



**Mecanismos Para Contrarrestar El Crédito Informal a Través De Los Créditos
De Bajo Monto.**

David Andrés Rojas Gómez

Jaime Andrés Díaz García

Universidad EAN

Facultad de Administración de empresas

Maestría en Administración de Empresas MBA

Bogotá, Colombia

28/Julio/2021

**Mecanismos para contrarrestar el crédito informal a través de los créditos de
bajo monto**

David Andrés Rojas Gómez

Jaime Andrés Díaz García

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Magister en Administración de Empresas - MBA

Directora:

MARTHA CECILIA JAIMES CASTAÑEDA

Modalidad:

Monografía

Universidad EAN

Facultad de Administración de empresas

Maestría en Administración de Empresas MBA

Bogotá, Colombia

15/Septiembre/2021

Nota de aceptación:

Firma del jurado

Firma del jurado

Firma del director del trabajo de grado

Ciudad, día/mes/año

Dedicado a nuestras familias por
acompañarnos en este proceso de mucho
esfuerzo y valor para nosotros.

Agradecimientos

A todas las personas que nos ayudaron con la estructuración de nuestra investigación,
la recolección de datos y que nos orientaron en los momentos más difíciles para lograr
nuestro objetivo.

Resumen

El gobierno colombiano a través del Ministerio de Hacienda y Crédito Público expidió el Decreto 2654 del 17 de diciembre de 2014, donde creo una línea de crédito denominada crédito de bajo monto, el cual tiene unas características particulares como: la definición de la población objetivo, la metodología de evaluación que deben adoptar la entidades financieras para evaluar el riesgo de crédito y la capacidad endeudamiento de los clientes, así como los montos máximos que se pueden asignar bajo esta línea de crédito. Sin embargo, cuando se revisan las cifras de la Superintendencia Financiera con corte a Enero 2021, de los 25 bancos el único que presenta una dinámica comercial sobre esta línea es Bancolombia.

El presente documento permitirá entender el impacto que tiene la iniciativa gubernamental asociada al otorgamiento de créditos de bajo monto en Bogotá, Colombia, así mismo, identificar las brechas que se presentan entre el marco regulatorio, el proceso de implementación y la percepción de la población objetivo frente a los productos financieros y los créditos informales. Es necesario que este tipo de iniciativas sean masificadas dado el impacto social que generan al dar acceso de crédito a un segmento de mercado que normalmente debe acudir a créditos informales, en muchos de los casos en condiciones desfavorables y no reguladas.

Palabras Claves: Crédito de bajo monto, crecimiento económico, sector financiero, crédito informal, Inclusión financiera.

Abstract

The Colombian government through the Ministry of Finance and Public Credit issued Decree 2654 of December 17, 2014 where it created a line of credit called low amount credit, which has some particular characteristics among which we can highlight: the definition of the target population, the evaluation mechanism to be adopted by financial institutions to establish the credit risk and the indebtedness of customers, as well as the maximum amounts that can be allocated under this line of credit. However, when reviewing the figures of the Superintendencia Financiera as of January 2021, of the 25 banks the only one that presents a commercial dynamic on this line of credit is Bancolombia.

This document will help to understand the impact of the government initiative associated with the granting of low-interest loans in Bogotá, Colombia, as well as to identify the gaps that exist between the regulatory framework and the implementation processes that companies must develop and the perception of the target population about the formal and informal loans. It is necessary that these types of initiatives be massive given the social impact they generate by granting credit access to a market segment that normally must resort to informal loans, in many cases under unfavorable and unregulated conditions.

Key words: Low-value credit, economic growth, financial sector, informal credit, financial inclusion.

Contenido

	Pág.
Lista de Figuras.....	10
Lista de Tablas	11
Introducción	12
Objetivos.....	15
<i>Objetivo general.....</i>	<i>15</i>
<i>Objetivos específicos.....</i>	<i>15</i>
Justificación	16
Marco Teórico.....	17
<i>Proceso de bancarización en Colombia.....</i>	<i>17</i>
<i>Alternativas de crédito para personas de bajos ingresos.....</i>	<i>21</i>
<i>El crédito como mecanismo de impacto social</i>	<i>25</i>
<i>Panorama del crédito.....</i>	<i>29</i>
<i>Evolución de la normatividad entorno a las entidades financieras.....</i>	<i>33</i>
Hipótesis	38
Variables	39

Mecanismos para contrarrestar el crédito informal a través de los créditos de bajo monto	11
Metodología.....	41
<i>Técnicas para el análisis de la información</i>	<i>43</i>
Trabajo de Campo.....	45
<i>Acceso al crédito:</i>	<i>45</i>
<i>Tendencia de acceso al crédito formal o informal.....</i>	<i>49</i>
<i>Fuentes alternativas para evaluación del riesgo de crédito.</i>	<i>52</i>
<i>Propuesta de solución a la problemática</i>	<i>57</i>
Discusión.....	60
Conclusiones y Trabajo Futuro	64
<i>Conclusiones</i>	<i>64</i>
<i>Trabajo futuro</i>	<i>66</i>
Referencias.....	68
A. Anexo. Instrumento.....	74

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1 Comparativo 2016 – 2020 Variables que impiden el mayor otorgamiento de crédito	31
Figura 2 Cambios en las exigencias en la asignación de nuevos créditos en la cartera de consumo.....	32
Figura 3. Porcentaje de personas interesadas en adquirir crédito.....	46
Figura 4. Porcentaje de personas que tienen o han tenido crédito formal.	46
Figura 5. Porcentaje de personas que tienen o han tenido crédito informal.	47
Figura 6. Porcentaje de personas que conocen el crédito de bajo monto	48
Figura 7. Porcentaje de personas que ha tenido crédito de bajo monto.	48
Figure 8 Tendencia global hacia el crédito formal o informal.....	50
Figura 9. Tendencia a créditos formales o informales por género.	51
Figura 10. Tendencia a créditos formales o informales por rango edad.	51

Lista de Tablas

Tabla 1 Leyes que han modificado la estructura financiera colombiana.....	33
Tabla 2 Definición conceptos operacional.....	39
Tabla 3 Clasificación de las afirmaciones por tipo de crédito	49
Tabla 4 Personas de acuerdo y totalmente de acuerdo por rango edad.	52
Tabla 5 Análisis de información para evaluación del riesgo de crédito en bajo monto	53

Introducción

El acceso al crédito es fundamental para el crecimiento económico de los países, de aquí se desprenden un número importante de actores que hacen posible que el dinero llegue a las personas y las empresas. Bancoldex lo define como “la forma en que se canalizan recursos desde las personas que tienen un excedente económico hacia las que necesitan dinero para financiación” (Bancoldex, 2018).

Un estudio realizado por Asobancaria en conjunto con la Superintendencia Financiera, indicó que el 82,5% de la población adulta a 2019 tenía un producto financiero activo, esto incluyó tanto los productos del pasivo (cuentas de ahorros) como del activo (Créditos de Consumo, Vivienda, Microcrédito, entre otros). Este porcentaje se ha venido incrementando durante los últimos años, especialmente cuando se compara el 2008 y el 2018 donde el indicador paso del 55,5% al 81,4% (Asobancaria, 2018). Estas cifras suenan bastante bien cuando se mira a nivel global, sin embargo, cuando se analizan las cifras de acceso a productos del activo la historia es otra. De los 35 Millones de personas adultas que referencia el informe (Asobancaria, 2019), el 36,6% tienen un producto de crédito activo, concentrando las mayores participaciones en los departamentos y ciudades más desarrolladas del país como Cundinamarca, Antioquia, Valle del Cauca, Santander y Bogotá.

Así mismo, el Banco Mundial lidera iniciativas de inclusión financiera a nivel mundial orientadas a productos del pasivo, dado que como lo indica en su página web “Alrededor de 2500 millones de personas no utilizan servicios financieros formales y el 75% de los pobres no tiene una cuenta bancaria” (Banco Mundial, 2018).

Lo anterior, lleva a pensar que el proceso de bancarización está basado en productos del pasivo, pero realmente ¿dónde está quedando el acceso a los productos de crédito, especialmente en poblaciones vulnerables que no tienen como ahorrar?

Para el caso de Colombia el Ministerio de Hacienda y Crédito Público expidió el Decreto 2654 del 17 de diciembre de 2014, donde se crea la línea de crédito denominada bajo monto que luego fue modificado el 14 Febrero 2020 bajo el Decreto 222. Básicamente los cambios son: incrementa el monto máximo de 2 a 4 salarios mínimos mensuales vigentes y hace precisiones sobre las condiciones que debe tener la población objetivo como no haber tenido ningún producto financiero y aclara que las entidades deben remitir a la Superintendencia financiera de Colombia las fuentes de información utilizadas para evaluar el riesgo de crédito (Estos clientes requieren de un nuevo diseño en la metodología de evaluación).

Lo anterior, converge con el proyecto que tiene el regulador (Superintendencia Financiera de Colombia) denominado Sandbox el cual integra las empresas que desarrollan soluciones financieras a través de la tecnología. Algunos de los ejemplos son Rappi, Moni y Avista entre otros. Esto le permite de manera controlada al regulador ir definiendo los parámetros que debe legislar alrededor de este tipo de iniciativas sin poner en riesgo el sistema financiero colombiano y a sus usuarios. Dentro de los desafíos que tienen este tipo de empresas es la exposición al fraude y las metodologías de evaluación del riesgo de crédito, el primero como lo indica Deloitte “Las compañías Fintech que proveen estos servicios de pagos están ampliamente expuestas a riesgos de fraude mientras el entorno mundial lidia y reacciona al Covid-19” (Deloitte, 2020) y el segundo con nuevas metodologías de evaluación de riesgo de crédito diferentes a las tradicionales, que

normalmente están soportadas en la información que reposa en las centrales de riesgo del país.

Hasta el momento se ha hablado de dos participantes, por un lado el gobierno como generador y supervisor de la normatividad, por el otro lado, las entidades financieras y las fintech, faltando la contraparte que es el cliente, al cual va dirigido el producto. Para éste último, se han identificado barreras importantes en lo que a los productos financieros se refiere. En un trabajo de grado realizado por el CESA se evidenció que los estratos 1,2 y 3 declaran falta de confianza en los productos del pasivo que ofrecen las entidades financieras, así como altos costos de transacción, entre otros (Serrano S. , 2020). Lo anterior invita a pensar, si existe desconfianza frente a los productos del pasivo, es posible que también exista el mismo sentimiento con respecto a los productos del activo (crédito) y más aún en la población objetivo de los créditos de bajo monto.

En ese orden de ideas, se hace necesario poder establecer las brechas y los mecanismos que debe adoptar las entidades financieras de cara al consumidor financiero, para adoptar la estrategia más adecuada y responder la siguiente pregunta:

¿Cuáles son los mecanismos o estrategias que debe incorporar el sector financiero para impulsar los créditos de bajo monto y así poder cumplir su propósito de inclusión financiera?

Objetivos

Objetivo general

Establecer las estrategias que deben considerar las entidades financieras para ofrecer los créditos de bajo monto.

Objetivos específicos

- Analizar el acceso al crédito desde la perspectiva del crédito formal e informal.
- Analizar la tendencia que tiene la población objetivo en adquirir crédito formal o informal.
- Determinar las fuentes de información alternativa para el cálculo del riesgo de crédito.

Justificación

El valor que tiene este estudio es lograr establecer cuáles son las principales brechas que no permiten un escenario favorable para que las personas de ingresos más bajos puedan acceder a líneas de crédito favorables a través del mercado regulado, con unas reglas de juego claras y evitar continuar su ciclo de pobreza, buscando fuentes de financiación informal donde las condiciones son adversas y agudizando una problemática social dadas las condiciones macroeconómicas actuales. Adicionalmente, establecer la estrategia donde se encuentren involucrados los diferentes actores que participan en la dinámica de crédito representando un beneficio para todos.

De igual manera, se hace relevante identificar para la población objetivo del crédito de bajo monto, si la solución realmente atiende las necesidades para las cuales fueron creadas o si por el contrario, el camino que se deba recorrer es otro frente al proceso de inclusión financiera y equidad en el acceso a los servicios financieros.

Finalmente, este estudio pretende profundizar si las necesidades de crédito de las poblaciones informales sin soportes de ingresos, cuentan con estrategias articuladas y coherentes por parte del gobierno y estas a su vez son implementadas por los diferentes actores de crédito.

Marco Teórico

Proceso de bancarización en Colombia

El crecimiento económico de Colombia venía mejorando desde hace una década; sin embargo, lograr mejorar la calidad de vida de todos los habitantes se convierte en un objetivo primordial pero difícil de conseguir. Uno de los pilares que puede ayudar con el objetivo es la inclusión financiera que soluciona el problema de la inequidad y el acceso de la población a servicios que deberían ser derechos fundamentales para los habitantes del país, sin ninguna excepción. El sistema financiero colombiano y en general todos los de la región han presentado niveles significativamente inferiores en sus indicadores comparados con países desarrollados o potencias emergentes (Cano C. G., 2013).

En los últimos años, la bancarización ha cobrado relevancia en las agendas de política de gobiernos en economías desarrolladas y emergentes. De allí ha surgido el término bancarización, el cual señala si un individuo o grupo social tiene acceso a los productos financieros formales y hace uso de ellos. En ese sentido, el acceso a los servicios financieros es una condición necesaria pero no suficiente para lograr la bancarización, se requiere además garantizar el uso efectivo de los mismos. Pero se debe tener en cuenta que no toda acción gubernamental resulta efectiva, incluso algunas políticas del gobierno pueden ser erróneas. Las intervenciones directas del gobierno dirigidas a apoyar el acceso, requieren una evaluación cuidadosa y en lo general están ausentes (Salcedo, 2011).

“La bancarización se refiere al acceso que tienen las personas y las empresas a una variedad de productos y servicios financieros útiles y asequibles que satisfacen sus

necesidades. El acceso a cuentas que permitan realizar transacciones es el primer paso para generar procesos de mayor inclusión debido a que permite a las personas guardar dinero y realizar pagos, además de abrir las puertas a otro tipo de servicios”. (Banco Mundial, 2016). Este concepto de bancarización aparte de ser una forma de inclusión social, con la que se busca captar a las personas a utilizar el sistema financiero, se utiliza para frenar el uso del efectivo para evitar delitos como el lavado de activos, la evasión de impuestos y el contrabando, dando a entender la bancarización como una medida de control y de fiscalización. Como toda medida de control el éxito de esta depende de la exigencia de la administración tributaria (DIAN) para exigir la implementación, recepción, aprovechamiento y procesamiento de la información necesaria, así como la auditoria y el seguimiento que se realice para verificar su respectivo cumplimiento. (Asobancaria., 2019).

Los avances de la bancarización han sido aproximados en la literatura a través de indicadores de cobertura o profundización financiera, tales como la ampliación de infraestructura de los establecimientos, el crecimiento de los depósitos y la reducción de los costos de transacción. No obstante, estas medidas no permiten identificar los avances en la vinculación de los servicios financieros en la actividad cotidiana de los individuos, los cuales son indispensables lograr un impacto significativo sobre el crecimiento económico (Capera & Gonzales, 2011).

Es por esto, que la bancarización genera beneficios significativos para la sociedad. Las personas pueden suavizar el ingreso mediante el ahorro y el crédito, así como agotando o acumulando activos financieros, lo que reduce la volatilidad del consumo y aumenta el crecimiento real (Cano, Cuadros, & Estrada, Inclusión Financiera Rural: El caso del sur del Tolima., 2018). Colombia tiene avances importantes para la inclusión y la educación financiera, con la creación del programa banca de oportunidades y los

avances en el modelo de las entidades financieras buscando aumentar la cobertura de los servicios financieros en todo el país. En esto se destaca el decreto 222 de 2020 que simplifica el modelo de las entidades financieras para poder llegar a poblaciones tradicionalmente excluidas en zonas rurales y apartadas (CONPES, 2020).

Para el año 2019 los bancos comerciales tenían cerca del 96% de sus oficinas situadas en las ciudades, mientras que el 4% estaban situadas en el sector rural donde el indicador de acceso a los servicios financieros estaba en el 55,7% frente al 90,4% de las ciudades (Banca de oportunidades, 2019).

La actual crisis mundial generada por el COVID-19, ha despertado la importancia en la digitalización y esto ha sido aprovechado por los gobiernos. En el caso de Colombia, la mayor contribución de la bancarización se ha dado a partir del programa del Ingreso Solidario creado a raíz de la pandemia en abril 2020. Este programa consiste en la entrega de una transferencia monetaria no condicionada mensual a los hogares en situación de pobreza y vulnerabilidad que no estén recibiendo transferencias de otros programas del gobierno. El proceso de transferencia es realizado a través del sistema bancario colombiano, por medio de las cuentas bancarias de las personas que están bancarizadas, mientras que para las personas que no están bancarizadas se están realizando la apertura de cuentas a través de las diferentes entidades por medio de depósitos electrónicos, mediante un proceso simplificado y digital (DNP, 2020).

Durante el primer semestre del año 2020 un reporte elaborado por la Banca de las Oportunidades y el Departamento Nacional de Planeación sobre inclusión financiera dio a conocer que el indicador llegó al 57,2% y a corte de junio 2020 el 85,9% de la población adulta del país contaba con al menos un producto del sector bancario, esto es, alrededor de 31 millones de adultos, lo cual indica un crecimiento de 3.4 puntos

porcentuales con relación al 2019, crecimiento motivado por el programa de ingreso solidario. (La Republica, 2020) .

Colombia actualmente cuenta con tres productos de depósito diseñados para que su apertura y manejo se realice a través de medios electrónicos los cuales son: cuentas de ahorro de trámite simplificado, cuentas de ahorro electrónicas y depósitos electrónicos, para finales de 2019 en el país había cerca de 7 millones de estas cuentas de depósitos activas, 2.5 millones de depósitos electrónicos, 2.5 millones de cuentas de ahorro de trámite simplificado y 2.1 millones de cuentas de ahorro electrónicas, mientras que para junio del 2020 estas mismas cuentas llegaron a 16 millones, 8 millones de depósitos electrónicos, 5.4 millones de cuentas de ahorro de trámite simplificado y 2.4 millones de cuentas de ahorro electrónicas, según este reporte se puede observar un incremento de 9 millones de cuentas durante el primer semestre de 2020, donde el mayor crecimiento se observa en los depósitos electrónicos que tuvo una variación de más del 200% (Banca de oportunidades, 2019).

Lo anterior indica, que una de las barreras de bancarización que más afecta a la población de bajos recursos sobre los productos tradicionales son los altos costos de ingresar al sistema financiero, los cuales van desde las cuotas de manejo, los cobros por transacción, las tasas de interés, los trámites administrativos, lo cual no garantiza la permanencia del usuario. Es por esto, que ésta población debe optar por canales y sistemas no tradicionales como redes de pago electrónico, o en el mejor de los casos hacer uso de la banca móvil que puede tener unos costos más razonables y evita trámites administrativos.

Finalmente, bancarizar es generar oportunidades, como ya se ha dicho antes, ésta ofrece la posibilidad a las personas de bajos recursos mejorar sus condiciones de vida y a las pequeñas empresas apalancarse para desarrollar sus ideas de negocio.

Alternativas de crédito para personas de bajos ingresos

En el mercado financiero colombiano, se evidencia la existencia de instituciones o intermediarios formales e informales. Los intermediarios formales operan bajo la supervisión y reglamentación de entidades como el Banco de la República, como banco central del país; el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, como organismo encargado de definir y administrar la ejecución de la política económica y fiscal; la Superintendencia Financiera de Colombia, encargada del control del sistema financiero y bursátil; y el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras y Asobancarias como promotor de la protección de la confianza de los depositantes y acreedores (Asobancaria, 2016). Estos supervisores concretamente tienen la responsabilidad de garantizar el correcto funcionamiento y articulación del sistema financiero, para así conservar la estabilidad de la economía, además de proporcionar los servicios de ahorro y préstamo.

Adicional encontramos los intermediarios informales, a este grupo pertenecen los familiares y amigos donde acuden alrededor del 16% de las personas (Cano, Esguerra, García, Rueda, & Velasco, 2014), aquí también se encuentran las casas de empeño y los llamados gota a gota, presta diario o crédito exprés, los cuales realizan préstamos de dineros a cobros de intereses excesivos, los cuales hacen parte de la economía informal al estar al margen de la legislación colombiana y por lo general, evasora de impuestos. Estas categorías de crédito formal y crédito informal establecen claras diferencias como son la flexibilidad la cual se da al momento de pactar los plazos, el tipo de interés y el

monto. Así mismo, los préstamos informales frente a los formales, evidencian un menor costo por transacción, al ser más accesibles, sin documentación alguna y la rapidez de adquirir el préstamo con una mayor adaptación a las necesidades de la población de bajos ingresos.

Los créditos informales se otorgan generalmente sin las garantías tradicionales, con tasas de interés equivalentes a la usura por cuanto superan de manera superlativa las autorizadas por la ley, razón por la cual el acreedor, ante el incumplimiento del pago de los intereses y del capital, no acude a la jurisdicción del Estado para obtener su pago y sí a la “justicia por mano propia” (Londoño, 2016). Esta es la respuesta de las personas ante las dificultades para adquirir créditos en el sistema financiero sumado al volumen elevado de informalidad de las personas que solicitan estos préstamos. Es por esto que obligan a este segmentos de la población, en la que ubicamos a amas de casa, conductores de servicio público, comerciantes informales y micro empresarios, a valerse de los prestamistas del gota a gota (Martínez, 2017).

El crédito gota a gota, es utilizado por cuatro de cada cinco colombianos que necesitan endeudarse, las tasas promedio son superiores a 275% efectivo anual, es decir casi nueve veces por encima de la tasa corriente de los bancos que es cercana al 29.52% para créditos de consumo (Martínez, 2017). Es por esto que los préstamos informales, sumado a las condiciones de pago y las prácticas de los dueños del dinero para hacerse a sus pagos constituyen no solo un problema para la economía de quien se vale de ellos, sino que se convierten en un desafío para los gestores de las políticas públicas de convivencia y seguridad ciudadana, toda vez que estas estructuras, en su mayoría ilegales, utilizan esta rotación de capital para el lavado de activos provenientes

de otros delitos y conjuga prácticas criminales y violentas para recaudar el pago de interés y cuotas previamente pactadas de los préstamos concedidos.

Por su parte la Policía Nacional ha utilizado como principal estrategia las campañas de sensibilización frente a la ciudadanía, como por ejemplo la campaña realizada desde el año 2017 bajo el lema ‘que el gota a gota no le desangre el bolsillo’, así como otro tipo de iniciativas para que la comunidad denuncie oportunamente si está siendo víctima del delito de usura, conocido en palabras más populares como ‘gota a gota’ (Policia Nacional de Colombia, 2017), con la cual pretenden que los ciudadanos denuncien si son víctimas de esta modalidad de crédito e identificar y capturar a la estructura de estas bandas dedicadas a esta modalidad de crédito.

Otra alternativa con la que cuenta el mercado financiero es el microcrédito. Durante los últimos años, el microcrédito se ha convertido en una herramienta para combatir la pobreza; proporcionando recursos financieros de agentes económicos que no tienen acceso amplio a crédito o a los servicios financieros básicos. El microcrédito tiene un papel clave, principalmente en los países en vía de desarrollo; ya que tiene como objetivo principal la inclusión social, la disminución de la pobreza y la legalización empresarial (Patiño, 2008). Por otra parte, el microcrédito se ha convertido en un producto financiero muy popular por parte de las instituciones de crédito; ya que las microempresas constituyen en gran parte la estructura y el tejido empresarial en numerosos países (Barona, 2004). El microcrédito es una modalidad de financiamiento que consiste en el otorgamiento de créditos, particularmente de bajo monto, a personas para que puedan desarrollar algún proyecto productivo. Típicamente se otorga a prestatarios que carecen de colateral, garantías o la verificación efectiva de un historial de crédito y que tienen poca experiencia en su actividad económica (Asobancaria, 2018). Se destina

principalmente a la microempresa caracterizada como una planta de personal no superior a diez trabajadores.

El microcrédito, aunque tímido, empezó a crecer en número de usuarios y para el año 2005, de acuerdo a datos de la Superintendencia Financiera de Colombia, el número de usuarios con microcrédito correspondía al 9,75% del total del sistema financiero; para diciembre del 2014 el porcentaje se había casi duplicado a 18,95%; de acuerdo a datos de asomicrofinanzas y hoy cuenta con 12,23 billones en 2,9 millones de clientes (Superintendencia Financiera de Colombia, 2015).

Por último se tienen los créditos de bajo monto donde el gobierno nacional, en diciembre de 2014, a través del decreto 2654 definió los lineamientos para este producto financiero. De igual manera, determinó las características específicas para poder diferenciarlos de los microcréditos, y establecer una la lucha frontal contra el gota-gota. Algunas características financieras del crédito de consumo de bajo monto son ajustadas a las necesidades de los colombianos que utilizan el gota-gota, la destinación, la tasa de interés y el plazo, así como el endeudamiento total; sin embargo, el decreto dejó la puerta abierta para las características diferenciales tales como la periodicidad y la garantía.

El decreto define el crédito de consumo de bajo monto como una operación activa de crédito realizada con personas naturales, cuyo monto máximo es hasta dos (2) SMLMV y cuyo plazo máximo de pago es hasta de treinta y seis (36) meses, adicionalmente el decreto define algunas características del producto financiero como que no podrá ser de carácter rotativo o que no podrá ser ofrecido por medio de sistemas de tarjetas de crédito en la primera versión, esto fue mejorado en el 2020. En cuanto a las características no

financieras del producto se insta a las entidades a crear o establecer un estudio crediticio específico logrando así una diferenciación generalizada del mismo; establece además que las entidades financieras que utilicen esta modalidad de crédito deben implementar un control sobre el endeudamiento de las personas a las cuales les fue otorgado el mismo.

En conclusión los índices de pobreza aumentan progresivamente, acción que es bien utilizada por estos prestamistas informales para obtener grandes dividendos debido a la colocación de su dinero de manera ilegal en los hogares de los Colombianos y que conlleva a que se opte por contar con la fuente de financiación de menor trámite y oportuna, pero no necesariamente las más apropiada para el solicitante.

El crédito como mecanismo de impacto social

Al momento de revisar estudios acerca de las implicaciones que tiene el otorgamiento de crédito en la vida de las personas, en los procesos de las entidades financieras, se deben contemplar varias perspectivas al respecto.

Por un lado, se tiene al consumidor financiero que a su vez puede ser segmentado de acuerdo a múltiples variables como la edad, el nivel de estudios y los estratos socio-económicos, que para el entorno colombiano de alguna manera explican el poder adquisitivo que pueden llegar a tener las poblaciones. Así mismo, se pueden extrapolar las necesidades de consumo que tienen y cómo las suplen. En un estudio realizado por la Universidad Cooperativa de Colombia, llamado Análisis del consumismo en las personas según su estatus social (Sanchez, Cespedes, & Becerra, 2019), señala un

punto relevante para el caso de las poblaciones menos favorecidas, donde indica que las características de consumo de la clase obrera son las siguientes:

1. Las necesidades de consumo: Productos y servicios obsoletos.
2. Estatus social: Aparentar poder adquisitivo.

Sin embargo, esta conclusión tiene una variable a considerar y es determinar si el individuo se encuentra por encima o por debajo de la línea de pobreza. Así las cosas, este escenario es válido solo para aquellas personas que cuentan con algún tipo de ingreso que le permita satisfacer las necesidades básicas que corresponde al primer nivel de la pirámide de Maslow y les permita aspirar a niveles superiores.

De otra parte, está la función social que cumple el crédito, la cual empieza a quedar limitada al no contemplar factores adicionales como es proveer crédito de tal forma que las personas puedan generar una actividad de emprendimiento que le permita superar y mantenerse por encima de la línea de pobreza y mejorar su calidad de vida, como lo indica Asomicrofinanzas “proveer financiamiento a emprendedores con pocos recursos y excluidos del sistema financiero, es clave para la generación de desarrollo económico y social, mitigando la pobreza y sus consecuencias” (Estrada & Hernandez, 2019).

Lo anterior, genera un problema aún mayor, dado que según las definiciones dadas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con respecto a los créditos de bajo monto, estos deberán estar destinados para población que no ha tenido ningún tipo de crédito en el pasado. Lo cual deja a los créditos de bajo monto disponibles para aquellas personas que se encuentran por debajo de la línea de la pobreza o por el contrario personas que tienen actividades que no les permiten acceder a microcréditos,

recurriendo a los créditos informales que finalmente van en contravía del propósito del producto.

Sin embargo, el problema del acceso al crédito no es un tema nuevo, un estudio realizado por la CEPAL, Las Naciones Unidas publicado en 2009, acerca del microcrédito en Colombia dentro de sus conclusiones determinó que “casi la totalidad de las instituciones microfinancieras (IMFs) otorgan crédito a negocios con mínimo seis meses de existencia comprobada, lo que permite afirmar que en la práctica no existen opciones reales para los emprendedores.” y en otro de sus apartes señala “Sin embargo, los procesos descansan sobre un seguimiento muy cercano al cliente (personalizado) en su zona de trabajo, que hace muy costoso el origen y la administración del crédito (Serrano J. , 2009).

El estudio toca un punto relevante y es el costo de originación para este tipo de poblaciones, si bien es cierto, los avances tecnológicos en los últimos 10 años han mejorado las técnicas de colocación, el proceso de acompañamiento es un rubro que se incluye dentro del modelo de negocio, el cual se refleja en una mayor tasa de interés. Esto indica que el otorgamiento de crédito en el segmento de las poblaciones vulnerables tiene costos más elevados frente a las poblaciones donde regularmente el sector financiero desembolsa sus operaciones, lo cual en momentos de crisis puede llegar a ser poco atractivo.

Otro estudio realizado en el Sur de África denominado “Access to micro- and informal loans: Evaluating the impact on the quality of life of poor females in South Africa” (Greyling & Rossouw, 2018) el cual fue realizado a dos muestras, por un lado mujeres vulnerables y del otro mujeres vulnerables que residen en áreas rurales. Aquí se logró

identificar la relación negativa que tiene el acceso al microcrédito y la capacidad de generar ingresos/ganancias a partir de una actividad financiada. Estos resultados van en contravía de la filosofía que indica Asomicrofinanzas en el contexto colombiano, por lo cual se llegaría a pensar que el acceso al crédito no necesariamente cumple con su objetivo social, sino que existen variables adicionales que se deben considerar, entre ellas, las condiciones de las poblaciones a las cuales van dirigidas, siendo las vulnerables las más afectadas con menor impacto social.

De otra parte, se encuentra el consumidor financiero y la población objetivo que corresponde a personas sin ingreso soportado, a las cuales se les debe evaluar la asimetría de la información. En una tesis de grado de la Universidad de Piura en el Perú se planteó el siguiente problema:

“Se refiere a la desventaja de información que afronta el deudor con respecto a las entidades financieras sobre las condiciones crediticias (tasas de interés, comisiones, penalidades por incumplimiento, monedas, etc.; lo que lo conduciría a tomar una decisión de endeudamiento ineficiente” (Agapito, 2010).

Situación a la cual el autor propone la siguiente solución:

“Las medidas correctivas se podrían resumir en “Transparencia de la información crediticia”, la cual adquiere mayor relevancia cuando los deudores pertenecen a un segmento que no cuenta con la educación financiera adecuada para tomar decisiones eficientes de endeudamiento. Por ello, la principal característica de la población de bajos ingresos, es la dificultad de realizar comparaciones entre los costos efectivos de las distintas alternativas de financiamiento presentes en el sistema.” (Agapito, 2010).

Así las cosas, el perfil del consumidor financiero al cual va dirigido el crédito de bajo monto juega un papel fundamental, dado que se puede clasificar dentro del segmento al

que hace referencia la tesis, que corresponde a aquellos que no tienen educación financiera adecuada, por lo cual los términos asociados a un crédito (Plazo, tasa de interés, seguros, entre otros) se vuelven irrelevantes para el usuario y por lo tanto no podría realizar el comparativo entre el costo que tiene un crédito formal entre entidades reguladas frente a uno informal. Sin embargo, el estudio no presenta soluciones a la función social del crédito, específicamente en temas relacionados con el microcrédito o crédito de bajo monto.

Finalmente, se puede establecer que existen una variedad de estudios entorno al crédito y el impacto que tienen en la sociedad, sin embargo, no permiten establecer cuáles son los mecanismos o estrategias que existen para que los créditos de bajo monto puedan cumplir una función social mejorando la calidad de vida a las personas.

Panorama del crédito.

Dadas las circunstancias actuales por los temas de salubridad asociados al COVID-19 y sus impactos en la economía mundial que ha producido una desaceleración económica, lo cual redujo el consumo y una contracción en los niveles de colocación del sector financiero. Es importante resaltar que si bien es cierto, las condiciones cambiaron, esto no es nuevo para el sector financiero que ha sufrido varias crisis producidas por diferentes actores.

Un estudio realizado por CAMACOL en 2016 denominado “Situación del crédito en Colombia”, (Camacol, 2016) basado en información del Banco de la República, hace referencia a indicadores importantes que determinan el accionar de los bancos frente al crédito:

1. Reducción de los niveles de pobreza.

2. Incremento en el nivel de ocupación.
3. Sostenibilidad de los ingresos de las familias.

Dependiendo del comportamiento que tengan estos indicadores, el sector financiero toma decisiones para definir si continúa con el mismo apetito de riesgo o si por el contrario, existen señales que le indican que es momento de reducir su exposición de riesgo y hacer inversiones más seguras, que normalmente, se traducen en la contracción del crédito en el mercado.

En el mismo estudio, también se evalúan las variables que impiden el mayor otorgamiento de crédito:

1. Capacidad de pago de los clientes existentes.
2. Falta de información financiera de los nuevos clientes.
3. Niveles de capital del cliente
4. Actividad económica
5. Costo de los recursos captados.

En la Figura 1, se comparan los resultados del estudio de 2016 frente a 2020 donde se puede determinar que los dos factores que más impiden el crecimiento en la colocación de créditos para los dos años son: la capacidad de pago y la actividad económica de los clientes. Para el 2016 el impacto fue producido por temas asociados al desempeño económico mundial y para el 2020 por el COVID-19 como se mencionó anteriormente.

Esto lo que lleva a concluir, es que el COVID-19 no trajo problemas que la banca no haya tenido que evaluar en el pasado y que en momentos de crisis vuelven a ser relevantes.

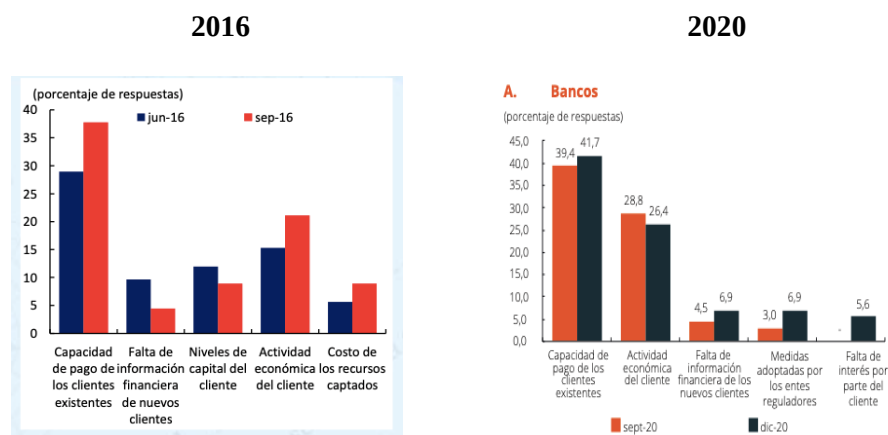


Figura 1 Comparativo 2016 – 2020 Variables que impiden el mayor otorgamiento de crédito

Fuente: Banco de la República

Adicionalmente, el estudio presenta la intensión de los bancos frente a sus políticas de crédito, si dadas las condiciones macroeconómicas, pretende incrementar sus niveles de exigencia o si por el contrario pretenden mantenerlas o inclusive disminuirlas. Los resultados de 2020 indican que las exigencias se pretendían incrementar en el primer trimestre del año a los mismos niveles que estuvieron entre 2015 y 2018, momento en que se inició una nueva crisis.

Cambios de las exigencias en la asignación de nuevos créditos en la cartera de consumo (bancos)

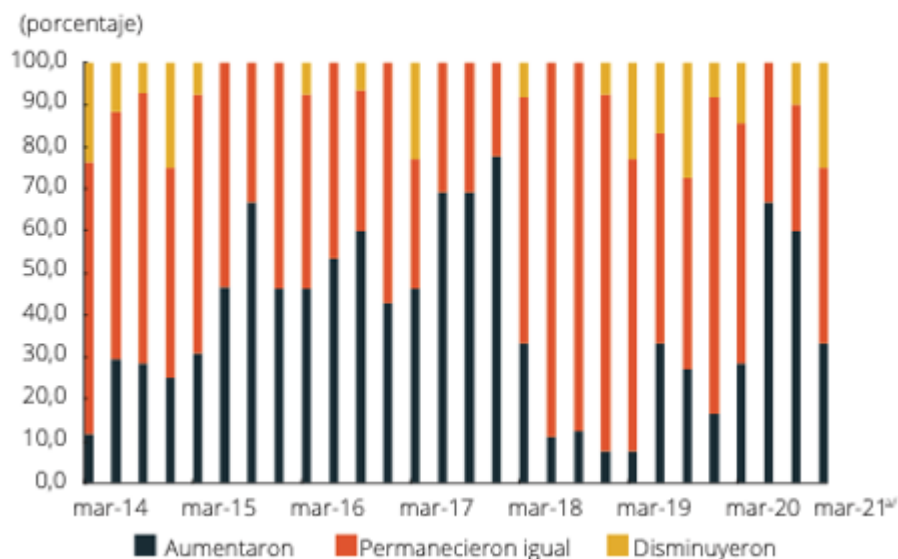


Figura 2 Cambios en las exigencias en la asignación de nuevos créditos en la cartera de consumo.

Fuente: Banco de la República, 2021.

En conclusión, el panorama del crédito de consumo es complejo dados los escenarios de incertidumbre macroeconómica que se tienen. Las entidades financieras al parecer están siendo más estrictas en las condiciones para la colocación de créditos principalmente porque está impactada la capacidad de pago de los clientes y algunos sectores están fuertemente afectados por las restricciones que ha generado la pandemia. Esto lleva a pensar que el crédito de bajo monto que tiene condiciones especiales, entre ellas, la población objetivo, se enfrenta a condiciones adversas para el cumplir el propósito con el cual fue creado y deja de ser atractivo para el sector financiero, dado que este segmento podría estar en niveles de riesgo poco tolerables para la banca.

Evolución de la normatividad entorno a las entidades financieras.

Las reformas al sistema financiero hacen parte de la evolución que preserva y garantiza la salud financiera de un país basados en los principios de la regla fiscal y el crecimiento económico.

A continuación un resumen de las leyes estructurales que han modificado el sistema financiero colombiano:

Tabla 1 Leyes que han modificado la estructura financiera colombiana.

Reglamentación	Aportes
Ley 45 de 1923	Específicamente el artículo 85 constituye que “Todo establecimiento bancario organizado de conformidad con esta ley tendrá facultades, con sujeción a las restricciones y limitaciones impuestas por las leyes” este artículo enumera 15 puntos determinantes para el funcionamiento de estas instituciones.
Ley 117 de 1985	Esta ley define “proteger la confianza de los depositantes y acreedores en las instituciones financieras inscritas, preservando el equilibrio y la equidad económica e impidiendo injustificados beneficios económicos o de cualquier otra naturaleza de los accionistas o administradores causantes de perjuicios a las instituciones financieras”.
Ley 45 de 1990	Esta ley organizó y ultimó los detalles para el funcionamiento de servicios financieros, es decir, de bancos, corporaciones financieras, sociedades fiduciarias e inversionistas de bolsa.
Decreto 1730 de 1991	Esta ley faculta de manera constitucional a la institución del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero Colombiano para el control y vigilancia cautelar del sector; entre alguna de ellas se decretó el régimen de las instituciones sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria.
Artículo 16 de la Ley 31 de 1992	Esta ley fortaleció el sistema financiero colombiano con la delegación de eje central en política monetaria, cambiaria y máxima crediticia al Banco de la Republica, dejándolo como prestamista de última instancia.
Artículo 111 de la Ley 510 de 1999.	La Ley 510 normalizó la regulación y supervisión por medio de normas claras, para el correcto funcionamiento del sistema financiero reconociendo los riesgos del sistema, nombrando las entidades autorizadas como Fogafin, Superintendencia Bancaria y Superintendencia de Valores.
Resolución 0274 de 2004, modificada por el artículo 12 de 2005	Se planteó la liquidación de tasas de interés remuneratoria que estaba expuesta en la Ley 510, para los establecimientos de crédito, sobre las operaciones activas o pasivas del sistema; dejando estipulado que las tasas pueden variar dependiendo de la operación el destino de los fondos, tiempo de liquidación y el lugar de su aplicación.

Fuente: (Villareal, 2010)

Como se puede evidenciar en la tabla 1, el evolutivo ha girado en torno a las variaciones económicas y establecer unas reglas de juego más claras no solo para los

participantes del sector, sino también, para la protección del usuario. Dentro de las más importantes podemos resaltar la Ley 117 de 1985 y el Artículo 16 de la Ley 31 de 1992 cuyo objetivo es la protección de los usuarios del sector financiero respaldando los ahorros de los usuarios en tiempos de crisis y el control a las tasas máximas cobradas en los productos financieros.

De otra parte y no menos importante, es la adopción de las recomendaciones del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea el cual tiene como finalidad la “regulación y supervisión bancaria, cuyo objetivo principal es el de mejorar la estabilidad financiera a nivel mundial.” (BBVA, 2017) Por lo tanto, juega un papel fundamental en la normatividad que regula el estado y que finalmente deben aplicar las entidades financieras, así sea de manera gradual.

A continuación un breve recorrido por cada uno de los acuerdos:

Basilea I – 1.988: Medir el capital de los bancos en función del riesgo de crédito.

Basilea II – 2.004: Requerimiento mínimo de capital para los bancos, incluir el riesgo operacional.

Basilea III – 2.010: Garantizar que las entidades cuenten con la suficiente liquidez, ante eventos adversos. (BBVA, 2017).

Este breve resumen, evidencia la necesidad de regulación que requieren las entidades financieras a nivel mundial, dado que muchas de los lineamientos que se producen es por las grandes crisis que ha sufrido el sector financiero, un ejemplo de ello es Basilea III que es producto de las crisis financiera de 2008 que inició en Islandia, seguida por los USA y que tuvo efectos en los mercado globales incluidos el colombiano.

Como se puede evidenciar la actividad financiera es altamente regulada y debe ser muy disciplinada en lo que refiere a la medición de riesgo de crédito y sus implicaciones para su funcionamiento, esto implica que las entidades deban implementar procesos robustos de análisis antes de otorgar operaciones de crédito y más a poblaciones donde se dificulta poder predecir su comportamiento. Como se mostraba en el numeral anterior, una de los factores que más influye al momento de abrir las puertas al crédito es tener acceso a la información de comportamiento de cliente que para el caso de los créditos de bajo monto que no se tiene por las fuentes de información tradicionales.

De otra parte, el sector también ha evolucionado de la mano de la tecnología y su reglamentación, para el caso de las fintech el marco regulatorio es el mismo de las entidades financieras siendo un mercado que ha venido en constante crecimiento “los créditos entre 2017 y 2019 en Colombia han crecido un 64%; el 20 % de las empresas clasificadas dentro del sector fintech pertenece a esta categoría” (Ospina, 2020). Esto implica que este sector está impulsando el crédito y más en tiempos de pandemia con grandes beneficios como: agilidad en el proceso de colocación, eliminar la presencialidad, evaluación de riesgo crediticio y suplantación de identidad a través de soluciones tecnológicas que antes no habrían podido ser implementadas.

Así las cosas, este sector es el más adecuado para el otorgamiento de operaciones de crédito de bajo monto, sin embargo, la dependencia de la evaluación del riesgo de crédito se sigue concentrando en la consulta en las centrales de riesgo para poder determinar la probabilidad de pago de la persona, sin embargo, cuenta con las capacidades tecnológicas para buscar alternativas de evaluación y ayudar con el proceso de bancarización de las poblaciones que no cuentan con el soporte de ingresos.

También se deben tener consideraciones adicionales en materias regulatorias y una de ellas es que Colombia pertenecer a la OCDE, lo cual implica que deben atender las recomendaciones que se deriven de las mejoras prácticas a nivel internacional. Es por esto, que el estudio presentado en 2019 dentro de varios de sus componentes tiene uno en particular que describe las estrategias para frenar la informalidad la cual esta basada en 4 pilares:

- 1) bajos costos de formalización de empresas y trabajo para empresarios y trabajadores por cuenta propia;
- 2) beneficios claramente visibles de la formalización de empresas y trabajadores;
- 3) procedimientos sólidos de aplicación de la legislación laboral
- 4) el fomento del desarrollo de competencias (véase el último apartado de este capítulo y el capítulo Análisis de las principales políticas). (OCDE, 2019).

Si bien es cierto, esto no es normativo y es una recomendación, coloca una presión adicional al gobierno para que las personas estén por encima de la línea de pobreza y en una actividad formal. Sin embargo, este reto que se plantea frente a los créditos de bajo monto pone sobre la mesa una disyuntiva y es colocar en la balanza por un lado las estrategias de inclusión financiera a través de procesos de formalización de las actividades de las personas o si por el contrario el crédito de bajo monto es una alternativa de equidad social pero no está enfocada en que la persona salga de la línea de pobreza como si lo tiene destinado el microcrédito que tiene como destino el capital de trabajo.

Finalmente, frente a la regulación entorno al crédito se puede definir que el sector cuenta con una normativa exigente, sin embargo, no es claro como estimular el crédito

de bajo monto, dado que por un lado es costoso por el nicho de mercado, las estrategias de inclusión financiera están enfocadas a la formalización de los trabajos y el crédito de bajo monto no cumple con su función de capital semilla para mejorar la calidad de vida de la persona.

Hipótesis

El mercado objetivo del crédito de bajo monto en Bogotá, tiene una percepción negativa de las entidades financieras, motivo por el cual el producto no es atractivo.

Variables

Definición de variables

- Acceso al crédito
- Tendencia de acceso al crédito formal o informal.

Definición conceptual y operacional

Tabla 2 Definición conceptos operacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional
Acceso al crédito	Línea de crédito ofrecida por la banca y dirigida a la población menos favorecida.	-Número de personas con interés en adquirir crédito/ Total de la muestra - Número de personas que conocen el producto de bajo monto/Total de la muestra. - Número de personas que han tenido o tienen crédito de bajo monto / Total de la muestra. - Número de personas que han tenido o tienen un crédito con una entidad financiera / Total de la muestra. - Número de personas con créditos informales / Total de la muestra.

Tendencia de acceso al crédito formal o informal	Definir la tendencia del consumidor a buscar crédito en la formalidad o informalidad	- De las 4 afirmaciones entorno al crédito formal calcular la moda y el promedio tienen como posibles resultados: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo, en desacuerdo o Totalmente en desacuerdo. - De las 8 afirmaciones entorno al crédito informal calcular la moda y el promedio tienen como posibles resultados: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo, en desacuerdo o Totalmente en desacuerdo
---	---	--

Fuente: Elaboración propia

Metodología

Enfoque y alcance de la investigación

El alcance del proyecto es de línea exploratoria donde se utilizará el método mixto concurrente, donde se recolectarán datos cuantitativos de la población objetivo de los créditos de bajo monto y así mismo, se analizará información cualitativa entorno a las fuentes de información para la evaluación de riesgo. Lo anterior, teniendo en cuenta que la normatividad tiene alrededor de 6 años y los estudios que se tienen al respecto, están enfocados en el acceso a los servicios financieros desde el punto de vista del pasivo (ahorro) como ya se ha mencionado previamente.

El desarrollo se realizará a partir de la situación mundial que se vive de la pandemia en el contexto colombiano, la normatividad actual y la transformación que se está realizando en el sector financiero desde la banca tradicional, como las empresas dedicadas a la prestación de servicios financieros.

Se realizará un planteamiento inicial correspondiente a identificar las brechas más importantes que se tienen entre el consumidor financiero, la banca y las fuentes de información tradicionales para la evaluación del riesgo de crédito y sus alternativas.

Población y muestra

Para esta investigación la población objetivo son personas naturales mayores de edad ubicados en Bogotá preferiblemente informales, es decir que coticen en el Sisbén y/o vivan en estratos 1 y 2. Este segmento tiene la mayor probabilidad de tener un

porcentaje más bajo de bancarización y cumplir con las condiciones requeridas para el acceso a los créditos de bajo monto.

La selección de la muestra no es probabilística, sin embargo, a partir del volumen de casos seleccionados donde se tienen restricciones en términos de costos y tiempo, se pretende dar respuesta a la pregunta de investigación aplicando el instrumento a 83 personas.

Instrumentos

El instrumento utilizado en esta investigación fue un cuestionario y la técnica utilizada para la recolección de la información fue en sitio o vía telefónica. Así mismo, la encuesta se dividió en 3 partes:

- 3 preguntas sociodemográficas.
- 9 preguntas con respuesta dicotómica.
- 13 preguntas evaluadas con la escala de liker (ver anexo A).

Técnicas para el análisis de la información

Para el cumplimiento de los objetivos, el análisis se desarrollará de la siguiente manera:

1. Preparación de la base de datos.

En este paso se hace una revisión de los datos que fueron diligenciados en las encuestas y la consistencia con la base de datos, es decir, que las respuestas que no fueron seleccionadas no generen distorsión en los resultados. Así mismo, se hace un muestreo entre las encuestas físicas y la base de datos para determinar la consistencia de la información.

2. Construcción de los descriptivos para cada una de las variables propuestas.

Para el análisis de los datos se utilizará estadística descriptiva “cuya finalidad es agrupar y representar la información de forma ordenada, de tal manera que nos permita identificar rápidamente aspectos característicos del comportamiento de los datos. (SSP, 2020) “.

3. Profundización de cada variable entorno a la edad y el género.

En este punto se identificará si existen diferencias entre los segmentos evaluados o si por el contrario el comportamiento de las variables es indiferente. Para el presente documento se mostrarán solo aquellos que tengan diferencias relevantes.

4. Establecer a través de análisis cualitativo las fuentes externas existentes y más utilizadas para la evaluación del riesgo de crédito.

Este numeral desarrollará un análisis de las fuentes de información y las limitantes que tiene de cara a la población objetivo.

5. Relación entre las variables y las fuentes de información.

Finalmente, se determinará la relación entre el acceso al crédito, la tendencia del consumidor a buscar crédito formal o informal y las fuentes alternativas existentes para la evaluación del riesgo de crédito.

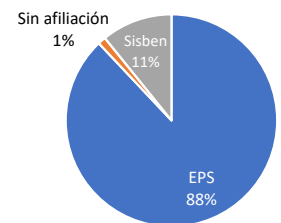
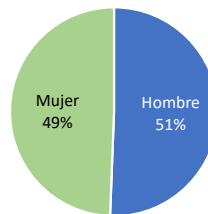
6. El software que se utilizará para el análisis de los datos es Excel.

Trabajo de Campo

La aplicación del instrumento se realizó a 83 personas de la ciudad de Bogotá en estratos 1 y 2 y/o que cotizan en el Sisbén de manera presencial y telefónica.

A continuación la distribución por rango edad, género y tipo de cotización.

Rango Edad	No Personas	% Part
18 - 22	7	8%
23 - 30	26	31%
31 - 45	22	27%
46 - 60	19	23%
> 60	9	11%
Total	83	100%



Debido a que el 88% de las personas cuentan con cotización a EPS, se descarta esta variable para la profundización.

Acceso al crédito:

El 62% de las personas tiene interés en adquirir un crédito, situación que cobra más relevancia en los segmentos menores a 45 años donde el indicador se encuentra por encima de la media. De igual manera se identifica que hay un mayor interés por parte de los hombres frente a las mujeres como se evidencia en la figura 3.

¿A usted le interesa tener un crédito con una entidad financiera?

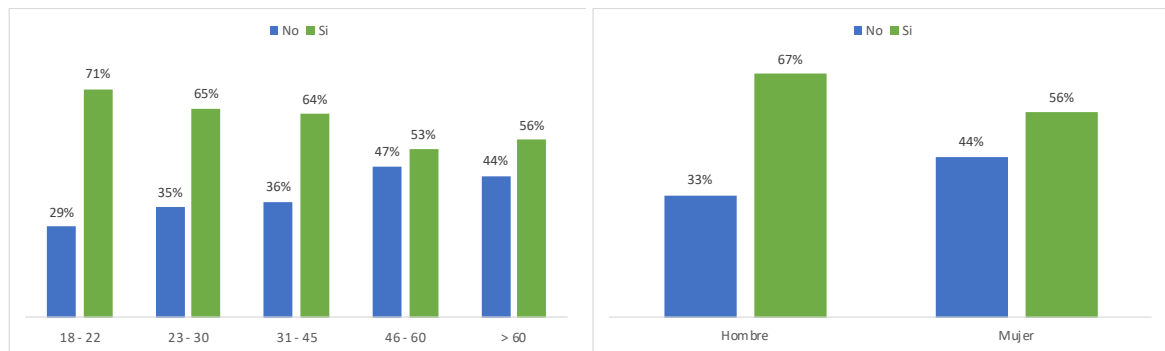


Figura 3. Porcentaje de personas interesadas en adquirir crédito.

Fuente: Elaboración propia

Teniendo identificadas las necesidades de crédito, es importante entender cómo se comportan los indicadores que hacen referencia a cuántas personas han tenido acceso a créditos formales frente a los informales. Las cifras arrojadas por el instrumento indican que el 67% ha tenido crédito formal y el 81% ha tenido créditos informales.

¿Usted tiene o ha tenido créditos con entidades financieras?

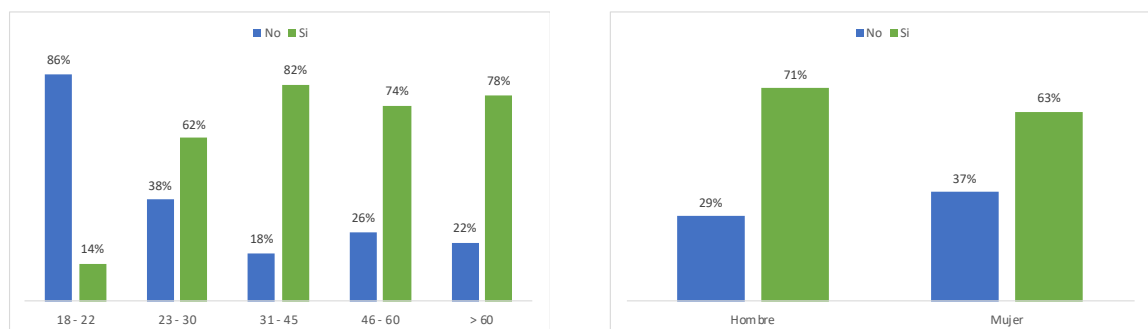


Figura 4. Porcentaje de personas que tienen o han tenido crédito formal.

Fuente: Elaboración propia.

Al realizar un comparativo entre la figura 3, 4 y 5 se identifica que los menores a 30 años, siguen siendo el segmento que tiene el mayor interés en adquirir crédito y a su vez, son las que más acuden a los créditos informales, situación que es mayor en el rango de 18 a 22 años, donde el 14% ha tenido crédito formal y el 86% ha recurrido a crédito informal. De igual manera, los indicadores tanto para hombres como para mujeres crecen hacia los créditos informales.

¿Ha recurrido en alguna oportunidad a créditos realizados por prestamistas, amigos y/o familiares?

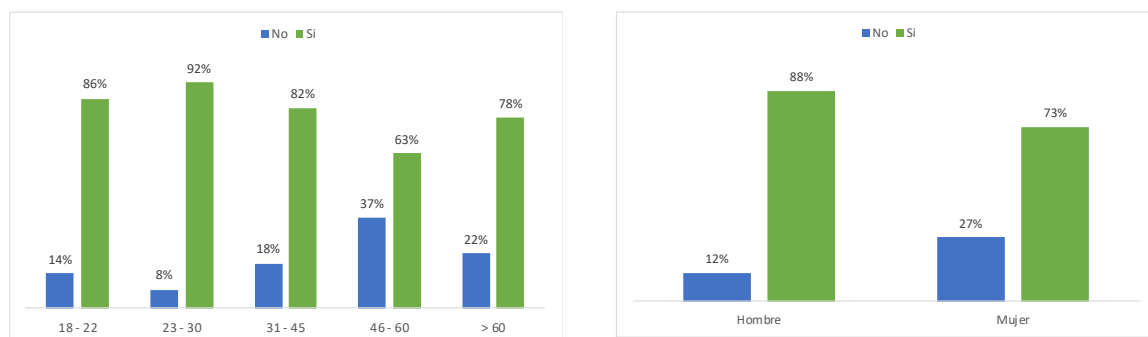


Figura 5. Porcentaje de personas que tienen o han tenido crédito informal.

Fuente: Elaboración propia

Adicionalmente, se indagó sobre el conocimiento que puedan tener sobre los créditos de bajo monto, donde el 60% afirmó que no lo conocía. Posterior a esto, se explicaron las principales características del producto, como son el segmento objetivo, el monto máximo y las condiciones regulatorias para profundizar si alguna vez había tenido un crédito de estas características, aquí el 58% manifestó que sí.

Dentro de los resultados se puede resaltar que las personas menores a 45 años, son los que menos conocen el producto frente a la media. De igual manera existe un mayor desconocimiento de los hombres frente a las mujeres como se muestra en la figura 6.

¿Conoce usted los créditos de bajo monto que otorgan las entidades financieras?

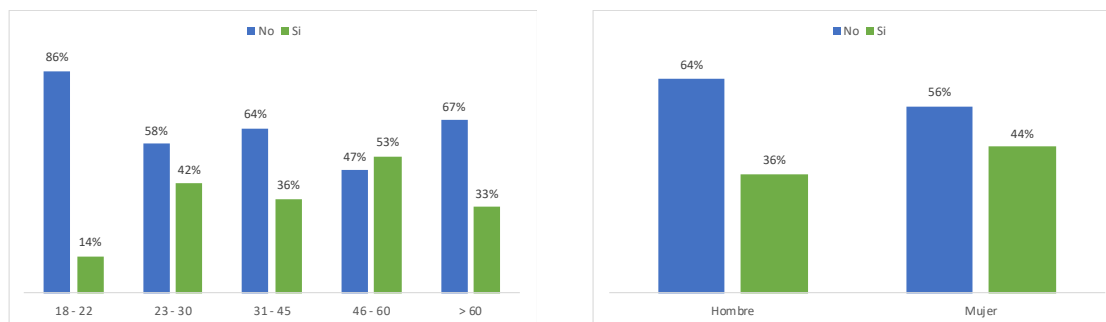


Figura 6. Porcentaje de personas que conocen el crédito de bajo monto.

Fuente: Elaboración propia

Los resultados también indican que las personas que más han tenido créditos de bajo monto son los mayores de 45 años, como se puede apreciar en la figura 7 y en mayor proporción los hombres frente a las mujeres.

Bajo la explicación anterior ¿Tiene o ha tenido créditos de bajo monto?

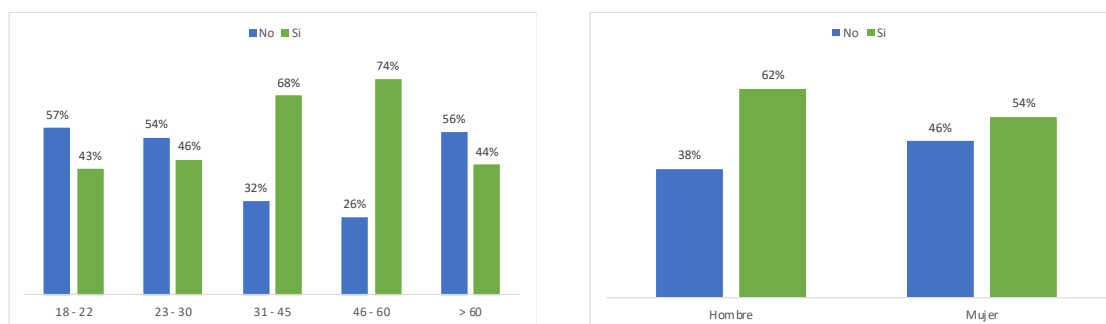


Figura 7. Porcentaje de personas que ha tenido crédito de bajo monto.

Fuente: Elaboración propia

Frente al acceso al crédito se puede identificar que las personas menores a 45 años son las que tienen el mayor interés de adquirir crédito, pero a su vez son los que más recurren a los créditos informales. Así mismo, es el segmento que menos conoce los

créditos de bajo monto, esta misma relación la tienen más los hombres frente a las mujeres encuestadas.

Tendencia de acceso al crédito formal o informal

Para analizar la tendencia se determinó la siguiente agrupación para evaluar afinidad hacia los créditos formales frente a los informales como se puede apreciar en la tabla 3.

Tabla 3 Clasificación de las afirmaciones por tipo de crédito

Crédito Formal	Crédito Informal
10. Las condiciones que exigen las entidades financieras para otorgar crédito son flexibles	11. Las condiciones que ofrecen los prestamistas, amigos y/o familiares son mejores que las entidades financieras
12. Si tuviera la oportunidad de acceder a un crédito a través de una entidad financiera o un prestamista, tomaría en primera opción el de la entidad financiera	14. Evito solicitar crédito en las entidades financieras
13. Poder acceder a créditos a través de entidades financieras mejora la calidad de vida de las personas, es decir, me ayuda a cumplir mis sueños o subsanar alguna necesidad inmediata	16. Acudo normalmente a los prestamistas, amigos y/o familiares cuando tengo alguna necesidad de crédito
15. Los productos financieros como las cuentas de ahorros, tarjetas de crédito y créditos de libre inversión son necesarios para mejorar mi calidad de vida	18. Si tengo el dinero para pagar 1 cuota, prefiero pagar la cuota del crédito del prestamista, amigo y/o familiar que a la entidad financiera
	19. Poder acceder a un crédito a través de un prestamista, amigos y/o familiares mejora la calidad de vida de las personas, es decir, me ayuda a cumplir mis sueños o subsanar alguna necesidad inmediata
	20. Las condiciones de los créditos de los prestamistas, amigos y/o familiares son más favorables que las entidades financieras
	21. Prefiero guardar mis ahorros debajo del colchón que guardarlos en una entidad financiera
	22. Prefiero endeudarme con un prestamista o un familiar que con una entidad financiera, aún cuando las condiciones del crédito no sean las más favorables

Fuente: Elaboración propia

Una vez identificadas las preguntas, se evaluó la distribución de frecuencias.

Como resultado inicial, se logró determinar que no existe adversidad hacia ningún tipo de modalidad de crédito, los resultados de la figura 8 indican que las opciones de acuerdo y

totalmente de acuerdo para el caso de los formales fueron del 47% frente a un 44% de los informales.

Si tuviera la oportunidad de acceder a un crédito a través de una entidad financiera o un prestamista, tomaría en primera opción el de la entidad financiera

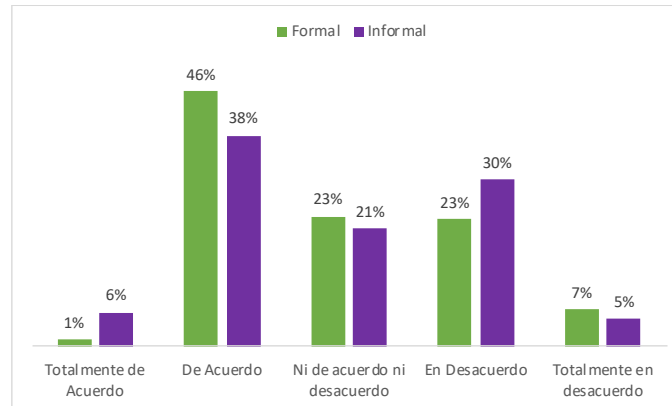


Figure 8 Tendencia global hacia el crédito formal o informal.

Fuente: Elaboración propia

Sin embargo, frente a la afirmación donde se indicaba “si las condiciones que exigen las entidades financieras son flexibles” el 53% respondió estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, siendo los menores a 30 años y los mayores de 45 los que más en desacuerdo se encuentran.

De otra parte, también se encontraron afirmaciones donde la población estuvo en desacuerdo en lo que refiere a los créditos informales, entre ellas está evitar tramitar créditos en las entidades financieras (Afirmación14) , preferencia en pagar la cuota de los créditos informales (Afirmación 18) y preferir lo créditos informales aún cuando las condiciones sean adversas (Afirmación 22). De igual forma llama la atención que el 50% de las personas prefiere guardar el dinero debajo del colchón antes que dejarlo en una entidad financiera

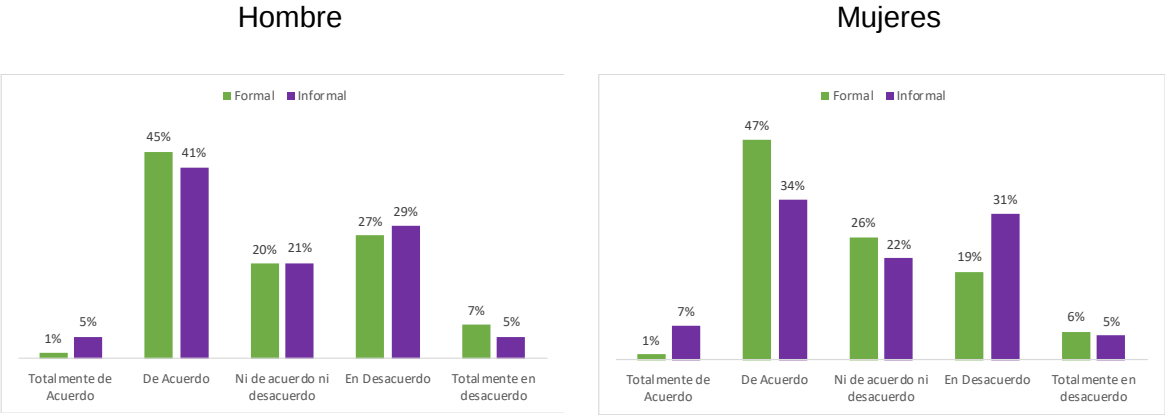


Figura 9. Tendencia a créditos formales o informales por género.
Fuente: Elaboración propia

De la figura 9 se puede establecer que las mujeres están más de acuerdo y totalmente de acuerdo con el crédito formal frente a los hombres, mientras que los hombres muestran resultados similares tanto para el formal como el informal.

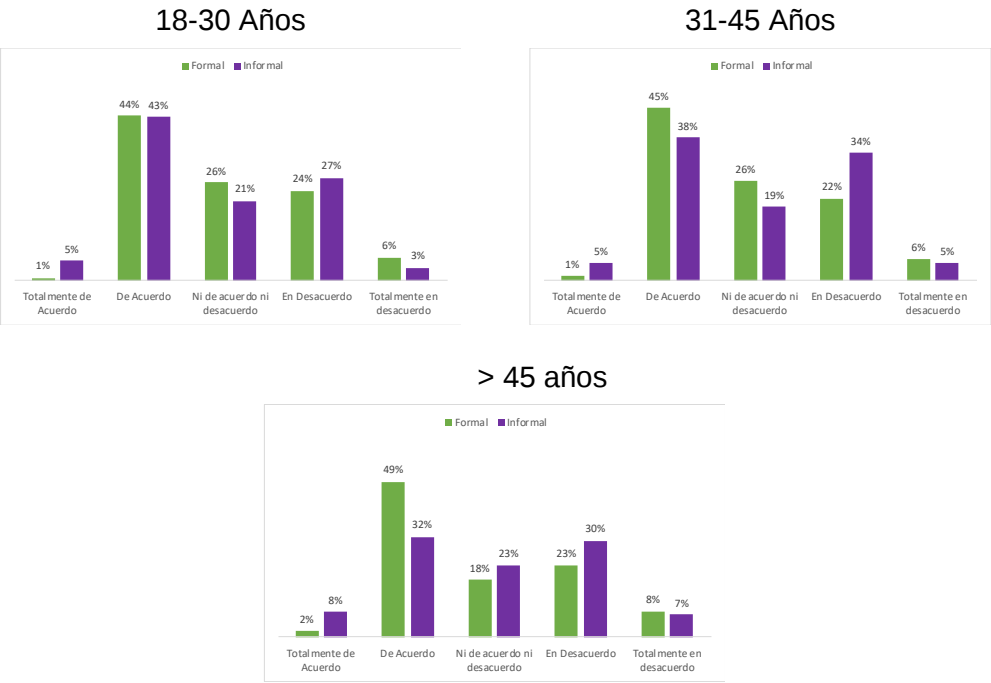


Figura 10. Tendencia a créditos formales o informales por rango edad.
Fuente: Elaboración propia

De la figura 10, se puede establecer una relación que existe a menor rango de edad mayor porcentaje de personas que están de acuerdo y totalmente de acuerdo con los créditos informales, de igual manera tenemos la relación inversa para los créditos formales. En la tabla 4 se muestra la relación planteada

Tabla 4 Personas de acuerdo y totalmente de acuerdo por rango edad.

Rango Edad	Formalidad	Informalidad
18-30	45%	48%
31-45	46%	43%
>45	51%	40%

Fuente: Elaboración propia

De lo anterior, se puede determinar que las personas de 30 años o menos son las que tienen una mayor tendencia a buscar créditos de origen informal por dos factores:

1. Baja flexibilidad de los créditos del sector financiero.
2. Bajo conocimiento que tienen sobre los diferentes tipos de crédito que ofrece el mercado formal.

Fuentes alternativas para evaluación del riesgo de crédito.

Teniendo presente que el mercado objetivo de los créditos de bajo monto, son personas que no han tenido, ni tienen productos financieros del activo y que la legislación permite utilizar fuentes de información alternativa para evaluar el riesgo de crédito y su capacidad de pago. A continuación se presentan las fuentes más utilizadas son:

1. Centrales de riesgo.
2. Información capturada en procesos de colocación del pasivo, venta cruzada y/o convenios con entidades comerciales.
3. Información de la huella digital.

Tabla 5 Análisis de información para evaluación del riesgo de crédito en bajo monto

Fuente de Información	Ventajas	Desventajas
Centrales de información	1. Consolida y estructura la información para el consumo de las entidades. 2. Cuenta con procesos de calidad de información. 3. Ofrece productos que evalúan el riesgo de crédito y la capacidad de pago 4. Se cuenta con información sociodemográfica de millones de colombianos 5. La información tiene una periodicidad de actualización y está regulada. 6. Tiene información de diversos sectores como el sector financiero, real y cooperativo	1. Para el segmento de mercado de los créditos de bajo monto, la información disponible en el mejor de los casos es únicamente información sociodemográfica lo cual dificulta evaluar el riesgo de crédito y la capacidad de pago.

Captura de información en procesos de colocación o profundización – Venta Cruzada	1. Información alternativa que se puede utilizar para la construcción de modelos de riesgo. 2. La información capturada generalmente complementa los procesos de análisis de riesgo basados en comportamiento históricos del cliente y/o complementados con la información de la central de riesgo	1. Solo se puede compartir la información cuando se cuenta con una autorización por parte del cliente. En muchas ocasiones los clientes no autorizan dado que no es claro su uso y los beneficios que esto puede generar. Perdiendo la mayor oportunidad el segmento objetivo.
Huella digital	1. Alternativa dados los procesos de digitalización, sin embargo, "el modelo de huella digital sirve para predecir el default, independientemente de si la persona cuenta o no con un historial crediticio en el buró de crédito, sin que la capacidad de clasificación del modelo disminuya" (Pérez, 2019) 2. Mejora la decisión de crédito puesto que "El uso de variables alternativas es beneficioso tanto	1. Riesgos de adversidad al acceso de la información por parte del usuario, como lo manifiesta Pérez: "si bien la huella digital es claramente costosa de manipular, en el momento en que se empieza a usar masivamente para otorgar créditos, las personas pueden empezar a cambiar su comportamiento o sentirse incómodas dado que están proporcionando información

	para usuarios, como para los prestamistas." (Pérez, 2019) 3. Fuente alternativa para casos de difícil decisión de crédito dado que "la menor asimetría de información hace que las personas que anteriormente eran descalificadas por falta o calidad de la información existente ahora puedan ser consideradas para acceder a un crédito" (Pérez, 2019)	valiosa sin darse cuenta" (Pérez, 2019)
--	--	--

Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en la tabla 5, la alternativa que más se ajusta a los créditos de bajo monto es la utilización de la huella digital como mecanismo para la evaluación del riesgo de crédito. Sin embargo, ya se vislumbran posibles riesgos acerca del acceso que puedan llegar a dar las personas en un futuro, lo cual se puede constituir en una barrera de entrada para el segmento que no tiene historial de crédito pero que es mercado potencial para los créditos de bajo monto.

Sin embargo, existen dos fuentes adicionales a considerar y que pueden ayudar con el proceso de masificación sin que el usuario en un futuro ofrezca resistencia en compartir esta información con finalidades de acceso al crédito:

1. Información de recarga en telefonía celular:

Esta fuente de información se vuelve atractiva de cara al usuario dado que no genera ningún compromiso crediticio, ni reporte negativo ante las centrales de riesgo. Según cifras del Ministerio de Telecomunicaciones el 79,32% de los abonados son prepago (Portafolio, 2018) lo cual indica el nivel de cobertura al cual se podría llegar con esta información no solo a nivel urbano sino rural. Así mismo, abarca segmentos en el cual estará incluido parte del mercado objetivo de los créditos de bajo monto.

En un estudio realizado por TIGO Colombia y publicado en Portafolio se dan a conocer las principales razones por las cuales los usuarios optan por este tipo de productos prepago (Portafolio, 2018)

- Aversión a los contratos.
- Balance entre el uso de datos móviles y Wifi.
- El usuario tiene control del gasto.

La aversión a los contratos se vuelve una característica importante para los potenciales clientes de créditos de bajo monto, dado que esta aversión puede ser extrapolable hacia otros sectores incluido el sector financiero. Esto generará una dificultad para poder llegar a esta población si no cuenta con visibilidad de cara al sistema y opacar el proceso de inclusión financiera desde productos del activo (crédito).

2. Información de pagos de los servicios públicos diferentes a telecomunicaciones.

“En 2019 el 98,1% de los hogares colombianos tenían acceso a energía eléctrica y el 87% a acueducto” (MISSION PYME, 2018) con estas cifras de cobertura en servicios públicos, se hace indispensable que esta información del hábito de pago no quede dentro

de los repositorios de cada una de las empresas prestadoras del servicio por las siguientes razones:

- El número de personas que se podría ver beneficiada con el reporte de esta información es mayor que a la cobertura que tienen otros sectores.
- La información reportada podría dar acceso a otro tipo de servicios, incluidos los que ofrece el sector financiero.
- Dada la prioridad que tiene el servicio en los hogares, es un premio para la persona el reporte de esta información y es una manera de impulsar los procesos de responsabilidad social desde todos los frentes.

Así las cosas, se considera que estas fuentes de información alternativas pueden dinamizar el proceso de colocación de los créditos de bajo monto, en las ciudades y en las zonas rurales.

Propuesta de solución a la problemática

- Situación actual:

Es evidente el interés que tienen las personas de los estratos 1 y 2 en adquirir crédito, especialmente las que se encuentran por debajo de los 45 años. Sin embargo, es el segmento que:

1. Menos conocimiento tiene de los créditos de bajo monto.
2. Es el que más recurre a los créditos informales.
3. Sin ser adversos al sector financiero, visualiza que los créditos que estas entidades ofrecen no son flexibles.
4. Prefieren guardar sus ahorros en efectivo, en lugar de ingresarlos al sistema financiero.

De otra parte se tiene, un sector financiero que no presenta una dinámica de colocación de créditos de bajo monto, siendo Bancolombia el único jugador de la banca diferente a las fintech.

- Oportunidades

De la situación actual podemos extraer las siguientes oportunidades que pueden cambiar la dinámica de colocación y animar al sector financiero y los potenciales clientes a buscar alternativas de crédito formal:

1. Flexibilización de las condiciones para el acceso al crédito.
2. Potencializar información adicional diferente a las fuentes tradicionales.
3. El proceso de inclusión financiera inicie desde activo y no desde pasivo dado que esta población no quiere guardar sus recursos en las entidades financieras.

- Propuesta de solución

Bajo el escenario anterior, las siguientes estrategias podrían ser aplicadas por el sector financiero para acelerar los procesos de inclusión financiera a partir de los créditos de bajo monto:

1. Alianza intersectorial:

El objetivo de esta alianza entre el sector financiero y las empresas de servicios públicos es estimular al mercado y especialmente a la población de bajo ingresos de estratos 1 y 2 para que la información de sus hábitos de pago, así como de sus

productos de telecomunicaciones en modalidad prepago sean reportados a las centrales de información, lo cual generaría los siguientes resultados:

- Visibilidad para todos los sectores.
- Facilitar el proceso de evaluación de riesgo de crédito y capacidad de pago.
- Premiar el buen comportamiento de pago construyendo su historial crediticio.
- Acelerar el proceso de inclusión financiera a partir del activo.

2. Flexibilización del crédito:

La normatividad permite que los créditos de bajo monto sean otorgados a través de diferentes modalidades como son las tarjetas de crédito y los créditos rotativos. Sin embargo, estos productos siguen siendo tradicionales y por alguna razón no captan la atención del mercado objetivo. Es por esto que la estrategia que podría seguir el sector financiero es:

- Flexibilizar la periodicidad de los pagos que realiza los clientes. No necesariamente todos los clientes quieren una frecuencia de pago mensual. Es por esto, que se debe dar la opción al usuario para que decida la periodicidad que se necesita.
- Canales de autogestión para refinanciación de deuda. Una de las flexibilidades que más esperan los usuarios es poder refinanciar su deuda sin necesidad de realizar trámites en el banco.
- Proceso de colocación 100% digital donde se comunique al usuario los beneficios de adquirir crédito formal frente a otras modalidades que pueden ser poco beneficiosas y más costosas.

Discusión

El presente estudio tiene como objetivo determinar las alternativas y los mecanismos que deben usar las entidades financieras para poder captar el interés de las personas en los créditos de bajo monto y dinamizar el proceso de inclusión financiera a través de los créditos formales.

Parte del problema identificado radica en la poca flexibilidad que percibe el usuario, caso contrario es el de los créditos informales, ya que en estos generalmente encuentran la facilidad y rapidez que carecen los créditos formales. Otra limitante que se identifica es el poco conocimiento del mercado formal. El estudio encontró que las personas menores de 30 años tienen un gran interés en los créditos formales, pero así mismo son el grupo que más se inclina en acudir al mercado informal. Por el otro lado tenemos los mayores de 45 años que son los que más conocen los créditos de bajo monto y tienen mayor propensión a tener crédito formal.

Otra de las limitantes identificadas son las fuentes de información que existen actualmente, dado que al no incentivar el reporte a las centrales de riesgo de los pagos realizados en procesos cotidianos como son los servicios públicos, difícilmente se puede llegar a una mayor cobertura en procesos de inclusión financiera.

Al momento de revisar investigaciones relacionadas con respecto a la inclusión financiera o bancarización, se compararon los resultados obtenidos con dos de ellas, las cuales utilizaron una población similar a la de los créditos de bajo monto. La primera de ellas es la inclusión financiera como práctica de responsabilidad social en entidades bancarias de la ciudad de Bogotá D.C para estratos 1 y 2. (Rodriguez, 2017), las conclusiones a las cuales llega el autor es que las entidades financiera no solo deberían dar la oportunidad de acceder al portafolio por una responsabilidad social, si no ver este

grupo de personas como una oportunidad de negocio, debido a los altos niveles de informalidad que tienen, mostrando que este sector debe aprovechar el mercado ampliando el portafolio de servicios, es por esto, que las soluciones propuestas son aumentar el número de corresponsales para poder llegar a esta población y enfocarse en el aumento del microcrédito para así generar una perspectiva diferente del sector, sin dejar atrás el objeto de su negocio que es generar rentabilidad.

La solución propuesta por el autor puede llegar a quedarse corta dado que el microcrédito por naturaleza es un crédito para capital de trabajo y no necesariamente el mercado objetivo quiere formalizarse y si ha esto se le adiciona la percepción entorno a la flexibilidad del sector financiero que no es la mejor, se tiene una situación aún más compleja. La salida pueda estar más dada en un proceso de bancarización masiva a través de los créditos de bajo monto que de los microcréditos, debido a que los primeros atienden necesidades que pueden estar asociadas a las necesidades fundamentales de la persona y no de un negocio.

Ahora bien, frente al aumento del número de corresponsales bancarios la propuesta es atractiva, lo cual abre las posibilidades de realizar operaciones bancarias en diferentes puntos comerciales diferentes a los bancos. Sin embargo, la falta de confianza como se evidenció en este estudio frente a guardar el dinero “debajo del colchón que guardarla en una entidad financiera” pone sobre la mesa si el proceso de corresponsalía puede ayudar con la inclusión financiera y así incentivar el ahorro, o por el contrario el uso de estos servicios se vuelve algo más asociado a proceso de giros y transacciones financieras ajenas a la apertura de una cuenta de ahorro. Aquí valdría la pena, profundizar sobre el uso de estos canales y entender los porcentajes de conversión de usuario a cliente del sector financiero para productos del pasivo y/o del activo.

Otro de las investigaciones con la cual se comparó este proyecto es el estudio de Los principales factores que inciden en la adquisición de un producto formal de friendsfunding o ahorro grupal por parte de la población de estratos 1, 2 y 3 en Bogotá, Colombia. Los resultados obtenidos por este estudio evidencian una brecha relevante en materia de inclusión financiera, mostrando un porcentaje importante que no cuenta con ningún producto con estas entidades y esto es dado en muchos casos porque prefieren el manejo de efectivo y no quieren asumir los costos transaccionales que presentan los productos y servicios financieros formales. Así mismo, no determina que haya desconfianza, si no que muestra una posición neutral hacia la confianza del mercado formal.

Lo más relevante de este estudio es que determinó que la mayoría de las personas considera importante ahorrar una parte de sus ingresos aunque sea limitada a montos pequeños, por otro lado determinaron que un 76% de las personas realizan ahorros grupales informales como las cadenas (Serrano S. , 2020).

Los resultados de esta investigación van muy en línea con el trabajo de investigación desarrollado dado que la población de los estratos 1,2 y 3 consideran el ahorro como algo importante, para el caso de la población seleccionada de bajo monto, en la aplicación del instrumento se evidenció que el 85,5% de las personas cuentan con la capacidad de ahorrar entre \$20.000 y \$200.000 al menos durante 6 meses. Sin embargo, el cuestionamiento que queda es ¿cómo vencer la desconfianza que tienen las personas para que guarden su dinero en los bancos?

Para esto las dos investigaciones no entregan la respuesta, lo que sí es cierto es que el ahorro es visto como la base fundamental del crecimiento de las personas, pero la población en general no confía y adicionalmente busca alternativas de ahorro y/o crédito por fuera de los mercados regulados siendo invisible para el sector financiero. Esto

último, genera una mayor dificultad en los procesos de evaluación de riesgo de crédito y de capacidad de endeudamiento, dado que estas personas no tienen una visibilidad de cara al sistema financiero permaneciendo dentro del mercado informal.

Finalmente, quedan expuestos varios puntos relevantes al momento de comparar los resultados de la investigación y sus limitantes:

- Considerar si el proceso de inclusión financiera necesariamente inicia desde el ahorro o por el contrario la manera de vencer la desconfianza de la población objetivo hacia el sector financiero es desde el punto de vista del crédito.
- Para que el proceso de inclusión financiera sea desde el activo, es decir, desde el crédito, se requiere evaluar fuentes alternativas de información, para premiar el comportamiento de pago en procesos cotidianos, lo cual podría incentivar más el uso de los mercados formales dado que esta situación genera visibilidad para todos los sectores.
- Por último, profundizar en las necesidades reales que tiene la población objetivo frente al ahorro, al parecer encuentra alternativas más atractivas por fuera del sistema formal y una afinidad bastante marcada al manejo del dinero en efectivo.

Conclusiones y Trabajo Futuro

Conclusiones

- Se identificó que la hipótesis planteada sobre la posible aversión de esta población de Bogotá con respecto al sector financiero no es cierta. Un porcentaje importante de la muestra manifestó interés en adquirir crédito, sin embargo, en los créditos informales encuentran la flexibilidad que no se ofrece en los créditos formales. Esta situación es más aguda en las edades más bajas, especialmente en los menores de 30 años.
- Se estableció que para la muestra seleccionada en Bogotá existe una relación entre la edad y la favorabilidad entre los créditos formales e informales, es decir, a menor edad mayor favorabilidad hacia los créditos informales, la situación es inversa para el caso de los créditos formales. Las personas de menos de 30 años recurren más a los créditos informales no solo por la flexibilidad sino también por su bajo conocimiento del mercado formal.
- Las fuentes de información existentes pueden suplir las necesidades de evaluación de riesgo de crédito y capacidad de pago, sin embargo, tienen unas limitaciones importantes para la población objetivo. Una de las alternativas que podría ayudar es la huella digital, sin embargo, a futuro puede tener riesgos en su aplicación. Por lo tanto, utilizar información de las empresas de servicios públicos, así como de las recargas de telefonía celular es una medida que puede causar mayor impacto por la cobertura y el modelo de venta de los beneficios que esta puede generar.

- Finalmente, las estrategias planteadas para el sector financiero no son de un interés exclusivo de este sector, aquí se pueden ver beneficiados:
 - Las empresas de servicios públicos porque la información del hábito de pago de sus clientes se encuentre en las centrales de riesgo y esto sirve como mecanismo de presión para mantener la cultura de pago de sus clientes.
 - El gobierno para acelerar el proceso de inclusión financiera impulsando los Objetivos de desarrollo sostenible.
 - La población objetivo premiando el buen hábito de pago dándole visibilidad para otros sectores.

Trabajo futuro

Dentro del proceso de desarrollo de la investigación se pueden desprender varias líneas que pueden ayudar a entender comportamientos más específicos del consumidor, así como estudios acerca de las estrategias de responsabilidad social que tienen un estrecho relacionamiento con los resultados aquí presentados.

A continuación se realizará una propuesta de los trabajos que se pueden llevar a cabo:

- Realizar un estudio sobre una muestra representativa a nivel nacional, que permita entender el comportamiento del consumidor financiero para el segmento de bajo monto bajo, haciendo un paralelo entre las necesidades de crédito que tienen las personas a nivel rural y urbano.
- Profundizar en el impacto que genera el proceso de inclusión financiera desde el punto de vista de productos del pasivo y desde el activo. Hoy el ahorro es la bandera del proceso de inclusión financiera, dado que es el primer camino para generar visibilidad en el sector financiero, sin embargo, dadas las condiciones de pobreza que se generaron producto del covid-19, las necesidades de productos del activo, es decir, el crédito puede generar un mayor impacto en la calidad de vida de las personas.
- Determinar cuáles son las causas que generan desconfianza hacia el sector financiero en lo que respecta a los productos del pasivo. Todo indica que el segmento investigado aún prefiere guardar sus ahorros por fuera del sistema, por lo tanto, lograr profundizar en esta conducta debería permitir entender las brechas y las estrategias que debería retarse el sector para combatir este fenómeno.
- Realizar una profundización en lo que respecta a las cuestiones asociadas a las empresas que ofrecen crédito formal por internet diferente a los bancos. Es

importante determinar el perfil del cliente digital y como aumentar este proceso de digitalización en los segmentos más vulnerables.

- Identificar cuáles son las principales normas que con el objetivo de proteger al consumidor financiero no permiten una articulación intersectorial donde la población está perdiendo potenciales beneficios que los diferentes sectores estarían en la capacidad de desarrollar y así poder impulsar los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Referencias

- Agapito, G. (2010). Determinantes del crédito de consumo por tipo de institución financiera en el Perú.
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1329/ECO_034.pdf;jsessionid=DB3FD0702AD4AACFAD0A3DB4899CE322?sequence=1.
- Asobancaria. (2016). ¿Quiénes supervisan el buen funcionamiento del sistema financiero? <http://www.asobancaria.com/sabermassermas/quienes-supervisan-el-buen-funcionamiento-del-sistema-financiero/>.
- Asobancaria. (2018). ¿Qué es el microcrédito?
<http://www.asobancaria.com/sabermassermas/que-es-el-microcredito/>.
- Asobancaria. (2018). Reporte Inclusion Financiera 2018. *Asobancaria*, 9. Obtenido de <https://bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2019-06/RIF%20FINAL.pdf>
- Asobancaria. (2019). Reporte inclusión financiera. págs.
https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2020/09/Copia-de-Informe_RIF_2019_compressed_compressed.pdf.
- Asobancaria. (31 de Diciembre de 2019). *Reporte inclusión financiera*. Obtenido de Asobancaria: https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2020/09/Copia-de-Informe_RIF_2019_compressed_compressed.pdf
- Banca de oportunidades. (2019). *Reporte de inclusión financiera 2019*. Obtenido de https://bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2019-12/REPORTE%20TRIMESTRAL%20DE%20INCLUSI%C3%93N%20FINANCIER_A_sept2019.pdf

- Banco de la Republica. (2014). Inclusión financiera en Colombia. *Cano, Carlos; Esquerra, Maria; Garcia, Nidia; Rueda, Leonardo; Velasco, Andres*, 27. Obtenido de https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/eventos/archivos/sem_357.pdf
- Banco Mundial. (2016). Indicadores de Inclusión Financiera Mundial. págs. <http://databank.bancomundial.org/data/reports.aspx?source=Conjunto-basico-de-indicadores-deinclusion-financiera-del-G~20>.
- Banco Mundial. (20 de Abril de 2018). *La inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad*. Obtenido de Banco Mundial: <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview>
- Bancoldex. (2018). Sabe que es el sistema financiero colombiano. págs. <https://www.bancoldex.com/sabe-que-es-el-sistema-financiero-colombiano-1630>.
- Barona, B. (2004). Microcrédito en Colombia. Estudios Gerenciales Vol 20. https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/132.
- BBVA. (2017). Basilea III. <https://www.bbva.com/es/economia-todos-basilea-iii/>.
- Camacol. (2016). Situación del crédito en Colombia. . <https://camacol.co/sites/default/files/info-sectorial/Informe%20econ%C3%B3mico%20No%2085%20%28ECH%29.pdf>.
- Cano, C. G. (2013). El acceso a los servicios financieros: un derecho humano fundamental. <https://www.banrep.gov.co/es/node/32926>.
- Cano, C., Cuadros, P., & Estrada, D. (2018). Inclusión Financiera Rural: El caso del sur del Tolima. págs. https://bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2018-03/Inclusin_financiera_rural_el_caso_del_sur_del_Tolima%20%281%29_0.pdf.
- Cano, C., Esquerra, M., García, N., Rueda, L., & Velasco, A. (2 de Mayo de 2014). Inclusión financiera en Colombia. 27. Obtenido de https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/eventos/archivos/sem_357.pdf

Capera, L., & Gonzales, A. (2011). Un índice de bancarización para Colombia. pág.

<https://ideas.repec.org/p/bdr/temest/064.html>.

CONPES. (2020). POLÍTICA NACIONAL DE INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA . pág.

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/4005.pdf>.

Deloitte. (2020). *Exposición al riesgo de fraude las compañías Fintech de pagos*.

Obtenido de Deloitte:

<https://www2.deloitte.com/co/es/pages/finance/articles/riesgo-fraude-companias-fintech.html>

DNP. (2020). Ingreso Solidario.

https://ingresosolidario.dnp.gov.co/documentos/Infografia_ingreso_solidario.pdf.

Estrada, D., & Hernandez, A. (2019). Situación actual e impacto del microcrédito en Colombia. Asomicrofinanzas.

https://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/9723/LBR_2019-07.pdf?sequence=8.

Greyling, T., & Rossouw, S. (2018). Access to micro- and informal loans: Evaluating the impact on the quality of life of poor females in South Africa. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, 27. Obtenido de

<https://ujcontent.uj.ac.za/vital/access/services/Download/uj:32383/SOURCE1?view=true>

La Republica. (2020). Al cierre de los primeros seis meses del presente año, 31 millones de adultos tenían, al menos, un producto de depósito o crédito. *La Republica*, 20. Obtenido de <https://www.larepublica.co/finanzas/el-indice-de-inclusion-financiera-del-pais-se-ubico-en-859-al-final-de-junio-de-este-ano-3074093>

- Londoño, B. (2016). Sistemas Punitivos y Derechos Humanos. https://cedpal.uni-goettingen.de/data/publicaciones/Documentacion/Zuluaga_Resea_Londoo_CDP_18_2017_pp__185-188.pdf.
- Martínez, P. (2017). Inclusión financiera, pero con negación del crédito. Un paso para el “gota a gota”.
<https://publicaciones.unaula.edu.co/index.php/Pluriverso/article/view/462>.
- MISION PYME. (2018). EN 2019, EL 98 % DE LOS HOGARES COLOMBIANOS TENÍAN ACCESO A ENERGÍA ELÉCTRICA Y EL 87,0 % A ACUEDUCTO.
<https://misionpyme.com/emprendimiento/6166-en-2019-el-98-de-los-hogares-colombianos-tenian-acceso-a-energia-electrica-y-el-87-0-a-acueducto>.
- OCDE. (2019). Estudios Económicos de la OCDE: Colombia 2019.
<https://www.oecd.org/economy/surveys/Colombia-2019-OECD-economic-survey-overview-spanish.pdf>.
- Ospina, N. (2020). El Abecé de los préstamos en línea.
<https://www.ambitojuridico.com/noticias/columnista-online/financiero-cambiario-y-seguros/el-abece-de-los-prestamos-en-linea>.
- Patiño, O. A. (2008). Microcrédito, Historia y Experiencias Exitosas en América Latina. Revista EAN.
<https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/442>.
- Pérez, M. (2019). Modelo de Puntaje de Crédito Alternativo Usando Variables de Huella Digital.
<https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/44101/u827546.pdf?sequence=1>.
- Policia Nacional de Colombia. (2017). Campaña preventiva contra el “gota a gota”.
<https://oas.policia.gov.co/noticia/adelantamoscampana-preventiva-contragota-gota>.

Portafolio. (2018). ¿Por qué los colombianos prefieren los planes de telefonía prepago?

<https://www.portafolio.co/negocios/por-que-los-colombianos-prefieren-los-planes-de-telefonía-prepago-524281>.

Rodriguez, L. (2017). LA INCLUSIÓN FINANCIERA COMO PRACTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN ENTIDADES BANCARIAS DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C PARA ESTRATOS 1 Y 2.

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3210/Rodriguezleidy2017.pdf?sequence=1>.

Salcedo, R. (2011). Evaluación de políticas públicas,. México: Editorial Siglo XXI.

Sanchez, J., Cespedes, C., & Becerra, Z. (2019). Análisis del consumismo en las personas según su estatus social.

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/15088/1/2019_consumismo_estatus_social.pdf.

Serrano, J. (2009). Microfinanzas e instituciones microfinancieras en Colombia.

<https://repositorio.cepal.org/handle/11362/5191>.

Serrano, S. (2020). Los principales factores que inciden en la adquisición de un producto formal de friendsfunding o ahorro grupal por parte de la población de estratos 1, 2 y 3 en Bogotá. <https://repository.cesa.edu.co/handle/10726/2506>.

SSP. (2020). *ANALISIS DESCRIPTIVO*. Obtenido de <http://www.spssfree.com/curso-de-spss/analisis-descriptivo/index.html>

Superintendencia Financiera de Colombia. (2015). Perspectivas del microcrédito en Colombia.

<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?IServicio=Publicaciones&ITipo=publicaciones&IFuncion=loadContenidoPublicacion&id=10085945>.

Villareal, R. (2010). El mercado de crédito colombiano, un análisis desde las reformas financieras.

<https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1028&context=eq>.

A. Anexo. Instrumento

INSTRUMENTO

Contexto:

La presente encuesta tiene como objetivo entender cómo se encuentra el acceso al crédito en Bogotá (Colombia), especialmente en los créditos de bajo monto. El estudio es académico y no tiene ningún tipo de relación con las entidades financieras del país. La información será utilizada con fines estadísticos para el proyecto de grado de la Maestría en Administración de Empresas de la Universidad EAN. Sus respuestas serán de gran ayuda para lograr nuestro objetivo. Los resultados del estudio si desea consultarlos estarán disponibles en la biblioteca de la Universidad.

La encuesta tiene una duración aproximada de 5 minutos

Nombre(s) y Apellidos		
Edad	18-22	
	23-30	
	31-45	
	46-60	
	>60	
Género	Hombre	
	Mujer	
	Indeterminado	
Actualmente ud se encuentra afiliado al sistema de salud a través de:	EPS	
	Sisben	
	Sin afiliación	
	Otro	Cuál?

Marque con una X su respuesta a cada pregunta:

Preguntas	SI	No
1. ¿A ud le interesa tener un crédito con una entidad financiera?		
2. ¿Ud tiene o ha tenido créditos con entidades financieras?		
3. Si la respuesta de la pregunta anterior fue "NO" ¿Alguna vez ha solicitado un crédito a una entidad financiera?		
4. Si la respuesta a la pregunta anterior fue "SI" ¿Se lo han negado al menos en una oportunidad?		
5. ¿Ha recurrido en alguna oportunidad a créditos realizados por prestamistas, amigos y/o familiares?		
6. ¿Conoce ud los créditos de bajo monto que otorgan las entidades financieras?		

El crédito de bajo monto, es un producto financiero para aquellas personas que cumplen con el siguiente perfil:

1. No tienen como soportar sus ingresos, es decir, manejan generalmente todo su dinero en efectivo y no lo consignan en cuentas de ahorros.
2. No tener, ni haber tenido créditos con entidades financieras al momento de la solicitud.
3. El monto máximo es hasta 4 Salarios Mínimos Mensuales Vigentes, esto es, alrededor de \$4 Millones de pesos.
4. La tasa de interés es regulada por las entidades de control del gobierno.

Preguntas	SI	No
7. Bajo la explicación anterior ¿Tiene o ha tenido créditos de bajo monto?		
8. ¿Considera que las condiciones del crédito de bajo monto son favorables?		
9. Si le exigen un ahorro programado para acceder al crédito de bajo monto ¿Cuenta con los ingresos para realizar un ahorro entre \$20.000 y \$200.000 mensuales al menos durante 6 meses?		

Cuando ud necesita un crédito cual es su primera opción (Marque solo 1 de las 5 opciones con una X)

1. Entidades Financieras ____ 2. Familiares/Amigos ____ 3. Prestamistas ____ 4. Empresas que ofrecen crédito por intener como "Rappi" o "Juancho le presta" ____ 5. Otro ____
Cual? _____

2. De las siguientes afirmaciones coloque una X dependiendo de que tan identificado se siente con cada de una de ellas:

Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de Acuerdo Ni Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
10. Las condiciones que exigen las entidades financieras para otorgar crédito son flexibles					
11. Las condiciones que ofrecen los prestamistas, amigos y/o familiares son mejores que las entidades financieras					
12. Si tuviera la oportunidad de acceder a un crédito a través de una entidad financiera o un prestamista, tomaría en primera opción el de la entidad financiera					
13. Poder acceder a créditos a través de entidades financieras mejora la calidad de vida de las personas, es decir, me ayuda a cumplir mis sueños o subsanar alguna necesidad inmediata					
14. Evito solicitar crédito en las entidades financieras					
15. Los productos financieros como las cuentas de ahorros, tarjetas de crédito y créditos de libre inversión son necesarios para mejorar mi calidad de vida					
16. Acudo normalmente a los prestamistas, amigos y/o familiares cuando tengo alguna necesidad de crédito					
17. En más de una oportunidad me he atrasado en la cuota de un préstamo					
18. Si tengo el dinero para pagar 1 cuota, prefiero pagar la cuota del crédito del prestamista, amigo y/o familiar que a la entidad financiera					

19. Poder acceder a un crédito a través de un prestamista, amigos y/o familiares mejora la calidad de vida de las personas, es decir, me ayuda a cumplir mis sueños o subsanar alguna necesidad inmediata					
20. Las condiciones de los créditos de los prestamistas, amigos y/o familiares son más favorables que las entidades financieras					
21. Prefiero guardar mis ahorros debajo del colchón que guardarlos en una entidad financiera					
22. Prefiero endeudarme con un prestamista o un familiar que con una entidad financiera, aún cuando las condiciones del crédito no sean las más favorables					
23. Estoy dispuesto a endeudarme con un producto financiero preferiblemente de empresas que ofrecen créditos por internet diferentes a los bancos					

Muchas gracias por su ayuda con el diligenciamiento de esta encuesta, su aporte es muy valioso para nuestro Proyecto de Grado de la Maestría en Administración de la Universidad EAN