

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/320331287>

CONOCIMIENTO Y USO DEL MICROCRÉDITO EN PEQUEÑAS EMPRESAS DE BAJOS RECURSOS. Knowledge and use of microcredits options in low income small businesses.

Article · November 2015

CITATIONS

0

READS

354

2 authors, including:



Yaromir Muñoz

Universidad EAFIT

32 PUBLICATIONS 202 CITATIONS

SEE PROFILE

Some of the authors of this publication are also working on these related projects:



Estudios de consumo en Antioquia [View project](#)



reflexiones [View project](#)

CONOCIMIENTO Y USO DEL MICROCRÉDITO EN PEQUEÑAS EMPRESAS DE BAJOS RECURSOS

KNOWLEDGE AND USE OF MICROCREDITS OPTIONS IN LOW INCOME SMALL BUSINESSES

Sandra Milena Pérez-González^a · Yaromir Muñoz-Molina^b

Clasificación: Trabajo empírico - investigación

Recibido: 15 de septiembre de 2015 / Aceptado: 10 de diciembre de 2015

Resumen

Este trabajo explora el conocimiento, la percepción, el acceso y el uso de opciones de microcrédito para microempresarios de la base de la pirámide en Medellín. Para ello se realizó un estudio exploratorio y descriptivo con dos técnicas: las entrevistas en profundidad y se aplicó una encuesta a cien clientes. Los resultados muestran que los créditos de estos microempresarios provienen, principalmente, de fuentes informales, como los prestamistas. Las razones que manifiestan para tener mayor uso de crédito de fuentes informales son la falta de cumplimiento de requisitos exigidos por los bancos, la sensación de auto-exclusión del sistema formal, el rápido desembolso de dinero por parte de prestamistas informales frente a entidades formales de crédito y la ausencia de formalismo en los trámites. El estudio permite entender la realidad del círculo de la informalidad en microcréditos y ofrece elementos para que los servicios financieros formales revisen sus estrategias de cobertura de estos segmentos de clientes.

Palabras clave: microcrédito, inclusión financiera, prestamistas, informalidad financiera.

Abstract

This study explores the awareness, perception and use of microcredits among small businesses belonging to the base of the pyramid. Two methods were used in this exploratory and descriptive research to gather primary information: in-depth interviews and an applied questionnaire to one hundred individuals.

The results show that credit for small businesses comes mainly from informal sources like payday lenders. The reasons found to explain this behavior are the inability to meet the formal requirements of the banks, the time required to disburse the loan and the personal feeling of self-exclusion from the formal system. Other reasons are the absence of paperwork and the immediate availability of money leading microcredit users to accept money from moneylenders. This study provides understanding of the informal financial microcredit circle and offers criteria that the formal financial system could review in order to redirect strategies to reach this segment of clients.

Keywords: Microcredit, financial inclusion, moneylender, payday lenders.

^a Magíster en Administración, correo electrónico: samipego@yahoo.es

^b Ph. D., Profesor titular, Universidad EAFIT, Medellín, correo electrónico: ymunoz@eafit.edu.co

Introducción

Las micro-finanzas son instrumentos apropiados para la inclusión financiera, ya que el uso de los servicios financieros formales es fundamental en la lucha contra la pobreza (Yunus, 2008). El acceso de la población de bajos ingresos al sistema financiero formal conduce, por un lado, a un mayor crecimiento económico, dado el incremento en la capacidad de consumo y, por el otro, al aumento del potencial de inversión (Marulanda, Paredes y Fajury, 2010). El logro de la cobertura financiera es de importancia capital en la lucha contra la pobreza ya que “sin un sistema financiero inclusivo, los individuos pobres y los pequeños empresarios necesitan acudir a sus limitados ahorros e ingresos para invertir en su educación, convertirse en empresarios o tomar ventaja de oportunidades promisorias de crecimiento” (Banco Mundial, 2008, p. 1).

Aunque existen en Colombia múltiples programas para la inclusión financiera de la población de bajos recursos, ésta acude con frecuencia a fuentes financieras informales (Murcia, 2007), lo cual puede explicarse por varias razones: el poco conocimiento del sistema formal, la baja educación financiera, la falta de historial financiero y la falta de garantías legales en los trámites exigidos. Para comprender la situación actual que caracteriza dicho mercado, este estudio se focaliza en responder esta pregunta: ¿Cuál es el conocimiento y el uso de las opciones de microcrédito entre emprendedores de la base de la pirámide en Medellín?

Para cumplir el objetivo se diseñó un estudio cualitativo con entrevistas a usuarios y actores del sistema de microcrédito y luego se preparó una encuesta aplicable a empresarios de pequeños negocios sobre la forma en que resuelven sus necesidades de financiación.

Marco contextual

Las microfinanzas en Latinoamérica están en auge. La mayor parte de la oferta microfinanciera la conforman instituciones bancarias que trabajan de la mano con gobiernos y entidades de apoyo, como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Corporación Andina de Fomento y el Banco Mundial, entre otras (Ministerio de Educación, 2014). La oferta de estas opciones de financiación en Colombia la conforman establecimientos bancarios, cooperativas de ahorro y crédito, entidades afiliadas al Banco Mundial, fundaciones empresariales y cajas de compensación (Serrano, 2009), así como programas gubernamentales de apoyo a la microempresa. Con el objetivo de fortalecer la oferta financiera inclusiva, el Gobierno colombiano creó políticas como el Plan Nacional de Desarrollo de la Microempresa de 1984 (Consejo Nacio-

nal de Política Económica y Social [CONPES], 1994) y la Ley 95 de 2004 (Mipymes, 2013). Actualmente existe un programa de inversión del Gobierno para “promover el acceso a servicios financieros a familias en pobreza, hogares no bancarizados, microempresarios y pequeña empresa” (Banca de las Oportunidades, 2013).

Diferentes estudios sobre el tema muestran que el nivel de desarrollo del mercado colombiano de las microfinanzas es incipiente (Romero-Álvarez, Arenas-Sosa, Carrillo-Cantillo y Vergara-Bocanument, 2011), lo que da lugar a que un sistema paralelo de financiación, de naturaleza informal, emerja y se beneficie de las restricciones existentes en el marco regulatorio. El análisis sobre las iniciativas para suplir las necesidades financieras de la población de bajos recursos de Barona (2004) muestra, además de su aporte en materia de microfinanzas, un intento de articular la investigación académica con el tema de las microfinanzas en Colombia. Cabe anotar que Barona (2004) no abordó el tema de la informalidad financiera en su trabajo.

Algunas soluciones formales han surgido en los últimos años, como la Banca de las Oportunidades en Medellín, para “otorgar alternativas de financiación mediante créditos pequeños que pueden pagarse en tiempos flexibles, facilitando así la generación de ingresos y el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades que hacen parte de las zonas de alta vulnerabilidad” (Banca de las Oportunidades, 2013).

Los programas y políticas gubernamentales sobre microfinanzas tienen gran potencial de impactar a la población en general, particularmente la más vulnerable, ya que la microempresa en Colombia constituye el 95% de la totalidad de empresas registradas (Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio [Confecámaras], 2013), la mayoría de las cuales son de tipo familiar y se ubican en estratos uno al tres (Mipyme, 2013)¹. Conviene indicar que en las estadísticas colombianas sobre la estructura de las microempresas no se refleja el alto nivel de informalidad existente, pues más del 40% de los micro-establecimientos del país no tienen registro mercantil y cerca del 60% no llevan ningún tipo de contabilidad (Bustamante y Bayter, 2013). Dicha informalidad restringe el acceso al crédito formal y a otros beneficios de carácter público y privado (Mipyme, 2013) porque no tienen forma de presentar la documentación exigida cuando solicitan créditos del sistema. Las evidencias sobre microcrédito procedentes de la encuesta de mercado de crédito informal en Colombia indican que el

¹ La clasificación socioeconómica en Colombia se numera del uno al seis siendo el estrato seis el grupo socioeconómico más pudiente mientras que los que se ubican en el tres, dos y uno son los más desfavorecidos.

81% de las microempresas ubicadas en estratos bajos ha recurrido a fuentes informales para conseguir créditos (Econometría, 2007).

Revisión de la literatura

Las microfinanzas y el microcrédito son servicios financieros dirigidos al sector micro-empresarial y a trabajadores pobres como instrumento de desarrollo (Sanhueza-Martínez, 2013). Entre los propósitos del microcrédito están lograr mayor inclusión, democratizar los servicios financieros formales en pro del desarrollo de pequeñas economías e impactar a poblaciones generalmente excluidas por la banca comercial tradicional (Cuasquer y Maldonado, 2011). Las iniciativas para proporcionar financiamiento a los más pobres no son nuevas (Srnc y Svobodová, 2009), pero sus principales logros se han hecho más visibles en las últimas décadas.

El auge actual de las microfinanzas en diferentes países se debe, en gran medida, al economista Muhammad Yunus, quien promueve el desarrollo económico y social a través de extender facilidades bancarias a personas pobres, eliminar la explotación de los prestamistas y crear oportunidades de autoempleo para la población rural (Grameen Bank, 2013). En esa dirección se enfocan programas con poblaciones específicas, como el caso de mujeres pertenecientes a la base de la pirámide interesadas en proyectos productivos, donde se evidencia que las microfinanzas, concretamente los créditos, representan una esperanza para salir de situaciones difíciles al utilizarlas como estrategias de supervivencia (Guzman-G., 2014).

Comportamiento del usuario de servicios financieros

Para evaluar el comportamiento de un usuario de servicios financieros se deben estudiar los motivos y la forma de responder a las opciones disponibles para satisfacer una necesidad financiera (McGoldrick y Greenland, 1996). Con respecto a los costos del dinero, el microcrédito se caracteriza por ser más costoso para el usuario que los créditos de consumo, lo cual se explica por el alto riesgo de dicha cartera (Aristizábal, 2007). No obstante, también los clientes de un servicio financiero sienten riesgos, como el de la extensión del tiempo que toma el oferente del crédito, lo cual afecta la decisión de adquirir el servicio (McGoldrick y Greenland, 1996), pues una espera muy extendida para recibir el desembolso del dinero solicitado a entidades formales no es de buen recibo por el cliente ante el apremio de las necesidades de dicha población, por lo tanto se prefieren, muchas veces, soluciones más inmediatas pero más costosas.

Un estudio del Banco de la República indica que, en términos generales, a menores ingresos en los hogares colombiano, mayor es el porcentaje que destinan al pago de deudas, tienen menor educación financiera y menor acceso al sistema financiero formal (Gutiérrez, Capera y Estrada, 2011), lo que hace que estén sobre-endeudados y procedan a aceptar alternativas informales de crédito (Econometría, 2007) sin un cálculo razonable de su capacidad de endeudamiento. La dinámica existente entre usuarios de microcréditos y la oferta disponible, formal e informal, motiva a la comprensión del fenómeno a través de la identificación del conocimiento y los criterios de decisión de uso de las alternativas disponibles.

Metodología

Se realizó un estudio exploratorio con base en información secundaria y primaria, se revisaron reportes de la Superintendencia Financiera de Colombia y la Dirección Nacional de Planeación y se consultaron páginas institucionales de asociaciones financieras como Asobancaria y la Asociación Colombiana de entidades microfinancieras (Asomicrofinanzas), así como páginas de entidades microfinancieras y la de la Banca de las Oportunidades, para identificar los programas de microfinanzas ofrecidos.

Para evaluar los datos asociados a la oferta/demanda, se consultaron diversas fuentes: el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Confecámaras y la Cámara de Comercio de Medellín. Con el propósito de conocer la opinión de expertos en microfinanzas y ampliar las apreciaciones sobre el tema, se entrevistaron tres funcionarios de entidades que ofrecen productos microfinancieros en la ciudad, una de carácter público y dos privadas.

Con el objetivo de identificar los factores socioculturales que intervienen en la dinámica del mercado de microcrédito local se realizó un primer acercamiento exploratorio de información primaria sobre acceso y uso de servicios financieros formales e informales. En esta parte se entrevistaron a trece microempresarios residentes en Medellín (seis hombres, siete mujeres; cinco de estrato uno, cuatro de estrato dos y cuatro del tres). La parte descriptiva del estudio se realizó aplicando una encuesta a cien microempresarios de los estratos uno al tres. El muestreo usado es de conveniencia, dada la falta de condiciones de seguridad y contacto formal con respecto a la población en estudio, por tanto, el criterio de elección fue la accesibilidad al microempresario y la recomendación de otros usuarios de crédito hecha por los encuestados.

La recolección de la información se hizo entre septiembre y noviembre de 2013 de manera presencial en los lugares de trabajo de los microempresarios ubicados en el

centro de Medellín y en los barrios Caribe, Buenos Aires, San Javier y el Poblado. Las unidades productivas de los informantes son ventas ambulantes (puestos de comercio en andenes y esquinas), tiendas de barrio, peluquerías, sastrerías, cafeterías y papelerías. En un 70% de las unidades entrevistadas trabaja únicamente el propietario. El procesamiento de los datos se hizo con el programa estadístico SPSS.

El 55% de la muestra fueron hombres, el 51% tenía más de cuarenta años, el 49% restante se ubicó entre 21 y 40 años. El 56% de los encuestados pertenece al estrato dos, el 22 % al estrato uno y otro 22% al estrato tres. La escala de valoración de atributos específicos evaluados en los oferentes formales e informales como rapidez, facilidad, intereses cobrados, y riesgo percibido arrojó un alpha de Cronbach entre el 0,72 y el 0,87, lo cual evidencia adecuada fiabilidad de la misma.

A continuación se muestran los resultados del estudio en el orden siguiente: primero se presentan los hallazgos de la revisión documental, luego se registra lo que dicen los oferentes y se entrega el análisis de las entrevistas exploratorias y en tercer lugar se presenta el análisis descriptivo de los datos arrojados por la encuesta.

Hallazgos

Programas microfinancieros ofrecidos en Medellín

La mayoría de los servicios microfinancieros ofrecidos en Medellín provienen de entidades privadas que operan a nivel nacional. En su lista de miembros, Asomicrofinanzas (2013) reporta quince Organizaciones no gubernamentales (ONG), cinco bancos, nueve cooperativas y tres compañías de financiamiento comercial. Adicionalmente, la Banca de las Oportunidades, de la Alcaldía de Medellín, ofrece diferentes líneas de microcrédito a personas con unidades productivas cuyo domicilio se ubique en estratos uno al tres.

Para las entidades formales existe un claro riesgo con la cartera de microcrédito. Los reportes muestran que en Colombia, a junio de 2013, la cartera riesgosa del crédito comercial era 13%, la del crédito de consumo 12% y la de microcrédito 56%, esto es, una cartera cuatro veces más riesgosa que la comercial (Banco de la República, 2013a).

Opinión de los oferentes formales de microcrédito

El reporte trimestral de la Situación del microcrédito en Colombia del Banco de la República (2013b) revela la percepción de aumento de la demanda de microcréditos en 2013, pero a su vez registra un incremento en la

negación de créditos. Entre las razones que inciden en la negación de microcréditos están el sobre-endeudamiento, la falta de capacidad de pago de los clientes, el poco o nulo historial crediticio y las deudas con otras entidades. Por otra parte, la principal consideración para aprobar un microcrédito es el conocimiento previo del cliente y su historial crediticio, seguidos de la verificación de garantías reales para evitar los riesgos de impago.

En dicho reporte también se revela la lista de manifestaciones de inconformidad de los usuarios acerca del microcrédito. La percepción de unas tasas de interés elevadas es la principal de ellas, seguida de que el monto del crédito aprobado es en muchos casos menor respecto del monto solicitado. Los usuarios sostienen, además, que el proceso de análisis del crédito toma mucho tiempo y que las condiciones de aprobación son difíciles de cumplir. Igualmente, un plazo corto de pago del crédito es una de las quejas recurrentes. Lo anterior muestra una brecha notoria entre lo que requiere el microempresario y lo que el sistema financiero le ofrece, principalmente en cuanto a requisitos, precios, plazos, montos del préstamo y tramitología.

En cuanto a la información primaria recolectada en las entrevistas, los usuarios consideran que las microfinanzas son incluyentes y permiten suplir, de manera formal, las necesidades de financiación y mejorar así el nivel de vida de las personas pobres. Sin embargo, el impacto positivo de este mecanismo de financiación depende en gran medida del microempresario y del uso que haga de los recursos, esto es, el comportamiento financiero del usuario es clave en el éxito de estas iniciativas.

Las entidades consultadas ofrecen microfinanzas para atender las necesidades de usuarios que no tienen historial crediticio ni garantías convencionales. Para sortear algunas limitantes relacionadas con la información del cliente, un asesor acompaña todo el proceso así: visita al microempresario, recoge la información, realiza balances y hace el análisis cualitativo del entorno; en muchos casos, además, orienta al usuario en el manejo de su crédito. Algunas instituciones exigen que el solicitante no tenga créditos vigentes con otras entidades y, si es un cliente nuevo, debe asistir a una capacitación, lo cual forma parte de la responsabilidad social del programa, que destaca la educación financiera como pieza clave para la población más pobre.

Las entidades privadas ofrecen productos como el microahorro, el microseguro y el microcrédito, siendo este último el más dinámico. Para otorgar un microcrédito se exige tener un tiempo mínimo de operación del negocio (10 a 12 meses); no se requiere estar formalizado (registro del negocio) pero sí que se pueda validar la existencia del negocio. Si bien el microcrédito tiene buena acogida,

el porcentaje de rechazo de solicitudes es bastante alto: en unas entidades se ubica entre el 30% y 40% y en otras alcanza el 75%. Los motivos de rechazo son el incumplimiento de uno o varios requisitos, por ejemplo, baja capacidad de endeudamiento, estar reportado en centrales de riesgo, documentación incompleta o información errónea.

Los funcionarios opinan que algunas de las causas de mora en los pagos están asociadas a problemas de orden público y al sobre-endeudamiento de los clientes, tanto con entidades formales como con prestamistas informales. Reconocen que el “pagadario” o “gota gota”² es una fuente común de financiación de las personas de bajos ingresos por la rapidez y facilidad en la obtención de los créditos, aun cuando les genere dificultades para mantener la unidad productiva por el nivel de liquidez requerido para cubrir los pagos diarios.

Los entrevistados consideran que se debe trabajar más en fuentes de información que proporcionen perfiles más completos del mercado de oferentes de microcrédito, diseñar productos específicos, mejorar la educación financiera, promover la responsabilidad social de las entidades que desarrollen actividades de intermediación microfinanciera y, desde el Gobierno, continuar con estrategias para incentivar a las entidades a mejorar su oferta.

Lo que opina el público objetivo

Generalidades perceptuales sobre el sistema financiero

Los usuarios perciben a las instituciones financieras como entidades muy formalizadas “alejadas” de las personas, bastante rígidas y lentas en sus procesos, pero bien organizadas. También manifiestan que no se adaptan a las condiciones de los clientes y el personal normalmente no tiene la capacidad de ofrecer opciones de crédito según las necesidades del usuario. Asimismo, consideran que a los bancos no les importa el cliente. En cuanto a las Cooperativas de ahorro y crédito, la mayoría de entrevistados perciben sus ventajas respecto a los créditos, pero creen que solo prestan dinero a los asociados y con altos intereses.

Motivaciones e inhibidores en el requerimiento de servicios financieros

El crédito es la razón principal para acudir al sistema financiero. Las personas dicen que preferirían la seguri-

dad y la confiabilidad ofrecidas por instituciones legalmente constituidas a las alternativas informales de crédito; reconocen que el sistema financiero ofrece apoyo a los usuarios del crédito pero, a manera de inhibidor, la mayoría piensa que los costos de los servicios de estas instituciones son excesivos, no solo por los intereses sino también por los seguros asociados, impuestos, cobros de comisiones y estudios de crédito; además, consideran que hay costos ocultos, los cuales, junto con la falta de información al cliente, generan desconfianza, insatisfacción e inconformismo en los usuarios al no saber lo que les cobran (no distinguen claramente en la información suministrada en la factura de cobro a qué corresponden los cobros por servicios). Otra desventaja percibida se refiere a las consecuencias de incumplir con los pagos, esto es, la “molesta” técnica de cobranza ejercida por las instituciones bancarias y los reportes a bases de datos que cierran la posibilidad de acceder a créditos formales.

Instituciones microfinancieras (IMF)

Se constata que las instituciones microfinancieras (ejemplo: Banca de las Oportunidades, Bancamía, Fundación de la Mujer) son poco conocidas y los entrevistados no asocian la denominación “instituciones microfinancieras” con su función social. Al citarles nombres comerciales de algunas IMF todos han oído de ellas pero pocos dicen saber en qué consisten y no han usado sus servicios. Con base en opiniones de terceros, algunos tienen la percepción de que los créditos que ofrecen las IMF son muy costosos. La mayoría piensa que la función de estas es prestar pequeñas cantidades de dinero a la población de menores ingresos, es decir, a gente muy pobre con negocios que apenas están empezando o que son negocios de supervivencia.

Informalidad financiera

Todos los participantes saben algo de alternativas informales de crédito tales como natilleras, prestamistas y pagadarios, sea que las hayan usado o no. Algunos ya acudieron a dichas fuentes y otros dejan entrever cierta predisposición negativa a admitir su uso, lo cual puede estar relacionado con el temor o vergüenza a sentirse señalados dada la percepción generalizada de inseguridad y peligro asociados a algunas de esas fuentes informales. Tales fuentes se caracterizan por presentar determinados niveles de seguridad (desde percibir alto nivel de seguridad con familiares y natilleras hasta percibir bajos niveles con prestamistas de pagadario), precio (en cuanto a altos intereses) y condiciones de relación entre las partes (cercanía y facilidad de contacto). La alternativa informal preferida son “los amigos y/o familiares” gracias al bajo costo y la relativa segu-

² También conocido como “cuenta gota”. En el sitio Blogs/Ellas del Diario Español El Mundo se ilustran casos de esta modalidad de financiación y allí indican que los “paga-diarios trabajan libremente en la calle. Todo el mundo los conoce pero nadie hace nada porque muchos de ellos son paramilitares o miembros de bandas criminales que utilizan la usura como forma de financiación del grupo”.

ridad que brinda, pero el inconveniente señalado es su carácter ocasional, pues estas personas son asalariados y no se dedican a prestar dinero. El soporte de respaldo es, generalmente, un compromiso verbal.

Existen también “las natilleras”³, los prestamistas y “las organizaciones particulares”, las cuales son descritas como personas o grupos que, además de prestar dinero, pueden tener otras ocupaciones que los entrevistados perciben como legales. Los créditos están soportados normalmente en letras de cambio (una para el capital y varias para los intereses; de esa manera se evaden las sanciones por usura pues en caso de un proceso jurídico presentan todos los documentos como aportes a capital). Los intereses pueden variar aproximadamente entre el 5% y el 10% efectivo mensual (en Colombia la tasa de usura permitida para créditos de consumo en bancos es de 2,4% mes vencido). Estos créditos se perciben como onerosos, con la desventaja de que dejan la “sensación” de inseguridad al no conocer a los inversionistas y sus métodos de cobranza. Para sortear esta desventaja se pide a amigos o familiares que recomienden a un prestamista.

Finalmente, se encuentra la oferta de los llamados “gota a gota” o “pagadiario”. De acuerdo con los entrevistados, los intereses que cobran se acercan al 20% mensual y llegan incluso al 30% o más. Quienes utilizan estas opciones subrayan como ventajas la facilidad para obtener el préstamo, que los intereses se cancelan en cuotas muy pequeñas (diario) y que se pagan en el local o residencia del prestatario. De esta forma el usuario de un crédito no percibe que paga grandes sumas de dinero. Paradójicamente este tipo de crédito es percibido como “relativamente seguro” siempre que se cumpla de manera estricta con los pagos acordados, de lo contrario sería riesgoso. Frases como “Si uno no paga, paga la familia” o “Si no paga uno con plata, paga con la vida”, resultaron comunes en personas que conocían historias relacionadas con esta opción de crédito. Estos prestamistas no exigen ningún documento como garantía del crédito, pues lo soportan en el miedo que generan y en sus intimidantes técnicas de cobranza. Por tales motivos, igual que frente a los prestamistas de organizaciones particulares, los entrevistados manifiestan que es indispensable una recomendación de alguien conocido para solicitar un préstamo por esta vía.

³ Son programas de ahorro colectivo en los que cada miembro del grupo aporta una cuota fija mensual para que uno o varios integrantes del grupo la administre y al final del año les entregue los aportes más las ganancias. Las ganancias en estos grupos dependen de préstamos que los mismos asociados realizan y de actividades complementarias que les generan dinero. Hay fondos de empleados y cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad y del país que han tenido sus orígenes en las natilleras.

Criterios para elegir créditos informales

En términos generales, las razones de las personas para acudir al crédito informal son la rapidez, la oportunidad y la facilidad. Otras ventajas se relacionan con la flexibilidad de los plazos, el no tener que desplazarse del negocio para solicitar el crédito ni para hacer los pagos y la percepción de “transparencia” ya que muchos consideran que, a diferencia de bancos y cooperativas, con estos “uno sabe realmente cuanto está pagando”. En este sentido, las personas valoran mucho lo que consideran “claridad en las cuentas” al separar los intereses del pago a capital; sin embargo, no consideran (o no tienen claro) el concepto de amortización de la deuda ni el valor del dinero en el tiempo.

Por otro lado, aunque las principales quejas de los créditos informales están relacionadas con los altos costos y el riesgo percibido, varios entrevistados manifestaron conocer historias positivas sobre estos y que es la única alternativa para gran parte de la población. Además consideran que “los bancos le prestan a quien no necesita plata” ya que para pedir un préstamo es necesario demostrar solvencia económica. Por otra parte, quienes han utilizado el servicio con “prestamistas” y “pagadiario” dicen que no buscarían otra opción formal de crédito porque reconocen que no cumplen con los requisitos solicitados. Lo anterior indica que, más allá del hecho de que las entidades financieras exijan determinados requisitos, existe la creencia de que estos son inalcanzables para muchos.

Disposición y manejo del endeudamiento

Los entrevistados dan mucha importancia al crédito ya que de este depende, en gran medida, la estabilidad de sus respectivos negocios, el aprovechamiento de oportunidades y la superación de situaciones adversas; sin embargo, la percepción de que es difícil acceder a los servicios financieros formales es generalizada.

Sobre el manejo del endeudamiento, los entrevistados son conscientes de ser cumplidos con los pagos de sus créditos. El no pago de las deudas se considera demasiado nocivo para la reputación de la persona y el negocio, y la reputación es indispensable para el crédito. Por otro lado, ante el evento de limitaciones del presupuesto del negocio para cubrir obligaciones financieras, manifiestan que dejarían de pagar las deudas adquiridas con amigos o familiares, luego las de los bancos, pero los créditos informales con “prestamistas” o “pagadiario” los seguirían pagando aun sacrificando las necesidades básicas. Estas respuestas subrayan el alto riesgo percibido que generan las alternativas informales y que las personas lo enmascaran con una falsa sensación de seguridad.

La manera en que los entrevistados calculan su nivel de endeudamiento es bastante intuitiva y se hace sobre la base de los ingresos que pueden generar sin considerar externalidades que puedan afectar la capacidad de pago. La gran mayoría reconoce que no separa el presupuesto del negocio del presupuesto familiar, lo cual evidencia inadecuado manejo de las finanzas del negocio.

Resultados de la encuesta a individuos del público objetivo, usuarios y no usuarios

Generalidades del sistema financiero

Un 68% de los encuestados manifiestan que los bancos no confían en ellos como clientes y un 48% sienten poco amigables a los bancos, aunque uno de cada tres considera importante la seguridad que estos ofrecen. Los productos más usados por los microempresarios encuestados son el crédito y el ahorro con 61% y 59% respectivamente. Para diferentes grupos de edad los porcentajes de acceso a servicios financieros son similares; no obstante, como lo ilustra el Gráfico 1, por género y estrato socioeconómico se destacan algunas diferencias.

Se observa que los hombres y los mayores de 40 años son más proclives al uso del crédito. Adicionalmente, resalta que la población de estrato tres es la que más ha accedido a tener una cuenta de ahorro y un crédito formal, lo que es consistente con lo planteado por Murcia (2007) y razonable, dado que en ese estrato hay mejores condiciones económicas.

La percepción de los encuestados refleja que el crédito es necesario para ellos (79%), si bien opinan que para

adquirir un crédito bancario se deben cumplir muchos requisitos y trámites (83%), que el tiempo de estudio del préstamo es largo (61%) y que los intereses cobrados son altos (59%). Para los que no tienen crédito, el gran inhibidor de uso del sistema formal es no cumplir con los requisitos exigidos por las entidades (48%).

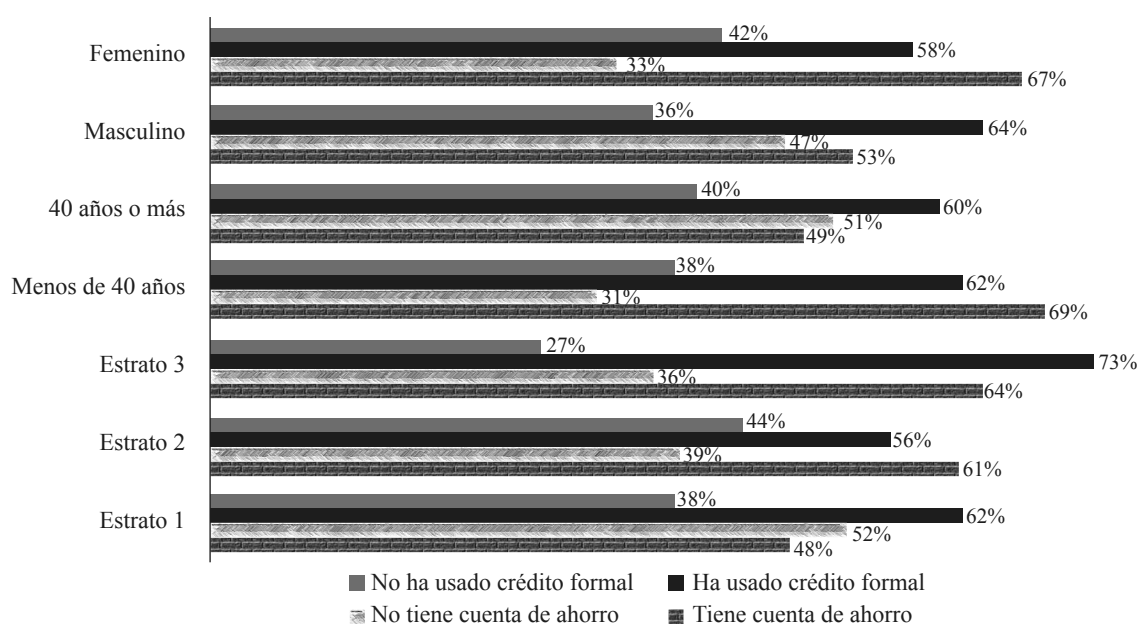
Instituciones microfinancieras

Resalta que el 54% de los participantes no ha oído hablar de las IMF, el resto tienen cierto conocimiento de las mismas. Con base en la ayuda de los nombres de las IMF para facilitar su reconocimiento se encontró que el 60% ha oído hablar de la entidad uno, el 75% de la tres y el 46% de la entidad cuatro. Igualmente, de las personas que afirmaron no haber escuchado sobre ellas, se constató que eso no es razón para no recurrir a sus servicios, pues el 8% ha utilizado la entidad uno, el 17% ha utilizado la entidad tres y el 13% la entidad cuatro. Se pone en evidencia que un 30 % de los encuestados no sabe a quién se dirigen los productos de las IMF. Este desconocimiento global sumado a la falta de identificación de ellas por parte de la mayoría de los encuestados sugiere que el público objetivo carece de información y que el concepto de IMF no es claro ni siquiera para quienes las han usado, cuya tasa de uso es cercano al 20% y se concentra en el estrato dos.

Informalidad financiera

Para los encuestados el crédito informal tiene ventajas como desventajas. Un 74% manifiesta que lo utilizan,

Gráfico 1. Acceso a servicios financieros formales por género, edad y estrato socioeconómico



ese mismo valor registra que no han tenido crédito con entidades formales. En el Gráfico 2 se exhibe el uso de crédito proveniente de fuentes informales, que supera el 80% de los encuestados de estrato uno, lo cual refuerza la idea de que las entidades formales, particularmente IMF, no tienen cobertura de la población de menos recursos.

En cuanto a los atributos valorados en las opciones de microcrédito evaluadas, la mayoría considera que las fuentes informales son rápidas (90%) con una $\bar{X} = 4,7$ frente 2,4 de los bancos en una escala de 1 a 7; que es fácil obtener crédito con ellas (82%) con una $\bar{X} = 4,1$ frente a 3 de los bancos; pero reconocen que es riesgoso (67%) y caro (94%) con una $\bar{X} = 5,4$ frente a 2,9 de los bancos; especialmente cuando la fuente son el pagadario (gota-gota) (ver gráficos 3 y 4).

Por otro lado, aunque menos de la mitad (43%) afirmó haber recurrido a un prestamista o pagadario, los participantes manifestaron su intención de uso de dichos créditos, especialmente para atender casos como una emergencia familiar (87%), pagar deudas (41%), aprovechar una oportunidad de negocio (41%) o darse un gusto de consumo personal (10%).

Algunas creencias que influyen en este comportamiento: el 61% de los encuestados considera que el pagadario es la única opción de financiación para mucha gente; de igual manera, el 53% opina que estos créditos son poco riesgosos, siempre y cuando el prestatario cumpla con los pagos acordados. En contraste, el 60% de los encuestados cree que en el pagadario el dinero prestado proviene de fuentes económicas ilegales y el 80%

Gráfico 2. Uso de crédito informal por género, edad y estrato socioeconómico

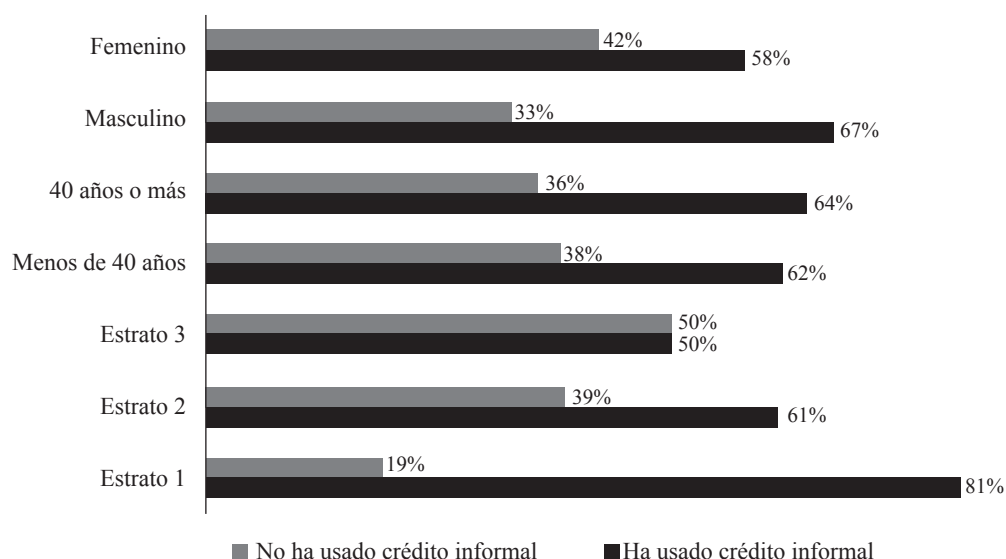


Gráfico 3. Criterios usados por los clientes para evaluar las fuentes de crédito: rapidez y facilidad

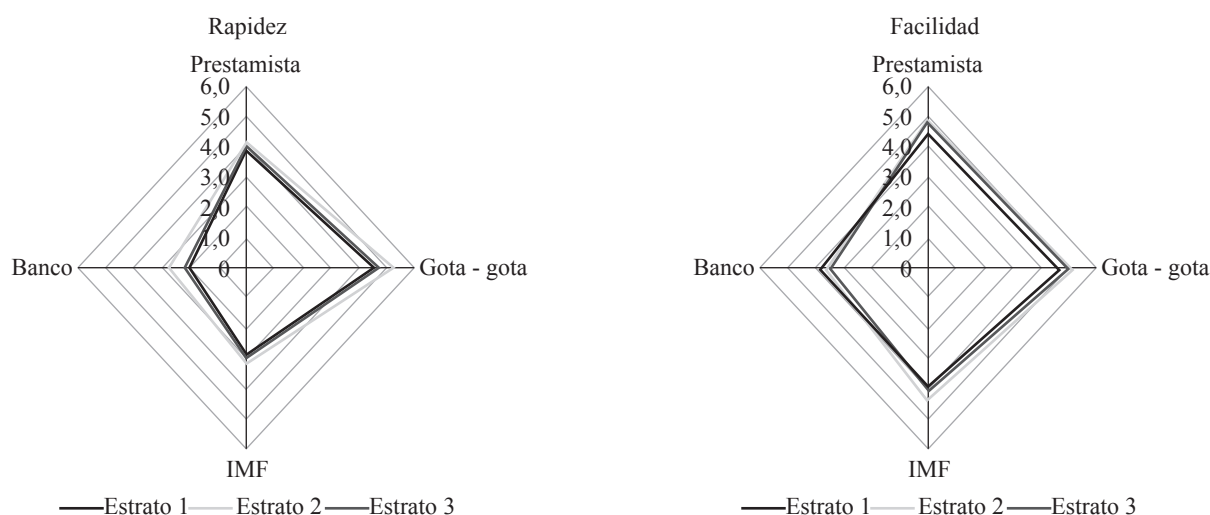
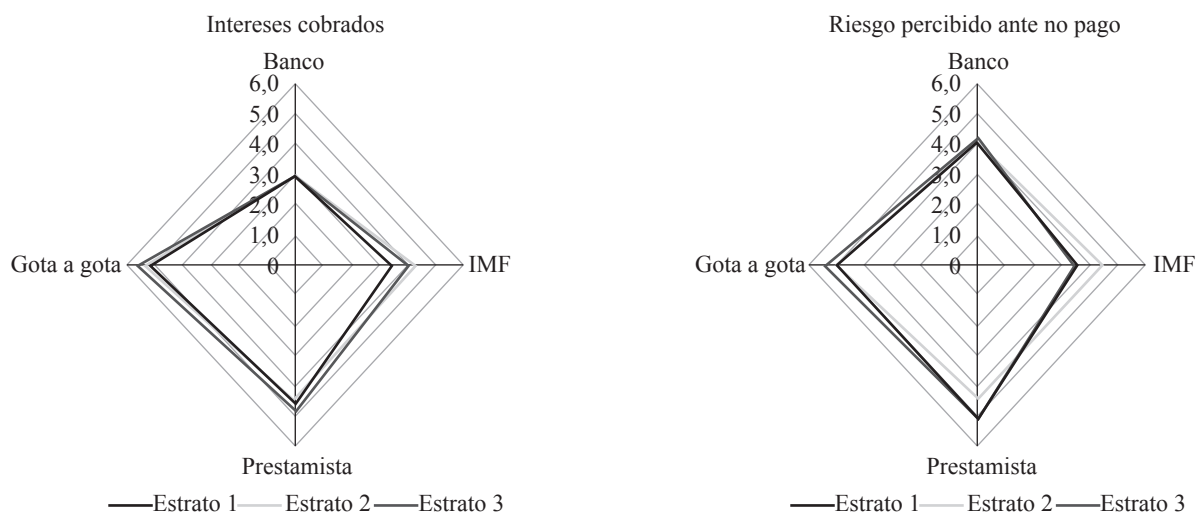


Gráfico 4. Criterios usados por los clientes para evaluar fuentes de crédito: intereses y riesgo



afirma que en este las técnicas de cobranza son intimidantes. A pesar de tales consideraciones, las respuestas sugieren que ante la urgencia de conseguir dinero las personas ignoran los riesgos para hacer frente a una situación económica adversa o aprovechar una oportunidad; a su vez, esto puede señalar la falta de educación financiera de la población objetivo como también comportamientos impulsivos o una falta de planificación financiera.

Uso del crédito y planificación de gastos

Con respecto a la elaboración de presupuestos, el 30% de los encuestados separa el presupuesto del negocio del familiar, mientras que el 41% hace uno solo para su casa y el negocio y un 29% declara que no presupuesta. Las personas del estrato tres son quienes en mayor medida separan los presupuestos (45%).

En relación con el destino del crédito solicitado para el negocio, los encuestados destinan de manera similar el dinero: el 37% lo destina en un 100% para actividades del negocio, el 38% gasta una gran parte en el negocio y otra para cubrir necesidades del hogar, el 19% utiliza la mitad para algo diferente del negocio y el 5% destina una mínima parte para el negocio.

Formalidad e informalidad

La relación entre el uso del crédito formal y la intención de uso de fuentes informales de crédito es uno de los aspectos evaluados. En este sentido se encontró que la intención de uso de servicios financieros es similar para quienes tienen y no tienen crédito con una entidad financiera formal. Sin embargo, los motivos para obtener algún crédito permiten establecer diferencias en el por-

centaje de respuesta entre la oferta formal y la informal. Para atender una emergencia familiar recurrir al pagadario es considerada la mejor opción, en tanto que para aprovechar una oportunidad de negocio o pagar deudas cerca del 40% recurriría a esta fuente. Los argumentos expresados son la facilidad y la rapidez con que obtienen el dinero de estas fuentes en comparación con lo manifestado para el crédito formal, el cual es juzgado lento y lleno de requisitos incumplibles.

Discusión

Los resultados de este estudio señalan incoherencias de las propuestas del sistema formal de microcrédito en Medellín, desde el punto de vista de la razón de ser de las microfinanzas, ya que el público objetivo al que se dirigen es el que tradicionalmente ha estado excluido de la banca comercial, dado que no ofrecen al sistema bancario garantías de colaterales reales ni historial crediticio, requisitos exigidos por los oferentes dentro del modelo actual formalizado de microcrédito en Colombia (Romeo-Álvarez et al., 2011). Esta incoherencia del sistema señala una cruda realidad: “ser pobre sale caro” (“Desangre gota a gota”, 2008), pues se abona el terreno para el crecimiento del microcrédito informal que, por sus prácticas de supuesta transparencia de información, atención ágil y oportuna, han absorbido gran parte del mercado a costos que superan en mucho las tasas de usura. Adicionalmente, en muchos de los encuestados que nunca han solicitado crédito formal existe la creencia de que la única opción de financiación para las personas de bajos ingresos es el “pagadario,” ya que sienten que no cumplen con lo que exige el sistema financiero formal, con lo cual se presenta autoexclusión.

Muchos de los participantes en el estudio se apalancan en gran medida con crédito informal. Ellos no cumplen con los requisitos del sistema formalizado, pero también aducen falta de oportunidad y de rapidez en los procesos formales, con lo cual el microempresario podría obviar el riesgo y el sobre costo percibidos en el crédito informal ante la facilidad y la flexibilidad en los procedimientos empleados. Para enfrentar la falta de inclusión financiera de las mayorías de la base de la pirámide y no dejarlas a la deriva de la informalidad se requieren acciones de macromercadeo (Muñoz-M y Vecino-A, 2008), con un esfuerzo gremial y estatal que promueva la ampliación de coberturas a través de reformas que propendan al desarrollo de infraestructura y procedimientos apropiados. Si las IMF logran mejorar los tiempos de respuesta y flexibilizan los trámites podrían aumentar la cobertura de su mercado.

Una proporción importante de quienes conocen las IMF no cumple con los requisitos para acceder a créditos. Dado que algunos de los aspectos que influyen en lo anterior tienen relación con creencias del individuo, se presupone que la educación financiera sobre el costo de capital, los abonos a la deuda, la claridad en las cuentas de lo que se paga realmente y el uso de la inversión que se desea, permitiría mejorar factores como la falta de planificación, el sobre endeudamiento y la reticencia del microempresario a llevar registros, entre otros.

Tanto la elaboración de un presupuesto como la forma en que se procede en estos segmentos de la población sobre el tema de financiación pueden dar una idea de los hábitos culturales provenientes de una deficiente educación financiera y también de las necesidades particulares de estas personas, que no es solo carencia de dinero. En este caso, los diferentes grupos poblacionales evaluados pueden tener diferentes necesidades de crédito en cuanto a plazos de evaluación del crédito, eficiencia en los desembolsos, en el pago y en el manejo del recurso. Así, por ejemplo, las personas que planifican gastos por semana deben tener previsiones para ese periodo, con lo cual, ante una eventualidad, no podrían esperar mucho más de una semana para obtener un crédito.

En relación con la falta de planificación de gastos, del manejo del presupuesto y del uso de los créditos solicitados para el negocio se evidencia la falta de disciplina del usuario en temas financieros, principalmente porque en muchos casos no destina el dinero para lo que la entidad crediticia lo desembolsa. Esa falta de planificación afecta tanto el funcionamiento del negocio como la cobertura de gastos para la familia, pues no logra reunir el dinero para el pago periódico de su crédito, lo cual afecta su credibilidad ante las instituciones formalizadas. Ese formalismo de saber cómo estas personas invierten el dinero solicitado de un crédito es una preocupación del

sistema formal de crédito, lo que facilita poner en marcha un mecanismo de educación financiera. Cabe señalar que es improbable que los prestamistas informales se ocupen de averiguar si el uso del dinero prestado se dedica al fin para el cual fue buscado.

Aristizábal-V. (2007) sostiene que en los estratos bajos la cartera es más riesgosa, lo cual está relacionado directamente con un sistema formal donde, a falta de garantías prestatarias, suben los intereses para compensar los impagos. Paradójicamente ese riesgo es relativamente inexistente para los prestamistas informales, quienes se mueven con facilidad en ese mercado y los clientes les pagan por miedo sin necesidad de presentar prendas de garantías. Desde nuestra perspectiva el sistema actual de crédito se mueve en las lógicas individualistas donde a mayor solvencia del cliente, menos intereses para sus créditos y viceversa. A modo de ejercicio académico, cabe la posibilidad de pensar si sería viable lograr un equilibrio haciendo un ajuste que permita que a los clientes más solventes se les cargue una tasa de interés un poco más alta con fines de alimentar un fondo que sirva para subvencionar a los clientes más desfavorecidos del sistema, o que sea el estado quien asume una provisión para atender este requerimiento.

Si para estratos socioeconómicos altos la tasa de interés de un crédito en Colombia es 0,84 % mes vencido, este bien podría incrementarse a 0,99% (el cual, de todos modos, es barato para persona pudientes), con lo cual ese 0,15% de diferencia iría a un fondo común que permitiría atenuar en forma de un seguro los impagos de sectores definidos como desfavorecidos y se podría entonces reducir el costo de los intereses y/o de los seguros que significa mucho dinero para los estratos bajos. Otra forma sería acudir a la propuesta de Montaña-O (2010), quien sugiere un cambio de marco regulatorio ajustado a las realidades de los estratos bajos que les resulte ventajoso y de ese modo se evite que acudan a un sistema informal que pronto se les convierte en pesadilla.

También cabe señalar que este estudio encuentra que en las poblaciones en situación económica crítica el menoscabo de la reputación asociado al no pagar puede ser un aspecto interesante para el sistema formal, pues los estratos bajos no quieren perder el derecho al crédito, pero sí desean que este sea más ágil, oportuno y barato, lo que haría que se esfuercen en cumplir con sus obligaciones financieras.

Conclusiones

Los resultados de este estudio sugieren la existencia de un gran mercado para los productos y servicios microfinancieros de entidades formalizadas en Medellín, las cuales tienen poca cobertura del público objetivo, que

se puede explicar por condiciones propias de la oferta y la demanda. En este sentido, las entidades financieras, y particularmente las IMF, tienen grandes oportunidades de desarrollo de los mercados. No obstante, para lograr mayor cobertura se requiere mejorar en temas de educación y comportamiento financiero, como también en prácticas empresariales, sistemas de información y políticas gubernamentales para el apoyo a sectores desfavorecidos, entre otros.

Aunque el sistema financiero en general tiene programas de educación financiera, muchas de las personas que participaron en el estudio no conocen, por ejemplo, la forma en que se calculan los intereses de un crédito, lo que indica la necesidad de ejecutar programas adecuados para atender las necesidades de las personas de bajos recursos de Medellín, de modo que el microempresario tenga herramientas que le permitan un mejor uso de sus recursos, mayor eficiencia en cuanto al pago de la deuda y, de paso, se lograría ampliar la cobertura del sistema financiero formal.

Resultan loables los esfuerzos del Gobierno para atender las necesidades de financiación de los microempresarios de la ciudad a través de entidades públicas y privadas, pero se señala que los productos ofrecidos a estos son percibidos como más costosos que otras modalidades de crédito existentes, como el comercial y el de consumo. Dado que estos costos se deben principalmente a la metodología del microcrédito, conviene estudiar alternativas, tanto para llegar al cliente como para los procesos de aprobación, desembolso y recaudo. Un aspecto importante para el sistema es el esquema usado para la evaluación de los clientes para microcréditos, lo cual representa un costo del proceso, si bien éste estudio no midió esa variable, si es posible sugerir que el Estado procure compensar dicho costo a las IMF por la vía de subsidios, el cual puede ser levantado cuando la historia crediticia del cliente indique un comportamiento estable de respuesta positiva al sistema.

En las personas que participaron en este estudio se observa una relación positiva entre el hecho de conocer las IMF, utilizar el crédito formal y evitar el uso de crédito de fuentes informales. Lo anterior es congruente con Cuasquer y Maldonado (2011), quienes sostienen que las microfinanzas son una herramienta para que las personas de bajos recursos mejoren su nivel de vida. Sin embargo, las evidencias de este estudio indican que una gran parte de esa población que debiera beneficiarse de la oferta de las IMF sigue pagando los intereses más altos con los riesgos más altos, pues de todos modos el crédito es muy necesario en su cotidianidad.

Si bien la propuesta de microfinanzas permite llegar a gran parte de los posibles usuarios, puede sufrir limitan-

tes en su aplicación a causa de factores externos, como es el caso de los problemas de seguridad que se presentan en distintas zonas de la ciudad. Este aspecto está fuera del alcance del sistema financiero y del microempresario, y requieren de un compromiso del Estado para facilitar la configuración de un entorno propicio para los negocios de microempresarios que buscan fortalecer su capacidad.

Limitaciones del estudio

Si bien se ha realizado un estudio de tipo exploratorio y descriptivo y los logros de tipo cuantitativo validan los logros obtenidos en la parte cualitativa, no se puede afirmar que sean resultados concluyentes, dados los criterios de selección de sujetos para la encuesta y el no representativo número de participantes en la misma. Se sugiere un estudio con mayor representatividad para lograr mayor contundencia en la parte concluyente de los resultados.

Referencias

- Aristizábal-V., R.E., (2007). El microcrédito como alternativa de crecimiento en la economía colombiana. *Revista Ciencias Estratégicas*, 15(17), 39-57.
- Asociación Colombiana de Instituciones microfinancieras (Asomicrofinanzas). (2013). *Membresía*. Disponible en <http://www.asomicrofinanzas.com.co/index.php/loquesomos/membresia>.
- Banca de las Oportunidades (2013). *Quiénes somos*. Disponible en <http://www.bancadelasoportunidades.com/contenido/contenido>.
- Banco de la República (2013a, septiembre). *Reporte de estabilidad financiera*. Departamento de Estabilidad Financiera del Banco de la República. Disponible en http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/ref_sep_2013.pdf.
- Banco de la República (2013b). *Reporte de la situación del microcrédito en Colombia*. Disponible en <http://www.banrep.gov.co/publicaciones-serie/6534>.
- Banco de la República, Ministerio de Agricultura y Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario (Finagro) (2010). *Reporte de Estabilidad Financiera. Situación actual del microcrédito en Colombia: características y experiencias*. Disponible en http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/Tema1_sept.pdf.
- Banco Mundial. (2008). *Finances for All? Policies and pitfalls in expanding access*. Disponible en http://siteresources.worldbank.org/INTFINFORALL/Resources/4099583-1194373512632/FFA_book.pdf.
- Barona, B. (2004). Microcrédito en Colombia. *Revista Estudios Gerenciales*, 20(90), 79-104.

- Blogs Ellas. El Mundo. *Ahogadas gota a gota*. Disponible en <http://www.elmundo.es/blogs/elmundo/ellas/2011/05/14/ahogadas-gota-a-gota.html>.
- Bustamante, J.P. & Bayter, M.P., (2013). *Informalidad empresarial y laboral en pequeños comerciantes: nueva evidencia para Colombia* (Notas Fiscales, No. 21). Centro de Estudios Fiscales, Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Disponible en <http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/politicaFiscal/reportesmacroeconomicos/NotasFiscales>.
- Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio (Confecámaras). (2013, enero-abril). *Informe de coyuntura empresarial en Colombia*. Enero-Abril 2013. Disponible en <http://www.confecamaras.org.co/noticias/196-confecamaras-presenta-segundo-informe-de-coyuntura-empresarial>.
- Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES). (1994). *Plan nacional para la microempresa 1994-1998*. Disponible en <http://propais.org.co/biblioteca/juridico/conpes-2732-creacion-cdm.pdf>.
- Cuasquer, H. & Maldonado, R. (2011). *Microfinanzas y microcrédito en Latinoamérica estudios de caso: Colombia, Ecuador, El Salvador, México y Paraguay*. Disponible en: <http://www.cemla.org/PDF/discusion/DDI-2011-03-02.pdf>.
- Desangre gota a gota. (2008). *Al día con las noticias*. Disponible en <http://www.mineduacion.gov.co/observatorio/1722/article-159395.html>.
- Econometría. (2007). *Encuesta de mercado de crédito informal en Colombia. Programa MIDAS-USAID*. Disponible en <https://sinergia.dnp.gov.co/Sinergia/Archivos/b5b5d9ad.informal.pdf>.
- Grameen Bank. (2013). *A short history of Grameen Bank*. Disponible en http://www.grameen-info.org/index.php?option=com_content&task=view&id=19&Itemid=114.
- Gutiérrez, J., Capera, L., & Estrada, D. (2011). *Un análisis del endeudamiento de los hogares. Temas de estabilidad financiera*. Disponible en http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/ref_tema_4_sep_2011.pdf.
- Guzmán-G., G. (2014). La deuda: del sueño a la pesadilla colectiva. Endeudamiento de mujeres rurales del centro de Veracruz. *Desacatos*, 44, 67-82.
- Marulanda, B., Paredes, M., & Fajury, L. (2010). *Acceso a servicios financieros en Colombia: retos para el siguiente cuatrienio*. Disponible en <http://www.fedesarrollo.org.co/wp-content/uploads/2011/08/banca.pdf>.
- McGoldrick, P., & Greenland, S. (1996). *Comercialización y venta de servicios financieros*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Ministerio de Educación. (2014). *¿Qué es la Banca Multilateral?* Disponible en <http://www.mineduacion.gov.co/1621/w3-article-183664.html>.
- Mipymes. (2013). *Importancia de la Microempresa*. Disponible en <http://www.mipymes.gov.co/publicaciones.php?id=142>.
- Montaño-O., E. (2010). Propuesta de microfinanzas para las Comunas 14-15 y 21 de Aguablanca-Cali. *Cuadernos de Administración, Universidad del Valle*, 44, 89-100.
- Muñoz-M., Y., y Vecino-A., C.E. (2008). Análisis de la Contribución de Hollander al Macromercadeo. *Revista Estudios Gerenciales*, 24 (107), 87-106.
- Murcia A. (2007). *Determinantes del acceso al crédito de los hogares colombianos (Borradores de economía No 449)*. Banco de la República de Colombia.
- Romero-Álvarez, Y. P., Arenas-Sosa, A. P., Carrillo-Cantillo, D. J., & Vergara-Bocanument, J. E. (2011). Aspectos del microcrédito en su concepción original, en búsqueda de factores de mayor impacto en Colombia: revisión del tema. *Revista Tecno Lógicas*, 26, 113-132.
- Sanhueza Martínez, P. (2013). Las microfinanzas como instrumento de apoyo al sector microempresarial en Chile: Estado y desafíos. *Journal of Technology Management and Innovativon*, 8(2), 209-220.
- Serrano, J. (2009). *Microfinanzas e instituciones microfinancieras en Colombia*. Santiago de Chile: CEPAL. Disponible en <http://www.cepal.org/publicaciones/xml/2/36802/lcl3055p.pdf>.
- Srnec, K., & Svobodová, E. (2009). Microfinance in less developed countries: History, progress, present –Charity or business?. *Agricultural Economics*, 55(10). Disponible en <http://agriculturejournals.cz/publicFiles/12074.pdf>.
- Superintendencia Financiera de Colombia (2013). *Tasas de Interés para las Modalidades de Consumo, Comercial y Microcrédito*. Disponible en <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=60958>.
- Yunus, M. (2008). *Un mundo sin pobreza*. Madrid: Paidós.