



**Michael Bryan Newball**

Jefe de Análisis Económico

**Banca de las Oportunidades**

ORGANIZAN



# ANÁLISIS DE LA EXCLUSIÓN CREDITICIA DE LOS MICRONEGOCIOS



# 1

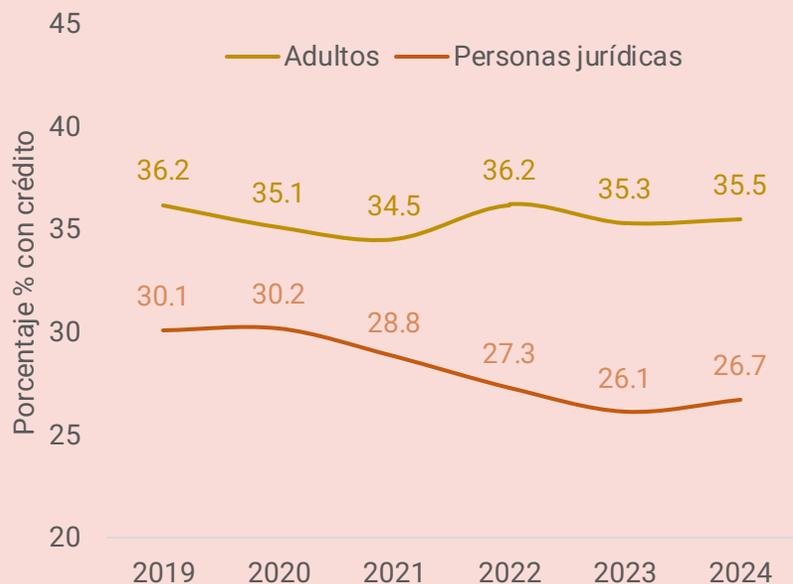
¿Por qué profundizar en la exclusión en el mercado de crédito?





# La exclusión en el mercado crediticio colombiano es significativa

Acceso al crédito, 2019-2024



Fuente: elaboración propia Banca de las Oportunidades, con datos de TransUnion y DANE.

## Adultos en Colombia según acceso a financiación formal, jun-24



Fuente: elaboración propia Banca de las Oportunidades, con datos de TransUnion y DANE.

Diferentes encuestas sugieren que, en general, las solicitudes anuales de financiación son bajas

### Principales razones para no solicitar crédito:

- Miedo de endeudarse o simplemente no les gusta.
- No necesita un crédito.
- No cumple los requisitos.

Estas opciones permiten aproximarse solo a una pequeña parte de los factores que dan lugar a la exclusión crediticia

# 5,2 millones

micronegocios o unidades económicas de baja escala



En 2023, los micronegocios emplearon el **29,6%** del personal ocupado y sus ventas representaron el **11,3%** del PIB nacional.

## Características generales

El **98,7%** eran trabajadores por **cuenta propia** o micronegocios que emplean hasta 3 trabajadores.

El **70,5%** de los micronegocios se encontraban en cabeceras municipales.

El **35,5 %** de los propietarios de micronegocios eran mujeres

## Tipo de registro mercantil

**10,5%** estaban **registrados** ante una **cámara de comercio** del país.

Solo **7,8%** tuvo ese **registro activo**.

El **9,6%** estuvo registrado como una **persona natural comerciante**.

## Tipo de contabilidad

El **65,6%** no llevaban registros de las cuentas del negocio.

El **29,6%** llevaban registros en **cuadernos, hojas de cálculo o registradoras**.

# 2

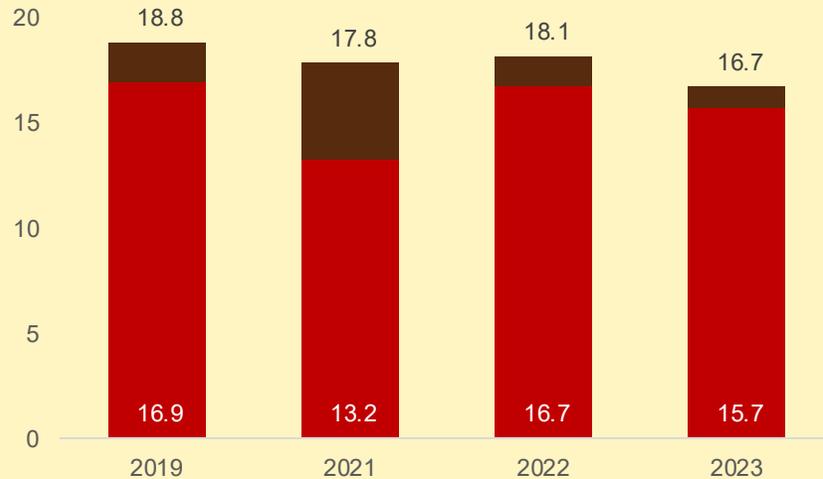
¿Cómo se financian los micronegocios?



## En 2023, sólo el 16,7% de los micronegocios solicitó crédito

Solicitud en el año anterior y porcentaje de aprobación de micronegocios a nivel nacional, 2019 – 2023 (%)

■ Solicitud ■ Aprobación

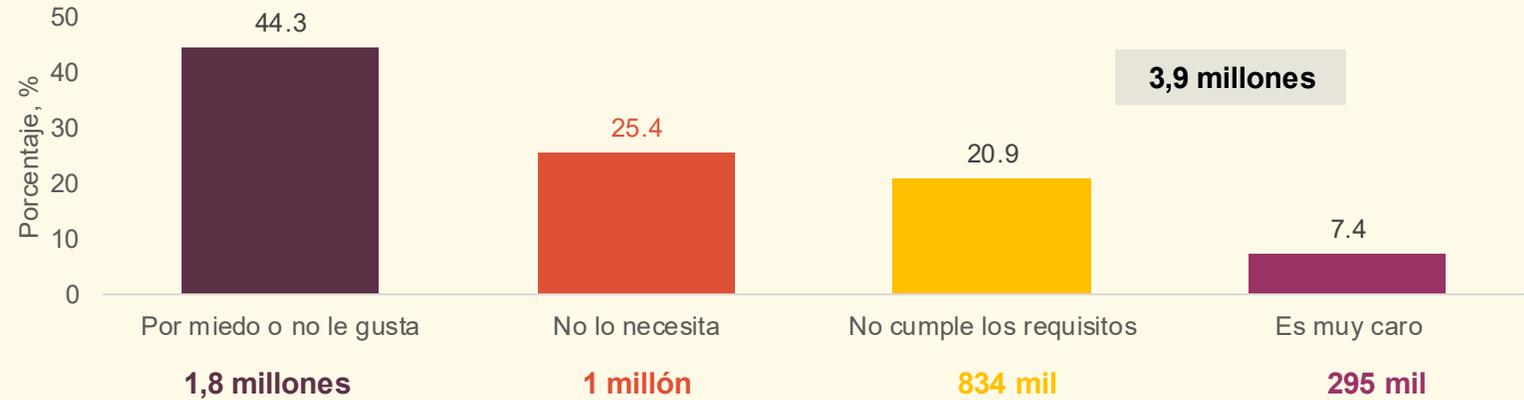


Fuente: Banca de las Oportunidades con base en Encuesta de Micronegocios (2023)



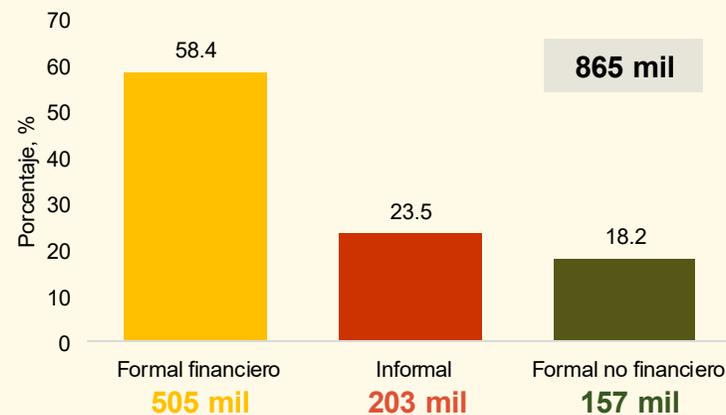
## Casi cuatro millones de micronegocios no demanda crédito, no necesariamente porque no puedan, sino porque no quieren o no cumplen con los requisitos

Número y porcentaje de micronegocios que NO solicitaron crédito por razones para no hacerlo

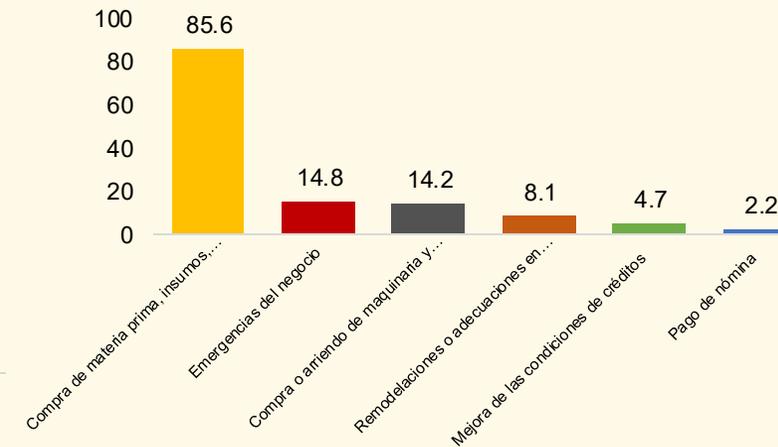


## Si bien la mayoría de los micronegocios que solicita financiación demanda crédito formal, algunos optan por opciones informales\*

Número y porcentaje de micronegocios que solicitaron crédito según tipo de proveedor



Porcentaje de micronegocios que accedieron a crédito según uso



\* Formal financiero = instituciones financieras reguladas y ONGs microfinancieras. Informal= Casas de empeño y agiotistas o gota a gota; Formal no financiero = Familiares, amigos o vecinos y casas de agroinsumos.

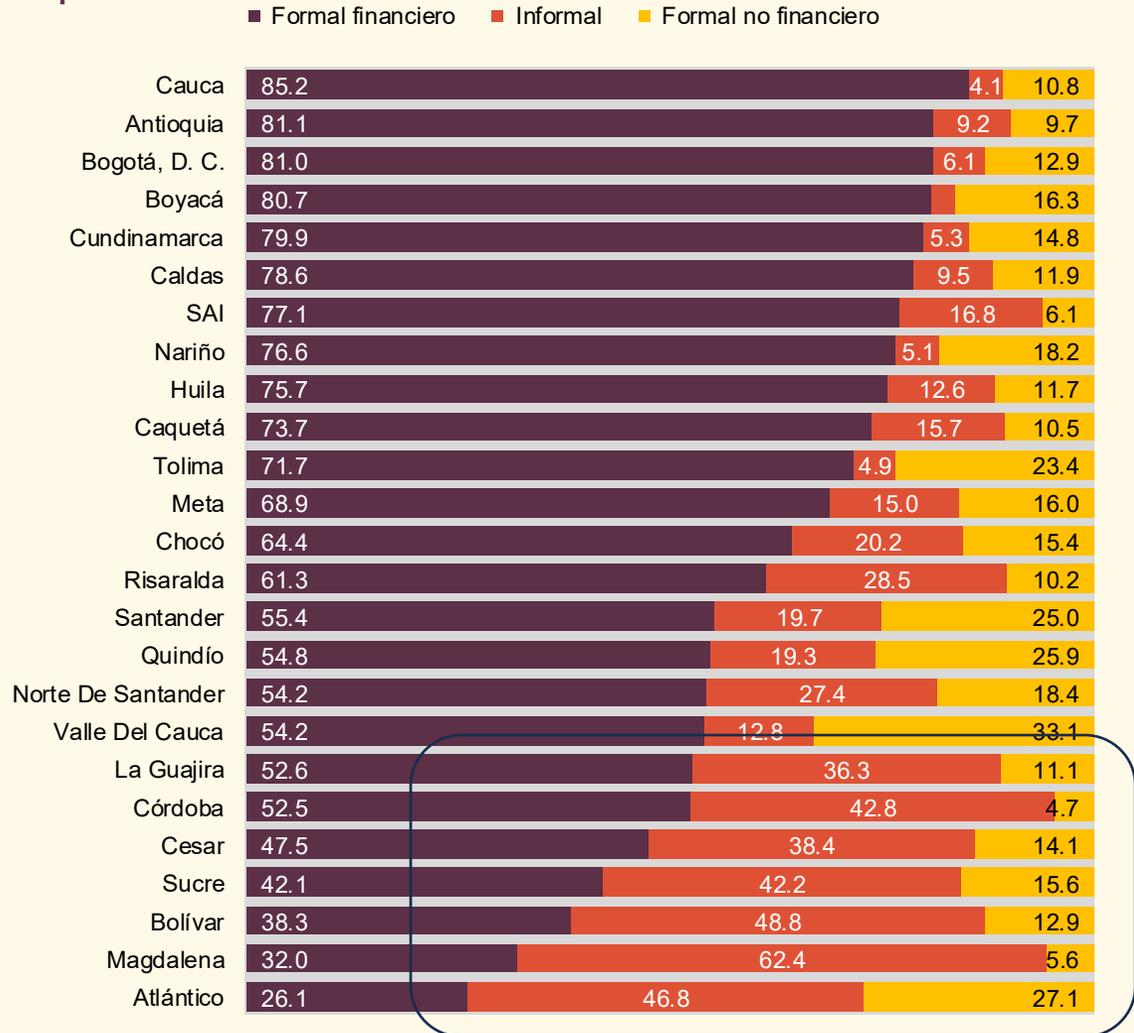
# 2.1.

Características de la  
demanda de crédito de  
los micronegocios



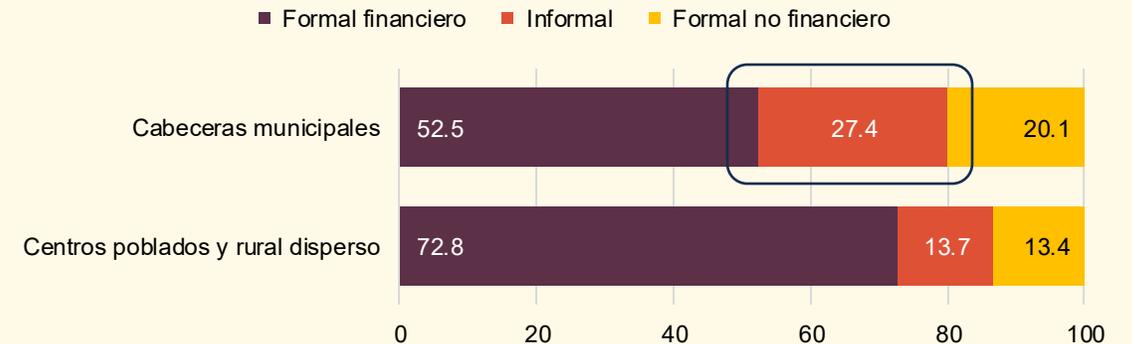
# Los micronegocios de la región Caribe son quienes más solicitan crédito informal

Porcentaje de micronegocios que solicitaron crédito por tipo de proveedor y departamento.



La demanda de crédito informal es un fenómeno principalmente urbano

Porcentaje de micronegocios que solicitaron crédito por tipo de proveedor y ubicación geográfica.

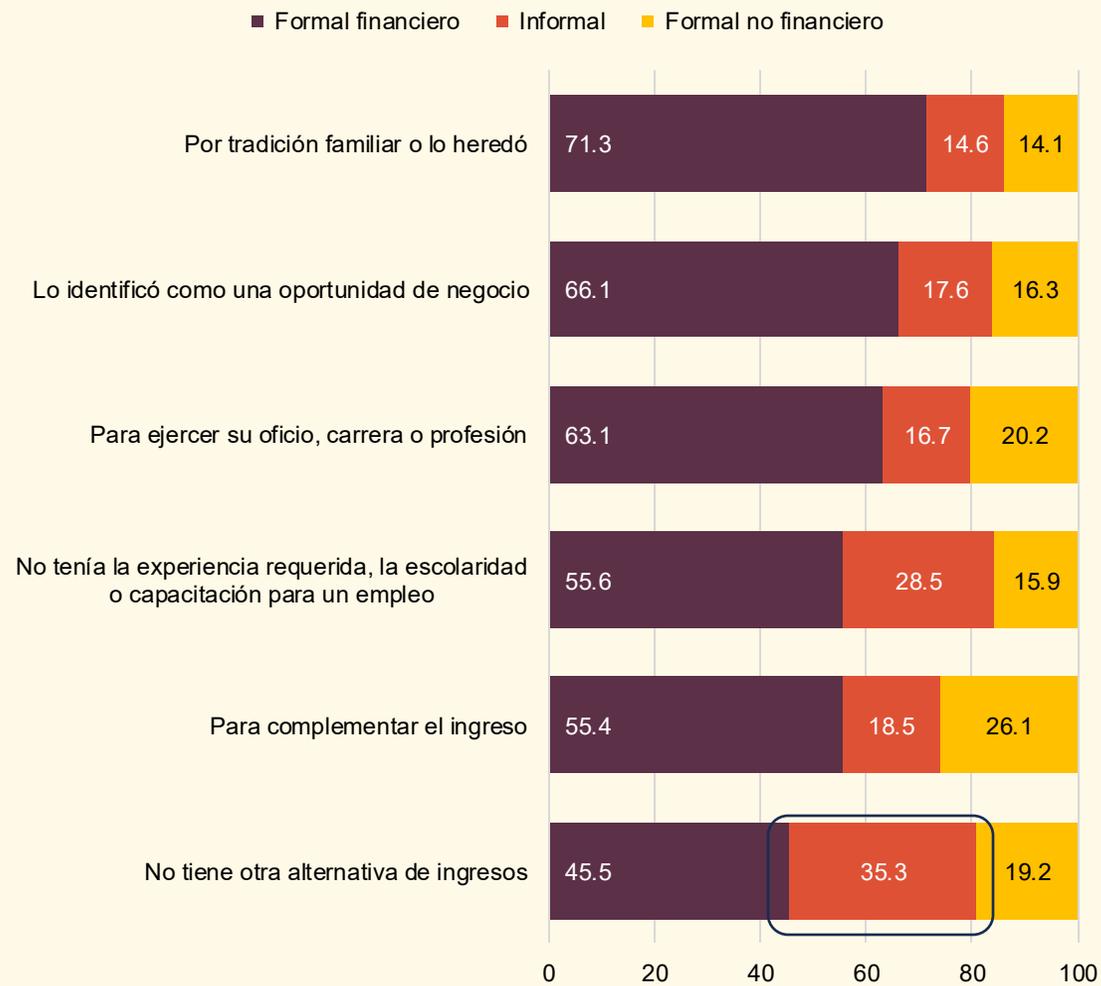


Fuente: Banca de las Oportunidades con base en Encuesta de Micronegocios (2023).

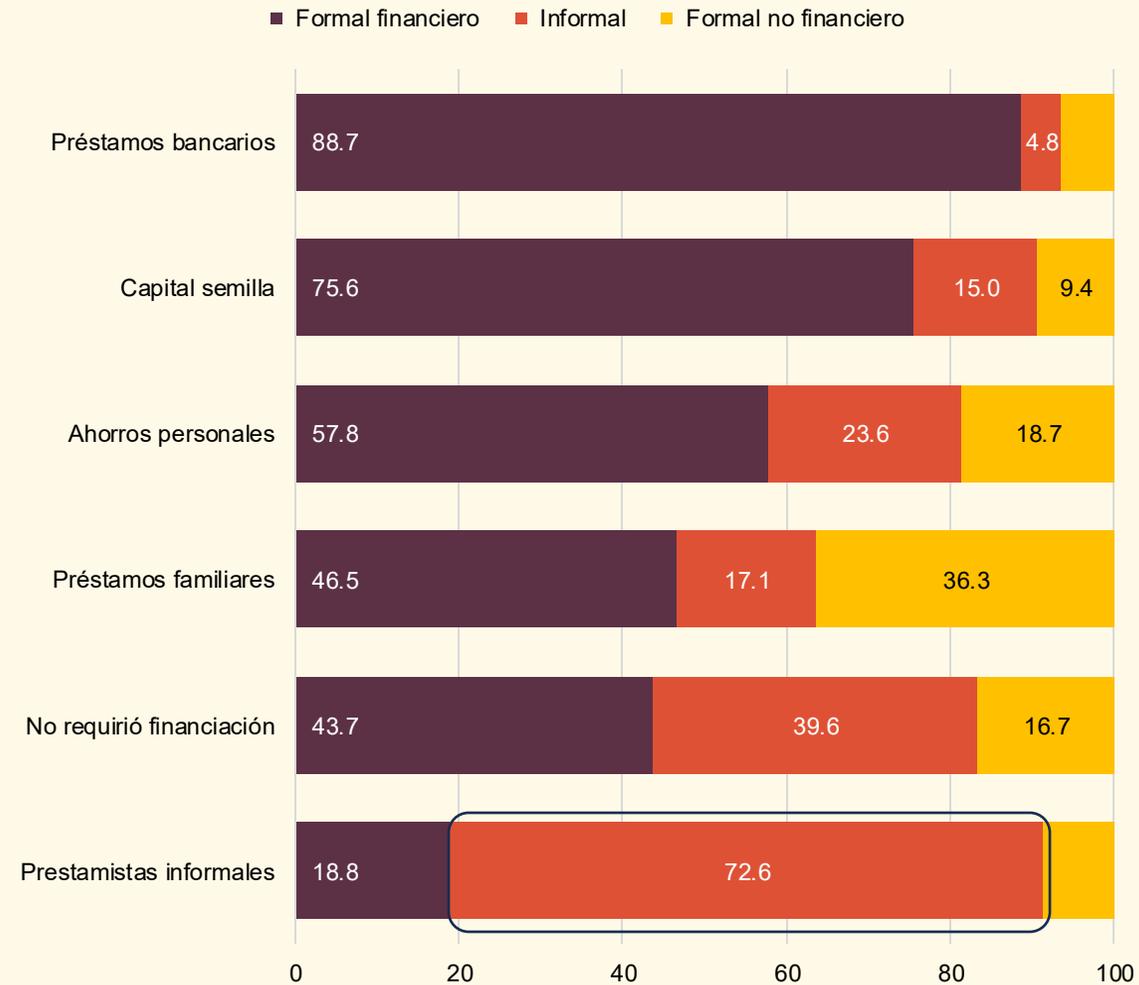
Nota: a) Formal financiero = instituciones financieras reguladas y ONGs microfinancieras. Informal= Casas de empeño y agiotistas o gota a gota; Formal no financiero = Familiares, amigos o vecinos y casas de agroinsumos.

# Los micronegocios que surgieron ante la falta de ingresos o con financiación informal recurren con mayor frecuencia a prestamistas informales

Porcentaje de micronegocios que solicitaron crédito por tipo de proveedor y razones para emprender



Porcentaje de micronegocios que solicitaron crédito por tipo de proveedor y tipo de fuente de financiamiento para empezar el negocio



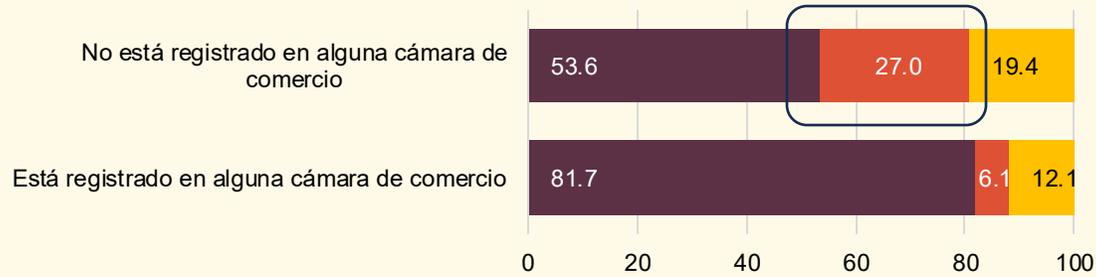
Fuente: Banca de las Oportunidades con base en Encuesta de Micronegocios (2023).

Nota: Formal financiero = instituciones financieras reguladas y ONGs microfinancieras. Informal = Casas de empeño y agiotistas o gota a gota; Formal no financiero = Familiares, amigos o vecinos y casas de agroinsumos.

# La informalidad en diversas dimensiones (e.g. cómo se llevan las cuentas y el registro ante cámaras de comercio) se correlaciona con la demanda de fuentes de crédito informales

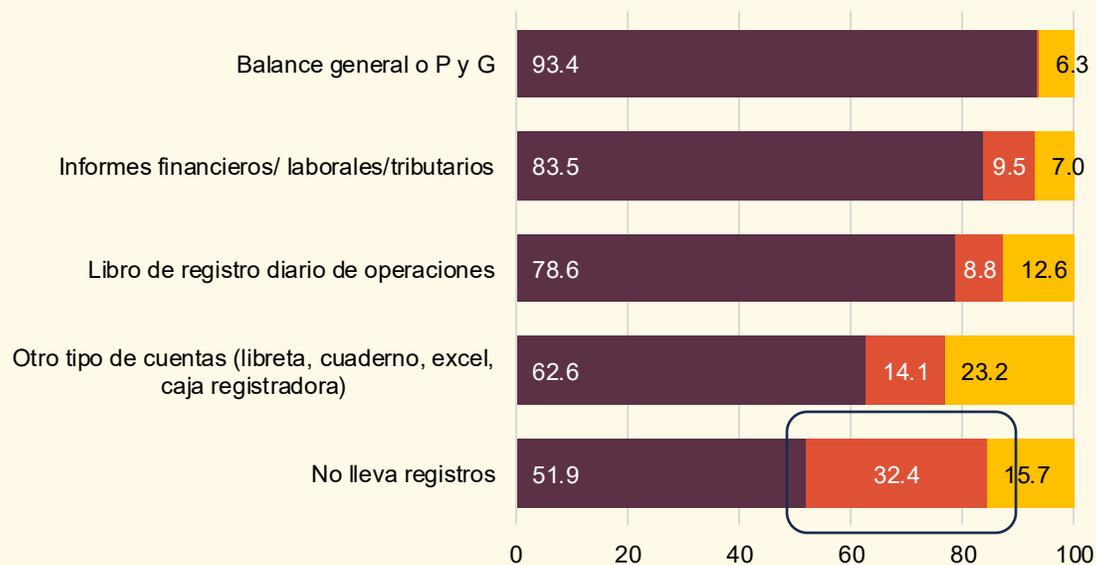
Porcentaje de micronegocios que solicitaron crédito por tipo de proveedor y si está registrado en cámaras de comercio

■ Formal financiero ■ Informal ■ Formal no financiero



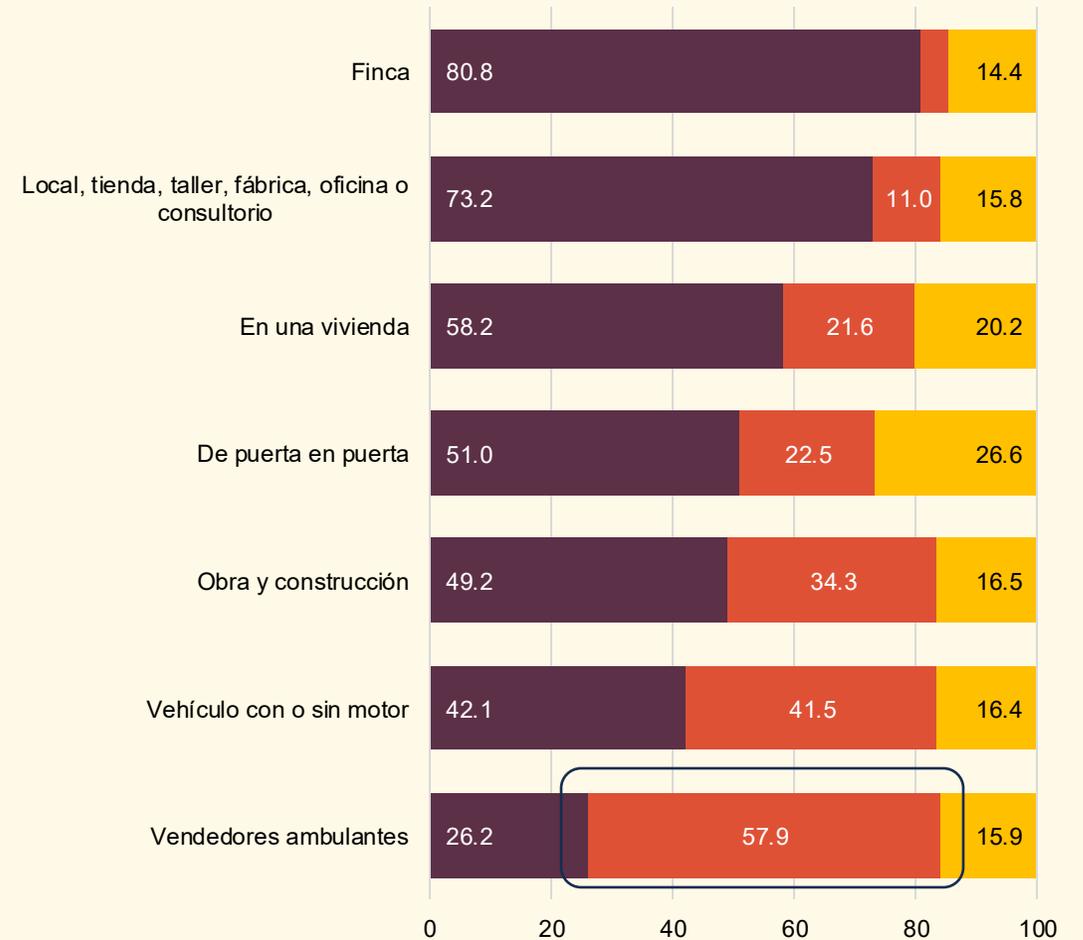
Porcentaje de micronegocios que solicitaron crédito por tipo de proveedor y forma de llevar las cuentas del negocio

■ Formal financiero ■ Informal ■ Formal no financiero



Porcentaje de micronegocios que solicitaron crédito por tipo de proveedor y ubicación de operación del negocio

■ Formal financiero ■ Informal ■ Formal no financiero



Fuente: Banca de las Oportunidades con base en Encuesta de Micronegocios (2023).

Nota: Formal financiero = instituciones financieras reguladas y ONGs microfinancieras. Informal= Casas de empeño y agiotistas o gota a gota; Formal no financiero = Familiares, amigos o vecinos y casas de agroinsumos.

# 2.2.

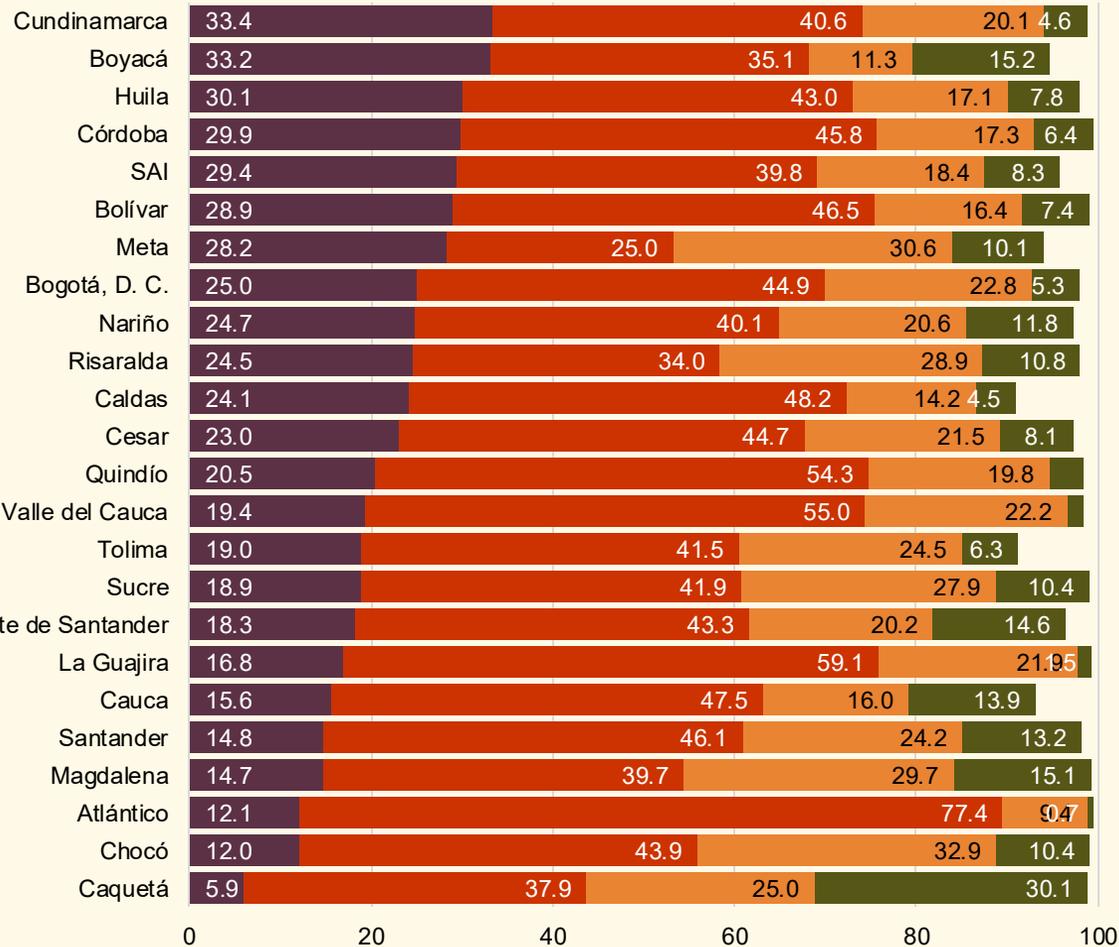
Caracterización de la  
**exclusión** del mercado de  
crédito.



# La mayoría de los micronegocios en Cundinamarca, Boyacá y Huila no piden crédito porque no lo ven necesario. En Atlántico, el miedo y la desconfianza son las principales razones

## Porcentaje de micronegocios que NO solicitaron crédito por razones para no hacerlo y departamentos

■ No lo necesita ■ Por miedo o no le gusta ■ No cumple los requisitos ■ Es muy caro



Crear que no se cumple con los requisitos para acceder a crédito es una tendencia de los micronegocios que no solicitaron en zonas urbanas

## Porcentaje de micronegocios que NO solicitaron crédito por razones para no hacerlo y ubicación geográfica

■ No lo necesita ■ Por miedo o no le gusta ■ No cumple los requisitos ■ Es muy caro



Fuente: Banca de las Oportunidades con base en Encuesta de Micronegocios (2023).

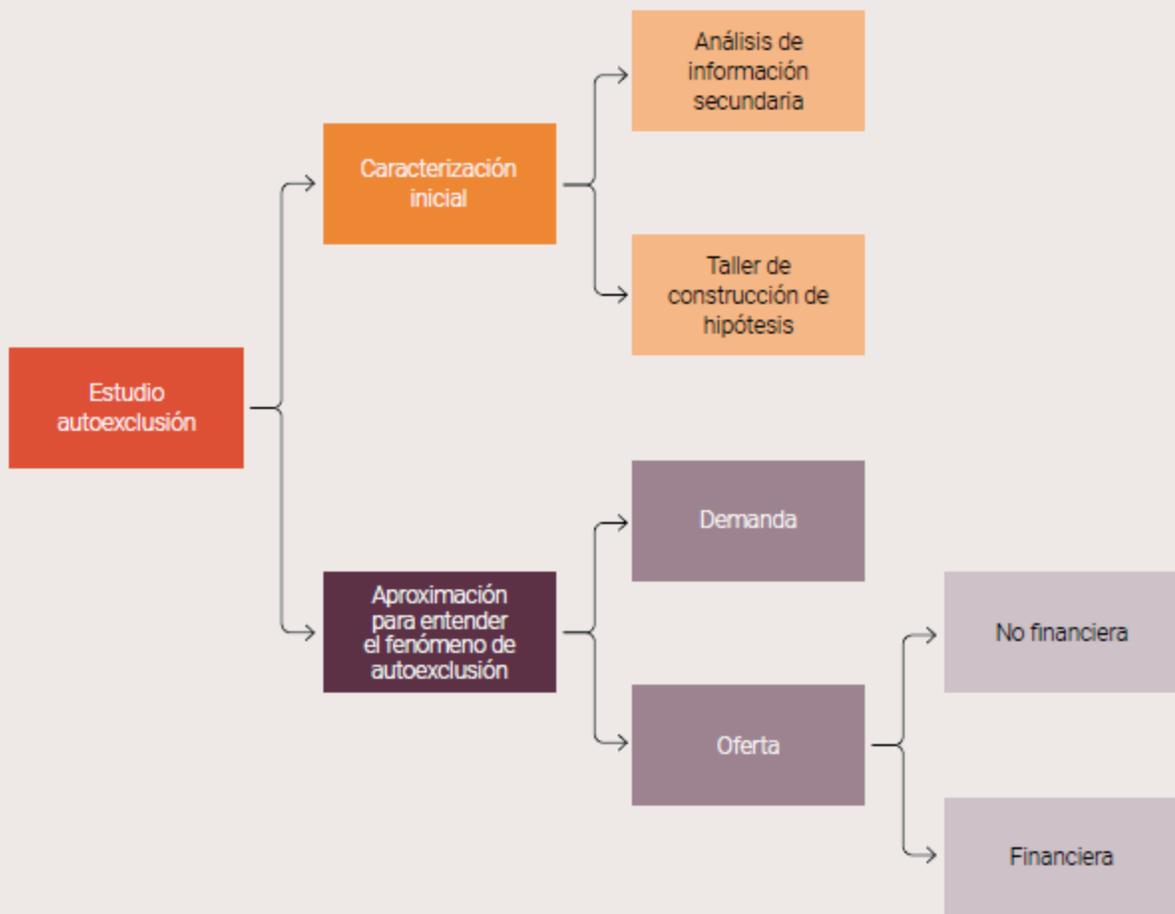
Nota: se excluyó la opción de otros, por lo que la suma de los porcentajes no suma 100%.

# 3

¿Qué metodología  
usamos para  
analizar la  
exclusión  
crediticia formal?



# Aproximación metodológica



## Demanda: principales hallazgos



23 grupos focales con 253 micronegocios. 11 grupos de solo mujeres y 12 grupos mixtos.



106 encuestas a micronegocios. El 78% de las personas fueron mujeres y el 22% hombres.

## Oferta: contexto y complemento



10 entrevistas a profundidad con entidades financieras.



7 ejercicios de cliente oculto.

10 grupos focales con micronegocios.

# 3.1

¿Qué  
encontramos?

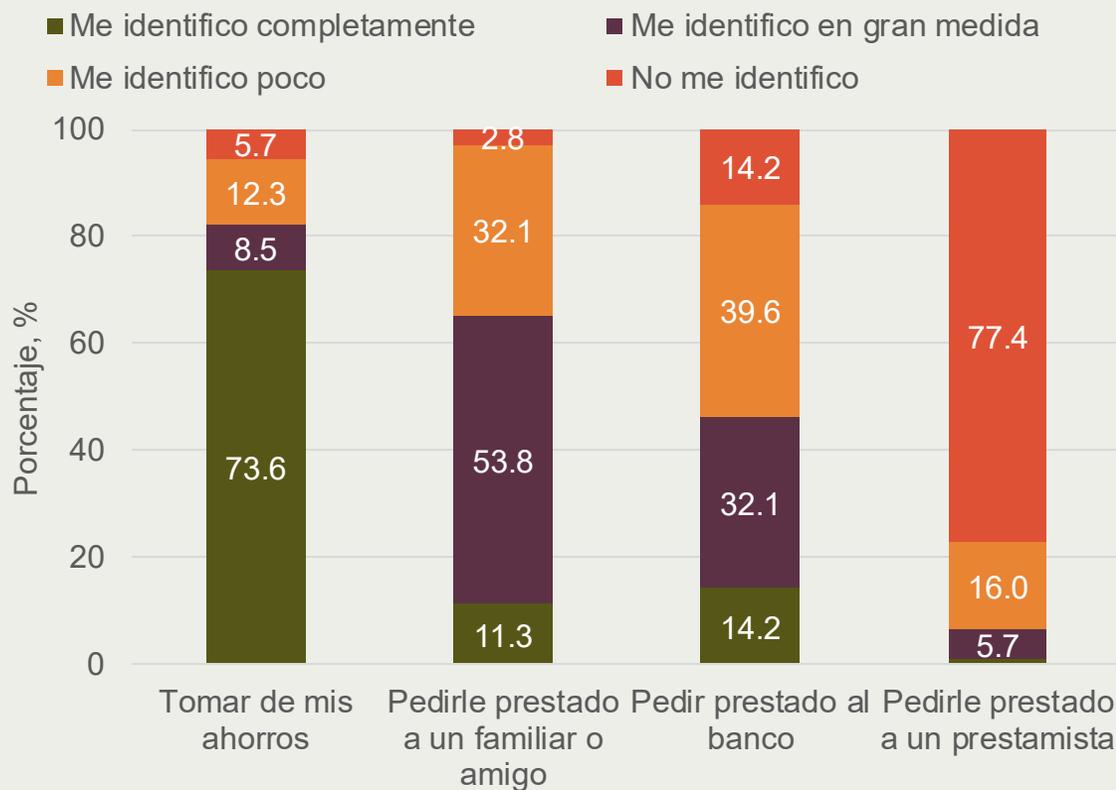
Percepciones sobre el  
endeudamiento y el  
sistema financiero  
formal



# Hallazgo 1. Los micronegocios prefieren autofinanciarse con ahorros, usualmente de naturaleza informal

Porcentaje de personas según formas de obtener dinero para un gasto imprevisto con las que se sentiría más identificado

Los micronegocios muestran una preferencia por el ahorro, destacando que se da de manera predominantemente informal mediante prácticas cotidianas y comunitarias, como alcancías y cadenas.



**“Yo siempre tengo una alcancía. De lo que gano cada día, aparto una parte para el arriendo y para reponer productos, así evito endeudarme.”**  
Grupo focal mixto

**“En mi familia somos varios y hacemos cadena. Eso ayuda, porque si yo necesito la plata primero, puedo pedir que me la den a mí, y si no la necesito, la toma otra persona.”**

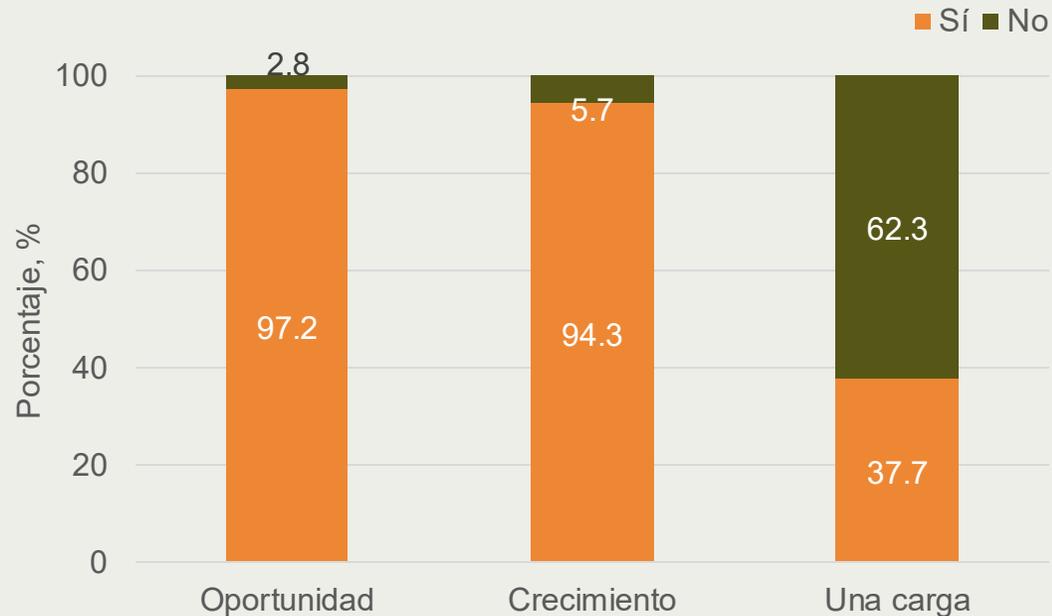
Grupo focal mixto



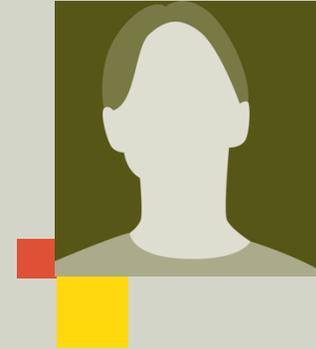
## Hallazgo 2. El crédito se percibe como una herramienta de oportunidad y crecimiento

El endeudamiento productivo es percibido como una herramienta adecuada, siempre que esté orientado al negocio, y se distingue claramente del endeudamiento con fines de consumo

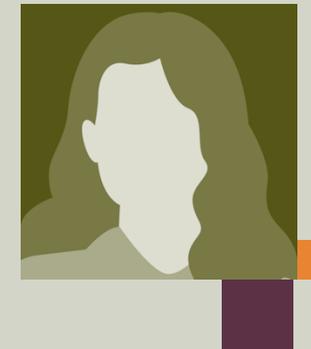
 Distribución de encuestados según el tipo de afirmación que expresan al pensar en un crédito



Fuente: Elaboración propia con base en encuesta Banca de las Oportunidades



**“ Uno debe diferenciar entre gasto e inversión. El gasto no genera beneficios, pero la inversión sí. En ese caso, la deuda no sería por gastar, sino por invertir. ”**  
Grupo focal mujeres



**“ La deuda puede ser buena si es para crecer. El problema es cuando se pide prestado para cosas como paseos. Si es para algo que genere beneficios y uno tiene claro el destino del dinero, vale la pena endeudarse. ”**  
Grupo focal mujeres

### Hallazgo 3. Pese a reconocer que es necesario, la gestión del endeudamiento puede representar una carga emocional

Los micronegocios se muestran inconformes al tener deudas ya que los afecta a nivel emocional y físico dada la preocupación, por ejemplo, de pagar cumplidamente.



*“Me angustia no poder pagar ante una eventualidad, como pasó en la **pandemia**, y que me quiten la casa. Por eso preferiría un préstamo pequeño, que sepa que puedo pagar.”*

*Grupo focal mixto*

# Hallazgo 4. Los bancos se perciben como una opción segura y sus asesores preparados



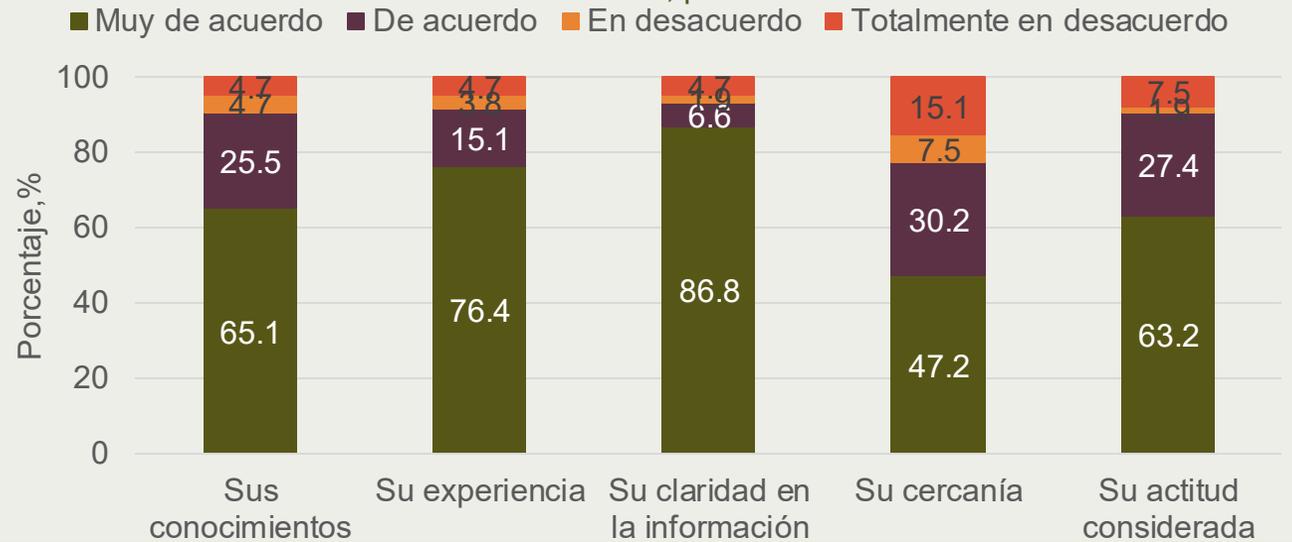
Porcentaje de personas encuestadas según el medio utilizado para pedir un préstamo

¿Con cuáles de los siguientes medios usted pediría un préstamo?



Porcentaje de los encuestados según los atributos que percibe sobre los asesores comerciales

¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? Cuando veo a un asesor bancario, pienso en:



Fuente: Elaboración propia con base en encuesta Banca de las Oportunidades (2024).

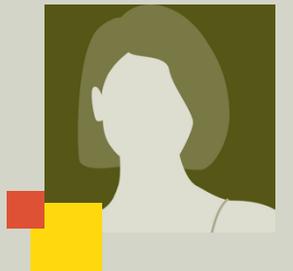


“ Cuando uno tiene la necesidad de endeudarse **la opción más segura es una entidad bancaria.** ”

Grupo focal mujeres

**Aunque el banco tiene muchas restricciones, es la opción más viable. Si uno se atrasa, ofrecen alternativas para pagar o retomar la deuda, sin recurrir a presiones”**

Grupo focal mujeres



**Hallazgo 5.** Sin embargo, la relación con los asesores se ve limitada por el nivel de entendimiento y la incertidumbre sobre cómo comunicarse con ellos

### ***Percepción de información poco clara y transparente***

- Los micronegocios perciben que la explicación de los asesores sobre tasas de interés, seguros, refinanciación y otros costos no es clara ni completa.

### ***Baja confianza en entidades financieras como fuentes de información***

- Los participantes no las reconocen como aliadas para tomar decisiones informadas.

### ***Incertidumbre en la comunicación con asesores al solicitar crédito***

- Confusión sobre qué información compartir con asesores, lo que lleva a los micronegocios a adaptar su discurso por temor a ser rechazados.



*“Cuando uno pide un préstamo, la información que dan es estandarizada y asumen que todos la entendemos, pero muchas veces no es así”*

*Grupo focal mujeres*

*“Uno no sabe qué decir, porque si menciona algo que no encaje con sus políticas, le niegan el préstamo de inmediato”*

*Grupo focal mixto*

# 3.2

## ¿Qué encontramos?

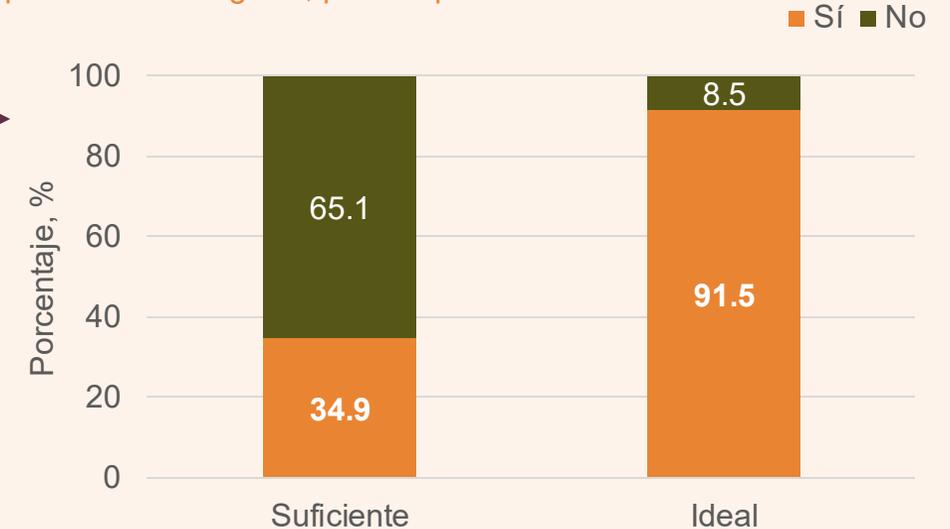
Autopercepción y barreras  
asociadas a productos, canales y  
servicios

# Hallazgo 6. Alta confianza en el negocio y capacidad de aprendizaje, pero baja confianza en cómo lo percibe el sistema financiero

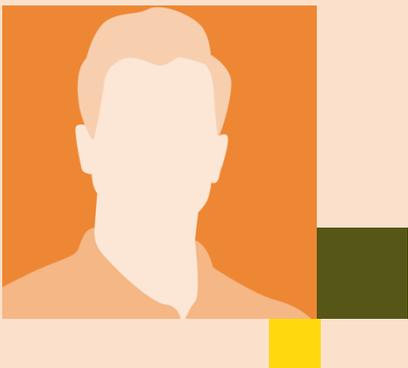
- Participantes expresan orgullo, seguridad y satisfacción con sus negocios.
- Aprendizaje por ensayo y error tras experiencias negativas. Muestran disposición para aprender.
- La autoconfianza no se traduce necesariamente en sentirse elegibles para crédito formal.
- Negocios informales suelen evitar las entidades por temor a no ser tomados en serio.

## Percepción del negocio por parte de los micronegocios:

Cuando piensa en su negocio, piensa que es:



Fuente: Elaboración propia con base en encuesta Banca de las Oportunidades (2024)

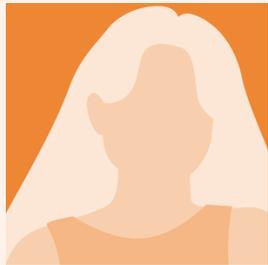


*“No me siento tan cómodo, porque he trabajado con imitaciones de ropa y calzado de marcas como Nike o Adidas. Me daría pena decir que vendo productos 'chiviados', y tendría que presentar ante la DIAN que son originales.”*  
Grupo focal mixto

## Hallazgo 7. Las experiencias previas llevan a desistir o evitar la solicitud de crédito ante la anticipación de una respuesta negativa.

Las experiencias suelen estar marcadas por frustraciones debido a que perciben que no cumplen con los requisitos del sistema financiero formal.

**(i) Experiencias directas:** situaciones personales que implicaron una interacción concreta con una entidad financiera, la cual derivó en un resultado negativo o desfavorable.



“Me sentí excluida del banco. Aunque ya arreglé mi historial crediticio, sigo reportada y de inmediato me dicen que no soy apta para el préstamo”

*Grupo focal mujeres*

**(ii) Experiencias indirectas:** percepciones o aprendizajes derivados de la experiencia de otras personas cercanas (familiares, amigos, conocidos) frente al sistema financiero, que influyen en la autopercepción del riesgo y en la decisión de no solicitar productos crediticios.

“ Yo hice un favor y me dejaron reportada porque esa persona no pagó y yo no tuve con qué pagarlo, [...] ¿qué posibilidad hay que de pronto un banco te presté estando reportada? No la hay, ¿cierto?. ”

*Grupo focal mixto*

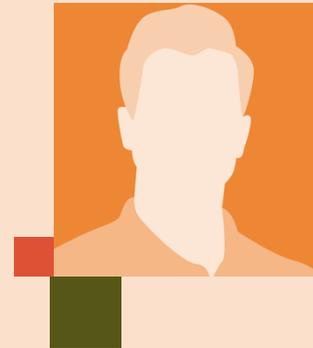


## Hallazgo 8. Barreras de tiempo, requisitos y documentación limitan el acceso al crédito

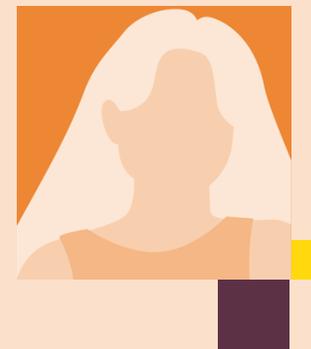
- Participantes reconocen los requisitos exigidos por entidades financieras:
  - Cédula, RUT, registro en cámara de comercio
  - Facturas de proveedores, ingresos regulares, referencias
  - Antigüedad del negocio, vida crediticia favorable, visita al local
- Perciben los requisitos como excesivos o engorrosos, incluso cuando los cumplen.
- Señalan frustración ante rechazos pese a estar formalizados y tener experiencia.
- Para negocios informales o pequeños, demostrar ingresos regulares y obtener facturas electrónicas es difícil.



La exigencia de documentación en las solicitudes de crédito impacta la carga cognitiva de los micronegocios, al exigir recursos mentales y de tiempo que ya son escasos



*“Piden muchos requisitos y se vuelve engorroso. Aunque tengo una empresa legalmente constituida, exigen declaración de renta y otros documentos que, si bien son básicos para un comerciante formal, hacen el proceso complicado.”*  
Grupo focal mixto

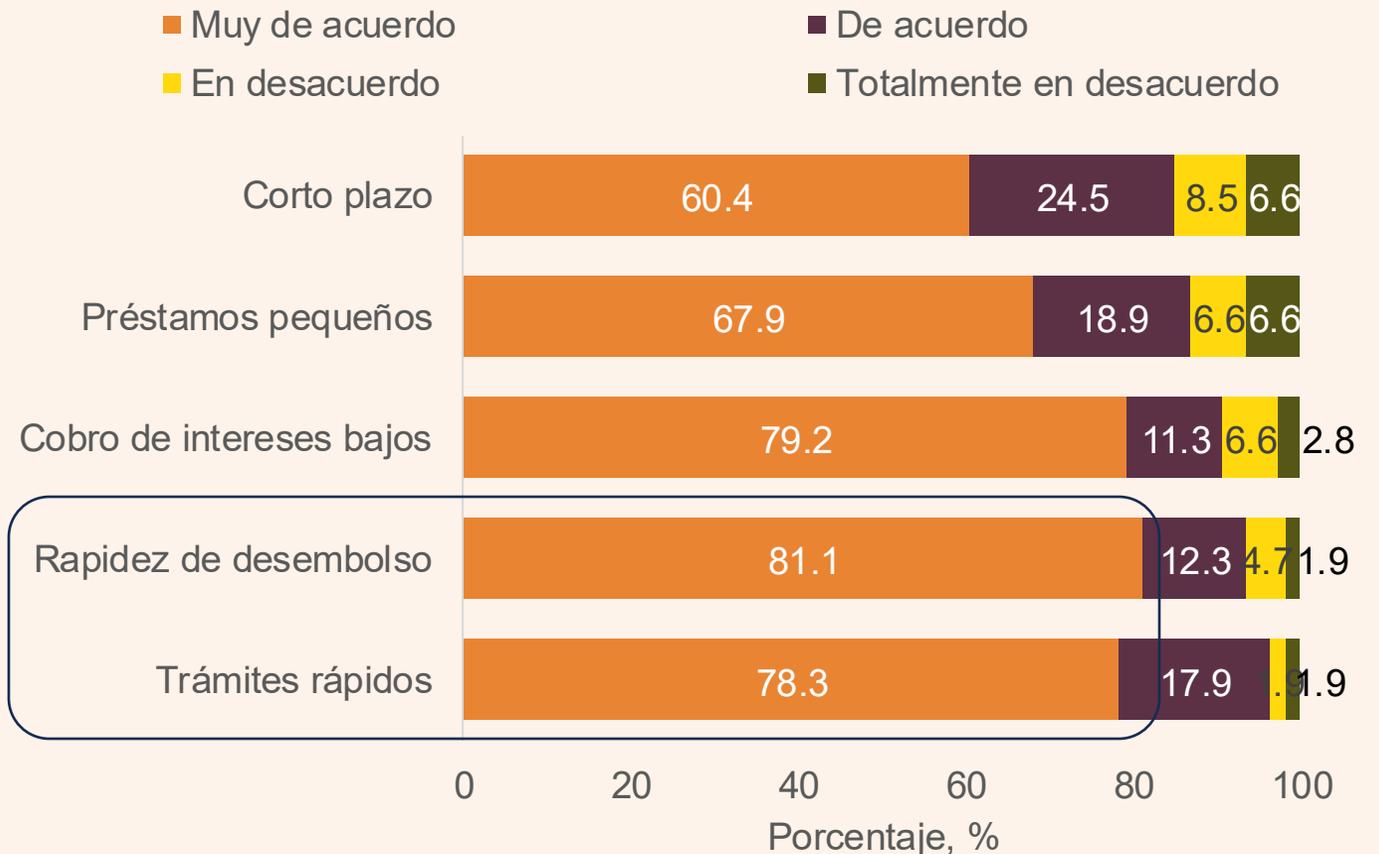


*“Como empresaria, no quiero perder tiempo haciendo trámites en un banco para que al final me digan que no, solo porque no tengo vida crediticia.”*  
Grupo focal mujeres

# Hallazgo 9. Los micronegocios prefieren créditos rápidos, tasas de interés cómodas y costos transparentes, características que no identifican en los productos actuales del sistema financiero formal.

- La rapidez es el atributo más valorado por los micronegocios. Créditos lentos o complejos pierden efectividad como respuesta a emergencias.
- Altas tasas de interés comprometen la sostenibilidad del pago.
- La transparencia en los costos es clave. Muchos se quejan de cobros ocultos.

Porcentaje de los encuestados según su percepción sobre los atributos de los préstamos



Fuente: Elaboración propia con base en encuesta Banca de las Oportunidades (2024).

## Percepción frente al uso de canales digitales

- Reconocen sus beneficios en depósitos, facilitan trámites
- Sienten desconfianza ante la posibilidad de fraudes o estafas
- En productos de financiación se valora más los canales presenciales

# 3.3

## ¿Qué encontramos?

### Soluciones alternativas al financiamiento



## Hallazgo 10. Ante la ausencia de alternativas formales viables, la principal opción de financiamiento son las redes de apoyo

### Redes de apoyo como orientación y principal fuente de financiación:

- Se suele consultar a personas cercanas o con experiencias previas antes de tomar decisiones crediticias
- Familiares y amigos son la primera opción de financiamiento
- Se valoran por la confianza, el fácil acceso, la tranquilidad ante retrasos y las condiciones de pago favorables, como intereses bajos o nulos.
- Es una opción viable, pero se limita a montos bajos
- Miedo al incumplimiento y conflictos personales



No todos tienen *redes sólidas* a las cuales recurrir



*“Una opta por pedirle prestado a la familia y así ahorra mucho interés, papeleo y dolores de cabeza.”*

*Grupo focal mixto*

*“Cuando pasa algo grave, uno no puede esperar al banco. Busca un préstamo pequeño con un familiar.”*

*Grupo focal mujeres*

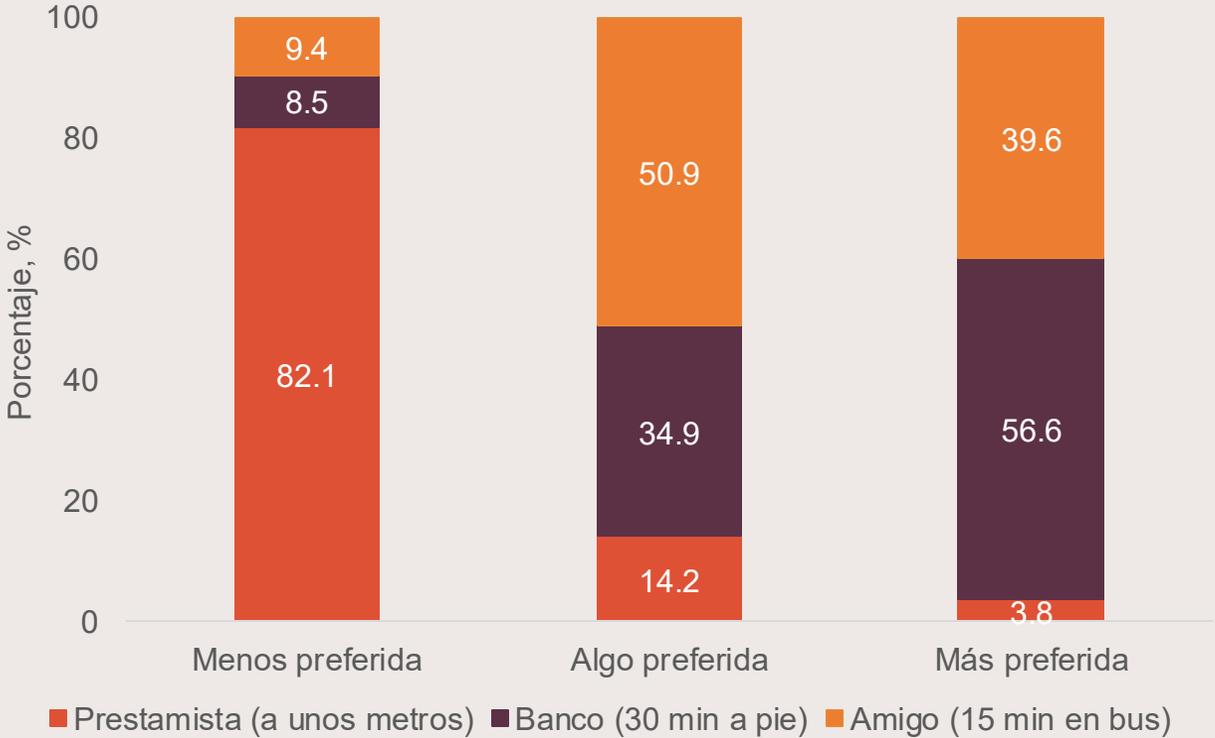
*“En mi caso he recurrido a amigos, pero depende de si tienen dinero. A veces prefieren no prestarlo para evitar conflictos..”*

*Grupo focal mixto*

# Hallazgo 11. Para los micronegocios con redes de apoyo débiles, la única opción son los prestamistas informales, a pesar de conocer sus connotaciones negativas

Porcentaje de encuestados por elección de préstamos según preferencia por proveedor

¿Cuál sería su opción menos preferida y cuál la más preferida a la hora de obtener un préstamo?



Fuente: Elaboración propia con base en encuesta Banca de las Oportunidades (2024).

- Aunque ampliamente reconocido como riesgoso, algunos micronegocios se ven obligados a recurrir al crédito tipo 'gota a gota'
- Esta modalidad ofrece dinero inmediato, sin requisitos complejos, pero con altos intereses y riesgos personales
- Algunos micronegocios valoran la claridad con la que se presentan las condiciones del crédito informal



*“Quise hacer crecer mi emprendimiento y primero fui a los bancos, pero me cerraron las puertas por no tener vida crediticia ni cámara de comercio, ya que mi negocio era informal. Además, el local ya tenía un crédito a nombre de otra persona. Por eso, terminé acudiendo a los gota a gota.”*  
 Grupo focal mixto

# 3.4

## ¿Qué encontramos?

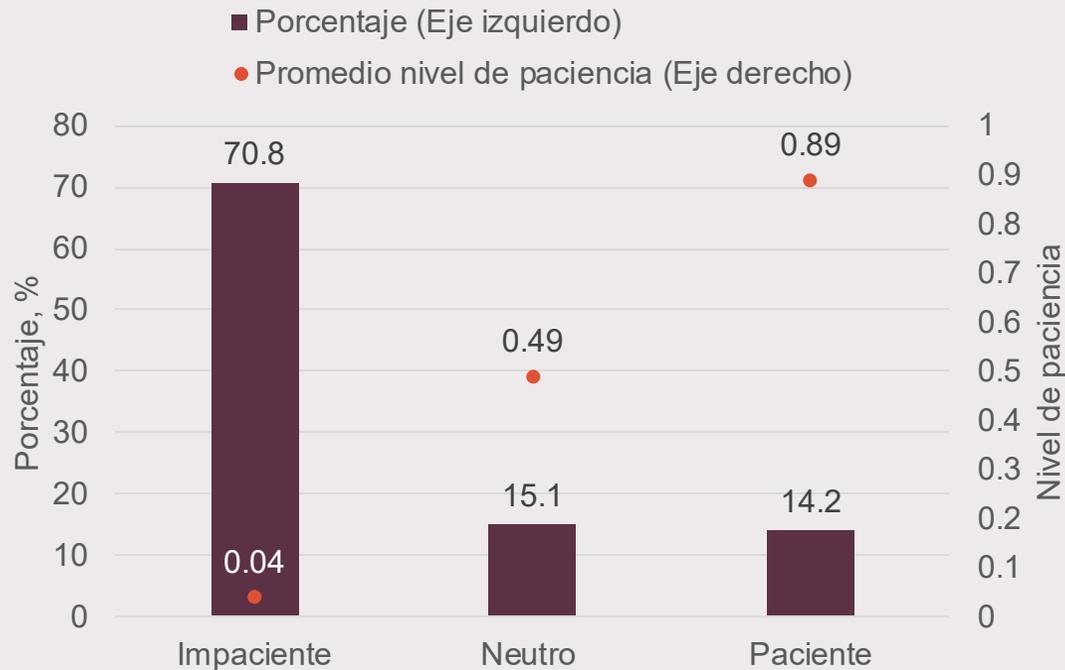
Factores comportamentales  
en la toma de decisiones  
financieras



# Hallazgo 12. Las actitudes comportamentales, como la paciencia y la aversión al riesgo, influyen en las decisiones de financiamiento

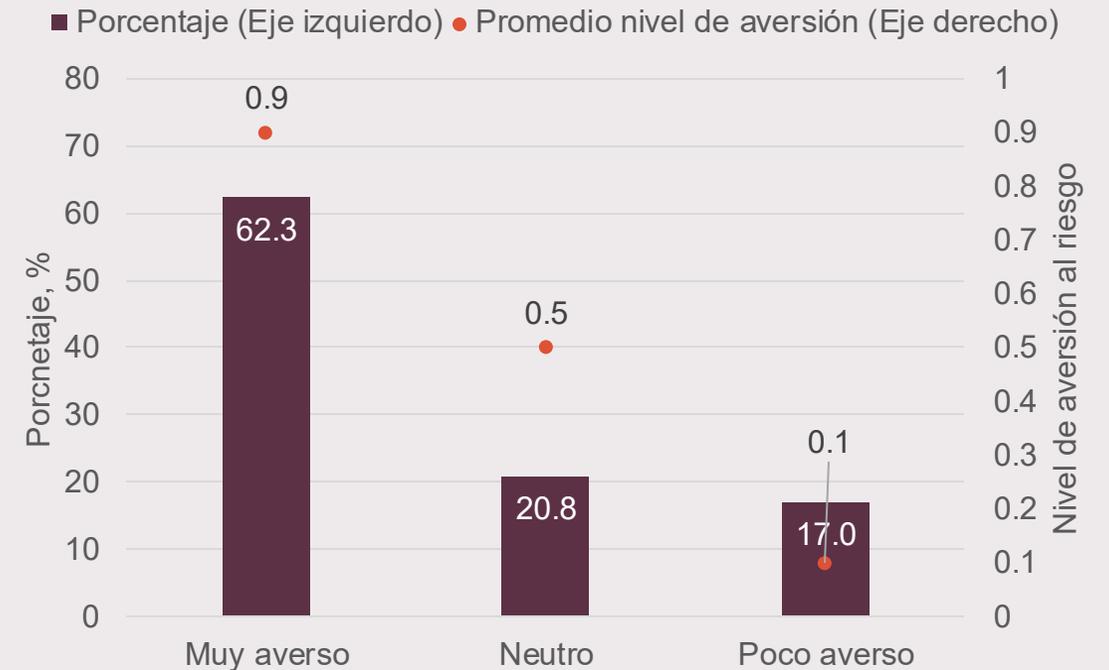
La mayoría de micronegocios tiene altos niveles de impaciencia y son aversos al riesgos, lo que influye en su preferencia por opciones de financiamiento rápidas y cercanas, *incluso si no son las más convenientes en términos de costo o formalidad.*

Porcentaje de personas por nivel de paciencia e indicador paciencia



**Elección intertemporal:** mide hasta qué punto se prefiere esperar una mayor recompensa futura en lugar de recibir dinero inmediato (0-1).

Porcentaje de personas por nivel de aversión e indicador de aversión al riesgo



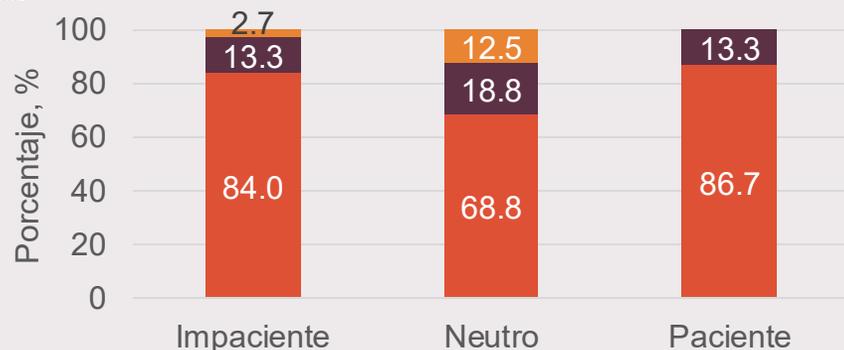
**Elección bajo incertidumbre:** mide en qué punto se prefiere asegurar un monto menor en lugar de arriesgarse a ganar una suma mayor con incertidumbre (0-1).

# Hallazgo 13. Las personas impacientes prefieren redes de apoyo cercanas, mientras que las pacientes optan por fuentes formales

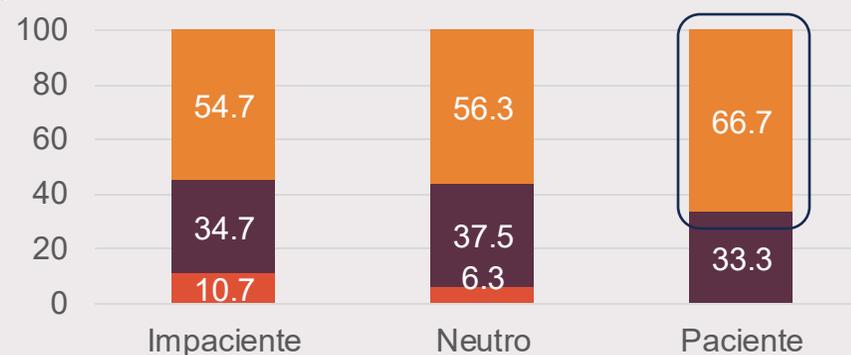
Los micronegocios impacientes tienden a acudir más a amigos y menos a bancos, mientras que los pacientes muestran mayor preferencia por instituciones financieras formales y mayor rechazo a prestamistas informales.

Porcentaje de personas según nivel de paciencia y preferencia por financiación.

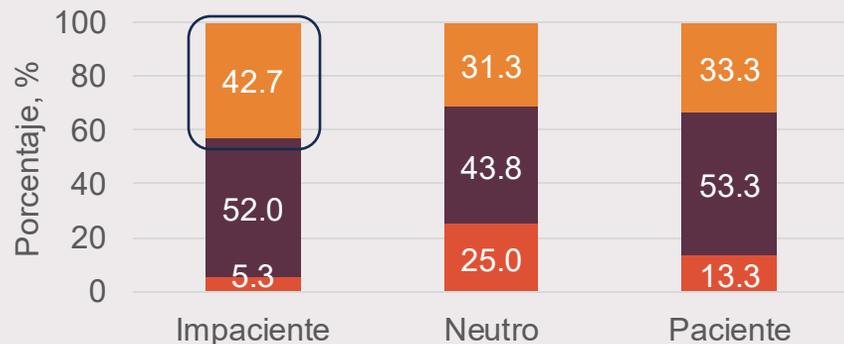
a. Prestamista



b. Banco



c. Amigo



■ Menos preferida ■ Algo preferida ■ Más preferida

**Los invitamos a consultar el estudio en  
nuestra página web**





CON EL APOYO DE.

