalecer dinámicas de acompañamiento institucional en temas de educación financiera, inversión, innovación y desarrollo de ideas de negocio adaptadas a las exigencias del mercado actual. Para ACOPI, el acceso al financiamiento debió contener una propuesta de innovación y generación de valor que brindara acompañamiento para el sector microempresarial y que promoviera cambiar los modelos tradicionales de negocio físico, hacia el e-commerce y las ventas on line, cuya apuesta estratégica ha venido consolidándose en la generación de nuevas oportunidades de negocio, en medio de las restricciones por Covid-19.

Desde el punto de vista de (Segura, 2021), los problemas económicos y de productividad para las Mipymes colombianas en medio de la pandemia fueron varios: tuvieron una respuesta estatal enmarcada en la promulgación de leyes y decretos que permitían a las empresas acceder a subsidios de nómina, plazos justos para pagos de proveedores de corto y mediano plazo, “alivios financieros” enmarcados en el refinanciamiento de la deuda, así como en el acceso a financiamiento con banca comercial y al microcrédito. Sin embargo, esto no fue posible para muchos microempresarios por múltiples factores.

Adicional a lo anteriormente expuesto, (Segura, 2021). También resalta que, en el ámbito empresarial nacional, las Mipymes en el año 2020 representaban el 98% del total de empresas registradas y sus ventas aportaban el 33% del comercio nacional, frente a un 2% de grandes empresas que contenían el 66% del mercado. La distribución de las Mipymes era del 71% para microempresas y un 22% para pequeñas empresas, mientras que las medianas ocuparon solo el 5% del total de empresas en el registro nacional, lo que implicaba operaciones micro locales que sufrieron los efectos de las restricciones de movilidad y aislamiento producto de la pandemia. Para ACOPI en (Segura, 2021, p. 7). Solamente “el 17,57% de las empresas colombianas contaba con un ahorro sustentable para épocas de crisis, frente a un 82,43% que lo tenía proyectado a tres meses” lo que significa una baja capacidad de previsión de riesgos y amenazas por parte de los empresarios Mipyme a nivel nacional.

Para el citado autor, aspectos como la devaluación del peso colombiano frente al dólar en el periodo de pandemia afectó la importación de equipos y materia prima y aumentó los costos de producción e insumos; además, encareció el costo de vida y tuvo un impacto fuerte en el mercado nacional, pues a medida que avanzaba la emergencia sanitaria la respuesta del mercado a la demanda interna y externa fue baja, pues las empresas dejaron de producir, como solución al efecto de disminución o baja en la demanda de bienes y servicios por las restricciones de pandemia, ocasionando que un 24,56% de empresas reportara una caída de ingresos percibidos del 76% al 90%, afectando el cumplimiento con pago de obligaciones con terceros, pago de proveedores y otros egresos. El acceso a los programas y beneficios del Estado; Programas de empleo formal para subsidio del 40% del Salario Mínimo Legal Mensual Vigente - SMLMV, créditos para nomina con garantía del 90% y créditos para capital de trabajo con garantía al 80% promulgados en Leyes y decretos, alcanzó una ineffectividad del 72,37% para el acceso de Mipymes, entendiéndose como causas lo tedioso y engorroso de los trámites administrativos y los requisitos a cumplir.

En el panorama local, la (Cámara de Comercio de Pasto, 2020, p.7). Indica que “el 76% de las empresas y negocios locales reportaban clasificarse como microempresa, unipersonal y familiar; el 7% correspondió a pequeña empresa, el 2% a mediana empresa y solamente el 15% clasificaba como gran empresa”. De acuerdo con la entidad, el impacto de la pandemia Covid-19 en el

departamento de Nariño afectó la actividad empresarial con el cierre temporal del 18% de los negocios, frente a un 5% de negocios que cerraron de forma definitiva.

De acuerdo con la (Cámara de Comercio de Pasto, 2020, p. 9). La causa principal de cierre temporal de las empresas y negocios locales fue “el incumplimiento de condiciones y exigencias del gobierno nacional establecidas en los decretos nacionales”; además de la falta de medidas de bioseguridad. El cierre definitivo de negocios se debió a la baja generación de ingresos por concepto de ventas, lo que imposibilitó el pago de las obligaciones laborales y otras relacionadas por parte de los empresarios. El impacto de la pandemia Covid-19, en términos de la Cámara de Comercio de Pasto fue negativo para la economía local, pues las empresas solamente pudieron operar de manera formal, dos meses del año; frente a las restricciones de movilidad y toques de queda que de marzo a agosto impidieron el suministro de materias primas y productos destinados a comercialización. En el periodo posterior a agosto de 2020, se iniciaron los primeros pilotos de reactivación económica y recuperación empresarial con restricciones selectivas para los comercios y establecimientos que reportaran grandes cantidades de clientes.

Resalta la (Cámara de Comercio de Pasto, 2020, p. 11). Que en términos de salud pública y económica las actividades empresariales solo podían mantenerse en operación entre 1 y 2 meses para el 33% de los empresarios y negocios regionales; frente a un 61% de negocios que podrían operar entre 3 y 4 meses. Algunos efectos de la pandemia, en el caso de las Mipymes locales fue la incapacidad de cubrir el pago de nóminas, proveedores, créditos bancarios y pago de impuestos, indistintamente del sector al que pertenezcan. Un problema que resalta continuamente es que a pesar de la promulgación de decretos y leyes para mitigar la Pandemia Covid-19, un 81% de los empresarios y negocios locales manifestaron no recibir beneficios en los créditos, mientras que el 12% referían recibir beneficios en torno a los periodos de gracia.

Todo lo manifestado anteriormente en el panorama mundial, nacional y local sobre el impacto de la pandemia Covid-19 hacia las micro, pequeñas y medianas empresas permitió comprender que las Mipymes en la actualidad vienen afrontando un proceso de reactivación económica y recuperación empresarial, por lo cual, concebían el acceso al crédito formal o al microcrédito como opción de financiación de actividades operativas y capital de trabajo.

Frente a esta situación, el sitio web especializado en temas de economía, finanzas y negocios (Portafolio, 2021, p. 7). Indica en entrevista con el presidente de Asobancaria que “...uno de los retos importantes para el sector financiero es conocer los datos de los microempresarios y las tecnologías disponibles” en la medida que esta acción permite abaratar los costos de los créditos y llegar a zonas donde no existe la oferta de la banca formal, pues el microcrédito es una alternativa de financiamiento que representa costos elevados de operación que son trasladados al cliente del mismo.

Teniendo en cuenta lo anterior, para Contactar, entidad sin ánimo de lucro y constituida en el departamento de Nariño hace más de 30 años y que presta servicios microfinancieros a población prioritariamente rural a nivel nacional, la implementación de la línea de crédito Mipyme a inicios del año 2020 implicó un reto en torno al acompañamiento de los clientes Mipyme en los eventos postpandemia y un desafío por contribuir con la recuperación empresarial de este sector que se vio afectado severamente por los efectos y consecuencias de la pandemia Covid-19.

Es preciso anotar que, para la entidad, la prestación de servicios microfinancieros constituyó una oportunidad para brindar acompañamiento en educación financiera y desarrollo empresarial, acompañamiento en gestión social y ambiental a población rural que no cuenta con los medios para el acceso a la banca tradicional. Estos programas enfocados especialmente en temáticas agroclimáticas y sostenibles son los de mayor demanda por parte de los clientes de la entidad, pues el enfoque práctico de las asesorías y acompañamiento ha permitido que los negocios crezcan y obtengan beneficios, además de generar confianza, respaldo y fidelización de la entidad con los clientes. Teniendo en cuenta los anteriores motivos, El análisis de la incidencia de la línea de crédito Mipyme de Contactar en la recuperación empresarial del sector agroindustrial de la ciudad de pasto constituyó una oportunidad de investigación para los estudiantes, la universidad y la entidad.

1.1.1 Formulación del problema

Teniendo en cuenta el problema descrito con anterioridad, se planteó el siguiente interrogante:

¿Cómo incidió la línea de crédito Mipyme de Contactar en la recuperación empresarial del sector agroindustrial del municipio de Pasto, durante el periodo comprendido entre febrero de 2020 y junio de 2022?

1.2 Justificación

La perspectiva de (ACOPI, 2020), la (Cámara de Comercio de Pasto, 2020), (Segura (2021) y otros planteamientos referidos con anterioridad, indican que las Mipymes fueron las más afectadas por la llegada de la pandemia Covid-19 por lo cual el acceso al financiamiento era vital para recuperar sus operaciones productivas y comerciales, sin embargo, este acceso al crédito fue limitado.

Las afectaciones en torno a la generación de ingresos por disminución de ventas, producto de las restricciones a la movilidad y las cuarentenas prolongadas, afectaron el abastecimiento de materias primas e insumos para la producción de bienes, productos y servicios de muchas empresas; el asilamiento selectivo y las medidas de bioseguridad afectaron la productividad de las Mipymes en época de pandemia; y aunque este periodo de recesión motivó el surgimiento de nuevos escenarios comerciales y modelos de negocios enfocado en lo virtual, las relaciones comerciales entre las Mipymes y las entidades bancarias y microfinancieras no fueron las ideales.

Para (Contactar, 2021). La línea de crédito Mipyme constituye una oportunidad para la recuperación empresarial después de los eventos Covid-19 y para ello contempla como un pilar de la actividad organizacional la gestión de créditos a sus clientes, con oportunidad, agilidad y acompañamiento profesional que fortaleció las unidades productivas, promovió la reactivación económica, desarrollo y crecimiento de los sectores microempresariales afectados en pandemia mediante un plan orientado hacia la sostenibilidad del negocio. Es preciso destacar que el sector agroindustrial, ocupa el tercer puesto en la colocación de créditos, después de los sectores servicios y comercio respectivamente y se ubica principalmente en el sector rural. Este sector es importante

para el estudio, pues las actividades de la entidad están orientadas prioritariamente hacia la población rural que no tiene acceso a la banca formal. En el Plan Estratégico 2020 – 2024: Conexión Futuro, de (Contactar, 2021). La contribución de la línea de crédito Mipyme se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS-, número 1, referente al fin de la pobreza, el número 12 relacionado con la producción y consumo responsables y el número 17 encaminado a consolidar alianzas para lograr los ODS.

Teniendo en cuenta lo anterior, surgió como oportunidad de investigación el análisis de la incidencia de la línea de crédito Mipyme de Contactar en la recuperación empresarial del sector agroindustrial de la ciudad de Pasto, en el periodo febrero de 2020 a junio de 2022, ya que esta actividad no se ha realizado al interior de la entidad.

Para cumplir con los propósitos de la investigación, se propuso describir la línea de crédito Mipyme de la entidad, los factores determinantes de acceso al financiamiento, las características de los clientes y la destinación de los recursos; Luego se identificaron las variables del estudio para calificación mediante método MICMAC; y por último se propone estrategias de mejora bajo el método DMAIC para que la línea de crédito Mipyme de Contactar siga contribuyendo eficientemente en la recuperación empresarial y reactivación económica de las Mipymes del sector agroindustrial afectadas por la pandemia. A nivel organizacional, el análisis de la incidencia de línea de crédito Mipyme respondió a criterios internos de gestión organizacional que contempla acciones de corto y mediano plazo para el fortalecimiento de la línea de crédito Mipyme y su incidencia en la recuperación empresarial.

Este estudio, permitió a los investigadores la aplicación de conocimientos adquiridos en el programa de Maestría en Administración de la Universidad Mariana, y de esta manera contribuir con los propósitos de investigación y generación de conocimiento que pueda ser aplicable a la solución de problemas organizacionales, como lo indica Cesar Bernal (2006) quien refiere la importancia de la investigación practica en las ciencias económicas y administrativas.

Al tratarse de una investigación en entornos empresariales, es necesario resaltar la propuesta (Gonzales, 2001) en (Bernal, 2006, p. 28). Que concibe la “administración y la economía como

unas disciplinas del saber y como practica social”. En constante crecimiento y evolución epistemológica y del conocimiento que les corresponde, por lo tanto, en procura de ser realistas con los principios de la sociedad del conocimiento actual, esta investigación asume una reflexión conceptual y pragmática de la realidad en la práctica gerencial para fortalecer el capital intelectual de Contactar, condicionante de ventajas competitivas, y con ello nuevos rigores y exigencias para el saber administrativo y su quehacer, desde la interdisciplinariedad de los conocimientos.

La presente investigación plantea dos productos de salida. Uno reflexivo, en torno a la incidencia de la línea de crédito Mipyme de Contactar en la recuperación empresarial del sector agroindustrial en la ciudad de Pasto, en el periodo febrero 2020 – junio 2022 y otro técnico enmarcado en las estrategias de mejora y control de la línea de crédito para la contribución de la recuperación empresarial de los clientes Mipyme, en un horizonte de corto y mediano plazo.

Entendiéndose que la administración y la gerencia es un ejercicio práctico y disciplinar aplicado en contextos empresariales, tendiente a la producción de conocimiento desde la práctica y la experiencia de la aplicación de un saber o información previa y particular, la presente investigación propuso el modelo DMAIC (Defino, Mido, Analizo, Mejoro y Controllo) de la metodología Six Sigma, orientada a medir y mejorar aspectos de calidad en las organizaciones. La metodología del Six Sigma y el Modelo DMAIC, tienen cinco principios: enfoque al cliente; está centrado en los procesos; constituye una metodología para la realización de proyectos, tiene presente la estructura organizacional y lucha contra la variación (Albert y Molina, p. 76) “La calidad es el factor principal de satisfacción de los clientes y el medio para lograr atraerlos y mantenerlos y por ello contactar realiza análisis de sus productos para establecer acciones de mejora y fortalecimiento”.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Analizar la incidencia de la línea de crédito Mipyme de Corporación de Crédito Contactar en la recuperación empresarial del sector agroindustrial del municipio de Pasto, durante el periodo febrero del año 2020 y junio del año 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

- Describir la línea de crédito Mipyme de Contactar, factores determinantes de acceso al financiamiento, características de los clientes del sector agroindustrial y destinación del recurso durante el periodo febrero de 2020 a junio de 2022.
- Determinar el grado de influencia-dependencia de las variables objeto de estudio mediante el método MICMAC (Matriz de impactos cruzados y multiplicación aplicada para una clasificación).
- Proponer estrategias de mejora para la línea de crédito Mipyme de Contactar bajo el método DMAIC (Defino, Mido, Analizo, Mejoro y Controllo) acorde a los resultados del método MICMAC.

1.4 Marco referencial o fundamentos teóricos

A continuación, se presentan los antecedentes, referentes teóricos y conceptuales, contexto de la investigación y aspectos legales que orientaron el desarrollo del estudio.

1.4 Antecedentes

En esta sección se presentan los antecedentes internacionales, nacionales y regionales que relacionan los principales hallazgos de estudios previos, respecto a la temática abordada en la presente investigación.

1.4.1.1 Internacionales. Los primeros referentes en el ámbito internacional fueron (Heredia y Dini, 2021). Quienes presentan la investigación denominada “Análisis de las políticas de apoyo a las pymes para enfrentar la pandemia de COVID-19 en América Latina”, cuyo objetivo principal fue entender como la acción pública reaccionó frente a la crisis sanitaria producto de la pandemia Covid-19 y como las políticas de choque han contribuido a la reactivación económica a través del diálogo constructivo entre las Mipymes, las autoridades públicas y otros aliados que se suman al propósito de la recuperación empresarial en el periodo postpandemia. La investigación hace lectura

de las experiencias nacionales de nueve países para identificar transformaciones y aprendizajes en torno a las políticas públicas de apoyo para las Mipymes emanadas en América latina y como se han repensado en época postpandemia.

Los investigadores clasificaron 180 medidas de apoyo a las Mipymes en cuatro áreas: a. Liquidez: 47; b. Empleo: 38; c. Apoyo a la producción: 39 y d. Financiamiento: 56, siendo esta última la que más representatividad tiene sobre el número total de medidas adoptadas por los gobiernos latinoamericanos para apoyar a las Mipymes. En el estudio de (Heredia y Dini, 2021, p. 17, 18). Se destaca que “Colombia fue el país con mayor número de medidas (15) establecidas entre las que estaban líneas de crédito especial y otras con garantías del estado colombiano a través del Fondo Nacional de Garantías”. A nivel de Latinoamérica, los países analizados (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, México, Panamá y Uruguay) indican que hubo inyección de recursos para ampliar la tasa de cobertura de las garantías públicas. También se adoptaron enfoques territoriales en modelos de inclusión financiera, destacando que Colombia adoptó nueve líneas de crédito con consideraciones territoriales que “permitieron gestionar alianzas con alcaldías y gobernaciones para sumar recursos y que los requisitos se ajusten a las condiciones y necesidades sociales”

Entre los principales resultados, (Heredia y Dini, 2021, p. 20). Consideran que en Latinoamérica predominan condiciones presupuestarias restrictivas pues los recursos canalizados por las entidades bancarias y microfinancieras hacia las Mipymes, enmarcados en el componente de subsidios, no alcanzaban montos significativos para mejoras tecnológicas, aspectos comerciales y de organización y capacitación; la selectividad de sectores severamente afectados como el turismo, las actividades culturales, el transporte entre otros, fue un punto de partida para estimar que no todas las Mipymes podrían acceder a los recursos de apoyo. Cabe resaltar que los autores conciben el proceso de flexibilización de trámites como uno de los elementos que no se pudo cumplir, debido a la rigidez de los procedimientos administrativos públicos para la administración y gestión de los recursos.

La conclusión a la que llegan (Heredia y Dini, 2021). En torno al financiamiento es que se deben mejorar los métodos actuales de gestión del riesgo que permita adaptar las modalidades de

intervención. Los autores consideran importante el fortalecimiento de las instituciones públicas y el afianzamiento de los lazos de colaboración y dialogo entre el sector empresarial y el Estado para la descentralización de las acciones y la integración de actores locales y regionales en los escenarios de discusión pública sobre las medidas adoptadas en beneficio de las Mipymes.

Otra investigación de índole internacional fue la desarrollada por (Gonzales y Chiatchoua, 2021). Denominada “Supervivencia de las micro, pequeñas y medianas empresas mexicanas frente al COVID-19” que tuvo como objetivo “analizar la eficiencia de las políticas públicas que el gobierno de México implemento en favor de las Mipymes” bajo el método de teoría de juegos.

Entre los hallazgos de la investigación, los autores reportan que el 93,2% de las empresas mexicanas reportaron afectaciones en la disminución de ingresos, baja demanda de productos y escasez de insumos. Para el caso de los factores de supervivencia de las Mipymes mexicana, uno de los más significativos fue el número de empleados y la relación que tiene este factor al momento del acceso a líneas de crédito, pues los autores consideran que, ante mayor número de empleados, la probabilidad de acceso a un crédito bancario es menor, pues se considera que, (Gonzales y Chiatchoua, 2021, p. 2). “Entre mayor número de empleados es mayor la probabilidad de fracaso”. Sobre este aspecto, también es importante resaltar que las entidades bancarias mexicanas no son flexibles con el otorgamiento de créditos a las Mipymes pues se esquivan en el incumplimiento de requisitos como ausencia de historial crediticio o garantías limitadas, obligando a las Mipymes a buscar otras fuentes de financiamiento, especialmente aquellas informales que tienen elevadas tasas de interés.

Los autores indican que, para el caso específico del financiamiento, en el país de México, se crearon varios programas de apoyo financiero a las microempresas familiares y microcréditos para el bienestar. En el primero el compromiso para acceder a este beneficio era no reducir el tamaño de la planta de personal; mientras que el segunda tenía como finalidad mantener estable la actividad económica a través del desembolso de recursos sin generar interés, con garantías del estado y adicionalmente con beneficios de capacitación.

Entre los resultados, (Gonzales y Chiatchoua, 2021, p. 11). Indican que “las pequeñas y medianas empresas no recibieron beneficios positivos de la implementación de los programas por parte del estado mexicano”. Y esto implicó para el sector, no poder cubrir las necesidades de capital de trabajo. También se destaca que el 80% de las empresas que vieron reducidos sus ingresos habituales, ven los apoyos crediticios insuficientes y no significativos para el sector empresarial. Por lo tanto, los investigadores proponían al gobierno mexicano algunas estrategias para asignar diferentes montos de financiamiento, atendiendo a las diversas necesidades según tamaños de las empresas. De esta manera se podría evitar la exclusividad de las empresas seleccionadas objeto de apoyo por parte del estado mexicano.

La conclusión preliminar de estos autores es que, si las Mipymes no tienen más de 4 empleados, los apoyos del Programa de Apoyo a Familias Microempresarias darían soluciones a las necesidades empresariales. Sin embargo, si la planta de personal supera los cinco empleados, el crédito sería insuficiente para solventar las necesidades de las empresas. Siendo así, la mejor estrategia para las Mipymes la diversificación del portafolio de financiamiento, reinvertir las utilidades, reducir los gastos de operación y administración en la misma proporción que los ingresos, así como formas de negociación con proveedores y otras empresas.

1.4.1.2 Nacionales. A nivel nacional, el primer referente fue (Castro, Numpaque, 2021) quine presenta su investigación denominada “ACOPI: Las Mipymes en tiempos de COVID-19” cuyo objetivo orientador fue analizar el impacto de la pandemia Covid-19 sobre las Mipymes de Colombia, y en especial de aquellas ubicadas en la capital del País. Para el autor, los impactos económicos de la pandemia generaron una fuerte crisis económica a nivel mundial, que tuvieron un impacto directo sobre la liquidez de las empresas.

Para el autor, algunos países establecieron nuevas regulaciones para controlar y promover la seguridad y estabilidad del sistema financiero. Por ejemplo, en Estados Unidos la (Ley Dodd-Frank, p. 4). O la doble acción del Banco Central Europeo – BCE por rescatar al sistema bancario y las económicas castigadas para evitar el desplome total de los mercados, fueron acciones significativas en medio de la pandemia. Mientras que, en Colombia, “el confinamiento cercano a los tres meses, afecto las industrias gastronómicas, de entretenimiento y ocio, el turismo, el

consumo de bienes y servicios intermedios, así como el transporte”. Por cual el costo económico de dicho cierre se calculó entre los 48 a 65 billones de pesos, lo que representaba un promedio de 5,3% del PIB Nacional.

Entre los hallazgos más significativos del estudio, se encuentra que un 34% de Mipymes no han logrado la reactivación económica, y que hay un 50% de empresas que están en operación y no trabajan más del 50% de su capacidad instalada porque la demanda es baja producto de la recesión económica por falta de empleo que no permitió un consumo adecuado. Para (Castro, 2021). EL 90% de las Mipymes, tienen costos fijos (nomina, servicios, arrendamientos, impuestos) que, ante la falta de generación de ingresos, no pueden ser cubiertos lo que implica el cierre temporal o definitivo de los establecimientos comerciales. En el caso de las solicitudes de crédito, por parte de los empresarios Mipyme, existen restricciones por las condiciones establecidas para el acceso al crédito. La falta de capacidad de pago es uno de los motivos de mayor dificultad para el acceso a financiamiento a las Mipymes colombianas.

La conclusión central del estudio de (Castro, Numpaque 2021). Indica que, para la recuperación y reactivación de las Mipymes, se deben fortalecer los factores diferenciadores y competitivos de estas industrias, lo que implica su subsistencia en el mercado. La oportunidad de crear clústeres empresariales surge como recomendación para que se fomente la cooperación, productividad y acometividad como ventajas importantes en el escenario postpandemia.

Oto aporte nacional, que orientó el propósito de la investigación fue el de (Albarracín, 2021). Con la Investigación “Riesgo financiero: una aproximación cualitativa al interior de las Mipymes en Colombia” en la cual sugieren que las Mipymes, en el contexto de pandemia, demostraron al igual que otros sectores empresariales, un riesgo en las operaciones por la incertidumbre que rodea el mercado, sobre todo cuando se busca grandes utilidades.

El enfoque de la investigación hacia el análisis del riesgo financiero arrojó como resultado que las Mipymes nacionales no tienen en cuenta factores como la variación de precios en los productos y servicios que ofrecen, no cuentan con información clara acerca de las tasas de interés, ni el manejo de divisas, así como un escaso conocimiento de inversiones. La investigación, arrojó que, de un

total de 152 criterios identificados en el riesgo financiero de las Mipymes, los de mayor correlación fueron el riesgo de venta a crédito con un 22% (34 criterios), el riesgo de liquides con un 30% (45 criterios) y un riesgo de mercado con el 48% (79 criterios)

La investigación concluyó que los riesgos financieros de las Mipymes en Colombia son la inadecuada administración del dinero, el incumplimiento en el pago por parte de clientes (ventas crédito); mientras que las vulnerabilidades de las empresas son la inadecuada estructura y visión organizacional, además de la falta de experticia administrativa y financiera. La falta de conocimiento sobre el sector financiero y bursátil no permite a las Mipymes diversificar la inversión.

Esta investigación permitió comprender la necesidad de orientar servicios financieros con opciones complementarias hacia la formación empresarial, con visión gerencial y administrativa en los empresarios Mipymes.

1.4.1.3 Regionales. En el plano regional, se encontró la investigación de (Flores, et, al., 2021). Denominada “Características del microcrédito en la industria manufacturera de la ciudad de Pasto, año 2016”, en la cual se determinó las características de las microempresas usuarias de microcrédito, sus características y el nivel de satisfacción del financiamiento obtenido por los usuarios de aquella época mediante un método de investigación mixta.

Los resultados expresados por los autores indican la existencia de dos ámbitos generales relacionados con las características de las microempresas. El primero sobre la clasificación de las Mipymes en el acceso al microcrédito y, el segundo con las percepciones de los usuarios en torno a la satisfacción, dificultades y renovación del microcrédito. Los autores destacan que un 64,76% de las empresas accedían a la oferta de microcrédito en la ciudad, un 19,37% manifestaron no necesitarlo y un 15,87% tenía una percepción negativa del servicio por lo cual se contemplaron dos fenómenos particulares: la exclusión y autoexclusión financiera. El primero por las dificultades en el acceso al servicio producto de las políticas en el sector, aunque estas se relacionan con las características del usuario (edad, falta de documentación, baja capacidad de pago), lo que lleva a una mala expectativa del servicio.

Otro de los hallazgos obtenidos indica que (Flores, et, al., 2021, p. 63). Los microempresarios no tienen claridad acerca de las tasas de interés, los tipos de cuotas e incluso los plazos de los microcréditos, reflejando dos situaciones particulares. La primera relacionada con una débil educación y formación financiera en los microempresarios locales, generando la premisa de riesgo crediticio para las entidades e instituciones del sector y la segunda relacionada con el uso adecuado del apalancamiento financiero.

La investigación concluyó en términos de satisfacción, que un 65% de microempresarios del sector manufacturero de la ciudad de Pasto manifestaron que el acceso a crédito fue oportuno, suficiente y fácil, y que la calidad del servicio ha mejorado. Sin embargo, con respecto a las tasas de microcrédito, la mitad de la muestra indicó que el servicio fue costoso. Esta investigación aporta con la identificación de características del microcrédito (oportunidad, suficiencia, acceso, costo, trato recibido y satisfacción) las dificultades encontradas en las etapas de acceso, información, contacto, requisitos, estudio y aprobación, desembolso, seguimiento, pago de las cuotas por parte del usuario, lo que permite determinar algunas categorías y variables que orientaron el desarrollo de la presente investigación.

1.4.2 Marco teórico

En esta sección se presentan los referentes teóricos en torno a la Metodología Six Sigma y Método DMAIC; Gestión de calidad y procesos; y análisis estructural bajo método MICMAC.

Metodología Six sigma y método DMAIC. De acuerdo con lo mencionado por (Albert, 2017, P. 74). quienes presentan una metodología e implementación del modelo Six Sigma en diferentes tipos de organizaciones; consideran ésta como una herramienta para medir y mejorar la calidad organizacional. Para ello, la metodología obtiene datos de revisiones exhaustivas de los procesos que desarrolla para mejorar y acercarse a una “calidad más cercana a la perfección”. De acuerdo con los autores, el Six Sigma requiere de tiempo y compromiso, de una inversión de recursos principalmente económicos, que se verán reflejados en el tiempo como un ahorro de costes para la empresa y en “una mejora de los procesos internos de la organización”.

En la perspectiva de los (Albert, et, al., 2017 p. 74). La metodología Six Sigma tiene una aplicación cada día mayor no solo en la industria sino en casi cualquier campo. Esta metodología que a su vez es una filosofía administrativa fue desarrollada por Mikel Harry para la compañía Motorola en la década de 1980 que permite “la evaluación y análisis de la variación de los procesos” y debido a su eficacia ha trascendido a lo largo del mundo por diferentes compañías e industrias en las áreas de producción, mercadeo y ventas, así como en áreas comerciales y financieras para optimizar los procesos y mejorar la competitividad y productividad de la organización

La metodología Six Sigma utiliza el Modelo DMAIC (Defino, Mido, Analizo, Controllo y Mejoro) del Seis Sigma, como ruta metodológica a nivel organizacional, para orientar unos pasos y acciones internas, de nivel gerencial y estratégico para que la obtención de los datos, la fiabilidad del análisis y descripción de la información se ajuste a la realidad (Albert, et, al., 2017, p. 75) Este método representa el número de desviaciones estándar que resultan como salida de un proceso, de tal manera que “se generen los mínimos defectos por millón de unidades producidas”. Entendiendo este modelo como una estrategia empresarial para la optimización y mejora de procesos organizacionales en el corto y mediano plazo.

El Six Sigma y el Método DMAIC acorde a lo planteado por Albert, Soler y Molina (2017) es una metodología enfocada al cliente, centrada en los procesos, permite la realización de proyectos, analiza la estructura organizacional interna y los factores externos para luchar contra la variación en los procesos organizacionales, siendo la calidad el enfoque principal para lograr la satisfacción de los clientes, y el medio para lograr atraerlos y mantenerlos. El Six Sigma propone dos campos de aplicación: implementación de un proyecto existente o la creación de un nuevo proyecto, producto o servicio y el objeto del proyecto será la reducción de defectos, fallos y no conformidades tratando de conseguir un valor cercano a 0.

Para implementar el Six Sigma se necesita de un equipo de trabajo (Albert, et, al., 2017) que contienen unos miembros específicos. Un miembro directivo (Champion) encargado de evitar conflictos de áreas, participar en la elección de proyectos, ser informado del avance de los proyectos; un experto metodológico (Black Belt) que se encargara de los proyectos que necesitan

el uso de herramientas de calidad y técnicas estadísticas avanzadas; un líder de proyectos (Green Belt) que se encarga de llevar los proyectos Six sigma, presentar informes, forma a los miembros del equipo sobre las técnicas y asegura el mantenimiento de los logros; un coordinador (Lean 6 Sigma) el cual se encarga de seguir todos los proyectos reuniendo al líder de proyectos e informando a los directivos del avance global del proyecto.

La metodología Six Sigma cuenta con unas fases, resumidas a continuación (Albert, et, al., 2017)

- Fase de definición: se identifican los proyectos Seis Sigma que deben ser evaluados por la dirección para evitar la infrutilización de recursos, para así asignar la prioridad necesaria para cada proyecto.
- Fase de medición: consiste en la caracterización del proceso identificando los requisitos clave de los clientes, las características clave del producto y los parámetros que afectan al funcionamiento del proceso y a las características clave. Es donde se define el sistema de medida y se mide la capacidad del proceso.
- Fase de análisis: se analizan los datos actuales e históricos. Se desarrollan hipótesis sobre posibles relaciones causa-efecto mediante el uso de herramientas estadísticas.

Un punto crucial para Six Sigma es la variación, como dijo (Deming, 1994, p. 95) “El enemigo de todo proceso es la variación”. Cuidar de ésta, es la clave del éxito para cualquier industria ya que si se reduce la variabilidad de un proceso se reducen también los costos de producción y operación, también se mejora la calidad del producto y en consecuencia de todo esto se puede lograr la satisfacción del cliente. Sixs Sigma es un término estadístico de calidad que se refiere a la cantidad de 3.4 defectos por millón de oportunidades, también es una métrica y una meta.

Se entiende que la metodología de investigación de (Bernal, 2006) y el modelo DMAIC de la metodología Six Sigma (Albert y Molina, 2017). Empatán al tratar un campo de acción como lo es la administración y la gerencia, en el planteamiento continuo de estrategias empresariales como

proceso natural del devenir histórico y cambio continuo de las empresas y organizaciones y por ello es el camino metodológico idóneo para el desarrollo del proceso.

Gestión de Calidad y Procesos. La nueva ISO 9001:2015 (2016) indica que la gestión de la calidad y los procesos, son actividades alineadas con los propósitos de mejora organizacional, por lo cual presenta un recorrido teórico sobre el desarrollo y evolución del concepto, como se describe a continuación:

- Kaoru Ishikawa (1988) supuso que la calidad es el hecho de desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad. Este producto debe ser el más económico, el más útil y resultar siempre satisfactorio para el consumidor final.
- E.W. Deming (1988) determinó al concepto calidad como ese grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo coste. Este grado debe ajustarse a las necesidades del mercado. Según Deming la calidad no es otra cosa más que “una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua”.
- Harrington (1990) definió la calidad como el hecho de cumplir o exceder las expectativas del cliente a un precio que sea capaz de soportar.
- V. Feigenbaum (1991) entendió la calidad como un proceso que debe comenzar con el diseño del producto y finalizar sólo cuando se encuentre en manos de un consumidor satisfecho.
- Roger. G. Scholder (1992) fue firme en la opinión de que la calidad es incluir cero defectos, mejora continua y gran enfoque en el cliente. Cada individuo tiene la facultad de definir la calidad con sus complementos.
- M. Juran (1993) supuso que la calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes. Además, según Juran, la calidad consiste en no tener deficiencias. La calidad es “la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente”.

- Crosby (1996) determinó que la calidad es el cumplimiento de normas y requerimientos precisos.
- NC/ ISO 9000:2005. Según la norma, la calidad es entendida como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- Valls (2007) explicó que para alcanzar la calidad deben de cumplirse una serie de requisitos. Estos requisitos vienen demandados por el cliente. Debe priorizarse la eficacia en la consecución de dicho objetivo, lo más eficientemente posible y así se alcanzará una gestión efectiva de la organización.

Analizando y profundizando en el concepto calidad según expresan los autores anteriormente mencionados, se puede llegar a la conclusión de que existen elementos comunes referidos sobre la gestión de calidad:

- Necesidades
- Expectativas
- Mercado
- Cliente
- Satisfacción

Estos elementos comunes se encuentran tanto explícitamente, como de forma implícita. Se puede afirmar que la calidad de un producto viene determinada solo por aquellas características que defina el cliente. La diversidad de criterio se justifica en base a la complejidad y alcance de esta categoría:

- **Carácter dual.** La actuación no es la misma cuando se es proveedor, que cuando se es cliente. Es más fácil recibir que ofrecer.
- **Carácter subjetivo y variable.** La percepción de los clientes ante un mismo producto puede ser distinta. Este se debe al juicio personal de cada cliente, al servicio ofrecido por distintos proveedores y al mismo proveedor en el transcurso del tiempo.
- **Carácter dinámico.** Las necesidades y expectativas de los clientes varían en el tiempo, cambian constantemente. Encontramos clientes más exigentes, informados y conocedores.
- **Carácter participativo e integral.** Involucra a cada una las personas de una entidad y abarca todas las etapas del ciclo de vida de la calidad de un producto.
- **Carácter económico.** La calidad es el indicador más importante para medir la eficiencia de cualquier empresa. Esto se traduce en términos de riesgos, coste y beneficios.

Análisis estructural y método MICMAC. El análisis estructural prospectivo propuesto por Godet (en Arango y Cuevas, 2014) permite identificar peligros futuros y visualizar oportunidades. El análisis estructural cuenta con una herramienta llamada Matriz de Impactos Cruzados Multiplicados Aplicados a una Clasificación – MICMAC busca identificar las variables más impactantes y determinantes del sistema, de tal manera que se puedan clasificar e identificar el grado de influencia y dependencia en el sistema.

El análisis estructural prospectivo depende de varios factores: Un análisis descriptivo y un análisis del entorno del sistema; un análisis de juego de actores (Método MACTOR) – análisis de relaciones entre actores. Esto permite que se delimite el sistema de estudio y las variables clave, de tal manera que se pueden estimar unos escenarios de desarrollo y ser complementados con otras herramientas y métodos de análisis como el método Delphi o el Análisis Morfológico. La importancia del método MICMAC es que permite adoptar una visión global y sistemática de los procesos; además, permite cualificar los factores cualitativos; y explorar futuros múltiples.

La importancia del método MICMAC es que no solo está definido por la estructura y organización del sistema, sino por las interrelaciones de sus componentes. Es importante resaltar que el método MICMAC facilita la estructuración de ideas posibilitando la descripción de un sistema/modelo, a partir del diligenciamiento de una matriz; orientada verticalmente a la descripción del grado de influencia y horizontalmente a la descripción del grado de dependencia de cada una de las variables dispuestas para el efecto. Estos grados de influencia como dependencia directa surgen de la calificación que los expertos dan a las variables; 1 si la Influencia es débil; 2 si la influencia es moderada y 3 si la influencia es alta, en cada una de las matrices diligenciadas individualmente.

El análisis estructural (Godet, et, al., 2000); (Godet y Durance, 2011). Es un instrumento de reflexión colectiva que hace parte de la herencia de trabajos de análisis de sistemas que se le debe a la *Rand Corporation* y que han sido muy bien descritos en el famoso libro de Erik Jantsch (en línea en la memoria prospectiva). El método Micmac para multiplicación de matrices aplicado a una clasificación fue desarrollado en 1971 por Michel Godet y se aplicó a los factores clave de desarrollo de la energía nuclear en 1974 con JC Duperrin del CEA. El análisis estructural es una herramienta de estructuración de una reflexión colectiva que ofrece la posibilidad de describir un sistema con ayuda de una matriz que relaciona todos sus elementos constitutivos. Partiendo de esta revisión, este método tiene por objetivo, hacer aparecer las revisiones variables influyente y dependientes y por ello las variables esenciales a la evolución del sistema.

El análisis estructural se realiza por un grupo de trabajo compuesto por actores y expertos con experiencia demostrada, pero ello no excluye la revisión de "consejeros" externos (Godet y Durance, 2011). Las diferentes fases del método son las siguientes: listado de las variables, la revisión de relaciones entre variables y la revisión de variables clave.

Fase 1: listado de las variables. La primera etapa consiste en enumerar el conjunto de variables que caracterizan el sistema estudiado y su entorno (tanto las variables internas como las externas) en el curso de esta fase conviene ser lo más exhaustivo posible y no excluir a priori ninguna pista de revisión.

Fase 2: revisión de relaciones entre las variables. Bajo un prisma de sistema, una variable existe revisión por su tejido relacional con las otras variables. También el análisis estructural se ocupa de relacionar las variables en un tablero de doble entrada o matriz de relaciones directas. Lo efectúa un grupo de una docena de personas, que hayan participado en la revisión del listado de variables y, que rellenan a lo largo de dos-tres días la matriz del análisis estructural. El relleno es cualitativo. Por cada pareja de variables, se plantean las cuestiones siguientes: ¿existe una relación de influencia directa entre la variable *i* y la variable *j*? Si es que no, se anota 0, en el caso contrario, se pregunta si esta relación de influencia es directa, y se registra: rev1 (1), mediana (2), fuerte (3) o potencial (4).

Fase 3: revisión de las variables clave con el MicMac. Esta fase consiste en la revisión de variables clave, es decir, esenciales a la evolución del sistema, en primer lugar, mediante una clasificación directa (de revisión), y revisión por una clasificación indirecta (llamada MICMAC* para matrices de impactos cruzados revisión Aplicada para una Clasificación). Esta clasificación indirecta se obtiene la elevación en potencia de la matriz. La revisión de la jerarquización de las variables en las diferentes clasificaciones (directa, indirecta y potencial) es un proceso rico en enseñanzas. Ello permite confirmar la importancia de ciertas variables, pero de igual manera permite desvelar ciertas variables que debido a sus acciones indirectas juegan un papel revisión (y que la clasificación directa no ponía de manifiesto) (Godet y Durance, 2011).

El análisis estructural permite estimular la reflexión en el seno del grupo organizacional y de hacer reflexionar sobre los aspectos contraintuitivos del comportamiento de un sistema. Tales resultados nunca deben ser tomados al pie de la letra, sino que su finalidad es solamente la de hacer reflexionar. Está claro que no hay una lectura única y “oficial” de resultados del MicMac y conviene que el grupo forje su propia revisión. Los límites son los relativos a lo subjetivo de la lista de variables elaboradas durante la primera fase, tanto como las relaciones entre variables

Esta subjetividad viene del hecho, bien conocido, de que un análisis estructural no es la realidad, pero es un medio para verla. Esta herramienta precisamente permite la estructuración de la reflexión colectiva reduciendo sus inevitables rodeos. De hecho, tanto los resultados como los datos de entrada (lista de variables y matriz) nos dicen cómo percibe la realidad el grupo de trabajo, en

consecuencia, como se ve el propio grupo sobre sí mismo y sobre el sistema estudiado. De hecho, el análisis estructural es un proceso largo que a veces se convierte en un fin en sí mismo y que no debe de ser emprendido si el sujeto de análisis no se presta a ello.

1.4.3 Marco contextual

En esta sección se aborda el contexto sobre el cual se desarrolla el microcrédito en Colombia, la situación actual y líneas de acompañamiento a microempresarios en el territorio nacional.

Características del Microcrédito en Colombia. En Colombia, mediante la (Ley 590 de 2000, p. 1 - 3), “Por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas”, en el art. 39, se define el microcrédito como “el sistema de financiamiento a microempresas, dentro del cual el monto máximo por operación de préstamo es de veinticinco (25) salarios mínimos mensuales legales vigentes sin que, en ningún tiempo, el saldo para un solo deudor pueda sobrepasar dicha cuantía...”

Por su parte, la (Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia, Asobancaria, 2020). Define el microcrédito como “el conjunto de operaciones activas de crédito otorgadas a microempresas, cuyo saldo de endeudamiento con la respectiva entidad no supere 25 salarios mínimos legales mensuales vigentes” y expone las siguientes características:

- Mecanismo de financiación para empresas formales e informales.
- Se manejan montos de financiación que se ajustan a las necesidades de la empresa.
- El monto máximo de un microcrédito no puede ser mayor a 25 SMLV.

El acceso a capital es solo uno de los insumos necesarios para el desarrollo económico y la mitigación de la pobreza. Además, se reconoce ampliamente que las personas de bajos ingresos requieren y usan una variedad de servicios financieros para una diversidad de propósitos.

Los programas de microcrédito son focalizados y su población objetivo suele estar conformada por gente pobre que no tiene acceso a los préstamos institucionales de la banca comercial. Sin embargo, estos pobres tienen la capacidad de emprender actividades que eventualmente aumentarán su ingreso. Son los denominados “pobres emprendedores” (Martínez, 2008).

Muchos programas de microcrédito tienen un enfoque de género para tratar de asegurar la igualdad entre hombres y mujeres en materia de distribución de recursos y acceso a las oportunidades de la vida económica y social. En este sentido, los programas con enfoque de género hacen un análisis de las características de la población objetivo en la asignación de actividades y responsabilidades entre los hombres y mujeres discriminando a favor de éstas últimas; en este sentido, hay programas donde las mujeres constituyen más del noventa por ciento del total de beneficiarios (Martínez, 2008).

En conclusión, los microcréditos son pequeños préstamos concedidos a prestatarios demasiado pobres a través del sector financiero público o privado, especialmente en países en vías de desarrollo para que muchas personas sin recursos puedan financiar proyectos laborales por su cuenta que les reviertan unos ingresos.

El microcrédito puede jugar un rol importante en el desarrollo local si logra fortalecer la actividad microempresarial existente en la zona de influencia favoreciendo las actividades productivas y de servicios, mejorando el empleo y el grado de integración del tejido productivo o favoreciendo la producción de bienes y servicios que satisfacen las necesidades de la comunidad (Calderón, 2011).

Situación actual del microcrédito en Colombia. De acuerdo con el reporte de inclusión financiera a diciembre de 2019, cerca de 13 millones de adultos contaban con al menos un producto financiero vigente, lo que representa el 36,6% de la población. De estos, 8,4 millones de adultos tenían una tarjeta de crédito, seguida por el crédito de consumo con 6,9 millones de adultos y el microcrédito con 2,5 millones. El producto con menor penetración fue el crédito de vivienda con 1,1 millones de adultos (Superintendencia Financiera de Colombia, 2019a).

Con relación al número de desembolsos, se observa que el crédito de consumo fue el que tuvo la mayor penetración. A nivel nacional, se desembolsaron 348.017 créditos de consumo por cada cien mil adultos con un monto promedio de \$1,1 millones durante 2019. Asimismo, por cada cien mil adultos se efectuaron 6.364 desembolsos de microcrédito por un monto promedio de \$4,8 millones y 503 créditos de consumo de bajo monto por una cuantía promedio de \$668.831 (SFC, 2019a).

Por su parte, la encuesta diseñada por el Departamento de Estabilidad Financiera del Banco de la República, junto con Aso microfinanzas, para conocer la percepción que tienen las entidades que realizan actividades de intermediación de Colombia, muestra que, del trimestre de octubre a diciembre de 2020, los sectores con mayor acceso al microcrédito son comercio, personas naturales y servicios. Con respecto al trimestre anterior, comercio y personas naturales registraron un incremento significativo, mientras que servicios disminuyó levemente. En cuanto al sector de construcción, este continuó registrando balances negativos y menores a los de tres meses atrás. Por su parte, los sectores agropecuarios y de comunicaciones dejaron de registrar un balance negativo (Sánchez et al., 2020).

En cuanto a los factores que impiden otorgar un mayor volumen de microcrédito, los intermediarios manifestaron que el principal es la capacidad de pago de los clientes (45,2 %), seguido por el sobreendeudamiento de estos (18,2 %). Estos componentes presentan un aumento con respecto al trimestre anterior (Julio a septiembre), en especial la capacidad de pago, que fue el rubro que más creció en importancia. Por su parte, el que más se redujo fue las deudas con más de tres entidades (Sánchez et al., 2020)

Sobre las fuentes alternativas de financiamiento, se encontró que buena parte de las microempresas no accedió a ningún otro medio para satisfacer sus requerimientos de financiación. Sobre las razones por las que no solicitaron préstamos, se encontró que la mayoría considera no necesitar esos recursos: industria (39% en 2019-II vs. 25% en 2018-II), comercio (32% vs. 25%) y servicios (38% vs. 28%), A ello le siguieron razones referentes a no querer endeudarse (37% industria, 39% comercio y 37% servicios) y no poder pagarlos (12% industria, 15% comercio y 13% servicios) (Sánchez et al., 2020)

Líneas de acompañamiento a microempresarios desde las microfinanzas. Según la Comisión Intersectorial para la Educación Económica y Financiera en Colombia (2017), existen las siguientes líneas de acompañamiento para Mipymes en el ámbito nacional:

Cooperación y articulación de entidades públicas y privadas: esta articulación es esencial para lograr la eficiencia de los recursos y la maximización de las actividades. En este sentido se busca contar con la participación de todas las entidades públicas y privadas relacionadas con este segmento para promover las mejores estrategias dirigidas a la atención de esta población.

Enfoque de trabajo: se propone generar unos lineamientos que partan de los conceptos más básicos a los más avanzados y definir el enfoque que orientará el desarrollo de los contenidos, todo esto para enriquecer la experiencia del microempresario. Esta propuesta debe idear metodologías novedosas y estudiar los canales de llegada más apropiados que incentiven la adopción de tales cursos.

Alianzas estratégicas para ampliar los contenidos y canales de llegada: aquí se requiere precisar el diagnóstico de entidades que han desarrollado acciones dirigidas a fortalecer las capacidades financieras de los microempresarios a fin de identificar aquellas que sean factibles de adaptar y replicar. Para ello, se requiere establecer alianzas con otras instituciones que complementan la labor de promoción y facilitación de guías a microempresarios, incluyendo organizaciones sin fines de lucro, sindicatos, asociaciones de consumidores, empresarios, organizaciones de economía solidaria y medios de comunicación para participar en el desarrollo de programas de EEF.

Fortalecer la calidad de las metodologías y de los contenidos para microempresarios: la calidad de las metodologías y contenidos debe desarrollar las herramientas apropiadas de acuerdo con las necesidades y perfiles de la población y sus propias capacidades. Por ejemplo, puede resultar efectivo enviar mensajes y recordatorios mediante tecnología móvil (SMS bidireccionales) y realizar talleres y cursos para recordar a los microempresarios la importancia de ahorrar, de pagarse un sueldo o de calcular los flujos del negocio y los del hogar.

Promover esquemas novedosos de formación a formadores: la experiencia de las entidades ha permitido identificar que la disponibilidad de tiempo y espacios para la capacitación presencial en el caso de los microempresarios se limita debido al ritmo de trabajo y a la necesidad de estas de atender prioritariamente su negocio para la subsistencia, lo que disminuye las posibilidades de desarrollar acciones presenciales. Es por esto por lo que se hace fundamental la creación de esquemas novedosos de formación a formadores a partir de cursos con metodologías mixtas (virtual y presencial) diseñados para impartirse de manera remota y para escalar el conocimiento y el desarrollo de capacidades y habilidades financieras en este segmento de la población.

Como lo refieren (Sánchez, et, al., 2020). El microcrédito en Colombia está relacionado con el préstamo de cantidades reducidas de capital para apalancar pequeños negocios y con ello contribuir a la generación de ingresos y la mejora de la calidad de vida de los colombianos, especialmente de aquellos que se ubican en la zona rural y que no cuentan con acceso a entidades bancarias formales. Destacan los autores, que el microcrédito tiene una importancia social para combatir la pobreza y desigualdad en América Latina y en Colombia, especialmente porque disminuye la cantidad de garantías solicitadas por las entidades microfinancieras al momento de las solicitudes de financiación lo que permite un mayor ingreso de usuarios de esta modalidad de crédito al sistema de bancarización y referencia de crédito. Además, el microcrédito, tiene un componente de subsidio a la tasa de interés, que lo vuelve atractivo para los clientes

1.4.4 Marco legal o normativo

Entre las iniciativas para aminorar la carga regulatoria y por ende reducir la informalidad en el país, se encuentra la creación de los Centros de Atención Empresarial (CAE), que corresponden a ventanillas únicas creadas por las Cámaras de Comercio del país, en asocio con entidades del gobierno nacional y municipal a disposición del sector productivo. Allí se integran novedosos servicios de asesoría, información, y trámites para que la creación de empresa sea fácil, con ahorros significativos en tiempo y dinero para el emprendedor (Cámara de Comercio del Cauca, 2021).

Otra iniciativa es la (Ley 962, 2005) y el (Decreto Ley 019, 2012). En los cuales se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los

organismos y entidades del Estado, es decir para suprimir o reformar normas y requisitos innecesarios dentro de la administración pública.

Entre tanto con la reforma tributaria amparada en la (Ley 1607, 2012). El Gobierno busca que el sector informal tenga un aliciente económico para formalizar a sus empleados y que de este modo éstos puedan acceder a los servicios sociales que brinda el estado y a los cuales no tienen acceso en el sector informal.

Adicional a lo anterior, en enero de 2019 se aprobó la Política de Formalización Empresarial (Conpes 3956, 2019). Con el objetivo de promover mayores niveles de formalidad empresarial en la economía a través de acciones que disminuyan la carga regulatoria de las empresas para convertirse en formales, apoyar a las empresas para que materialicen los beneficios de la formalización y fortalecer las actividades de inspección, vigilancia y control (IVC) al cumplimiento de las regulaciones.

Adicionalmente, la (Ley 1762 de 2015). Le otorga facultades a esta entidad para imponer sanciones con multas por violaciones a las prohibiciones sobre los libros de comercio, a las obligaciones del comerciante, entre otras (SUIN, 2021). De otra parte, se encuentra la DIAN encargada de garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias, los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional en condiciones de equidad, transparencia y legalidad (DIAN, 2021).

Así mismo, mediante Ley 1429 de 2010 “Ley de Formalización y Generación de Empleo”, en su artículo 63, promulga sancionar con multas significativas el uso indebido de cooperativas y precooperativas de trabajo asociado, así como de cualquier otra modalidad de vinculación, que realice intermediación laboral ilegal (Salcedo et al., 2020). Adicionalmente, la Unidad Administrativa de Gestión Pensional y Parafiscales (UGPP), creada en el PND 2006-2010, se encarga de inspeccionar y controlar el cumplimiento de todos los estándares normativos en materia de la obligación de los empleadores respecto a los aportes de pensiones y parafiscales. Esta entidad

utiliza herramientas tecnológicas y cruces de grandes bases de información para identificar posibles infractores de manera eficiente y rápida (UGPP, 2021).

1.5 Metodología

En este apartado se describe la orientación metodológica de la investigación y su respectiva fundamentación.

1.5.1 Paradigma de investigación

Describe (Bernal, 2006, p. 44). Que los paradigmas en la investigación de las ciencias sociales desde el siglo XVIII hasta la actualidad han sido el positivista, cuyo fundamento concibe el monismo metodológico o el uso de las ciencias exactas (principalmente matemática) para considerar una ciencia como tal; el hermenéutico, que plantea métodos de investigación autónomos para las ciencias sociales, respecto de las ciencias naturales y concibe la intersubjetividad como elemento fundamental para comprender fenómenos sociales; está el positivismo lógico, cuya propuesta somete la investigación científica a procesos de verificación desde una base experimental promulgando una comunión entre las ciencias sociales y naturales; el racionalismo crítico que postula la construcción de las ciencias mediante un método deductivo y validado por la crítica al modelo; también describe la teoría crítica que postula la necesidad de que la ciencia esté al servicio de la sociedad, siendo el conocimiento una herramienta para la emancipación y no para la razón instrumental; y otras posturas recientes como las revoluciones científicas de Kuhn, las metodologías de los programas de investigación de Lakatos, la anarquía del método y el pensamiento complejo de Morin que contempla que el conocimiento científico es una forma de conocer la realidad, pero no la única.

Teniendo en cuenta lo anterior, esta investigación se enmarca dentro del paradigma hermenéutico, porque través de un método de identificación, clasificación y calificación de variables cualitativas en MICMAC y el análisis de información primaria y secundaria, se buscó comprender un sujeto-objeto de investigación y establecer unos principios que llevan a dar respuesta al problema de investigación. El método MICMAC utilizado para el análisis estructural

es una técnica de investigación cualitativa y permite comprender la relación de unos elementos en una determinada estructura.

1.5.2 Enfoque de investigación

Esta investigación tiene un enfoque cualitativo, cuyo método de razonamiento es el inductivo – deductivo (Bernal, 2006, p. 59). Porque a través del método MICMAC se relaciona variables cualitativas de carácter particular (condiciones de acceso al crédito – características del cliente – destinación de los recursos) para llegar a una conclusión general (incidencia del crédito Mipyme de Contactar en la recuperación empresarial del sector agroindustrial de Pasto) pero también requiere de un análisis contextual o de información secundaria y bibliográfica para comprender el porqué de la situación problema y su impacto o incidencia en lo particular.

1.5.3 Tipo de investigación

Con base en la metodología de investigación de (Bernal, 2006, p. 120). Esta investigación es de tipo descriptiva porque señala características particulares de la población objeto de estudio y correlacional porque a través del método MICMAC se identifican, clasifican y califican variables cualitativas para determinar su grado de influencia/dependencia dentro de un sistema.

1.5.4 Población y muestra / Unidad de trabajo y unidad de análisis

1.5.4.1 Población o Universo. la población o universo total del estudio correspondió a 375 clientes de la línea Mipyme de Contactar ubicados en los departamentos de Nariño, Putumayo, Huila, Tolima, Cauca y Cundinamarca, en el periodo analizado.

1.5.4.2 Muestra. de acuerdo con la técnica de muestreo por conveniencia de los investigadores se estableció los siguientes criterios de inclusión para la determinación de la muestra:

- a. Ser cliente activo de la línea de crédito Mipyme.

- b. Pertenecer al sector rural.
- c. Tener un negocio Mipyme relacionado con el sector agroindustrial.
- d. Estar ubicado en el municipio de Pasto.
- e. No tener reportes negativos en la entidad.

El muestreo bajo los anteriores parámetros se considera aleatorio, no probabilístico y a conveniencia del investigador (Bernal, 2006, p. 162). De esta manera, se determinó un total de 13 clientes Mipymes de Contactar pertenecientes al sector agroindustrial, ubicados en el municipio de Pasto, que cuentan con un total de 16 operaciones de crédito en el sistema interno, identificando a un cliente en calidad de Persona Natural con dos renovaciones de crédito y uno en calidad de Persona Jurídica con una renovación de crédito.

1.6 Técnica e instrumentos de recolección de información

Sugiere (Bernal, 20006, p 192). Algunas técnicas e instrumentos de recolección de información como la aplicación de encuestas/entrevistas, la observación sistémica, el análisis de contenido, la aplicación de test, los grupos focales y otras utilizadas comúnmente en la investigación cualitativa. Con base en lo anterior, se elaboró un formato de entrevista guiada para recolección de información primaria, la cual contenía preguntas específicas sobre el problema de investigación (incidencia del crédito Mipyme de contactar en la recuperación empresarial del sector agroindustrial del municipio de Pasto). Esta técnica es de amplio uso por investigadores en las ciencias sociales, que no tienen una etapa de intervención directa sobre una comunidad o población.

Adicionalmente, se obtuvo datos e información secundaria de los clientes de la línea de crédito Mipyme a través del sistema *Financial*, manejado internamente por Contactar para los reportes de crédito y se consultó información bibliográfica y documental para contextualizar la situación problema, antecedentes de investigación y referentes teóricos.

2 Presentación de resultados

2.1 Procesamiento de la información

En este apartado se presenta el proceso de sistematización de datos e información obtenidos de fuentes primarias correspondiente al proceso de aplicación de entrevistas a 13 participantes, de los cuales, uno en calidad de persona natural y otro en calidad de persona jurídica, han renovado el crédito ante la entidad para un total de 16 operaciones crediticias, como se indica en segunda instancia, acorde a la información correspondiente al Reporte de Crédito del Sistema *Financial* de Contactar.

Las entrevistas a los clientes de la entidad se realizaron en el periodo junio a diciembre de 2022; estas se aplicaron de manera telefónica a través de los asesores que originaron el crédito, quienes tienen contacto y relación directa con el cliente, adicionalmente son quienes están prestos para resolver dudas e inquietudes de los mismos. La entrevista constó de cinco preguntas abiertas sobre el destino del crédito, las dificultades de los microempresarios del sector agroindustrial, los beneficios recibidos por parte de la entidad, aspectos clave del crédito que ayudaron en la recuperación empresarial y las recomendaciones u observaciones de los clientes frente al proceso de reactivación económica. Estas entrevistas fueron sistematizadas por los asesores en un archivo xls (Excel) y entregadas a los investigadores para su posterior análisis. De acuerdo con lo establecido en el contrato de crédito entre los clientes y Contactar, estos se obligan y comprometen con la entidad a reportar información acerca del crédito otorgado, para seguimiento y monitoreo, por lo cual el acceso a la información primaria fue ágil. Se estableció un formato de consentimiento informado para uso de la información en el presente estudio.

En el periodo enero a junio de 2023, se estableció un equipo de cinco (5) expertos de diferentes áreas de Contactar (Comercial (2), Riesgos (2) y Desempeño Social y Ambiental (1)) los cuales apoyaron el proceso de identificación, clasificación y calificación de variables encontradas en el estudio para determinar finalmente, cuales incidieron en la recuperación empresarial del sector agroindustrial en el periodo seleccionado. El apoyo de los expertos consistió en el análisis reflexivo de las categorías y subcategorías de investigación para clasificar las variables en aspectos internos

o externos a la organización. Estos datos se organizaron en archivos .xls para ser importados al software MICMAC, cuya función principal fue facilitar la estructuración de ideas y el dialogo entre investigadores y expertos para concordar en aspectos clave de las variables, que han permitido la recuperación empresarial del sector agroindustrial del municipio de Pasto. Para ello, se calificó cada variable acorde a su importancia en el sistema: 0 = nula, 1 = baja, 2 = media, 3 = Alta y P = Potencial. La calificación de cada variable tuvo en cuenta la información primaria reportada por los clientes y la secundaria obtenida del sistema interno de la entidad.

Tabla 1.

Listado de categorías, subcategorías y variables identificadas para el estudio

Categoría	Subcategoría	Variable
Factores Determinantes (Interna)	A quien está dirigido	Persona Natural – Mipyme
		Persona Jurídica - Mipyme
	Cobertura	Lugar donde se ofrece el crédito
		Agilidad y oportunidad
	Beneficios	Atención personalizada en tu empresa
		Orientación para la mejor toma de decisión sobre tu crédito e inversión.
		Canales de recaudo seguros y confiables
	Destinos	Capital de trabajo (financiamiento)
		Activos fijos (inversión)
	Montos	Min 6 SMMLV
		Max 330 SMMLV
	Antigüedad	Antiguo
Nuevo		
Características de los clientes (Externa)	Tipo de cliente	Hombre
		Mujer
		Empresa
	Edad	20 a 30 años

		31 a 40 años
		40 a 50 años
		> 50 años
	Actividad Económica	Panadería
		Carnes y embutidos
		Otros Productos Alimenticios
		Panela
		Lácteos
Destinación de los recursos (Externa)	Financiamiento otorgado	0 a 50 M
		51 a 100 M
		>101 M
	Plazos de pago	hasta 36 meses
		hasta 48 meses
		hasta 72 meses
		hasta 84 meses
	Fecha de adjudicación	2020
		2021
		2022
	Garantías	Fondo Nacional Garantías
		Hipoteca
	Destino recursos	Inversión
Financiamiento		

La tabla 1., fue producto de seis (6) reuniones de trabajo con los expertos de las áreas comercial, riesgo y desempeño social y ambiental. Se llevó a cabo una reunión mensual con el equipo de trabajo para describir las variables identificadas y su importancia en el sistema.

2.1.1 Descripción de la línea de crédito Mipyme de Contactar, factores determinantes de acceso al financiamiento, características de los clientes del sector agroindustrial y destinación de los recursos durante el periodo febrero de 2020 a junio de 2022

De acuerdo con la información reportada por la entidad, a continuación, se describe la línea de crédito Mipyme de Contactar, los factores determinantes de acceso al financiamiento, las características de los clientes y la destinación de los recursos durante el periodo comprendido entre los meses de febrero, 2020 a junio, 2022.

Para dar inicio al análisis, este estudio se remite al Plan Estratégico Corporativo de Contactar: “Conexión futuro: 2020 – 2024” (Contactar Microfinanciera, 2020a) en el cual se describe la iniciativa No. 9., denominada: Nuevos Productos y Servicios del Activo y del Pasivo, que tenía como actividad central el lanzamiento de la unidad de negocio Mipyme. Según lo estipulado por (Contactar, 2021). El lanzamiento de la línea de crédito Mipyme fue coherente con la evolución social y de los mercados, esforzándose continuamente por brindar soluciones sociales como complemento de los servicios microfinancieros, lo que generó valor agregado para el cliente, como elemento que aumentó la fidelización de estos, que tienen como referente el acompañamiento en materia de sostenibilidad social y ambiental que presta la organización a través de sus colaboradores en diferentes áreas del saber, especialmente, en materia de agricultura sostenible y educación financiera.

Así las cosas, en dos años de operación, la línea de crédito Mipyme de Contactar ha atendido 375 clientes a nivel nacional, los cuales se describen a continuación:

Tabla 2.

Descripción del comportamiento de la línea de crédito Mipyme de Contactar (Nacional)– febrero 2020 a junio 2022

Sector	Saldo de cartera	Mora > 30	%Mora	Operaciones	Clientes
Servicios	\$ 12.452.729.831	\$ 247.272.409	54,66%	190	167
Comercio	\$ 9.043.478.524	\$ 123.130.089	27,22%	160	145
<u>Agroindustria</u>	<u>\$ 1.428.818.850</u>	<u>\$ 82.018.074</u>	18,13%	<u>24</u>	<u>21</u>
Madera	\$ 749.807.689	\$ 0	0,00%	13	11
Industria	\$ 653.442.737	\$ 0	0,00%	17	13
Pecuario	\$ 351.420.157	\$ 0	0,00%	6	6
Agricultura	\$ 328.483.729	\$ 0	0,00%	5	5
Metalmecánica	\$ 252.421.648	\$ 0	0,00%	4	3
Confecciones	\$ 86.184.605	\$ 0	0,00%	3	3
Pesca	\$ 26.290.528	\$ 0	0,00%	2	1
Total	\$ 25.373.078.298	\$ 452.420.572	100%	424	375

Como se puede observar en la tabla 2., el sector agroindustria ocupa el tercer lugar en asignación de créditos Mipyme a nivel nacional, después de las actividades de servicios y comercio; Con relación al componente de mora, se hace un análisis sobre la mora > 30 días en este sector seleccionado y se identifica que su participación es del 18,13% indicando que es una amenaza baja de incumplimiento de pago del crédito por parte de los microempresarios a nivel nacional y cumple con el apetito de riesgo y bases presupuestales de la organización.

Tabla 3.

Descripción del comportamiento de la línea de crédito Mipyme de Contactar (Municipio de Pasto)– febrero 2020 a junio 2022

Sector	Saldo de Cartera	Mora > 30	%Mora	Operaciones	Clientes
Servicios	\$ 8.952.335.001	\$ 162.381.697	100%	136	119
Comercio	\$ 5.036.121.765	\$ 0	0%	92	79
<i>Agroindustria</i>	<i>\$ 1.059.730.088</i>	<i>\$ 0</i>	<i>0%</i>	<i>16</i>	<i>13</i>
Madera	\$ 630.261.983	\$ 0	0%	10	8
Industria	\$ 413.060.673	\$ 0	0%	13	9
Pecuario	\$ 351.420.157	\$ 0	0%	6	6
Agricultura	\$ 328.483.729	\$ 0	0%	5	5
Metalmecánica	\$ 196.459.815	\$ 0	0%	3	2
Confecciones	\$ 48.476.630	\$ 0	0%	2	2
Pesca	\$ 26.290.528	\$ 0	0%	2	1
Total	\$ 17.042.640.369	\$ 162.381.697	100%	285	244

La tabla 3., indica el comportamiento de la línea de crédito Mipyme de Contactar en el municipio de Pasto, acorde a los criterios de inclusión y exclusión determinados en los aspectos metodológicos. Se puede observar que el sector agroindustrial ocupa el tercer puesto en la asignación de créditos a nivel local, con la salvedad de no tener una mora > 30 días. Esto indica un buen comportamiento de pago de los microempresarios del sector a nivel local. Es importante mencionar que el número de operaciones de crédito fue de 16 para un total de 13 clientes, es decir, existen dos clientes, uno en calidad de Persona Natural (PN) y otro en calidad de Persona Jurídica (PJ) que han renovado el crédito Mipyme ante la entidad.

2.1.2 Factores determinantes de acceso al financiamiento

De acuerdo con lo reportado en el sitio web de la entidad (Contactar Microfinanciera, 2020b), aquellos microempresarios que buscan mejorar la productividad y crecer en el mercado pueden acceder al financiamiento del crédito Mipyme bajo los siguientes criterios:

A quien está dirigido: el crédito Mipyme de la entidad está dirigido a personas naturales (PN) o jurídicas (PJ) que buscan financiar actividades de producción (manufactura), comercio y servicios del sector urbano y rural. El monto del crédito dependerá del resultado del análisis de crédito. Para Contactar, es prioritaria la atención de la población rural que no cuenta con acceso a banca formal u otras fuentes de financiamiento, pero que desarrolla alguna actividad relacionada con el agro, la industria y el comercio. Es preciso destacar, que un requisito de acceso a este tipo de crédito es la actividad económica o clasificación industrial internacional uniforme (CIIU) establecida en el registro mercantil de Cámara de Comercio, que garantice la figura de microempresario del cliente.

Cobertura: actualmente la línea de crédito Mipyme tiene cobertura en los departamentos de Nariño, Putumayo, Meta, Boyacá, Tolima, Huila, Valle de Cauca, Cundinamarca, Cauca, Quindío, Risaralda, Caldas, Bolívar, Atlántico, Caquetá y Casanare. Para Contactar (2020c), Nariño representa una cartera sana, no vencida y prioritaria debido a que los clientes del sector rural de la entidad ubicados en la región tienen un buen comportamiento de pago derivado de las actividades comerciales derivadas de la producción agropecuaria, la transformación primaria y obtención de derivados de consumo diario, las actividades de compra y venta de insumos, materiales y herramientas de trabajo para el campo y la agroindustria. Cabe destacar que aspectos culturales e idiosincráticos marcan características particulares en los clientes que afianza la relación de estos con la entidad (Contactar Microfinanciera, 2021). De acuerdo con la información reportada por los participantes en el presente estudio, estos conciben la deuda u obligación financiera como un deber moral y ético de pago "...así le vuelven a prestar a uno..." mencionan varios de los entrevistados. Cabe resaltar que, Contactar es una organización sin ánimo de lucro, regida por el derecho privado y cuya fundación se dio en el departamento de Nariño hace más de 30 años para apoyar a los microempresarios rurales.

Beneficios: de acuerdo con los datos reportados por (Contactar, 2020), los clientes reciben agilidad y oportunidad en el trámite del crédito; atención personalizada en la empresa con calidez y profesionalismo para facilitar el trámite del crédito; orientación de personal idóneo y con experiencia para tomar la mejor decisión de inversión; canales de recaudo seguros y confiables a nivel nacional, tanto en el sector urbano y rural, siendo para Nariño la red de servicios Efecty y Súper giros; acompañamiento y asesoría técnica como oferta de valor agregado para los clientes de la entidad entre las que destacan los programas: a. Gestión de la sostenibilidad, b. Oferta de valor integral, c. mujeres, d. Jóvenes Rurales, e. Suelo de vivienda ideal, y f. Germinando futuro. Uno de los beneficios que más impacto ha tenido en los clientes de la entidad, ha sido el acompañamiento del área de gestión social y ambiental en la formación de los microempresarios en temáticas de educación financiera, responsabilidad social y ambiental, cuyos programas cuentan con certificación por parte de la entidad, material de estudio (cartillas) y actividades prácticas. Actualmente, la organización está adelantando un proceso de transformación organizacional para convertirse en el primer banco nariñense, cuya apuesta estratégica está orientada al fortalecimiento del sector rural mediante la bancarización e inclusión financiera, la captación de capitales, la oferta de créditos bancarios a tasas preferenciales, la venta de CDT's y otras actividades de banca formal que no se están llevando a cabo por la figura jurídica que tiene actualmente la entidad.

Destinos: los recursos otorgados por la entidad pueden utilizarse como capital de trabajo, para cubrir necesidades de compra de mercancías, inventario, insumos, materia prima y otros elementos que se requieren para el desarrollo de las actividades o como activo fijo, para cubrir necesidades de compra de maquinaria, bienes inmuebles, equipos y herramientas de trabajo, requeridos para el desarrollo de las actividades empresariales. Esta condición, se evalúa previamente en la cita de atención del asesor de zona al cliente y permite comprender la magnitud de los montos solicitados, la capacidad de pago del cliente, la orientación y necesidades del negocio en el mediano y corto plazo.

Montos: desde seis Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes (SMMLV - \$6.960.000 COP del año 2023) hasta 330 SMMLV (\$382.800.000 COP del año 2023), dependiendo del negocio Mipyme, la capacidad de pago del cliente, las necesidades de inversión o financiamiento y las garantías (Fondo Nacional de Garantías – FNG, prenda, hipoteca, en algunos casos, solo se requiere

codeudor o incluso, no se requiere de garantías para cubrir el crédito) que respaldan el pago de la deuda.

De acuerdo con lo estipulado por (Contactar, 2023), la tasa de interés no es un factor determinante para el acceso al crédito, pues se encuentra inmersa en la cuota de amortización mensual lo cual es más representativo y fomenta la decisión de acceso o no al crédito para el nicho de mercado al que va dirigido. El cálculo de la mencionada cuota se aproxima a los valores reales, porque el monto definitivo del préstamo está sujeto a las variaciones derivadas de la tasa de interés aplicable al crédito el día de la transacción, así como a las condiciones particulares que apliquen en cada caso. Es necesario recordar que, en el microcrédito, las tasas de interés son usualmente más altas que en la banca formal porque existen factores como una elevada cartera en el sector, son mayores los costos operativos y el nivel de riesgo crediticio es más alto que en la banca formal, producto de la simplificación de requisitos para el otorgamiento del crédito.

2.1.3 Características de los clientes

A continuación, se presenta la información relacionada con las características de los 13 clientes Mipyme del sector agroindustrial del municipio de Pasto durante el periodo febrero 2020 a junio 2022, acorde con los datos obtenidos del sistema comercial *Financial* de la entidad y las entrevistas aplicadas a los clientes seleccionados.

Nuevamente es necesario aclarar que fueron 13 los clientes seleccionados para participar en el estudio, de los cuales uno en calidad de Persona Natural renovó dos veces el crédito, y otro en calidad de Persona Jurídica renovó una vez el crédito, por lo cual se contabilizan en el sistema interno de la entidad 16 operaciones de crédito. Para el análisis de la información reportada por el sistema interno de la entidad, se trabajó bajo el esquema de operaciones crediticias, teniendo en cuenta que la renovación de los créditos por parte de un PN y un PJ se realizaron en fechas distintas y con montos diferentes.

Tipo de cliente: la mayoría de los clientes son mujeres (F) con el 44% de representatividad, frente al 31% reportados como hombres (M). Complementariamente a la estadística de tipo de cliente un 25% están registradas como empresas (E).

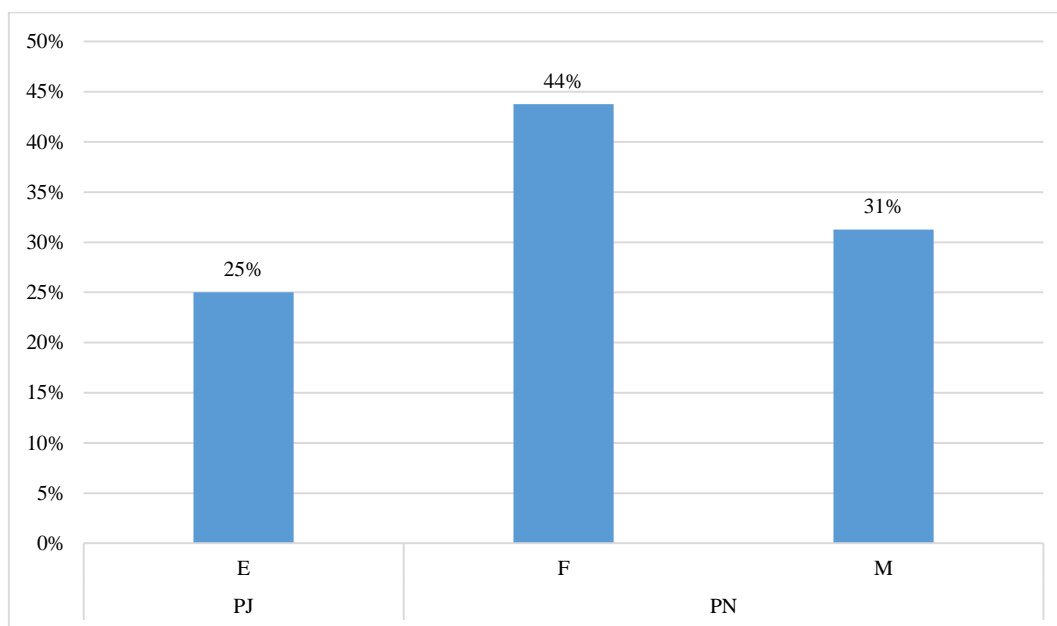
Tabla 4.

Característica por tipo de cliente

Clientes	Género	No	%
PJ	E	4	25%
	F	7	44%
PN	M	5	31%
	Total	16	100%

Figura 1.

Distribución por tipo de cliente



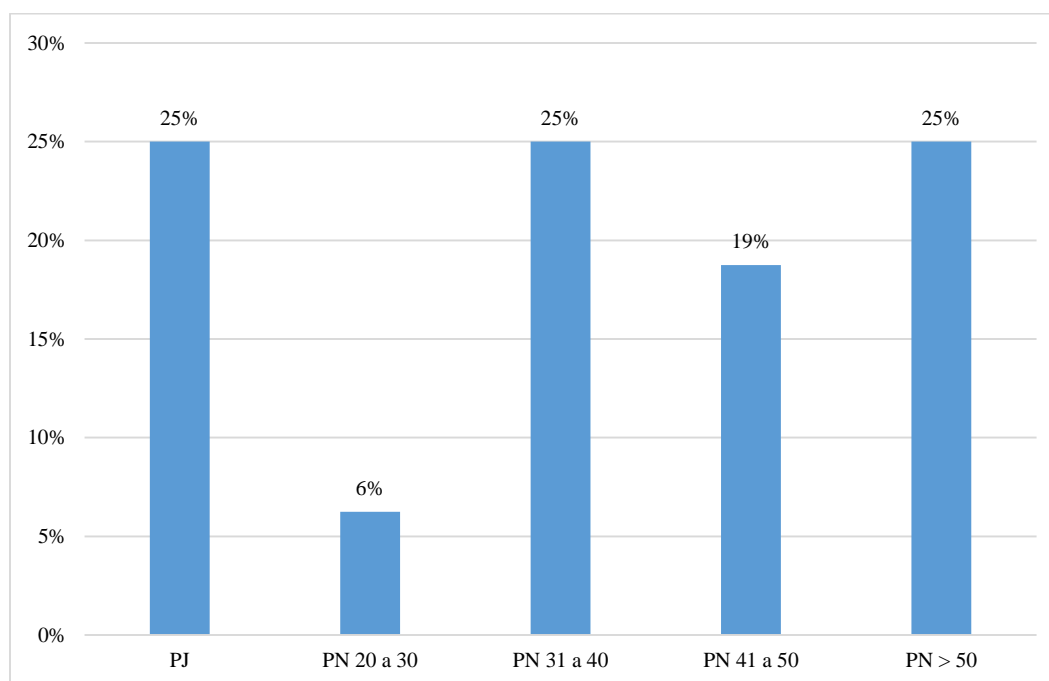
En las entrevistas a los participantes, se pudo establecer que, las mujeres buscan obtener beneficios derivados del crédito como lo son alivios a la tasa de interés, pues consideran que “...es muy alta...”. Las participantes femeninas destacan que la agilidad y oportunidad en el trámite del crédito, fue una oportunidad para la recuperación empresarial después de los eventos Covid-19, pues consideran que el capital otorgado, “...contribuyo con la adquisición de materias primas, pago de proveedores, empleados y otras obligaciones con terceros...” adquiridas previamente.

Edad de los clientes: los clientes que se encuentran en un rango de edad de 30 a 39 años tienen un 25% de representatividad, al igual que aquellos en un rango mayor a 60 años. Siguen los clientes de 40 a 49 años que representan un 19%, en el caso de clientes menores de 30 años la representatividad es del 6%. Para el caso de las empresas, los datos del sistema no reportan la antigüedad del negocio, sin embargo, previa consulta en el Registro Único Empresarial –RUES–, esta característica, que ocupa el 25% de los participantes, indica que las empresas tienen una trayectoria de constitución mercantil entre los 3 y 5 años.

Tabla 5.

Característica por edad

Clientes	Edad	No	%
PJ	N/A	4	25%
	24	1	6%
PN	37	1	6%
	38	3	19%
	42	1	6%
	44	2	13%
	50	1	6%
	57	1	6%
	59	1	6%
	60	1	6%
Total		16	100%

Figura 2.*Distribución por edad*

Adicional a lo anterior y, de acuerdo con los datos obtenidos en las entrevistas, aquellos clientes en un rango de edad superior a 50 años (25%), fueron los que mayor monto de crédito solicitaron, ubicándose entre los 150 y 200 millones de pesos, aduciendo experiencia en el sector de los negocios y nuevas oportunidades de mercado con la llegada de la pandemia. Estos clientes se caracterizaron por ser reservados con la información financiera del negocio, argumentaron posiciones tradicionales en torno al uso del crédito para pago de otras obligaciones con proveedores o terceros, producto de las pérdidas que dejó la baja en ventas derivada de la pandemia.

Aquellos participantes entre los 31 y 40 años de edad (25%), cuyos montos de crédito estaban entre los 40 y 100 millones de pesos destacan que “...las bajas en ventas...” los obligaron a ver nuevas opciones de comercio, por lo cual el crédito otorgado fue usado para la adquisición de maquinarias y herramientas de trabajo para emprender en nuevas industrias que “...respalden la deuda...” adquirida con Contactar y “...otras obligaciones empresariales y familiares que se juntaron...” cuando sucedió la pandemia.

Por su parte, los clientes entre los 41 y 50 años de edad (19%) cuyos montos de crédito otorgados oscilan entre los 40 y 60 millones de pesos, se caracterizan por ser personas con una madurez en los negocios, que ven en lo digital la oportunidad para hacer dinero. Estos participantes son conscientes de los daños que dejó la pandemia, sobre todo “...la baja en ventas...”, lo que conllevó a un endeudamiento con terceros para sostener la microempresa.

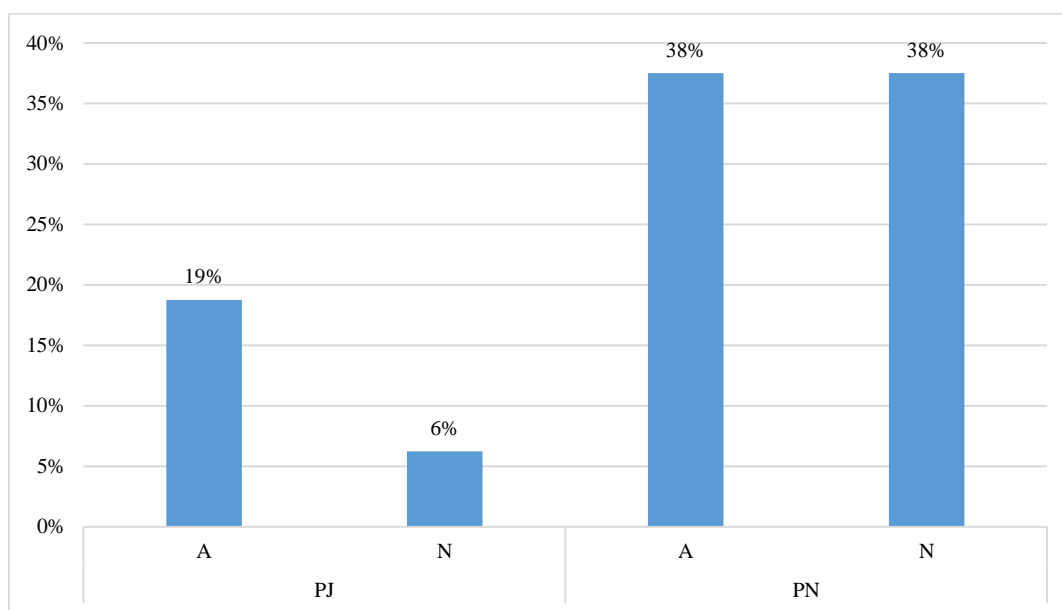
En el caso de las personas jurídicas, constituidas como sociedades anónimas en un lapso de tres a cinco años, sus representantes argumentan que los sucesos desatados por la pandemia no solo afectaron la baja en ventas, sino que también ocasionó “...despidos de los trabajadores...” y “...deudas...” pues no fue posible cumplir con los plazos de entrega de mercancías por los cierres de vías y las restricciones de movilidad de la pandemia. En este segmento destaca, que dos organizaciones se constituyeron meses antes de los sucesos de la pandemia, lo que “...obligó al cierre temporal del negocio...” y con ello la frustración empresarial.

Antigüedad de los clientes: la mayoría de los clientes son antiguos (A) con el 56% de representatividad, frente a un 44% de clientes nuevos (N).

Tabla 6.

Característica por antigüedad

Cientes	Antigüedad	No	%
PJ	A	3	19%
	N	1	6%
PN	A	6	38%
	N	6	38%
Total		16	100%

Figura 3.*Distribución por antigüedad*

En los datos reportados en la entrevista por los clientes, la experiencia de los participantes antiguos ya sea Persona Natural o Persona Jurídica, con la gestión de los créditos en Contactar fue “...ágil y oportuna...” y el monto asignado del crédito fue producto de “...la confianza...” de la entidad con sus clientes destacando que “...no se demoran en el desembolso...” es una cualidad que llama la atención de los clientes antiguos. Para los clientes nuevos de la entidad, una ventaja es que “...no piden tantos papeles...” y “...aprueban rápido...” el crédito y el desembolso. Para ambos clientes, no interesa la tasa de interés, sino la cuota de pago mensual y la fecha de pago, como características importantes para mantener al día las obligaciones. Se pudo determinar que los clientes antiguos solicitan “...más acompañamiento de los asesores...que estén más pendientes de uno” pues confían en que el relacionamiento con la entidad es clave para acceder a créditos futuros y otros beneficios.

Actividad económica de los clientes. teniendo en cuenta las actividades económicas desarrolladas por clientes objeto de estudio, de logró determinar que el sector panificador es el de mayor participación con un 63% de representatividad, integrado por el 50% de clientes bajo la figura de Personas Naturales y 13% como Personas Jurídicas. Ahora bien, dentro de la categoría

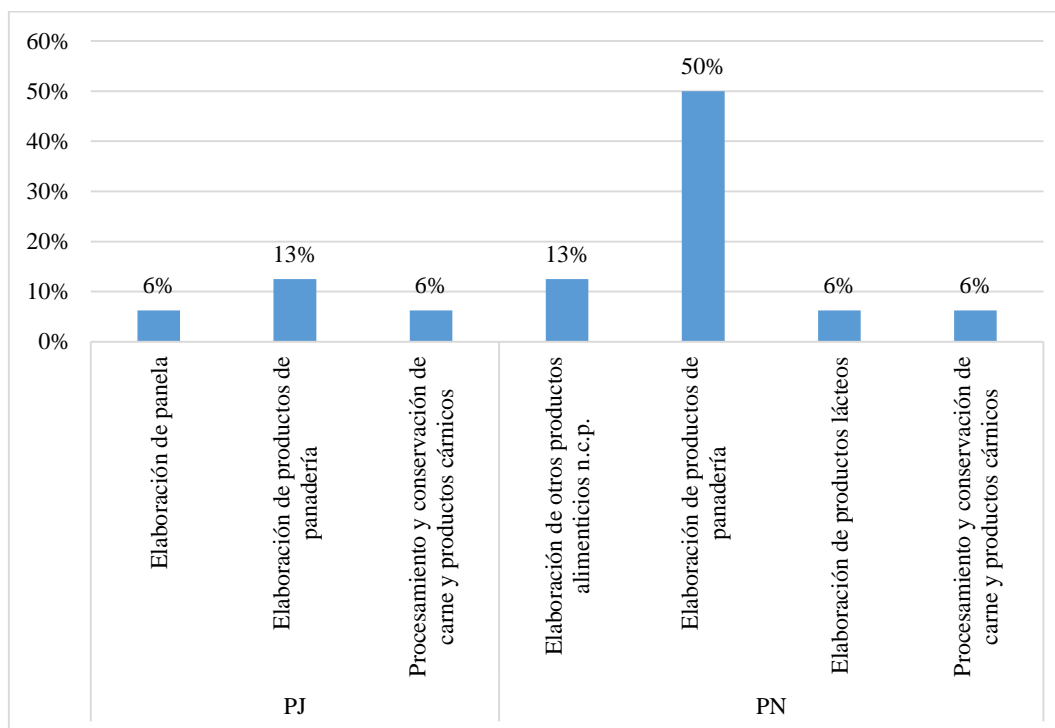
de Personas Naturales, el 13% de los clientes están dedicados a la elaboración de otros productos alimenticios, seguidos de un 6% dedicados al sector lácteo y en la misma proporción se encuentran los empresarios Mipymes dedicados al sector cárnicos.

De otra parte, en la categoría de personas jurídicas aparecen en segundo y tercer lugar de importancia el sector de elaboración de panela y el procesamiento de productos cárnicos con 6% respectivamente.

Tabla 7.

Característica por actividad económica – CIU

Cientes	CIU	No	%
	Elaboración de panela	1	6%
PJ	Elaboración de productos de panadería	2	13%
	Procesamiento y conservación de carne y productos cárnicos	1	6%
	Elaboración de otros productos alimenticios N.C.P.	2	13%
PN	Elaboración de productos de panadería	8	50%
	Elaboración de productos lácteos	1	6%
	Procesamiento y conservación de carne y productos cárnicos	1	6%
Total		16	100%

Figura 4.*Distribución por actividad económica – CIU*

Para los participantes de la investigación, es importante que los productos ofrecidos sean “...*de alta rotación...*” es por ello que, aquellos dedicados a la agroindustria y transformación de materias primas para la obtención de derivados, refieren algunos problemas relacionados con la pandemia fueron “...*el cierre de los negocios...*” pues “...*ya no se podía vender...*” y la baja en ventas implicaba “...*despedir empleados...*” como medida provisional y de emergencia ante las situaciones que generó el COVID 19. Sin embargo, muchos consideran que la pandemia les permitió “...*contemplar otras opciones de mercado...*” y la “...*innovación del producto...*” como estrategias para afrontar las restricciones comerciales que dejó la crisis. De los participantes, destaca que una persona menciona “...*el negocio cerró porque ya no se pudo continuar con la producción...*”, indicando que el préstamo se utilizó para “...*pagar las deudas del negocio anterior...*”

2.1.4 Destinación de los recursos

Financiamiento otorgado a los clientes: los clientes PN obtuvieron el 76,2% del total del financiamiento frente a un 23,8% de clientes PJ. Si el financiamiento se divide en rangos, hay un 3,8% de clientes PJ que obtuvieron financiamiento entre 0 y 50 millones de pesos, luego un 11,9% que obtuvieron financiamiento entre los 51 y 100 millones de pesos, seguidos de un 8,2% que obtuvieron financiamiento superior a los 100 millones de pesos. En el caso de los clientes PN hay un 9,5% que obtuvo financiamiento entre los 0 y 50 millones de pesos, luego se reporta un 28,3% de participantes que obtuvieron un financiamiento entre los 51 y 100 millones de pesos, finalmente hay un 34% que obtuvo financiamiento superior a los 100 millones de pesos.

Tabla 8.

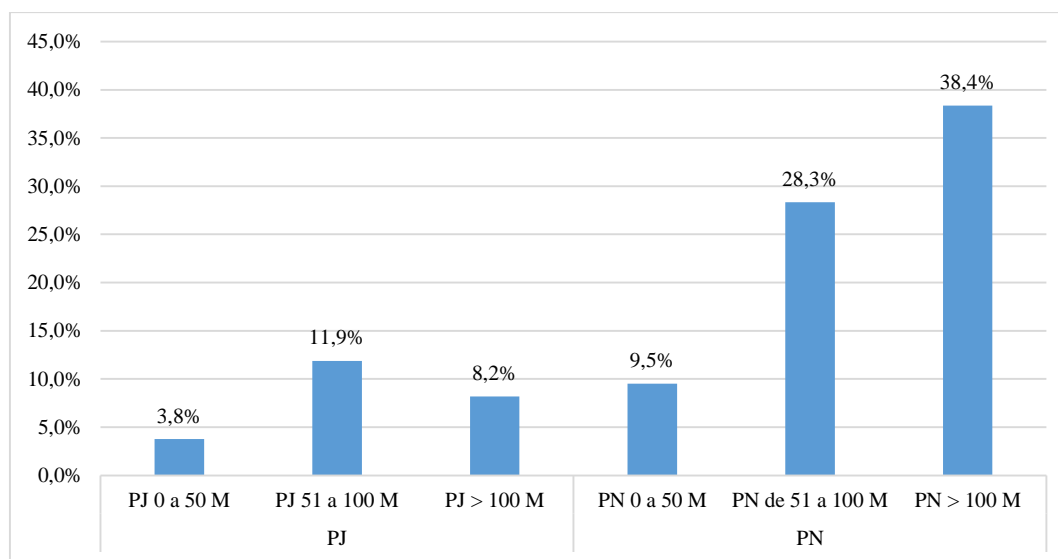
Característica por financiamiento otorgado

Clientes	Financiamiento (Millones de pesos)	%
PJ	50	3,8%
	58	4,4%
	100	7,5%
	109	8,2%
PN	12	0,9%
	30	2,3%
	42,2	3,2%
	42,4	3,2%
	60	4,5%
	62,5	4,7%
	70	5,3%
	85	6,4%
	100	7,5%
	150	11,3%
	160	12,0%

	201,1	15,1%
Total	1332,2	100,0%

Figura 5.

Distribución por financiamiento otorgado



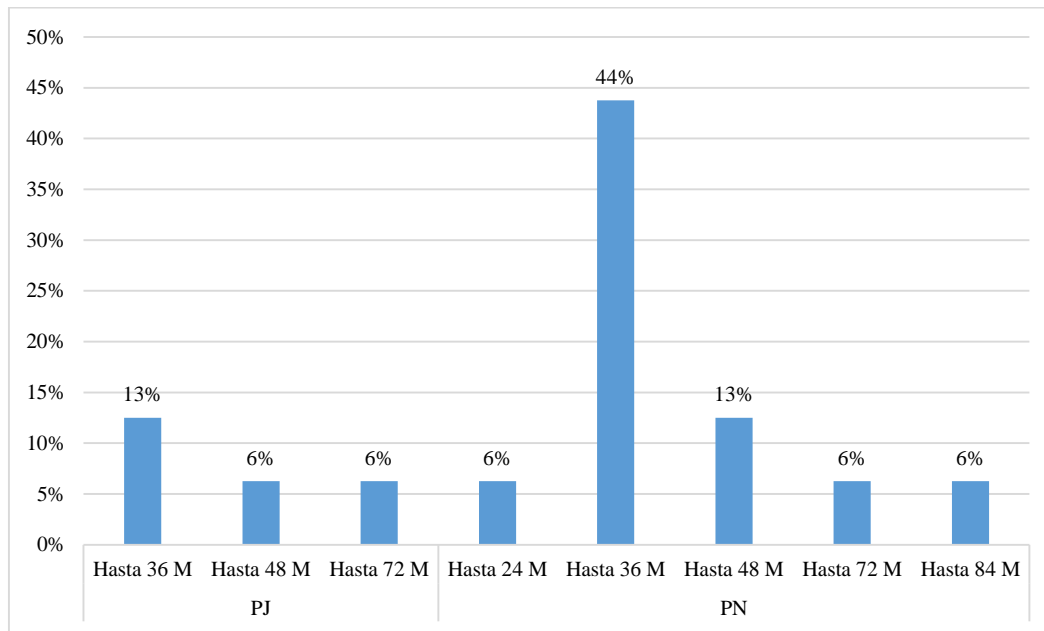
El monto del financiamiento mediante la línea de crédito Mipyme de la entidad, es considerado por los clientes como uno de los mayores factores de contribución de la a la recuperación empresarial de los microempresarios del sector agroindustrial. Varios de los participantes indican que “...el crédito otorgado me ayudó a pagar deudas...” o también refieren “... *con el crédito de Contactar pude comprar nueva maquinaria y adecuar el local...*”. Adicionalmente, varios de los participantes, resaltan las características importantes en la gestión del crédito fueron: “...*la agilidad del trámite y del desembolso...*” y que “...*la atención del asesor fue muy amable y precisa...*”. Sin embargo, otro grupo significativo de participantes solicitan “...*ayudas y alivios a la tasa de interés...*” pues el crédito “...*es muy caro...*” indicando que “...*no hay más beneficios aparte del préstamo...*”. Otros participantes, reclaman atención del Gobierno Nacional y condonación de la deuda “...*como se ha hecho en otras ocasiones...*” considerando esta una estrategia de recuperación empresarial real. Esto indica una alta dependencia de la población microempresarial el sector rural hacia los estímulos y beneficios percibidos de los programas sociales del Estado.

Plazos de pago del crédito por parte de los clientes: los clientes que han solicitado plazo de hasta 36 meses para pagar la deuda representan un 56%, siendo un 13% para PJ y un 44% para PN. Aquellos que han solicitado un plazo de hasta 48 meses representan un 19%, siendo un 6% para PJ y un 13% para PN. El resto de los plazos de pago tienen un comportamiento similar con el 6% de participación.

Tabla 9.

Característica por plazo de pago del crédito

Clientes	Plazo	No	%
PJ	36	2	13%
	48	1	6%
	72	1	6%
PN	24	1	6%
	36	7	44%
	37	1	6%
	38	1	6%
	72	1	6%
	84	1	6%
Total		16	100%

Figura 6.*Distribución por plazo de pago del crédito*

Para los clientes de la entidad, es muy importante mantener una obligación financiera al día. Aquellos que han solicitado el crédito con un plazo de pago de hasta 36 meses indican que “...no es bueno solicitar mucho tiempo de plazo...” argumentando que, entre más plazo, mayor será el pago, así la cuota sea menor. Por otra parte, los plazos de pago del crédito son considerados como los clientes como un factor de recuperación empresarial, pues “...toca trabajar el crédito que hizo contactar para poder pagar la deuda...” es decir, la deuda motiva a los microempresarios a ser más eficientes en términos de productividad, manejo de costos y relación con el mercado.

Desde (Contactar, 2021). Una apuesta importante para la transformación del sector rural y el desarrollo empresarial en Nariño ha sido la educación financiera, cuyo programa se basa en la inclusión financiera de la población que no tiene acceso a créditos formales o servicios bancarios, mediante el otorgamiento de microcréditos para financiar actividades principalmente productivas. El programa de educación financiera de la entidad busca que los clientes tengan una adecuada salud financiera, y por ello, en las visitas de gestión del crédito y acompañamiento al cliente, se gestionan talleres prácticos sobre el ahorro y cuidado de las finanzas en el hogar, además de la asesoría personalizada en torno a presupuestos de inversión del crédito. También, se destaca la asignación

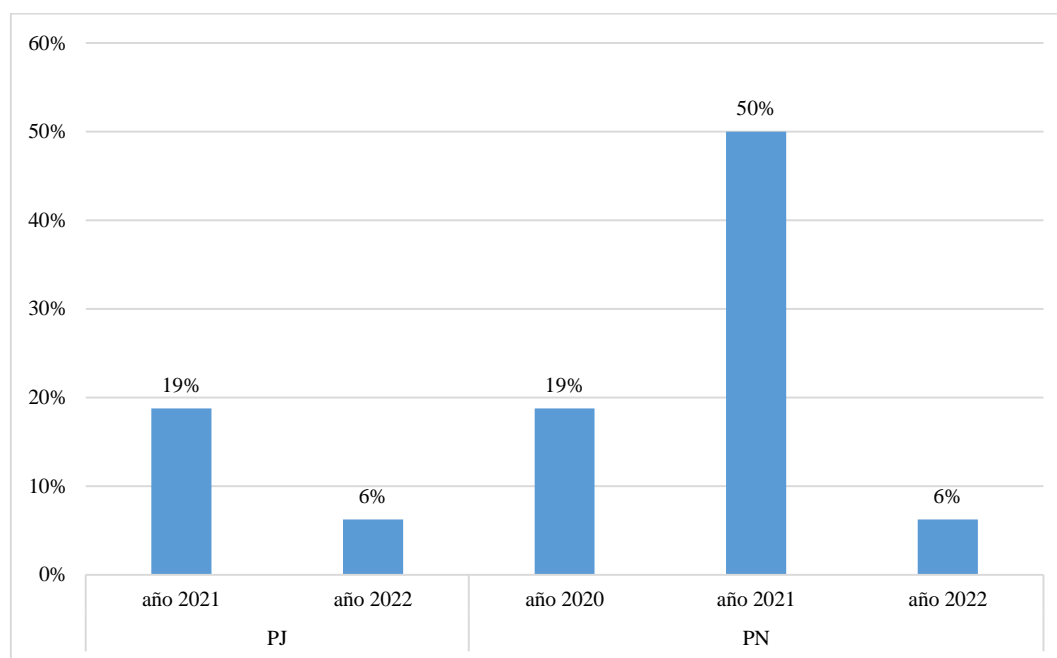
de un seguro al crédito desembolsado como estrategia de protección ante un poco inversión. Todos los clientes de la entidad reciben un kit inicial de ahorro con una alcancía, agenda para llevar cuentas del diario, cartillas de educación financiera y desarrollo social y ambiental. Además, son invitados a las jornadas prácticas y capacitaciones que brindan los asesores de zona en temáticas de educación financiera.

Fecha de adjudicación del crédito a los clientes: los créditos colocados en el año 2021 representaron un 69%, siendo un 50% de PN y un 19% PJ. Un 19% de créditos fueron colocados en el año 2020 para PN. En el año 2022 los créditos colocados representaron un 12% siendo un 6% para PN y un 6% para PJ.

Tabla 10.

Característica por fecha adjudicación

Clientes	Fecha adjudicación	No	%
PJ	2021	3	19%
	2022	1	6%
PN	2020	3	19%
	2021	8	50%
	2022	1	6%
Total		16	100%

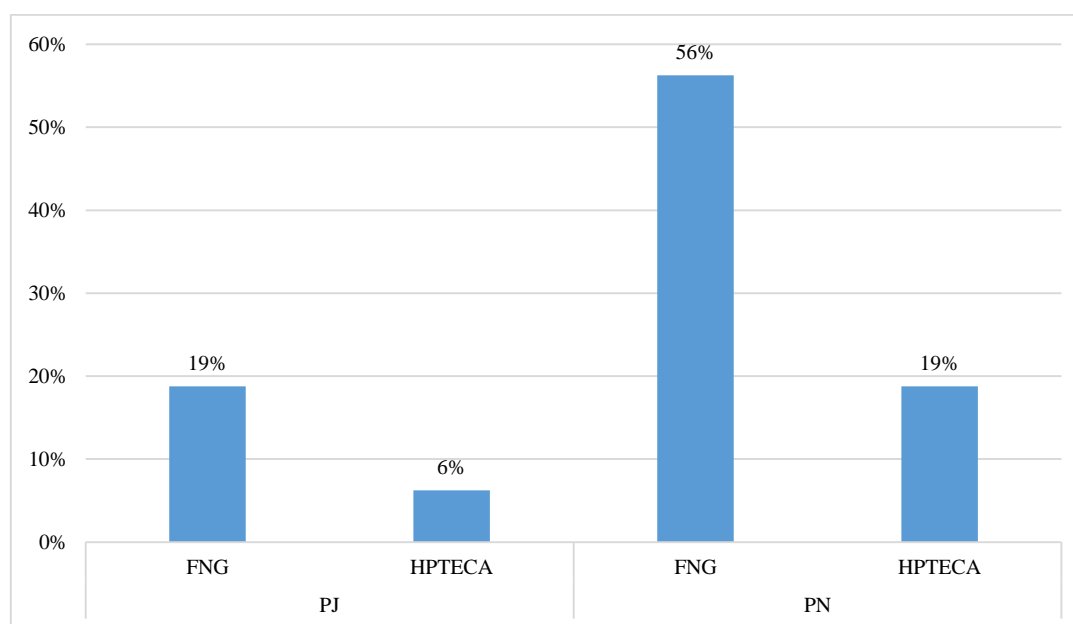
Figura 7.*Distribución por fecha adjudicación*

En los datos reportados por los participantes, destaca que aquellos clientes PN que solicitaron el crédito en el año 2020, lo realizaron entre los meses de junio a agosto, una vez “...se fueron quitando poco a poco las restricciones de movilidad...” y con el objeto de invertir el capital “...para pagar deudas...” que les había dejado la pandemia en meses anteriores y para “...comprar maquinaria y adecuar el local...” pues la implementación de medidas de bioseguridad fue una obligación para todos los comercios en época de pandemia. El año 2021, fue un año de mayor confianza para los clientes, quienes argumentaron que “...el comercio iba retornando a la normalidad...” y por ello “...decidimos endeudarnos para sacar a flote nuestros negocios...”. Aquellos créditos colocados durante el 2022 fueron usados para “...comprar maquinaria y pagar proveedores...”

Garantías de respaldo del crédito de los clientes: el Fondo Nacional de Garantías – FNG representa un 75%, siendo 19% para PJ y 56% para PN; frente a un 25% que respaldan la deuda con hipoteca, de los cuales un 6% corresponde a PJ y un 19% a PN.

Tabla 11.*Característica por garantía*

Cientes	Garantía	No	%
PJ	FNG	3	19%
	HIPOTECA	1	6%
PN	FNG	9	56%
	HIPOTECA	3	19%
Total		16	100%

Figura 8.*Distribución por garantías*

La característica de las garantías, de acuerdo con la percepción de los clientes, ha permitido a aquellos que no cuentan con bienes propios que respalden la deuda, acceder al programa de apalancamiento e inclusión financiera del Fondo Nacional de Garantías – FNG indicando que “...no solicitan tantos papeles...” y “...agilidad en el trámite del crédito y desembolso no se demora...” son factores que impulsan la recuperación empresarial. Por este motivo, (Contactar, 2023) recibió un reconocimiento del FNG, pues se reconoció que la línea de garantía de

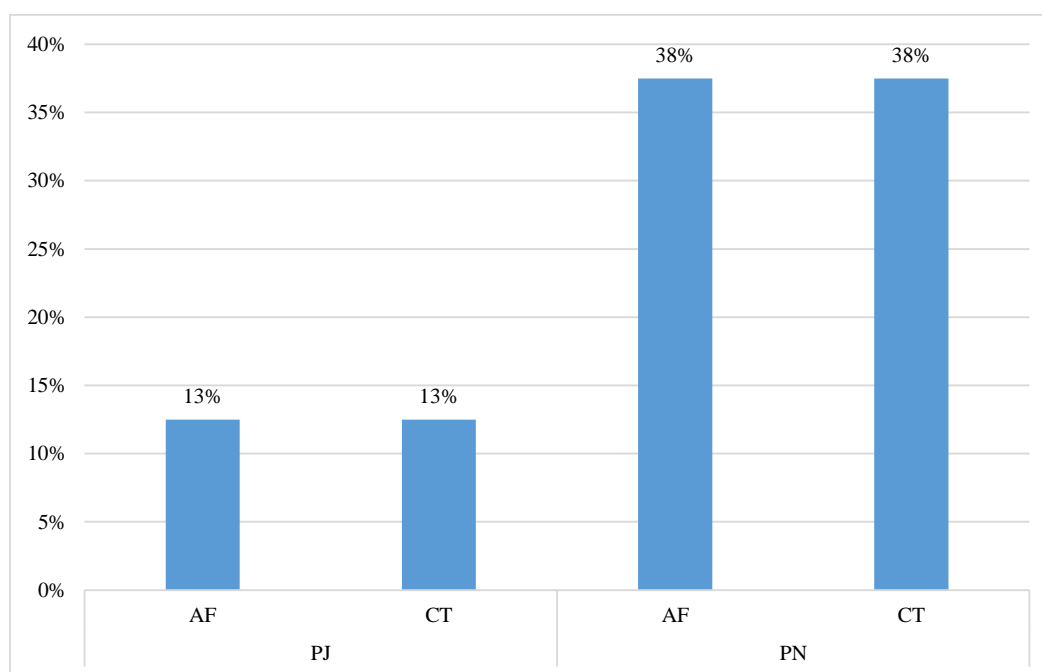
microcrédito para mujeres tiene un 60% de cobertura, lo que implica que, ante cualquier eventualidad, el Fondo es el garante de la deuda. En este caso, teniendo en cuenta que la mayoría de las participantes son mujeres, es destacable la promoción del programa MujerES, el cual brinda acompañamiento a las microempresarias para mejorar sus habilidades técnicas con la entrega de herramientas que fortalece el empoderamiento productivo.

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede concluir que las principales características de los clientes de la línea de crédito Mipyme de Contactar provenientes del sector agroindustrial son mayoritariamente mujeres registradas como personas naturales con establecimientos de comercio; la edad promedio de los participantes es de 40 años; más del 50% de los clientes cuentan con experiencia crediticia ante la entidad con mínimo un año de antigüedad; por lo menos un 63% de los participantes provienen del sector panificador, el sector agroindustrial más representativo en el estudio; cerca de un 70% de los participantes solicitaron crédito en el año 2021, en medio de la reactivación económica y comercial nacional; fueron las personas naturales, los clientes de mayor dinamismo, al obtener el más del 75% del financiamiento; destaca que el plazo preferido para pago de la deuda por parte de los clientes es a 36 meses y que al menos un 75% de los participantes, respaldan la deuda con el Fondo Nacional de Garantías.

Destinación del crédito por parte de los clientes: La destinación de los créditos por parte de los clientes PJ fue del 26%, siendo 13% para Capital de Trabajo (CT) y 13% para Activos Fijos (AF); mientras que los clientes PN ocupan el 74% de destinación de créditos, siendo de 38% para CT y 38% para AF.

Tabla 12.*Característica por destinación del crédito*

Clientes	Destinación del crédito	No	%
PJ	AF	2	13%
	CT	2	13%
PN	AF	6	38%
	CT	6	38%
Total		16	100%

Figura 9.*Distribución por destinación del crédito*

La distribución de los créditos por parte de los clientes fue equitativa hacia la adquisición de activos fijos argumentando que “...con el crédito pude comprar maquinaria para la panadería y adecuar el local...” y que “...pude pagar deudas con proveedores y otros prestamos...” que los clientes habían adquirido con anterioridad. Es destacable en este aspecto, que la asesoría inicial por parte de los asesores de crédito de Contactar busca identificar el tipo de necesidad de inversión o

financiamiento y con ello, se realiza el estudio de cumplimiento de requisitos para acceso al crédito. Dado que los clientes son PN y PJ que cuentan con registro mercantil que los acredita como microempresarios, la gestión de los créditos es más ágil e incluye más garantías y facilidades de acceso

Podría concluirse sobre los aspectos relacionados con la destinación del crédito, que los clientes han optado principalmente por acceder al financiamiento para cubrir las necesidades de pago de proveedores, salir de otras deudas adquiridas con terceros y con el capital restante invertir en compra de maquinaria, herramientas de trabajo e insumos para continuar con actividades productivas. Por lo anterior, se concluye que contactar incide indirectamente sobre la recuperación empresarial a través del otorgamiento de créditos, pero los clientes no reflejan una incidencia directa en torno a un acompañamiento de la entidad específico.

Tabla 13.

Reporte consolidado clientes línea crédito Mipyme de Contactar del sector agroindustrial en el periodo seleccionado.

Cliente	Financiamiento	Antigüedad	Genero	Sector	Depto.	Adjudicación	Plazo	Destino	Garantía	Ciu	Edad	Municipio
PN	30	N	F	Agroind	Nar	28/04/2021	36	CT	FNG	elaboración de otros productos alimenticios N.C.P.	60	PTO
PN	70	A	F	Agroind	Nar	12/05/2021	36	CT	HPTECA	elaboración de productos de panadería	38	PTO
PN	62,5	N	M	Agroind	Nar	10/06/2021	36	CT	FNG	elaboración de productos de panadería	42	PTO
PN	60	A	F	Agroind	Nar	7/07/2021	37	AF	FNG	elaboración de productos de panadería	44	PTO
PN	85	A	F	Agroind	Nar	7/07/2021	36	CT	FNG	elaboración de productos de panadería	38	PTO
PN	160	A	M	Agroind	Nar	30/08/2021	36	AF	FNG	elaboración de productos de panadería	57	PTO

PN	150	N	M	Agroind	Nar	30/08/2021	84	AF	HPTECA	procesamiento y conservación de carne y productos cárnicos	50	PTO
PJ	109	A	E	Agroind	Nar	3/09/2021	36	CT	FNG	elaboración de productos de panadería		PTO
PN	12,00	N	M	Agroind	Nar	17/06/2020	38	CT	FNG	elaboración de otros productos alimenticios N.C.P.	24	PTO
PJ	58,00	A	E	Agroind	Nar	27/10/2021	48	AF	HPTECA	elaboración de panela		PTO
PN	201,10	A	F	Agroind	Nar	15/07/2020	72	AF	HPTECA	elaboración de productos de panadería	59	PTO
PJ	50,00	A	E	Agroind	Nar	26/11/2021	36	CT	FNG	elaboración de productos de panadería		PTO
PN	42,40	N	F	Agroind	Nar	3/12/2021	36	AF	FNG	elaboración de productos lácteos	44	PTO
PN	42,20	A	F	Agroind	Nar	7/04/2022	24	AF	FNG	elaboración de productos de panadería	38	PTO
PN	100,00	N	M	Agroind	Nar	27/08/2020	36	CT	FNG	elaboración de productos de panadería	37	PTO
PJ	100,00	N	E	Agroind	Nar	31/05/2022	72	AF	FNG	procesamiento y conservación de carne y productos cárnicos		PTO

2.2 Determinación el grado de influencia-dependencia de las variables objeto de estudio mediante el método MICMAC (Matriz de impactos cruzados y multiplicación aplicada para una clasificación)

En este apartado se procede a describir el proceso metodológico para el desarrollo del objetivo específico 2

2.2.1 Fase 1: identificación de variables

Una vez concluido el paso de análisis reflexivo de la información, se procedió a definir el listado con las variables identificadas como datos para ingresar a MICMAC, implicando una reorganización de la información y datos iniciales. Es importante destacar que el análisis estructural se centra en las variables objeto de estudio y no en categorías o subcategorías. La agrupación de estas en categorías y subcategorías responde al proceso de organización de la información por parte de los expertos que acompañaron el proceso, por ende, el análisis se centrara exclusivamente sobre las variables y su impacto dentro del estudio

Tabla 14.

Listado de variables organizadas y clasificadas para importar a MICMAC

Variable	Sigla	Descripción	Categoría
Persona Natural	PN	Persona natural a quien se le realiza el préstamo	Factores Determinantes
Persona Jurídica	PJ	Persona jurídica a quien se le realiza el préstamo	Factores Determinantes
Agilidad y oportunidad	AyO	Rapidez el trámite de la solicitud de crédito y respuesta al usuario (aceptado/rechazado)	Factores Determinantes
Atención personalizada en tu empresa	APEmp	Calidez y profesionalismo para facilitar el trámite del crédito -acompañamiento pos-crédito	Factores Determinantes

Orientación para la mejor toma de decisión sobre tu crédito e inversión.	OMTDInv	Personal idóneo y con experiencia te ayudará a tomar la mejor decisión sobre tu crédito de inversión	Factores Determinantes
Canales de recaudo seguros y confiables	CRSyC	Convenios de recaudo con Efecty, a nivel nacional, Supergiros Nariño y Putumayo	Factores Determinantes
Capital de trabajo (financiamiento)	CT	Crédito que se otorga para cubrir necesidades de compra de mercancías, inventario, insumos, materia prima y otros elementos que se requieren para el desarrollo de las actividades.	Factores Determinantes
Activos fijos (inversión)	AF	Crédito que se otorga para cubrir necesidades de compra de maquinaria, bienes inmuebles, equipos y herramientas de trabajo, que se requieren para el desarrollo de las actividades.	Factores Determinantes
Min 6 SMMLV	MIN	Cantidad mínima de préstamo 6 SMMLV (\$6.960.000 Mcte)	Factores Determinantes
Max 330 SMMLV	MAX	Cantidad máxima de préstamo 330 SMMLV (\$382.800.000 Mcte)	Factores Determinantes
Antiguo	Ant	Cliente activo o mínimo seis meses - con experiencia ante la entidad	Factores Determinantes
Nuevo	Nuv	Cliente nuevo - sin experiencia con la entidad	Factores Determinantes
Hombre	H	identidad de género del cliente	Características del cliente
Mujer	M	identidad de género del cliente	Características del cliente

Empresa	Emp	clientes con personería jurídica/empresas	Características del cliente
20 a 30 años	20-30	clientes en un rango de edad de 20 a 30 años	Características del cliente
31 a 40 años	30-40	clientes en un rango de edad de 30 a 40 años	Características del cliente
40 a 50 años	40-50	clientes en un rango de edad de 40 a 50 años	Características del cliente
> 50 años	>50	clientes mayores a 50 años	Características del cliente
Panadería	Pan	Clientes que solicitan crédito para actividades de panadería	Características del cliente
Carnes y embutidos	CyE	Clientes que solicitan crédito para actividades de carnes y embutidos	Características del cliente
Otros Productos Alimenticios	OPA	Clientes que solicitan crédito paralelo actividades de elaboración de otros productos alimenticios	Características del cliente
Panela	Pnl	Cliente que solicitan crédito para actividades de elaboración de panela	Características del cliente
Lácteos	Lac	Clientes que solicitan crédito para actividades de elaboración de lácteos	Características del cliente
Crédito de MIN a 50 M	C0-50	Clientes que solicitaron crédito entre el MIN y 50 millones	Destinación del crédito
Crédito de 51 a 100 M	C51-100	Clientes que solicitaron crédito entre 50 millones y 100 millones	Destinación del crédito
Crédito >101 M	C>101	Clientes que solicitaron crédito superior a 101 millones	Destinación del crédito
Plazo hasta 36 meses	P36	Clientes que solicitaron plazo a 36 meses	Destinación del crédito
Plazo hasta 48 meses	P48	Clientes que solicitaron plazo a 48 meses	Destinación del crédito

Plazo hasta 72 meses	P72	Clientes que solicitaron plazo a 72 meses	Destinación del crédito
Plazo hasta 84 meses	P84	Clientes que solicitaron plazo a 84 meses	Destinación del crédito
Créditos colocados 2020	C2020	Número de créditos colocados en 2020	Destinación del crédito
Créditos colocados 2021	C2021	Número de créditos colocados en 2021	Destinación del crédito
Créditos colocados 2022	C2022	Número de créditos colocados en 2022	Destinación del crédito
Fondo Nacional	FNG	Créditos con respaldo del Fondo Nacional de Garantías	Destinación del crédito
Hipoteca	Hp	Créditos con respaldo de hipoteca	Destinación del crédito
Inversión	INV	Créditos utilizados para inversión en activos fijos	Destinación del crédito
Financiamiento	FIN	Créditos utilizados como capital de trabajo	Destinación del crédito

2.2.2 Fase 2: Descripción de relaciones entre variables

Para relacionar las variables una con otra, y determinar el grado influencia/dependencia directa o indirecta, se utilizó la calificación del método MICMAC, que indica para una Influencia nula: 0 - Influencia débil: 1 - Influencia media: 2 - Influencia fuerte: 3 - Influencia Potencial: P. El cruce de variables para calificación se realizó de manera horizontal, como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 15.

Matriz de calificación de variables

	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19	V20	V21	V22	V23	V24	V25	V26	V27	V28	V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38		
V1	0	0	2	2	3	0	2	2	1	1	2	1	1	2	3	1	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3		
V2	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	1	1	3	2	1	1	3	3		
V3	3	3	0	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	2	2	1	3	2	0	0	2	2		
V4	2	2	1	0	2	0	1	1	1	1	2	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	0	0	2	2		
V5	2	2	1	0	0	0	1	1	1	1	2	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	0	0	3	3		
V6	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
V7	3	3	2	2	2	0	0	1	2	2	2	2	3	1	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	1	1	1	1	3	2	1	1	3	3		
V8	3	2	2	2	2	0	0	0	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	3	2	1	1	3	2		
V9	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	2	1	2	2	3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	3	2	1	2	2	2	
V10	3	3	2	2	3	0	3	3	2	0	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	3	2	1	3	3	3	
V11	2	2	2	3	2	0	3	3	2	3	0	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	1	1	2	2	
V12	1	1	2	2	2	0	2	2	1	1	1	0	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1		
V13	1	1	1	2	2	0	1	1	1	1	1	1	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	3	3	
V14	2	2	2	3	2	0	2	2	1	1	2	2	2	0	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	3	2	1	1	3	3	
V15	0	3	3	3	3	0	3	3	2	2	3	1	1	1	0	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	2	1	3	3	3		
V16	0	0	1	2	1	0	1	1	0	0	1	2	1	2	2	0	0	0	0	2	1	1	1	1	1	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
V17	2	1	3	2	3	0	1	1	2	2	2	1	2	2	3	1	0	1	1	3	2	2	2	2	1	2	3	1	1	1	1	1	3	2	1	2	3	3		
V18	1	1	2	2	2	0	1	1	1	2	2	1	1	2	3	1	1	0	1	3	2	2	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	3	2	1	3	3	3		
V19	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	3	1	1	1	0	3	2	2	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	3	2	1	3	3	3		
V20	3	1	2	3	2	0	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	1	1	0	2	2	2	2	1	2	3	1	1	1	1	3	2	1	3	3	3			
V21	2	1	2	3	2	0	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	0	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	3	2	1	3	2	2		
V22	2	1	2	3	2	0	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	0	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	3	2	1	3	2	2		
V23	1	2	2	3	2	0	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	2	3	1	1	1	1	3	2	1	2	3	2		
V24	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	
V25	1	1	1	1	1	0	2	2	1	2	1	1	1	2	3	0	2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	2	2	1	1	1	1	1	3	2	1	2	2	2	
V26	2	2	2	2	0	0	2	2	2	2	2	1	1	2	3	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	2	1	1	1	1	1	3	2	1	2	3	3	
V27	3	3	3	3	3	0	3	3	1	3	2	1	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	1	1	1	1	3	2	1	2	3	3
V28	2	2	1	1	1	0	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	3	3	3	1	3	2	1	1	2	2	
V29	1	1	2	2	2	0	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	3	2	1	1	2	2	
V30	1	1	2	2	2	0	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	3	2	1	1	2	2		
V31	1	1	2	2	2	0	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	3	2	1	1	1	1		
V32	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	3	2	1	1	1	1	
V33	3	3	2	2	2	0	3	3	2	2	2	1	1	2	3	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	1	1	1	0	2	1	2	3	3	
V34	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	0	1	1	2	2	
V35	2	1	0	0	0	0	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	2	0	1	2	2	
V36	2	2	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	0	0	0	0		
V37	3	3	2	2	2	0	3	1	2	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	3	2	2	2	0	2	
V38	3	3	2	2	3	0	2	3	2	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	3	2	2	3	2	0		

Para proceder a calificar la influencia/dependencia de una variable sobre otra, se tuvo en cuenta elementos principales de la información primaria y secundaria obtenida de los clientes y del sistema interno de Contactar respectivamente.

Tabla 16.

Características de la Matriz MICMAC

Descripción	Valor	%
Tamaño de la matriz	38	1406
Numero de iteraciones	2	N/A
Cantidad de ceros	143	11,0%
Cantidad de unos	637	49,0%
Cantidad de dos	437	33,6%
Cantidad de tres	227	17,4%
Cantidad de P	0	0,0%
Total	1301	
Tasa de relleno	90,10%	

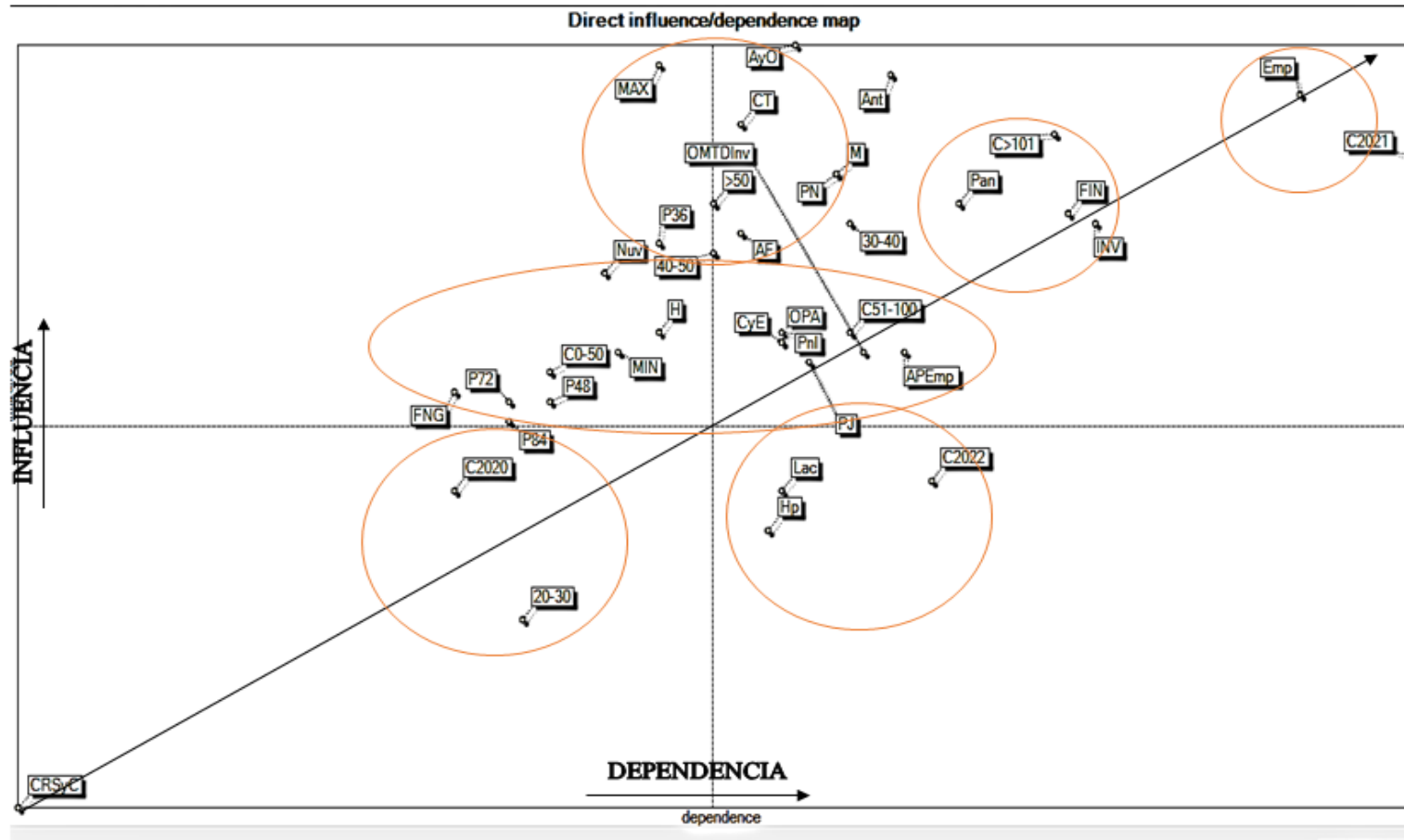
Las características de la matriz indican algunos datos importantes, como un 49% de cruce de variables con calificación de (1). Esto indica que la influencia/dependencia de la mayoría de variables es baja. Por otra parte, el cruce de variables que obtuvieron una calificación de (2) ocupan un 33,6% sobre el total del sistema indicando una influencia/dependencia media de una variable sobre otra, mientras que los cruces de variables con calificación de (3) ocuparon el 17,4%, indicando que la influencia/dependencia de una variable sobre otra es fuerte. Se evidencia la no existencia de variables potenciales y que la tasa de relleno de la matriz fue del 90,10%. También se observa que el 11% de los cruces de variables obtuvieron una calificación de (0) indicando, una influencia/dependencia nula de una variable sobre otra.

Los anteriores datos, permitieron la generación del mapa de relaciones de influencia/dependencia y la distribución de las variables de estudio en un plano dividido en cuatro cuadrantes. El primer cuadrante (superior derecha) indica las **variables clave** con alto grado de

influencia/dependencia; el segundo cuadrante (superior izquierda) indica las **variables de poder** de alta influencia y relativa dependencia; el tercer cuadrante (inferior izquierda) indica las **variables autonomas** de poca influencia y baja dependencia; y el ultimo cuadrante (inferior derecha) muestra las **variables resultado** con alta influencia y baja dependencia. En el centro del plano se ubican las **variables regulatorias** (centro superior) y **variables complementarias** (centro inferior).

Figura 10

Mapa de relaciones de influencia/dependencia directa



Teniendo en cuenta la figura anterior, se puede identificar en el mapa de relaciones de influencia/dependencia directa que:

Las variables clave del estudio fueron: los créditos otorgados en el año 2021, la condición de microempresa de los clientes, el financiamiento de créditos superiores a 100 millones de pesos, la inversión en herramientas de trabajo, activos fijos y materias primas para la producción, el financiamiento de las actividades empresariales, pago de proveedores y obligaciones con terceros adquiridas antes de pandemia y que la mayoría de participantes provienen del sector agroindustrial dedicado a la panadería. Estas variables provienen en su mayoría de la categoría: Destinación del crédito – (externas), y fueron determinantes para establecer la incidencia del crédito mipyme de Contactar en la recuperación empresarial del sector agroindustrial del municipio de Pasto. Estas variables son altamente motrices y dependientes, lo que puede afectar la estabilidad del sistema, por ello, la entidad debe prestar atención y seguimiento a estas variables. Estas son las variables de análisis del sistema.

Las variables de poder identificadas en el estudio fueron: la atención y oportunidad en el trámite del crédito para el cliente, la antigüedad o experiencia crediticia del cliente ante la entidad, la opción de destinar el financiamiento como capital de trabajo, el acompañamiento del asesor para la mejor toma de decisión sobre la inversión, la capacidad máxima de préstamo de hasta 330 SMMLV y el tipo de persona natural que solicita el crédito. Estas variables provienen de la categoría: Factores determinantes de acceso al financiamiento y son internas o corresponden a criterios de la organización. Estas variables de poder, tienen una baja influencia en la recuperación empresarial, pero una alta dependencia entre sí, por ser variables internas o condiciones que la entidad establece para el acceso al crédito.

Las variables autónomas identificadas fueron: créditos otorgados en el año 2020 y el plazo de hasta 84 meses para pago de la deuda, provienen de la categoría Destinación del crédito y no tienen incidencia alguna sobre el sistema. Estas variables son inercias del sistema en torno a la incidencia de la línea de crédito mipyme en la recuperación empresarial y no son significativas para el estudio.

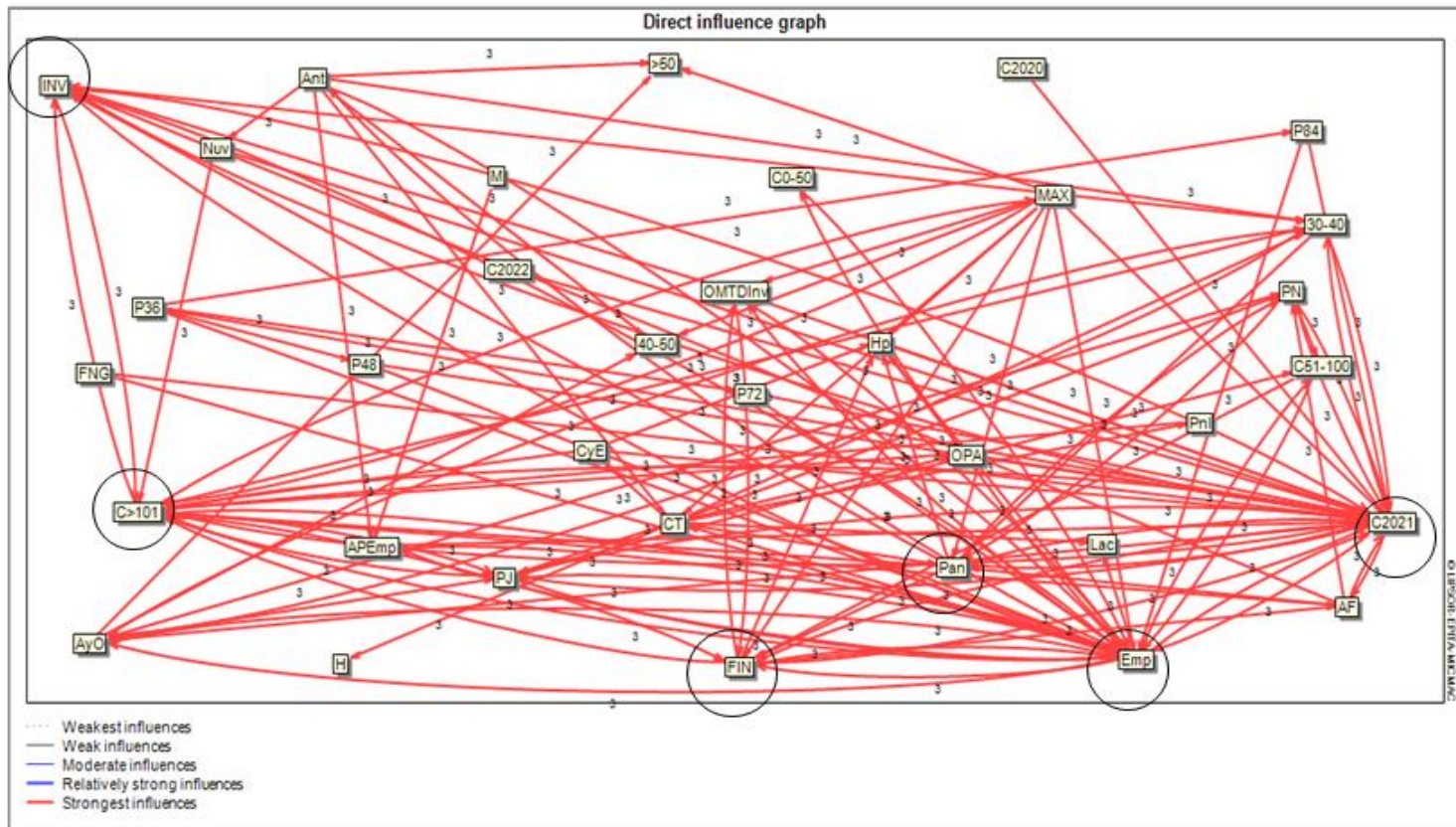
Las variables resultado fueron: Personas jurídicas, créditos otorgados en el año 2022, los participantes que provienen del sector lácteo y que accedieron al crédito con garantía de hipoteca. Estas tienen alta sensibilidad a las acciones de las variables clave.

VARIABLES regulatorias o complementarias: de acuerdo a los resultados del MICMAC, en el centro superior del plano se ubican 11 variables regulatorias, que constituyeron un soporte de paso para que las variables clave del sistema pudieran contribuir a la recuperación empresarial del sector agroindustrial del municipio de Pasto en el periodo seleccionado. Estas variables provienen de los factores determinantes de acceso al financiamiento y de las características de los clientes, por lo cual se podría concluir que las condiciones internas de la entidad al momento del financiamiento, son un factor importante para contemplar la incidencia del crédito en la recuperación empresarial. Aspectos como la atención personalizada a la empresa, el financiamiento de capitales entre los 0 y 100 millones de pesos a personas ubicadas en rangos de edad de 40 a 50 años, principalmente personas naturales y con experiencia en el desarrollo de actividades productivas son aspectos que destacan en el sistema.

Se puede concluir sobre el plano que en la zona próxima al origen, se sitúan las variables autónomas, son poco influyentes o motrices y poco dependientes, se corresponden con tendencias pasadas o inercias del sistema o bien están desconectadas de él. No constituyen parte determinante para el futuro del sistema. En el estudio de los subsistemas, aparece el grupo de variables u objetivos integrado por aquellas que combinan un reducido nivel de motricidad y de dependencia. El nombre le viene dado porque quedan un tanto al margen del comportamiento del sistema, siempre en relación con las restantes. Sin embargo, es preciso remarcar que no es que carezcan de importancia sino que, comparativamente, los esfuerzos que se destinen ofrecerán mejores frutos en variables situadas en los otros grupos, fundamentalmente en las variables clave.

Figura 11

Relación de influencias entre variables



Tras la descripción realizada de la distribución de las variables en función de su ubicación en el plano, el siguiente paso lo constituye el análisis del eje estratégico a través de la lectura de la relación de influencias entre variables. En la figura anterior, se puede observar que las variables clave del sistema, son aquellas que más puntos de llegada registran de otras variables. Este análisis de subsistemas aclara la relación que existe entre las variables y permitió conocer puntos de partida y llegada de la influencia/dependencia de una variable clave sobre otra, provocando un efecto arrastre de las variables determinantes hacia las variables clave. La combinación de la motricidad o arrastre hacia el futuro con el valor de dependencia que origina el que actuar sobre ellas conlleva efectos de evolución en el resto, en función de su tipología (clave, reguladora, objetivo...), es lo que le otorga el concepto de reto o variable estratégica.

Para concluir el análisis MICMAC, se puede mencionar que aquellas variables claves del sistema corresponden a condiciones externas enmarcadas en la destinación del crédito por parte del cliente, por lo cual, se deben enfocar esfuerzos en atender las necesidades relacionadas con el crédito y su incidencia en la recuperación empresarial. Estas acciones de mejora se proponen en el siguiente apartado. Este análisis estructural, se construyó con el apoyo de expertos de diferentes áreas de Contactar y, reposa en el área de datos y analítica, la cual realiza análisis permanente del mercado a través de seis tableros de datos que contienen más de 758 actividades de gobierno de datos. Para esta actividad, la entidad dispone de un sistema de riesgo de mercado y liquidez, implementado en el año 2021, que abarca políticas, procesos y metodologías para la identificación, medición, control y monitoreo del riesgo, acorde a las políticas corporativas, los estándares de las entidades reguladoras y la superintendencia financiera de Colombia. Estos resultados del análisis MICMAC, están acordes a los procesos de automatización robótica de datos implementados por la entidad para la consulta a centrales de riesgo (compliance y transición) exclusivamente para clientes mipymes y se enlazan con botones de consulta en la APP Mipyme, implementada por Contactar para el seguimiento de los clientes antiguos y, para los nuevos se sincronizan los datos con los sistemas BeAware y Genesys generando reportes comerciales en el sistema financiero en tiempo real.

2.2.3 Fase 3: identificación de variables clave e interpretación de resultados

Teniendo en cuenta los resultados del ejercicio MICMAC, a continuación, se presentan las variables clave que son aquellas que perturban o inciden en el funcionamiento del sistema y la interpretación de los resultados. Estas variables clave incidieron en la recuperación empresarial del sector agroindustrial en el municipio de Pasto.

En este caso específico, es necesario tener en cuenta que la línea de crédito en su lanzamiento se enfrentó a una situación para la cual no se tenía preparada contingencia alguna, que fue la pandemia covid-19 y los efectos en materia empresarial y comercial, que afectaron principalmente a microempresarios que no disponían de capacidades operativas, administrativas y prospectivas para prepararse a nuevos entornos y dinámicas comerciales. Para las áreas: comercial, riesgos y desempeño social y ambiental de Contactar, fue importante conocer si el crédito Mipyme otorgado microempresarios del sector agroindustrial del municipio de Pasto en el periodo febrero 2020 a junio 2022 incidió en la recuperación empresarial de manera efectiva.

2.2.3.1 Medición de datos. De acuerdo con los datos obtenidos en el estudio, se identificaron 38 variables, agrupadas en trece subcategorías, provenientes de 3 categorías principales. El análisis MICMAC, se centró exclusivamente en identificar las variables clave o estratégicas que perturban el sistema. A continuación, se presentan las variables clave de acuerdo con la calificación MICMAC.

Tabla 17.*Listado de variables y sumatoria de calificaciones*

A	Variable	Total number of rows	Total number of columns
1	1.1.1 Persona Natural	71	63
2	1.1.2. Persona Jurídica	52	61
3	1.2.1. Agilidad y oportunidad	84	60
4	1.2.2. Atención personalizada en tu empresa	53	68
5	1.2.3. Orientación para la mejor toma de decisión sobre tu crédito e inversión.	53	65
6	1.2.4. Canales de recaudo seguros y confiables	7	3
7	1.3.1. capital de trabajo (financiamiento)	76	56
8	1.3.2. activos fijos (inversión)	65	56
9	1.4.1. Min 6 SMMLV	53	47
10	1.4.2. Max 330 SMMLV	82	50
11	1.5.1. Antiguo	81	67
12	1.5.2. Nuevo	61	46
13	2.1.1. Hombre	55	50
14	2.1.2. Mujer	71	63
15	2.1.3. Empresa	79	97
16	2.2.1. 20 a 30 años	26	40
17	2.2.2. 31 a 40 años	66	64
18	2.2.3. 40 a 50 años	63	54
19	2.2.4. > 50 años	68	54
20	2.4.1. Panadería	68	72
21	2.4.2 Carnes y embutidos	54	59
22	2.4.3. Otros Productos Alimenticios	54	59

23	2.4.4. Panela	55	59
24	2.4.5. Lácteos	39	59
25	3.1.1. Crédito de MIN a 50 M	51	42
26	3.1.2. Crédito de 51 a 100 M	55	64
27	3.1.3. Crédito >101 M	75	79
28	3.2.1. Plazo hasta 36 meses	64	50
29	3.2.2. Plazo hasta 48 meses	48	42
30	3.2.3. Plazo hasta 72 meses	48	39
31	3.2.4. Plazo hasta 84 meses	46	39
32	3.3.1. Créditos colocados 2020	39	35
33	3.3.2. Créditos colocados 2021	73	105
34	3.3.3. Créditos colocados 2022	40	70
35	3.4.1. Fondo Nacional	49	35
36	3.4.2. Hipoteca	35	58
37	3.5.1. Inversión	66	82
38	3.5.2. Financiamiento	67	80
	Total	2192	2192

De acuerdo con la clasificación y calificación de datos en el sistema, las variables clave fueron:

Créditos colocados en el 2021:105

Empresa: 97

Inversión: 82

Financiamiento: 80

Crédito mayor a 101 millones: 79

Actividad económica – panadería: 72

2.2.3.2 Análisis de datos. De acuerdo con los resultados la incidencia del crédito Mipyme de Contactar en la recuperación empresarial del sector agroindustrial en el municipio de pasto en el periodo determinado fue alta, pues en el año 2021, se otorgó un mayor número de financiamiento a los microempresarios bajo esta modalidad de microcrédito; el crédito fue utilizado por los

participantes para la adecuación de negocios e inversión en activos (maquinaria, elementos y herramientas de trabajo) que permitieran adaptar el negocio a las necesidades poscovid, principalmente la implementación de elementos de bioseguridad en los establecimientos comerciales, así como el pago de proveedores y uso del recurso como capital de trabajo. Resaltan que los participantes provienen de una actividad económica del sector agroindustrial dedicada a la panadería, cuya rotación de productos es elevada y permite a los clientes responder a los pagos mensuales del crédito otorgado, que de acuerdo con la calificación de los expertos, también constituye una alta incidencia para la recuperación empresarial, pues los créditos otorgados a los clientes fueron superiores a los 100 millones de pesos

De acuerdo a la información primaria, algunas de las principales problemáticas que enfrentaron los microempresarios participantes del estudio producto de la pandemia COVID -19 fueron las bajas en ventas, el despido de empleados, el incumplimiento de pagos con proveedores y créditos, las restricciones de movilidad, la implementación de medidas de bioseguridad que restringieron el uso de espacios comerciales, suspensión de exportaciones/importaciones de materias primas y otros elementos necesarios para la actividad empresarial.

Es notable que los participantes manifiestan no recibir ningún tipo de beneficio sobre el crédito al que accedieron. Muchos reclaman alivios financieros sobre la tasa de interés o condonación de la deuda. Sin embargo y de acuerdo con las políticas de la entidad, los beneficios brindados a los clientes están relacionados con el acompañamiento y gestión del crédito, la evaluación de alternativas de negocio y/o unidades productivas, el acompañamiento personalizado al momento del trámite del crédito, la no exigencia de garantías, la rapidez en el desembolso del préstamo y el acompañamiento con programas de educación e inclusión financiera.

2.3 Propuesta de estrategias de mejora para la línea de crédito Mipyme de Contactar bajo el método DMAIC (Defino, Mido, Análisis, Mejoro y Control) acorde a los resultados MICMAC.

Teniendo en cuenta los resultados del análisis estructural, para que la línea de crédito Mipyme de Contactar contribuya eficientemente a la recuperación empresarial del sector agroindustrial del

municipio de Pasto, los investigadores proponen las siguientes estrategias de mejora para la línea de crédito Mipyme de Contactar:

Tabla 18.

Acciones de mejora recomendadas

Estrategia	Actividades	Responsable	Recursos	Seguimiento
Acompañamiento de los asesores de Contactar a los clientes Mipyme en gestión comercial	-Formación en gestión comercial y negociación a los clientes de la línea Mipyme de la entidad	Líder crédito Mipyme Gerente de zona, Asesor Comercial	\$5.000.000 COP	1° seguimiento: 10/12/2023
	-Entregar material de estudio (cartillas) con información de gestión comercial y negociación a los clientes de la línea Mipyme de la entidad			2° seguimiento: 10/03/2024
	- Formación en manejo de TIC con uso comercial a los clientes de la línea de crédito			3° seguimiento: 10/06/2024

	Mipyme de la entidad			
	-Generación de convenios y alianzas con fondeadores para brindar tasa diferencial a			1° seguimiento: 01/12/2023
Gestión de nuevos clientes	beneficios para de la línea de los clientes de la línea de crédito Mipyme	Líder crédito Mipyme	\$10.000.000	2° seguimiento: 01/03/2024
lnea de crédito Mipyme	-Gestión de alivios	Gerente de zona, Asesor Comercial	COP	3° seguimiento: 01/06/2024
Contactar	financieros para condonación total o parcial de la deuda a nuevos clientes de la línea de crédito Mipyme			

Los usuarios indican que la agilidad y oportunidad en el trámite del negocio, es una variable de alto impacto (calificación = 69) sin embargo, esta atención no es garantía para la recuperación empresarial. Los clientes solicitan un acompañamiento hacia la mejora de los índices de productividad y el aumento de ventas. De acuerdo con los datos de las entrevistas, la baja en ventas después de pandemia y los eventos subsiguientes fueron algunos de los mayores problemas a afrontar por parte de los microempresarios del sector. Con base en lo anterior, los investigadores sugieren brindar un acompañamiento hacia la gestión comercial, relacionamiento de los microempresarios con los clientes y la generación de alianzas estratégicas para el desarrollo de mercados y el aumento de ventas. Estrategias de diversificación de productos, también son solicitadas por los clientes en el acompañamiento. Los microempresarios sugieren la necesidad de

formación complementaria en negocios y relacionamiento con clientes, el acompañamiento en la gestión comercial y se observa una necesidad en los microempresarios por involucrarse con estrategias TIC o digitales para reforzar canales de venta y masificación de productos, algo que todavía no ha sido potencializado en ellos.

La entidad debe gestionar con sus aliados y fondeadores, mayores beneficios orientados a fortalecer la línea de crédito Mipyme. Para los clientes de la línea Mipyme de Contactar, un aspecto clave que contribuiría a la recuperación empresarial del sector agroindustrial en el municipio de Pasto, es que los nuevos créditos que se otorguen bajo la línea Mipyme ofrezcan una tasa de interés preferencial en el microcrédito y condonación parcial o total de la deuda así como lo ofrecen programas de crédito solidario del Banco Agrario, que cuentan con el respaldo de iniciativas del sector público para la entrega de capitales a los microempresarios rurales para compra de maquinaria e insumos para la producción agropecuaria cuya condonación de la deuda puede estaré desde el 10% al 30% para clientes cuya actividad económica haya mejorado las condiciones de empleabilidad y productividad en las regiones de menor progreso. Sin embargo, este tipo de iniciativas se suscriben bajo el marco de acuerdos o convenios con un propósito social.

2.3.1 Control de las acciones de mejora

Para que la línea de crédito Mipyme de contactar contribuya a la recuperación empresarial de los microempresarios del sector agroindustrial de la ciudad de Pasto, se debe implementar una política de seguimiento sobre la inversión del crédito, ya que actualmente se realiza seguimiento a los pagos de los clientes y no al negocio, que es en sí, el que genera los ingresos que respaldan la deuda.

Un enfoque de tipo socio empresarial, socio organizacional y psico social en el acompañamiento de los asesores a los clientes, permitirá que estos últimos identifiquen mayores oportunidades de mercado y también generar estrategias de choque y afrontamiento frente a las problemáticas suscitadas por la pandemia Covid 19. Este seguimiento puede brindarse una vez al mes, con una visita de 3° a 45 minutos por parte del asesor al cliente para revisar estados de cuenta, capacidades de producción, tendencias del mercado y estrategias de venta.

Tabla 19.*Acciones de control propuestas*

Iniciativa	categoría	responsable	indicador	inicio	Fin
Formación en gestión comercial y negociación a los clientes de la línea Mipyme de la entidad	Factores determinantes	Área de Gestión Social y Ambiental	Número de clientes Mipyme capacitados en temáticas de gestión comercial/Total de clientes Mipyme	10/12/2023	10/03/2024
-Entregar material de estudio (cartillas) con información de gestión comercial y negociación a los clientes de la línea Mipyme de la entidad	Factores Determinantes	Área de Gestión Social y Ambiental	Número de clientes Mipyme con material de estudio/Total de clientes Mipyme	10/12/2023	10/03/2024
-Formación en manejo de TIC con uso comercial a los clientes de la línea de crédito	Factores determinantes	Área de Gestión Social y Ambiental	Número de clientes Mipyme formados en manejo TIC/Total de	10/12/2023	10/03/2024

Iniciativa	categoría	responsable	indicador	inicio	Fin
Mipyme de la entidad			clientes Mipyme		
-Generación de convenios y alianzas con fondeadores para brindar tasa diferencial a nuevos clientes de la línea de crédito Mipyme	Factores determinantes	Líder crédito Mipyme	al menos un convenio o alianza semestral con fondeador internacional que brinde tasa diferencial en el crédito Mipyme	10/12/2023	10/06/2024
-Gestión de alivios financieros para condonación total o parcial de la deuda a nuevos clientes de la línea de crédito Mipyme	Factores determinantes	Líder crédito Mipyme	Al menos un convenio o alianza semestral para condonación total o parcial de la deuda	10/12/2023	10/06/2024

3. Conclusiones

De acuerdo con el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación, surgen las siguientes conclusiones:

Con base en lo estimado para el cumplimiento del objetivo No. 1, se puede concluir que la línea de crédito Mipyme de Contactar, aunque es nueva en el portafolio de servicios de la entidad, cuenta con unos factores determinantes de acceso al financiamiento sobre los cuales hay una valoración positiva de los clientes Mipyme en torno a la atención, agilidad y oportunidad en el trámite del crédito y desembolso, criterios que resaltan como beneficios directos. En las características de los clientes se destaca una participación mayoritariamente femenina (44%), con edades entre los 31 y 40 años de edad (25%), clientes mayoritariamente antiguos (56%) y provenientes del sector panificador (63%). La mayoría de los créditos se otorgaron en el año 2021 (69%) y es de resaltar que, las personas naturales ocuparon una gran participación (76,2%) y el tiempo promedio de financiación es de 36 meses (56%). No menos importante, se logra identificar en esta investigación que el destino de los créditos fue equitativo tanto para Capital de Trabajo (50%) como para Activos Fijos (50%).

Por otra parte y acorde a los resultados obtenidos para el objetivo No. 2, esta investigación concluye que, a través de la identificación, clasificación y calificación de 38 variables internas y externas bajo el método MICMAC, se encontró 6 variables clave u estratégicas que incidieron efectivamente en la recuperación empresarial del sector agroindustrial en el periodo febrero 2020 a junio de 2022, estas variables fueron: Créditos colocados en 2021 (105), Empresa (97), Inversión (82), Financiamiento (80), Crédito mayor a 101 Millones (79) y Actividad económica – panadería (72). Estas variables, son las que mayor influencia tienen en el sistema, pues del total de 2192 cruces columnas, son las que mayor influencia/dependencia tienen dentro del sistema.

Por último, se puede concluir sobre el cumplimiento del objetivo No. 3 que, teniendo en cuenta la observación de los participantes respecto a que la recuperación empresarial del sector agroindustrial se ha visto influenciada por factores determinantes de la empresa, como lo son: la atención, oportunidad y agilidad en el trámite del crédito y desembolso de recursos, además del

acompañamiento del asesor; el investigador se permite proponer estrategias que versan principalmente sobre auxilios a la tasa de interés del microcrédito y, condonación parcial o total de la deuda como alternativa para una mayor recuperación empresarial del sector agroindustrial a nivel local. De otro lado, también se proponen actividades de apoyo a los clientes de la línea Mipyme en aspectos comerciales como: atención a sus propios clientes, relacionamiento, negociación y en aspectos productivos tales como: desarrollo de nuevos productos, diversificación del portafolio de servicios, uso de canales digitales; los anteriores como aspectos que mejoraran positivamente el proceso de reactivación económica y recuperación empresarial después de los eventos COVID – 19.

4. Recomendaciones

Acorde a los resultados del objetivo No. 1, se recomienda a los encargados de la línea de crédito Mipyme de Contactar que presten atención a un segmento creciente de negocios del sector agroindustrial proveniente del sector panificador. También es necesario que la línea de crédito Mipyme fortalezca su visión hacia la atención y financiamiento de personas jurídicas, pues las personas naturales representan negocios unipersonales, mientras que las personas jurídicas representan negocios con 2 o más empleados directos e indirectos, Sobre los montos establecidos, es importante recomendar que la evaluación de capacidades de pago se realice sobre la capacidad de pago de los clientes y no sobre la actividad económica o productiva

Acorde a los hallazgos del análisis estructural realizado para cumplir con lo propuesto en el objetivo No. 2, se identificaron seis (6) variables claves que pueden perturbar el sistema, por lo cual se recomienda por parte de los investigadores a la entidad que realice un seguimiento a los clientes que obtuvieron crédito en el 2021 para determinar el rendimiento real del financiamiento sobre la inversión realizada. Además, es necesario el desarrollo y evolución de las unidades productivas o de negocio del sector panificador, pues son los de mayor representatividad en el estudio. Destaca que los clientes tienen una percepción del acompañamiento sobre los plazos, montos y formas de pago, aun cuando la entidad brinda capacitación y formación en temáticas de educación e inclusión financiera. Es necesario que los clientes sean formados y capacitados por los asesores de la entidad, en la identificación real de las necesidades del negocio y evaluación financiera de las unidades productivas para brindar una asesoría especializada, evitar el sobreendeudamiento del cliente y con ello, mantener unos indicadores de calidad de cartera sanos y bajo las proyecciones esperadas y estimadas por la entidad para la futura toma de decisiones, sé que permita expandir la línea Mipyme a otras regiones del país, de sectores empresariales, aumentar el musculo de fondeo y tener mayor competitividad en el mercado.

Teniendo en cuenta la propuesta de mejora presentada en el objetivo No. 3, es necesario que, por parte de la empresa, se gestionen acciones y actividades de alianzas o convenios con entidades públicas y privadas para brindar soluciones precisas que solicitan los clientes. Es preciso destacar que los asesores de contactar deben ser más precisos con la información de los créditos a los

clientes, para no generar falsas expectativas y tener claridades frente a condiciones de acceso al crédito; en tanto que a los clientes microempresarios, se les recomienda acercarse a cualquiera de las 94 oficinas ubicadas en 18 departamentos a nivel nacional, donde se les entregará toda la información necesaria para el trámite y gestión del crédito Mipyme. Se recomienda la gestión de la entidad ante el gobierno nacional y sus aliados (Entidades fondeadoras, respaldo de garantías entre otras) con el fin, de acceder y transmitir como intermediario financiero beneficios directos a los clientes de esta línea de crédito que aporte efectivamente a la recuperación empresarial, crecimiento del tejido empresarial y sostenibilidad socio empresarial.

Referencias bibliográficas

- Albert, E. N., Soler, V. G., & Molina, A. I. P. (2017). Metodología e implementación de Six Sigma. 3C Empresa: investigación y pensamiento crítico, (1), 73-80.
- Albarracín Muñoz, M., García, F., & García, C. J. (2017). Riesgo financiero: una aproximación cualitativa al interior de las Mipymes en Colombia (Financial Risk: A Qualitative Approach to MSMEs in Colombia). Aglala Isnn, 2215-7360.
- Añorve Guillen, M. A. (1991). La fiabilidad en la entrevista: la entrevista semi estructurada y estructurada, un recurso de la encuesta.
- Asociación Nacional de Instituciones Financieras – ANIF (2020). Gran encuesta a las Microempresas. Segundo Semestre 2019. Bogotá.
- Arango Morales, X. A., & Cuevas Pérez, V. A. (2014). Método de análisis estructural: matriz de impactos cruzados multiplicación aplicada a una clasificación (MICMAC) (Doctoral dissertation, Tirant Lo Blanch).
- Arturo, B., Arboleda, M. y Paredes, M. (2015). Microcrédito: opción para el microempresario nariñense. Revista UNIMAR, 33(1), 151-163
- Asobancaria. (2017). La educación financiera como motor de las Mipymes en Colombia. Semana Económica, 1-10.
- Asobancaria. (2019). Estrategia de inclusión financiera en Colombia 2019-2022. Semana Económica 2019.
- Asobancaria. (2020). Saber más es más. Asobancaria. <http://www.asobancaria.com/sabermassermas/microcreditos/>.

Asociación de las micro, pequeñas y medianas empresas de Colombia – ACOPI (2020). Impacto de la COVID-19 en las Mipymes colombianas. https://www.acopi.org.co/wp-content/uploads/2020/12/impacto_covid_web-1.pdf

Banca de las Oportunidades. (2020). Información institucional. www.bancadelasoportunidades.gov.co.

Bernal Torres, C. A. (2000). Metodología de la Investigación para Administración y Economía.

Bernal, C. A. (2006). Metodología de la investigación. Pearson educación.

Calderón, J. (2011). Microcrédito opción de desarrollo. Ecuador: Universidad ECOTEC.

Cámara de Comercio de Pasto (2020). Encuesta impacto económico del COVID 19: Estado actual de empresas y negocios en el departamento de Nariño.

Castro-Numpaqué, A. M. (2021). ACOPI: Las Mipymes en tiempos de COVID-19.

Comisión Económica para América Latina - CEPAL (2019) Mipymes y el COVID-19. [https://www.cepal.org/es/euromipyme/mipymes-covid-19#:~:text=En%20t%C3%A9rminos%20de%20empleo%2C%20esto,\(v%C3%A9ase%20el%20gr%C3%A1fico%201\).](https://www.cepal.org/es/euromipyme/mipymes-covid-19#:~:text=En%20t%C3%A9rminos%20de%20empleo%2C%20esto,(v%C3%A9ase%20el%20gr%C3%A1fico%201).)

Contactar Microfinanciera (2020a) Plan Estratégico Corporativo “conexión futura” 2020 – 2024.

Contactar Microfinanciera (2020b) Crédito Mipyme. <https://www.contactarcolombia.org/credito-mipyme>.

Contactar Microfinanciera (2020) Contactar ampliará su presencia en el 50% de los departamentos del país. <https://www.contactarcolombia.org/contactar-ampliara-su-presencia-en-el-50-de-los-departamentos-del-pais/>

Contactar Microfinanciera (2021). Informe de gestión. <https://www.contactarcolombia.org/wp-content/uploads/2022/03/Informe-Gestion-Contactar-2021.pdf>

Contactar Microfinanciera (2022) Conócenos. <https://www.contactarcolombia.org/conocenos/>

Contactar Microfinanciera (2023) EL FNG reconoce a contactar por su aporte en la inclusión financiera. <https://www.contactarcolombia.org/el-fng-reconoce-a-contactar-por-su-aporte-en-la-inclusion-financiera-en-colombia/>

Contactar Microfinanciera (2023) simulador de crédito. <https://www.contactarcolombia.org/simulador-de-credito/>

Comisión Intersectorial para la Educación Económica y Financiera. (2017). Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera de Colombia (ENEEF). Bogotá.

Flórez, M. A. B., Díaz, G. F. G., Goyes, H. F. M., & López, L. R. (2021). Características del microcrédito en la industria manufacturera de la ciudad de Pasto, año 2016. *económicas cuc*, 42(1), 54-77.

Garavito, D. (2016). Microcréditos: evolución y situación actual del sistema de microfinanzas en Colombia. *Publicaciones Universidad Javeriana*, 9(7), 1-24.

Godet, M., Monti, R., Meunier, F., & Roubelat, F. (2000). La caja de herramientas de la prospectiva estratégica. Gerpa.

Godet, M., & Durance, P. (2011). La prospectiva estratégica. *Problemas y Métodos*.

González, E. V., & Chiatchoua, C. (2021). Supervivencia de las micro, pequeñas y medianas empresas mexicanas frente al COVID-19. *Revista Latinoamericana de Investigación Social*, 4(1), 1-17.

Heredia Zurita, A., & Dini, M. (2021). Análisis de las políticas de apoyo a las pymes para enfrentar la pandemia de COVID-19 en América Latina.

Nueva ISO 9001:2015 (2016) desarrollo del concepto de calidad. [https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrolloconceptocalidad/#:~:text=Deming%20\(1988\)%20determin%C3%B3%20al%20concepto,cuestionamiento%20hacia%20una%20mejora%20continua%E2%80%9D](https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrolloconceptocalidad/#:~:text=Deming%20(1988)%20determin%C3%B3%20al%20concepto,cuestionamiento%20hacia%20una%20mejora%20continua%E2%80%9D).

Mora Vargas, N., & Castillo Tabares, R. (2014). Evolución de las principales variables de acceso de las Pymes al microcrédito en Colombia, 2002–mayo 2014.

Portafolio (2021) microcrédito nunca bajo intereses en la pandemia. <https://www.portafolio.co/economia/finanzas/microcredito-nunca-bajo-intereses-en-la-pandemia-551447>

Ramos Chamorro, A., & Madroño Madroño, N. (2013). El papel del microcrédito en la actividad formal empresarial en el casco urbano del municipio de Pasto 2010. *Tendencias*, 12(2), 58-81.

República de Colombia (2020) acciones tomadas por el gobierno. PYMES. <https://coronaviruscolombia.gov.co/Covid19/acciones/acciones-de-pymes.html>

Sánchez-Quinto, C. E., Clavijo-Ramírez, F., & Segovia-Baquero, S. D. (2020). Reporte de la situación del microcrédito en Colombia-diciembre de 2020. Reporte de la Situación del Microcrédito en Colombia-diciembre de 2020.

Segura-Castro, G. (2021). Las MIPYMES en Colombia y el impacto de la pandemia COVID-19. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/26443/1/trabajo%20de%20grado%20final.pdf>

Universidad Mariana (2022) Grupos de investigación. Facultad de Ciencias Contables,
Económicas y Administrativas. <https://www.umariana.edu.co/facultad-ciencias-contables.html>

Anexos

Anexo A. Entrevista guiada

Universidad Mariana
Programa de Maestría en Administración
Entrevista semiestructurada

Objetivo: determinar la incidencia de la línea de crédito Mipyme de Contactar en la recuperación empresarial del sector en el periodo febrero 2020 a junio 2022.

Indicaciones: La entrevista tiene una duración aproximada de 20 minutos. Consta de cinco (5) preguntas abiertas específicas sobre el crédito desembolsado y el uso de los recursos en la actividad empresarial. Los datos demográficos, se recolectaron previamente con las fichas de crédito, por lo tanto, se consignan únicamente las preguntas. Responder con sinceridad.

Pregunta 1: ¿Cuál fue el destino del crédito desembolsado por Contactar? ¿fue ágil? ¿fue oportuno?

Pregunta 2: ¿Cuáles han sido las dificultades que afronta como empresario Mipyme del sector agroindustrial de pasto en el periodo febrero 2020 a junio 2022?

Pregunta 3: ¿Qué tipo de beneficios ha recibido por parte de Contactar por ser cliente Mipyme?

Pregunta 4: ¿Qué aspectos considera del crédito Mipyme le han ayudado con la recuperación empresarial después de los eventos de pandemia por Covid – 19?

Pregunta 5: ¿Qué recomendaciones u observaciones tiene sobre el proceso de reactivación económica y recuperación empresarial?

Gracias por su participación

Anexo B. Consentimiento informado

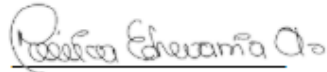
CONSENTIMIENTO INFORMADO
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN – UNIVERSIDAD MARIANA
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN
Enero del 2022

Por medio del presente yo, Oscar Alexander Gomajoa Mesías identificado con número de cédula 1.085.263.140 solicito a usted, Mónica Echevarría Alvarado identificada con número de cédula 59.814.921 como Directora Mipyme y mi jefe directo, autorización para acceder a información interna de Contactar específicamente de clientes Mipyme y poder llevar a cabo el proyecto de investigación titulado "Análisis de la incidencia de la línea de crédito Mipyme de Corporación de Crédito Contactar en la recuperación empresarial del sector agroindustrial del municipio de Pasto en el periodo febrero de 2020 a junio de 2022".

El desarrollo de esta investigación se llevará a cabo con mi compañero de investigación académica y colaborador de Contactar Luis Carlos Ojeda Fernández identificado con número de cédula 87.068.855 y quien ocupa el cargo de Líder Administrativo; es claro para nosotros, que esta información únicamente se podrá utilizar para fines académicos, no se podrá detallar o especificar ninguna clase de información de clientes y mucho menos, se podrá compartir en el entregable o cualquier otro medio.

De igual manera, es claro para nosotros la regulación establecida por Contactar en sus diferentes políticas, reglamentos, procesos y procedimientos con relación al uso de la información generada, administrada y procesada en las diferentes fuentes o medios.

Sin más por el momento y posterior a la reunión donde se establecieron compromisos y se dio claridad a todas las inquietudes generadas, con la firma del presente se solicita su autorización.



Autorización:

Mónica Echevarría Alvarado

59.814.921

Participantes:



Oscar Alexander Gomajoa Mesías

1.085.263.140



Luis Carlos Ojeda Fernández

87.068.855