



**FACTORES QUE AFECTAN EL PAGO DE LOS MICROCRÉDITOS EN LA
COMUNA 13 DE MEDELLÍN**

***FACTORS AFFECTING THE PAYMENT OF MICROCREDITS IN THE COMMUNE
13 OF MEDELLIN***

Elaborado por:

JUAN DIEGO PALACIO VELÁSQUEZ

EDGAR ALEXANDER PINZON BANDA

Asesora: MARIA ALEXANDRA ARANGO MESA. MBA

Asesor: JOSÉ ALBÁN LONDOÑO ARIAS. Magister en Gestión de las organizaciones.

Administración Financiera por Ciclos Propedéuticos

Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Medellín

2019

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. **Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria**

Trabajo de Grado. Ciclos Profesionales

***FACTORES QUE AFECTAN EL PAGO DE LOS MICROCRÉDITOS EN LA
COMUNA 13 DE MEDELLÍN***

Factors affecting the payment of microcredits in the commune 13 of Medellin

Juan Diego Palacio Velásquez

*Estudiante de décimo semestre del programa Administración Financiera por ciclos
propedéuticos*

E-mail: jdiego.palacio@gmail.com

Edgar Alexander Pinzón Banda

*Estudiante de décimo semestre del programa Administración Financiera por ciclos
propedéuticos*

E-mail: edgar12688@gmail.com

Asesor: María Alexandra Arango Mesa, MBA

E-mail: maria.arango92@tdea.edu.co

Asesor: José Albán Londoño Arias. Magister en Gestión de las organizaciones.

E-mail: jlondono5@tdea.edu.co

Recibido (29/11/2019)

Revisado (29/11/2019)

Aceptado (05/12/2019)

Resumen

Uno de los grandes componentes de la economía colombiana es el crédito, herramienta financiera que puede ser utilizada para realizar inversiones o cubrir necesidades. El crédito, en los vaivenes de la economía, es un generador de riqueza o pobreza, debido a las situaciones sociales, jurídicas, familiares, personales, entre otros, que puede presentar una persona por el tiempo que tarda en pagar este producto financiero. El presente artículo se enfoca en identificar los factores que afectan el pago de los microcréditos que se otorgan a los microempresarios de la comuna 13 de Medellín. La investigación es de tipo descriptivo, de componente mixto, en el cual se realiza un estudio de caso de la situación presentada en una entidad micro financiera de la ciudad de Medellín (no se nombra la entidad por tema de protección de datos), en donde se aplican encuestas a clientes con dificultades en el pago de sus créditos, y también se realiza una entrevista a una persona del área administrativa de dicha entidad.

Palabras Clave: Obligación financiera, Comerciante formal e informal, Comuna, Morosidad

Abstract

One of the major components of the Colombian economy is credit, a financial tool that can be used to make investments or meet needs. Credit, in the ups and downs of the economy, is a generator of wealth or poverty, due to social, legal, family, personal situations, among others, that a person can submit for the time it takes to pay for this financial product. This article focuses on identifying the factors that affect the payment of micro-credits to micro entrepreneurs in Medellin's Comuna 13. The research is descriptive, of mixed component, in which a case study of the situation presented in a micro-financial institution of the city of Medellin is carried out (the entity is not named for sake of data protection), in which surveys are applied to clients with difficulties in paying their credits, and interviews are also conducted with people from the administrative area of that entity.

Keywords: Financial obligation, Independent merchant, Commune, late payment

1. Introducción

La morosidad es un fenómeno que puede proceder de muchos factores y ser el reflejo de diversas problemáticas de índole personal y social. Bien sea por características culturales, falta de conocimiento financiero, mal manejo de los recursos adquiridos en préstamos, crisis económicas; un microcrédito fácilmente puede pasar de ser una estrategia de apalancamiento, a una lucha permanente por cumplir las obligaciones y mantener a flote una iniciativa empresarial.

El microcrédito surge como una modalidad de financiamiento que busca reducir el capital en préstamo, minimizando el margen de riesgo y el potencial de morosidad, a través del otorgamiento de montos bajos, pero, sobre todo, incluir a la población que tradicionalmente no ha sido objeto de bancarización e impulsar las micro, pequeñas y medianas empresas en los diferentes sectores de la economía. “Los microcréditos son una herramienta para reducir las diferencias en el acceso a los recursos financieros y, como consecuencia, para alcanzar mejores condiciones de vida para los más pobres de la sociedad” (Ferrer y Ginés, 2010, p.44).

Para Muhammad Yunus, creador del modelo de negocio de microcréditos en India, en 1976, resulta de gran importancia contribuir con el mejoramiento del nivel de vida de las personas, ya que con el microcrédito se cubren las necesidades financieras de los pobres, quienes a través de procesos de capacitación, pueden mejorar sus ingresos gracias a las habilidades que ya poseen en el manejo de sus pequeños negocios, fomentando de esta manera, el desarrollo social y la independencia económica de las familias (Ferrer y Ginés, 2010).

Desde la perspectiva de las entidades financieras, el microcrédito forma parte de un segmento muy atractivo y productivo por el porcentaje de participación que representan. Su vinculación obedece a una estrategia comercial ya que es un sector con gran potencial de inversión. No obstante, se hace necesario un seguimiento de dichos créditos, ya que este público no logra tener una garantía o respaldo suficiente para la obligación, situación que puede materializar el riesgo de crédito.

Este concepto no recae exclusivamente en el deudor, según Andrade y Muñoz (2006), el riesgo de crédito también “es una forma de medir la eficiencia de la propia institución en el otorgamiento y recuperación de la cartera” (Citado en MicroRate, 2005, p.7). De ahí la importancia de identificar los factores que afectan el pago de los microcréditos, para que las entidades financieras puedan anticipar las posibles situaciones problema y reducir sus indicadores de cartera vencida y morosa.

El control del riesgo de crédito se logra a través de un monitoreo que se realiza con indicadores que reflejan el comportamiento de la cartera vencida, es decir, los créditos con más de 30 días pendientes por pagar. En Colombia, por ejemplo, se realizan publicaciones mensuales del estado de las carteras vencidas de todas las entidades financieras, lo cual permite conocer de primera mano la actualidad del comportamiento del sector micro financiero.

Según la Superintendencia Financiera de Colombia, para el cierre de julio del año 2019 en el sector microcrédito “se tiene un indicador de cartera vencida en un 7.4%, para un total de 12.779 Billones de pesos en colocación bruta” (Superfinanciera, 2019). Así

mismo, comparado con el sector comercial y consumo, se encuentran indicadores de cartera vencida con valores inferiores, de 4.7% y 5.1% respectivamente.

Por otra parte, respecto al indicador de calidad de la cartera, en el estudio realizado por Prieto y Vásquez (2017), “se puede observar que al comparar el comportamiento de los bancos tradicionales vs. las IMF por el periodo de estudio analizado (2011 – 2016), que el indicador ha sido menor para la banca tradicional, cuyo índice ha oscilado entre un mínimo de 2,64%, un promedio de 3,18% y un máximo de 3,67%, mientras que para las IMF su indicador ha oscilado en un mínimo de 3,36%, un promedio de 4,63% y un máximo de 5,77%” (p.43).

Si se tiene en cuenta además, “que desde 2002 la cartera de microcrédito ha crecido a un ritmo mayor que la cartera total del sistema financiero, y que esta modalidad de préstamos presenta un deterioro en los indicadores de riesgo de crédito desde finales de 2011” (Clavijo, 2016, p. 1); y que un índice de morosidad superior al 5%, puede comprometer de manera seria a la entidad, es fundamental crear programas para apoyar y formar a las entidades financieras que les permita realizar mediciones del riesgo de crédito de manera temprana y efectiva (Andrade y Muñoz, 2006).

La preocupación sobre el otorgamiento, la gestión y la recuperación de los microcréditos ha llevado a contemplar que las “variables socioeconómicas de los microempresarios (edad, género, nivel de educación, tipo de vivienda, entre otros), los años que las microempresas llevan en funcionamiento y el negocio del deudor, entre otras” (Clavijo, 2016, p. 8) tiene una relación directa y representativa con dicha morosidad.

Para efectos de esta investigación y siendo Antioquia uno de los departamentos con mayor porcentaje en colocación de este tipo de producto financiero, con un 10.85% del total nacional y un valor en pesos de 1.386 Billones (Asomicrofinanzas, 2019), se toma como objeto de estudio los comerciantes independientes informales de la comuna 13, que son clientes de una entidad micro financiera del sector y que solicita se mantenga como una fuente anónima.

De las 12 oficinas con las que cuenta la entidad financiera el Área Metropolitana del Valle de Aburra, se selecciona la oficina de La América, que tiene como zona de influencia la comuna 13 de Medellín, y que de acuerdo con información entregada por la gerencia de dicha sede y por la gerencia regional de la entidad, es la que mayor dificultad presenta en el pago de los microcréditos.

Con un aumento constante en los indicadores de la cartera vencida en los cierres de los años 2016, 2017 y 2018, y con un 9% en el porcentaje de cartera vencida al cierre de agosto de 2019, representado en 300 clientes con moras superiores a 30 días, esta entidad financiera se convierte en un escenario idóneo para identificar y validar los factores que están afectando el pago de los microcréditos de esta población.

Para el correcto desarrollo de esta investigación, se realiza la recolección de información de los clientes activos y en mora con la entidad en cuestión, a través de la aplicación de encuestas, de la relación de los comerciantes que han sido reportados negativamente en centrales de riesgo y de una entrevista a un funcionario de la entidad.

El análisis comparativo de dicha información hace posible establecer si la falta de estabilidad en las actividades productivas y la exposición a situaciones económicas, sociales y familiares de los comerciantes objeto de este estudio, influyen en el pago oportuno de sus obligaciones financieras; y por tanto, facilita la identificación de variables de riesgo basadas en información suave que le permita a la entidad financiera hacer una mejor predicción del comportamiento de pago futuro de los deudores y así minimizar el riesgo de crédito.

El documento está conformado por seis bloques de información en los que se desarrolla la temática de esta investigación. Inicialmente se presenta el problema a abordar y las cifras relevantes en torno a él. Luego, se establece el marco teórico que guía el ejercicio de análisis y un estado del arte, en el que se valoran los principales documentos hallados en los que se aborda la problemática de la morosidad. Ya en la metodología se exponen las técnicas a través de las cuales se recolectan los datos base para resolver la hipótesis planteada. Posteriormente se presentan los resultados obtenidos con los instrumentos diseñados y se plantean los análisis a los que haya lugar. Para finalizar, se enuncian las conclusiones principales del estudio y cuáles son las recomendaciones para la entidad micro financiera objeto de esta investigación. Se cierra el documento con la bibliografía.

2. Antecedentes del problema

El comportamiento histórico de los microcréditos en el país, en relación con el monto y el número de deudores, evidencia que este producto se ha convertido para los colombianos de estratos bajos, en uno de los mecanismos más utilizados para acceder a un crédito. Respecto del público objetivo, los deudores con microcréditos han incrementado exponencialmente su participación, mientras en el año 2005 equivalían el 3% del total, a junio de 2014 alcanzaron la cifra del 15,6% (Clavijo, 2016).

Con un crecimiento de esta magnitud, establecer un mecanismo de medición de las variables cualitativas (edad del deudor, tiempo de experiencia con la actividad económica, número de personas a cargo, cantidad de créditos vigentes, entre otras) que entran en juego para determinar el incumplimiento en el pago de las obligaciones respecto a los microcréditos, se ha convertido en una necesidad imperante.

Según Osorio (2018):

Los clientes más propensos al riesgo son los que presentan mayor cuota de pago, puesto que una mayor parte de sus ingresos está comprometida con su obligación.

Mientras más grande sea el valor de la obligación mensual, la posibilidad de default (incumplimiento) es mayor. (p.32)

Adicionalmente, Clavijo (2016) establece que “la información suave: como la edad del deudor, el género, el número de personas que tiene a cargo, el tipo de vivienda en que vive, y los años de experiencia en la actividad que desarrolla” (p. 2), están relacionados con

la capacidad adquisitiva de la persona y son condiciones claramente asociables al no pago de las obligaciones financieras.

En el caso de la entidad micro financiera en contexto, para los años 2016, 2017 y 2018, se presentaron incrementos en los indicadores de morosidad en la zona de la comuna 13, con porcentajes de variación de 0.79%, 3.46%, 5.45% respectivamente; variaciones consideradas como alerta para las entidades financiera, además que lo esperado es la disminución y no incremento en la morosidad.

Según la gerencia regional de la entidad, para el corte realizado al cierre de agosto de 2019 los valores de las diferentes oficinas fueron los siguientes: oficina Castilla 3%, oficina Santo Domingo 2.5%, oficina Buenos Aires 3.7%, oficina Itagüí 2.8, oficina Envigado 3.4%, oficina Bello 2.2%, oficina Centro 3.9%, oficina La 80 6.1%, oficina Belén 7% y oficina La América 9%.

Son graves los riesgos que entraña para la entidad una proliferación de créditos morosos, además de que ya son 3 las oficinas que superan el umbral del 5% en este indicador. La identificación real de los factores que afectan el pago de los microcréditos, inicialmente en la comuna 13 de Medellín, permitirá establecer medidas para mitigar este tipo de situaciones y principalmente anticipar la ocurrencia del fenómeno.

3. Revisión de Literatura

Para el desarrollo del presente tema se toma como insumo fundamental los determinantes que causan la materialización del incumplimiento de los pagos del sector microcrédito, por lo cual se citan autores de diferentes países latinoamericanos, que hablan sobre la ocurrencia de la morosidad por múltiples factores, y que en cierta medida son pertinentes para el tema de investigación que se plantea en este documento.

3.1 Marco teórico

Las altas tasas de interés son el gran factor diferenciador del microcrédito respecto del sector financiero tradicional, y se deben al perfil de los clientes objetivo que representan un nivel de riesgo mayor que en los créditos de consumo (Patiño, 2011).

Este riesgo es analizado a través del concepto de información asimétrica en el cual se establece que la falta de información relevante con la que cuenta la entidad prestamista sobre las condiciones y características de su contraparte, está íntimamente ligada con el nivel de morosidad en el que pueden llegar a incurrir los deudores. (Cermeño, León y Mantilla, 2011)

Adicionalmente, la volatilidad de la morosidad en el caso de las micro financieras, también se refuerza por la ausencia de garantías colaterales o reales, que son las que en esencia permiten la presión frente al cumplimiento de los pagos. Esto sin mencionar que, en la mayoría de los créditos otorgados, resultaría más costoso hacer efectiva la garantía y adelantar la recuperación judicial del crédito, que lograr el recobro del mismo (Andrade y Muñoz, 2006).

En línea con lo anterior, el eje de la presente investigación se fundamenta en el tipo de clientes a los que atienden las entidades micro financieras y sus características, con el fin de poder encontrar factores comunes respecto a los determinantes que afectan los pagos.

Según lo presentado por Clavijo (2016):

Por lo general, las IMF suelen otorgar microcréditos a personas de bajos ingresos, ya sean trabajadores en situación precaria, empresarios con negocios familiares informales o pequeños comerciantes; los cuales se caracterizan por tener documentación formal muy limitada. Con frecuencia, estos agentes se encuentran en un área geográfica específica y hacen parte de un grupo social o de cierto sector empresarial. (p.10)

Dadas estas particularidades del entorno micro financiero se necesita un método crediticio distinto que tenga en cuenta los temas estratégicos establecidos por Clavijo (2016):

- **El análisis microcrediticio:** a falta de información formal, el levantamiento de los datos se debe lograr a través de visitas constantes de los oficiales de crédito, quienes deben estimar a partir de las evidencias encontradas la capacidad de pago del futuro deudor y por ende los montos máximos a los que podría acceder.
- **Constitución de garantías:** Las IMF piden en garantía bienes de uso doméstico o de la microempresa que supongan costos para el deudor, más allá del valor de dichos bienes. La presión se configura por los posibles efectos negativos para el cliente y no por el costo monetario de los bienes.

- **Incentivos dinámicos:** un sistema de incentivos que busque premiar a los deudores cumplidos más que castigar a aquellos que incumplen, puede constituir una motivación mayor para mantener un buen comportamiento de pago. Opciones de refinanciamiento, mejores tasas y acceder a montos más elevados de crédito, pueden tener un mayor impacto.
- **Seguimiento de la morosidad:** dados los riesgos que presenta el microcrédito como producto financiero, se requiere de un control estricto que permita identificar rápidamente a un cliente en riesgo de convertirse en un deudor y desarrollar estrategias en beneficio de ambas partes.

Este tipo de datos, que pertenece al ámbito de la información suave contribuye a que, la falta de información dura sobre las microempresas interesadas en acceder a un préstamo, tenga un impacto negativo sobre la gestión del riesgo de crédito.

Los determinantes identificados, que son causa de la materialización del incumplimiento de los pagos en el sector microcrédito, pueden servir de estrategia para la mitigación de los riesgos para la entidad microfinanciera objeto de esta investigación.

3.2 Estado del Arte

A continuación, se relacionan varios autores que han realizado estudios en países latinoamericanos, que describen problemáticas asociadas al microcrédito, los determinantes de la morosidad en dicho sector, las metodologías utilizadas, y los hallazgos o conclusiones más relevantes. Puesto que son oportunas para el desarrollo de la presente investigación,

dicha información se condensa en la tabla N°1, destacando los conceptos de cada estudio realizado.

Tabla 1: *Recopilación de estudios afines*

TÍTULO	AUTOR	FECHA	OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA	PÚBLICO OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN	PRINCIPALES HALLAZGOS/ CONCLUSIONES
Commercial Bank Behaviour in Micro and Small Enterprise Finance	Jenkins, H.	2000	Traducido al español por Juan Diego Palacio: Este estudio presenta los resultados de una encuesta global a bancos comerciales, respecto a sus actividades de financiación de micro y pequeñas empresas.	Traducido al español: Cuantitativo.	Traducido al español: Comunidades académicas, Sector financiero, Entidades Micro financieras y público en general afines.	Traducido al español: Las altas tasas de interés generan impacto negativo en el pago de la deuda de micros y pequeñas empresas.
Interest rate ceilings and microfinance: The story so far	CGAP (Consultative Group to Assist the Poor)	Septiembre 2004	Traducido al español por Juan Diego Palacio: Analizar el fenómeno de las altas tasas de interés en las entidades micro financieras en todo el mundo y su impacto en las comunidades más pobres.	Traducido al español: Cuantitativa y cualitativa.	Traducido al español: Empleados y colaboradores del sector microcrédito, ONG's, instituciones gubernamentales, estudiantes carreras afines	Traducido al español: Se pueden alcanzar rendimientos importantes sin sacrificar el apoyo a las comunidades más necesitadas, sin acceso a recursos financieros. Los diferentes gobiernos tienen un papel clave en el fortalecimiento de estas estructuras.
Small Customers, Big Market: Commercial Banks In Microfinance Commercial Banks In Microfinance	Malcolm Harper and Sukhwinder Singh Arora	2005	Traducido al español por Juan Diego Palacio: La identificación de las principales problemáticas en torno al acceso a recursos por parte de las personas de bajos ingresos y microempresarios.	Traducido al español: Estudios de caso	Traducido al español: Entidades financieras y micro financieras, instituciones gubernamentales, ONG's, públicos en general.	Traducido al español: El libro presenta 18 casos de estudio en los que entidades financieras comparten cómo han reorientado su estructura y su propósito al servicio de las personas con bajos ingresos y sus microempresas.

TÍTULO	AUTOR	FECHA	OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA	PÚBLICO OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN	PRINCIPALES HALLAZGOS/ CONCLUSIONES
Banking at the Base of the Pyramid: A Microfinance Primer for Commercial Banks	Young, R. y Drake, D.	2005	Traducido al español por Juan Diego Palacio: Este manual proporciona un resumen conciso de los problemas y opciones que enfrentan los bancos al diseñar e implementar programas de micro finanzas.	Traducido al español: Cualitativa	Traducido al español: Instituciones gubernamentales, ONG's, comunidades académicas, estudiantes de carreras afines.	Traducido al español: El diseño y la implementación de operaciones micro financieras deben estructurarse en torno a estos principios: El propósito de la organización, recursos humanos, productos y operaciones.
Building Inclusive Financial Sectors for Development	Organización de las Naciones Unidas	2006	Traducido al español por Juan Diego Palacio: Establecer las medidas y estrategias para desarrollar sectores financieros inclusivos.	Traducido al español: Análisis descriptivo.	Traducido al español: Instituciones gubernamentales, bancos, entidades micro financieras ONG's, comunidades académicas, estudiantes de carreras afines.	Traducido al español: Los retos de las entidades micro financieras y el rol de las políticas públicas en el desarrollo y fortalecimiento de una banca con enfoque micro financiero.
La eficiencia del personal en las micro financieras influye en la cartera vencida	Maribel Muñoz Lozano	Segundo trimestre 2007	Analizar las capacitaciones en riesgo financiero	Cuantitativa	Empleados y colaboradores sector microcrédito, estudiantes carreras a fines	Las micro financieras requieren empleados capacitados adecuadamente, debido a que la calidad de la cartera y el desempeño general depende de su capacidad y profesionalismo.
Los bancos comerciales y las micro finanzas	Miguel Delfiner y Silvana Perón	Junio de 2007	Estudiar los principales temas asociados con la provisión de servicios de Micro financieros por parte de entidades financieras comerciales y sus perspectivas futuras.	Cualitativa	Sector Financiero, comunidades académicas, ONG's.	La importancia de las ONG respecto a los microcréditos en los países en desarrollo, y su papel en el diseño de metodologías para colocar y recuperar micro préstamos, y en la implementación de programas de servicios financieros para los pobres.

TÍTULO	AUTOR	FECHA	OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA	PÚBLICO OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN	PRINCIPALES HALLAZGOS/ CONCLUSIONES
Factores que influyeron en la morosidad de pago de los créditos agrícolas otorgados a los pequeños y medianos productores del Municipio Rangel.	Santiago González, María Beatriz; Contreras, Ismaira	Enero-junio, 2007	Analizar los factores que influyen en la morosidad de pago de los créditos agrícolas otorgados a los pequeños y medianos productores.	Descriptivo y exploratorio.	Productores del Municipio Rangel del estado Mérida, beneficiarios de créditos agrícolas otorgados por Fomdes y Uniandes.	Los Factores coyunturales que influyeron en la morosidad del pago de los créditos, se presentaron en mayor medida por las inclemencias de estado del tiempo y las fuertes lluvias, puesto que son situaciones que no se pueden controlar por parte del productor y tampoco por la entidad.
Experiencias internacionales sobre Micro finanzas, manual de microcrédito.	Javier Ferrer Riquelme y Miguel Ginés Vilar	2010	Difundir la obra de Yunus y sensibilizar a la población sobre la necesidad de las micro finanzas como instrumento fundamental en la cooperación al desarrollo.	Cualitativa	Comunidades académicas, Sector financiero, Entidades de control bancario, público en general afines	La iniciativa del microcrédito aporta para la lucha contra la pobreza. Se exponen experiencias exitosas en el mundo sobre el alcance que se ha logrado con las micro finanzas.
Análisis de los factores de morosidad en el segmento de microcrédito caso: Banca comunal (Banco Pichincha), oficina loja, período 2012-2013	Paulo Cesar Toasa Lupercio	06/2015	Analizar los factores de morosidad en el segmento de Microcrédito caso Banca Comunal.	Científico, deductivo, inductivo, analítico, sintético	Sector Financiero, comunidades académicas, estudiantes de carreras a fines	Existe suspicacia o mala fe en algunos clientes, que no poseen negocio y podrían destinar el crédito para actividades improductivas o ajenas a fin de este tipo de crédito.
Determinantes de la morosidad de la cartera de microcrédito en Colombia.	Felipe Clavijo Ramírez	2016	Indagar por la relación que tienen variables clasificadas dentro de la categoría de <i>Información Suave</i> con la probabilidad de incumplimiento de los créditos.	Modelo econométrico y metodología de estimación.	Comunidades académicas, Sector financiero, Entidades de control bancario, Entidades Micro financieras y público en general afines.	Existe una relación directa entre la información suave o cualitativa de los deudores con los niveles de cartera morosa del microempresario.

TÍTULO	AUTOR	FECHA	OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA	PÚBLICO OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN	PRINCIPALES HALLAZGOS/ CONCLUSIONES
Medición de los determinantes cualitativos del incumplimiento de pago de la cartera de microcrédito en Colombia	Catalina Moreno Osorio	2018/04/18	Medir los determinantes cualitativos del incumplimiento de pago de la cartera del microcrédito en Colombia	Modelo de regresión Logística	Sector Financiero, comunidades académicas, estudiantes de carreras a fines	Las variables cuantitativas son indispensables para que las entidades financieras decidan a quién otorgar préstamos. Las variables cualitativas tienen de igual manera un gran valor, puesto que sirven para pronosticar, un posible incumplimiento en los pagos.
Microcréditos: Aproximación al problema de Financiamiento de las Mi pymes y los determinantes de morosidad en su cartera	Daniel Alejandro Ramos Daza	2018/04/18	Identificar las principales variables que inciden en la morosidad de la cartera de microcréditos dirigido a mi pymes y los principales obstáculos de apalancamiento en Colombia.	Modelos econométricos logit, probit, coeficiente de correlación Karl Pearson.	Sector Financiero, comunidades académicas, estudiantes de carreras a fines	La oferta de crédito a Pymes se caracteriza por altas tasas (el doble que para las grandes empresas), plazos cortos y exigencias elevadas de garantías. La severidad de estas condiciones suele justificarse por la morosidad del sector Pyme, que es mayor que la de las grandes empresas.
Determinantes de la morosidad: Un estudio panel para el caso de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú, 2003 – 2010	Rodolfo Cermeño Janina León Castillo y Gloria Mantilla Varas	2018/10/16	Investigar empíricamente los principales determinantes de las tasas de morosidad en el Sistema de Cajas Municipales del Perú	Modelo econométrico y resultados de estimación	Comunidades académicas, Sector financiero, Entidades de control bancario, público en general afines	A través de los análisis de los datos recopilados, se sugiere que el órgano regulador debería supervisar y promover un manejo adecuado de las tasas de interés entre las diversas cajas municipales, por sus posibles efectos negativos en la morosidad.

Fuente: Construcción propia.

4. Metodología

El objetivo de la presente investigación es la identificación de los factores que afectan el pago de los microcréditos en la comuna 13 de Medellín. Para el logro de esta meta se plantea una metodología de tipo descriptiva a través de un estudio de caso, por medio del análisis del comportamiento de pago de la muestra establecida a partir de la aplicación de un cuestionario a los clientes de la entidad micro financiera seleccionada, que presentan una cartera con mora vencida mayor a 30 días en su pago. Los resultados de la aplicación de encuestas se comparan con las percepciones que sobre los mismos eventos tiene la jefe de negocios de la oficina de la entidad microfinanciera, a quien se le hace una entrevista libre.

“Los estudios descriptivos son aquellos que buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades, objetos o cualquier otro evento sometido a investigación; en otras palabras, miden diversos aspectos o dimensiones del evento investigado” (Hurtado, 2000, p.223). Esta forma de abordar un fenómeno es compatible con la necesidad de comprender los determinantes de la morosidad en una población específica, y facilita el proceso de entendimiento de las variables resultantes una vez realizado el análisis de datos.

Desde una mirada cualitativa y siguiendo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) “el proposito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista” (p.358). Respecto a lo cuantitativo, “el proposito es buscar explicacion a los fenomenos estableciendo regularidades en los mismos, esto es, hallar leyes generales que explican el comportamiento social” (Alvarez, 2011, p.11-13).

La población objeto de estudio está conformada por un total de 300 clientes morosos (suministrados por la entidad financiera), teniendo en cuenta esta población, se calcula el tamaño

de la muestra, con un nivel de confianza del 95% ($z=1,96$), un error de estimación del 5% y una probabilidad (p) de 0,5 y $q=0,5$. Dado que se trata de una población finita, la muestra probabilística se calcula con la siguiente fórmula estadística, $n = \frac{(z)^2 * p * q * N}{e^2 * (N-1) + z^2 * p * q}$, arrojando una muestra total de 86 encuestas a aplicar.

La selección de los clientes morosos se realiza mediante un muestreo aleatorio simple, es decir aquellas personas que de forma voluntaria desean participar y acepten responder el cuestionario. El análisis de los datos será descriptivo, a través de tablas y gráficos de frecuencia; con la finalidad de mediar las categorías de análisis e identificar tendencias entre los resultados obtenidos.

El cuestionario contiene tres (3) bloques; un primer bloque de diez (10) interrogantes que permiten caracterizar al deudor, un segundo bloque de trece (13) preguntas cerradas con las cuales se analizan los comportamientos y variables que influyen en el pago de las obligaciones financieras de los prestamistas y, un tercer bloque y donde se hacen preguntas sobre la relación entre el pago de las obligaciones y la actividad productiva del deudor.

Aunque puede resultar ambicioso dado la naturaleza y el alcance de esta investigación, la identificación de variables iterativas y patrones de conducta similares, permite dilucidar las principales razones por las que la mora se presenta y replantear los métodos para la entrega de microcréditos y sus montos, no solo en la oficina de la entidad financiera “La América”, sino en las demás sedes de la organización. Así las cosas, este estudio de caso podrá ser la guía para la implementación de cambios en las políticas organizacionales de la entidad y convertirse en un referente para otras instituciones del Área Metropolitana del Valle de Aburrá.

5. Análisis y discusión de resultados

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos en la recolección de datos, a través de las encuestas realizadas a los diferentes clientes activos que hacen parte de la cartera con dificultad de pago de la entidad micro financiera en estudio. Dichos resultados revelan las causas del por qué se presenta la situación planteada en el título de la presente investigación.

5.1 Resultados

El instrumento diseñado para la recolección de la información, dividido en tres (3) componentes, a través de la caracterización del deudor se busca asociar cierto tipo de eventos a variables como el género, la edad, el nivel de formación, entre otras y establecer su correlación. Las preguntas que hacen parte del bloque de los comportamientos y variables que influyen en el pago de las obligaciones, buscan delimitar conductas y motivadores en el proceso de adquisición de créditos; y las preguntas sobre la relación entre el pago de las obligaciones y la actividad productiva del deudor, buscan establecer si puede existir una relación directa entre los sectores económicos en los que se desempeñan los clientes y la situación de morosidad.

Caracterización de deudor: Como se ha evidenciado en el desarrollo teórico de la investigación, la información suave (tipo de vivienda, estado civil, número de personas a cargo, nivel académico, entre otros) de los deudores puede resultar altamente valiosa en el análisis de los causantes de la mora. A continuación, se presentan los resultados obtenidos al respecto:

De los 86 deudores encuestados el 52% son hombres, de los cuales el 38% están solteros y el 36% están casados. Por su parte, las mujeres representan el 48% de la muestra, siendo el 42% de ellas solteras y el 29% casadas.

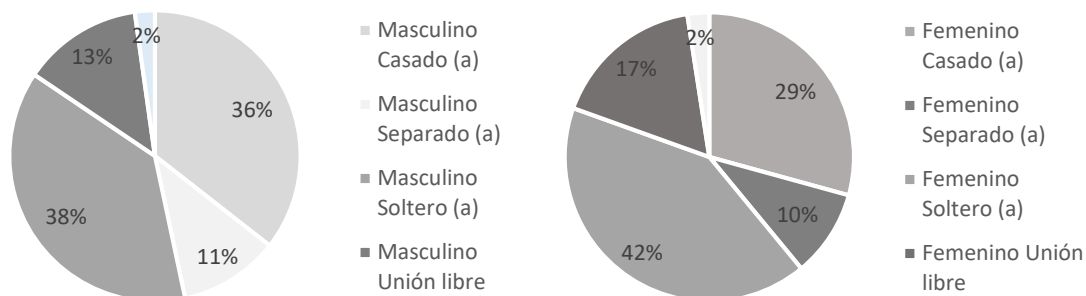


Figura 1. Caracterización de la población – Género y estado civil.

Fuente: Construcción propia a partir de los resultados de las encuestas aplicadas.

Se identifica que del total de los encuestados el 41% tienen un rango de edad entre 36-45 años, siendo además esta categoría la que mayor cantidad de créditos vigentes posee.

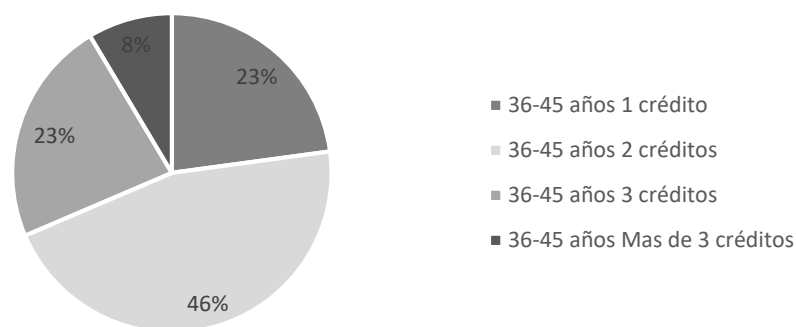


Figura 2. Caracterización de la población - Rango de edad y cantidad de créditos vigentes.

Fuente: Construcción propia a partir de los resultados de las encuestas aplicadas.

De las respuestas obtenidas, el 39% de los deudores solo han alcanzado el nivel de primaria lo que evidencia una escolarización básica en esta población. A su vez, son los individuos con más personas a cargo, el 47% de ellos tiene 3 y 4 personas de las que son responsables económicamente.

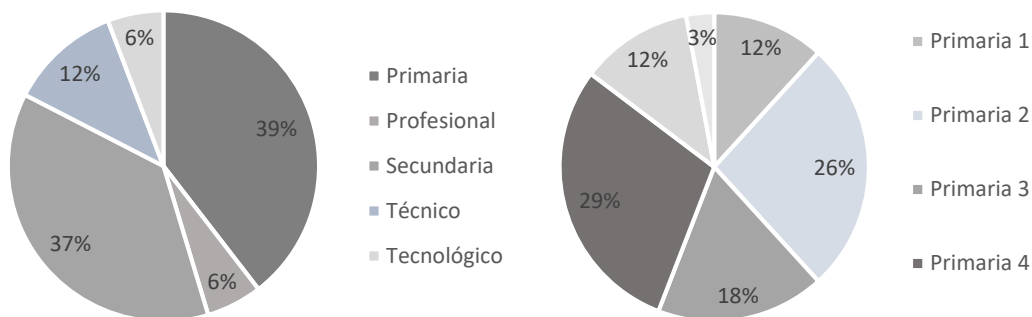


Figura 3. Caracterización de la población – Nivel de escolarización y personas a cargo.
Fuente: Construcción propia a partir de los resultados de las encuestas aplicadas.

Es frecuente que la población que accede a un microcrédito no cuente con vivienda propia, pues generalmente no poseen garantías, principalmente bienes inmuebles, para respaldar sus créditos con entidades bancarias. Ratificando esta situación, el 55% de los encuestados vive en casa alquilada, de los cuales el 32% y el 30% tienen entre 1 y 2 créditos vigentes respectivamente.

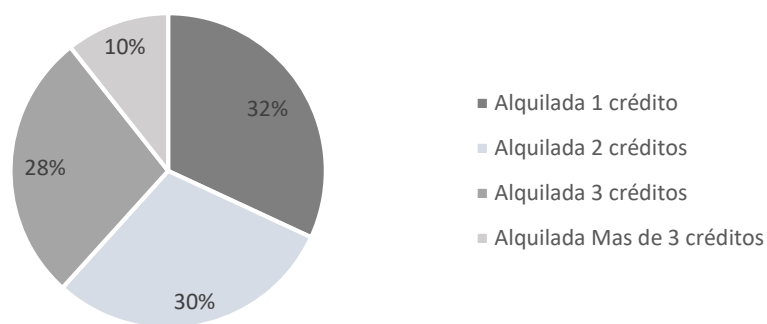


Figura 4. Caracterización de la población - Tipo de vivienda y cantidad de créditos vigentes.
Fuente: Construcción propia a partir de los resultados de las encuestas aplicadas.

Se evidencia también una relación directa entre el volumen de créditos vigentes y los años de experiencia en la actividad económica principal. El 51% de los deudores tienen más de 4 años de trayectoria como independientes, de los cuales el 61% tiene 3 o más de 3 préstamos activos.

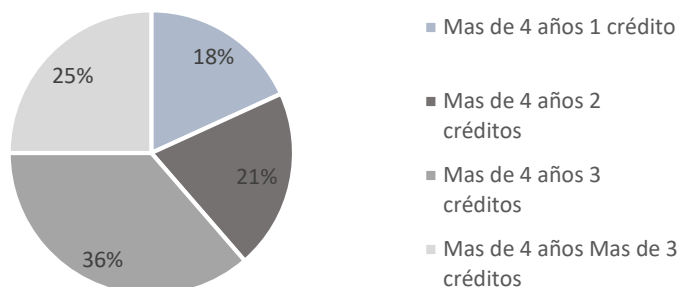


Figura 5. Caracterización de la población - Experiencia como independiente y cantidad de créditos vigentes.
Fuente: Construcción propia a partir de los resultados de las encuestas aplicadas.

Otro nexo importante a establecer con el nivel de formación, es el que existe entre la escolarización y el nivel de endeudamiento. Del ya mencionado 39% de deudores con un nivel académico máximo de primaria, el 53% tienen 3 o más de 3 créditos financieros vigentes.

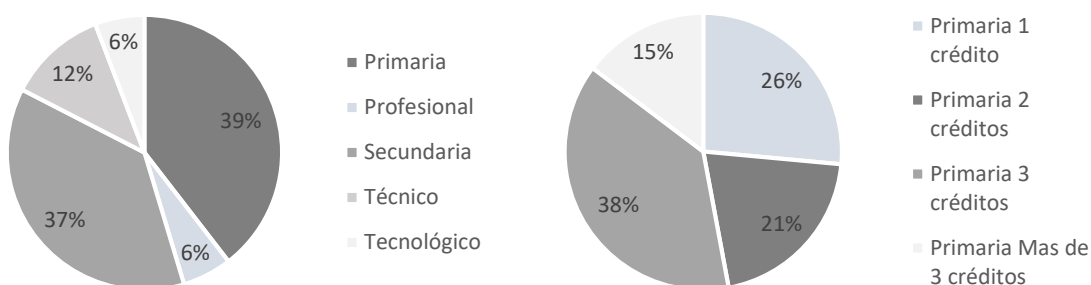


Figura 6. Caracterización de la población – Nivel de escolarización y cantidad de créditos vigentes.
Fuente: Construcción propia a partir de los resultados de las encuestas aplicadas.

Comportamientos y variables que influyen en el pago de las obligaciones. En este componente se busca entender cuáles son los factores decisivos de los microempresarios encuestados a la hora de destinar el dinero recibido en préstamo, los motivos por los que podría

incurrir en mora, según su nivel de importancia, y las causas externas que pueden estar afectando el correcto desarrollo de su actividad productiva, entre otras.

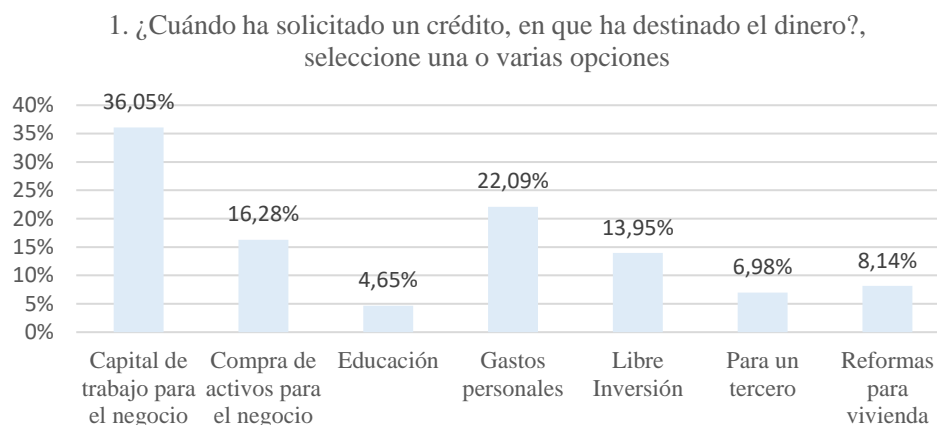


Figura 7. Resultados de encuestas realizadas - Pregunta n° 1.

Fuente: Construcción propia a partir de los resultados de las encuestas aplicadas.

De acuerdo con los datos obtenidos, el capital de trabajo constituye la destinación principal de los microcréditos estudiados con un 36.05%. En la misma línea el 16.28% de los recursos son utilizados para la compra de activos para el negocio. Sin embargo, la segunda destinación más frecuente, con un 22.09%, obedece al concepto de gastos personales, el cual sumado con libre inversión con un 13.95%, casi iguala al capital de trabajo con un 36.04%; dichos rubros suelen ser difícil de controlar y de rápido consumo.

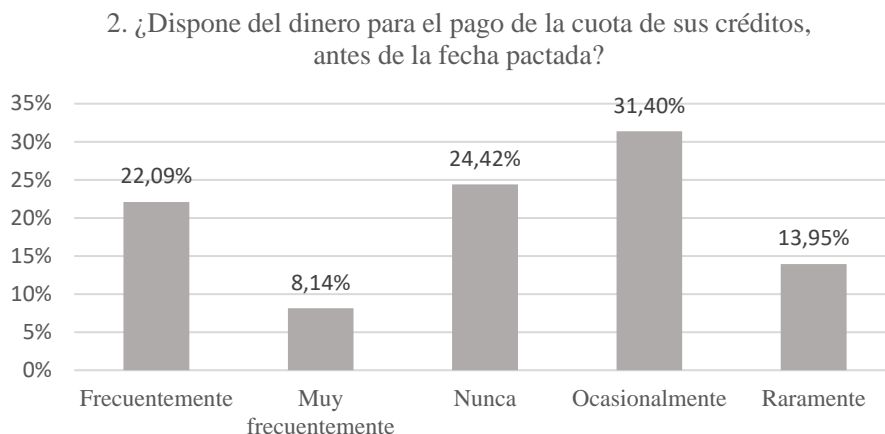


Figura 8. Resultados de encuestas realizadas - Pregunta n° 2.
Fuente: Construcción propia a partir de los resultados de las encuestas aplicadas.

Se entienden como variables de riesgo las respuestas nunca, ocasionalmente y raramente. Según la información recopilada, se observa que el 69.77% de los clientes no disponen del dinero para el pago de la cuota del microcrédito antes de la fecha establecida.

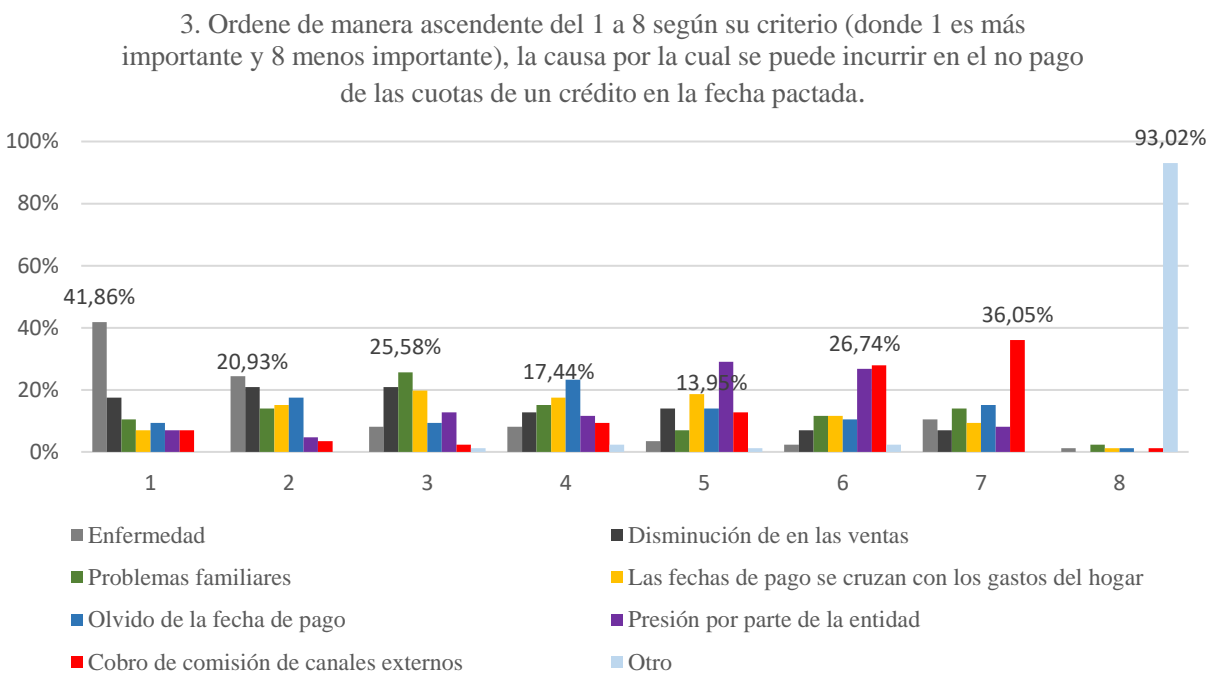


Figura 9. Resultado de encuestas realizadas - Pregunta n° 3.
Fuente: Construcción propia a partir de los resultados de las encuestas aplicadas.

Se observa que, de las personas encuestadas, un gran porcentaje coinciden en que la enfermedad es la situación más importante que se puede presentar para el no pago de la cuota del crédito en la fecha pactada con un 41.86%. Como segunda opción se presenta la disminución en las ventas con una participación de 20.93%, en tercer lugar, se ubican los problemas familiares con un 25.58%, en cuarto lugar, el cruce de pagos con gastos del hogar con un 17.44%, en quinto lugar, el olvido de la fecha de pago con un 13.95%, en sexto lugar la presión por parte de la entidad con un 26.74%, y en séptimo lugar el cobro de comisión de canales externos con un 36.05%.

4. Ordene de manera ascendente del 1 a 7 según su criterio (donde 1 es más importante y 7 menos importante), la situación que afecta el normal desarrollo de su negocio para el cumplimiento de sus obligaciones financieras.

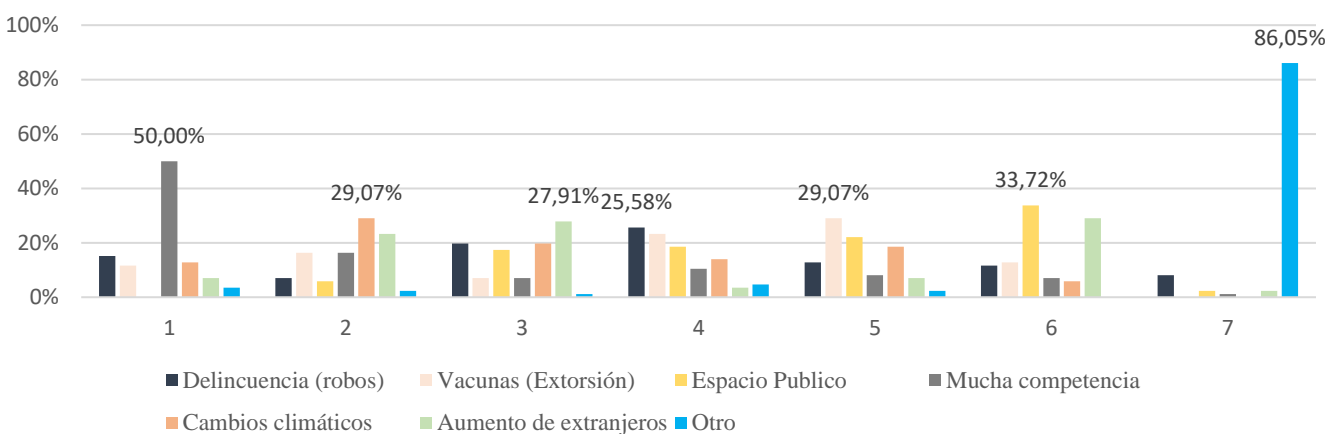


Figura 10. Resultado de encuestas realizadas - Pregunta n° 4.

Fuente: Construcción propia a partir de los resultados de las encuestas aplicadas.

Del total de los encuestados un 50% considera que, mucha competencia es la situación que más afecta la operación normal de sus negocios. Como segunda opción se encuentra los cambios climáticos con el 29.07%, en tercer lugar, el aumento de extranjeros con un 27.91%, en cuarto

lugar, la delincuencia con 25.58%, en quinto lugar, las vacunas por parte de las bandas del sector con un 29.07%, y en sexto lugar el espacio público con un 33.72%.

5. ¿Cuáles de las siguientes opciones le facilitan más el pago de la cuota del crédito en la fecha pactada?, puede marcar varias opciones.

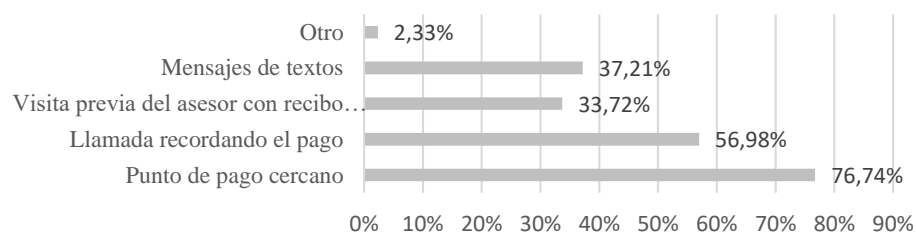


Figura 11. Resultado de encuestas realizadas - Pregunta n° 5.

Fuente: Construcción propia a partir de los resultados de las encuestas aplicadas.

En la quinta pregunta se observa notoriamente que del total de los encuestados el 76.74% coincide en que se le facilita el pago de la cuota del crédito utilizando puntos de pago cercano. Las llamadas por parte de la entidad recordando el pago, también es considerada por los deudores, como una estrategia efectiva para el pago de las cuotas en las fechas pactadas con un 56.98% de participación.

6. ¿Cómo le brindaron la información relacionada con el crédito? Marcar con una X en la casilla correspondiente de acuerdo a su experiencia

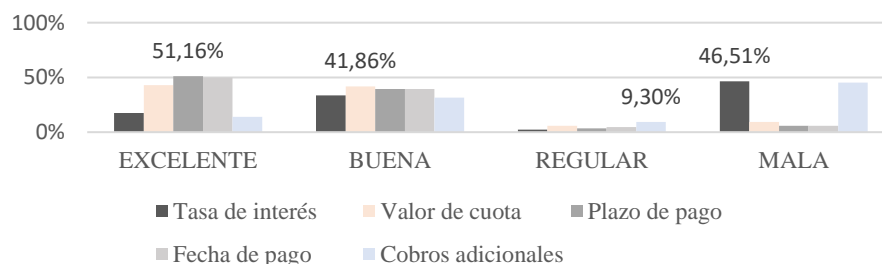


Figura 12. Resultado de encuestas realizadas - Pregunta n° 6.

Fuente: Construcción propia a partir de los resultados de las encuestas aplicadas.

La información en cuanto al plazo de pago fue calificada como excelente con un 51.16%, el valor de la cuota tuvo una calificación de buena con un 41.86%, el concepto de cobros adicionales obtuvo una calificación regular con un 9.30% y la información sobre la tasa de interés alcanzó una calificación de mala con un 46.51%.

7. ¿Considera que las entidades microfinancieras tienen tasa de interés alta?

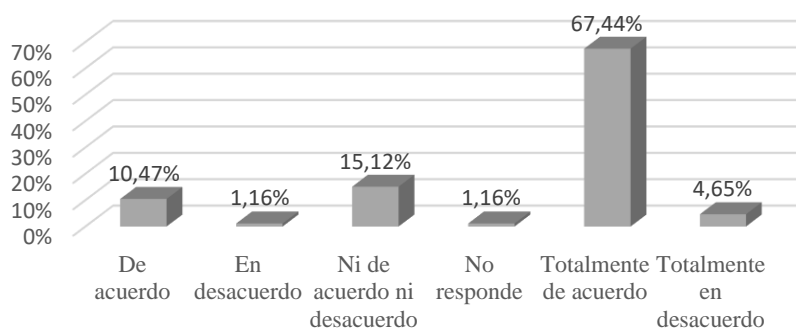


Figura 13. Resultado de encuestas realizadas - pregunta n° 7.

Fuente: Construcción propia a partir de los resultados de las encuestas aplicadas.

Del total de los encuestados el 67.44% está totalmente de acuerdo en que las entidades micro financieras tienen tasa de interés alta, seguido de un 15.12% que responde de manera imparcial.

8. ¿Ha tomado un crédito, aun sabiendo que la cuota es alta para su capacidad de pago?

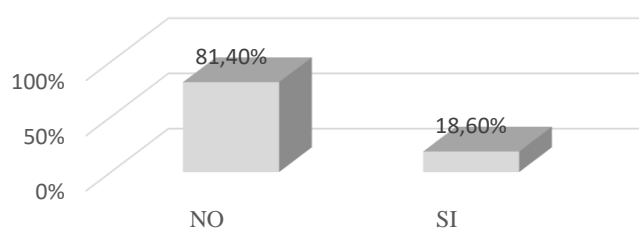


Figura 14. Resultado de encuestas realizadas - Pregunta n° 8.

Fuente: Construcción propia a partir de los resultados de las encuestas aplicadas.

Tabla 2

Respuestas pregunta N° 8. ¿Ha tomado un crédito, aun sabiendo que la cuota es alta para su capacidad de pago?

Razones del "SI"	Razones del "SI"
Credibilidad, servicio, seriedad	Por necesidad
La necesitaba urgente	Por qué lo necesitaba en el momento
Lo necesito	Por qué lo necesitan
Necesidad	Trayectoria con la entidad
Por confianza y facilidad en pagos	(en blanco)

Fuente: Construcción propia a partir de los resultados de las encuestas aplicadas.

Según los datos recopilados se observa que el 81.40% de los encuestados responde que no tomaría un crédito sabiendo que la cuota del mismo supera su capacidad de pago, sin embargo, el 18.60% responde que si lo tomaría teniendo como principal argumento la necesidad.

9. Seleccione una de las siguientes opciones por la cual considera que tomaría un crédito, sabiendo que la entidad le ofrece una tasa de interés alta.

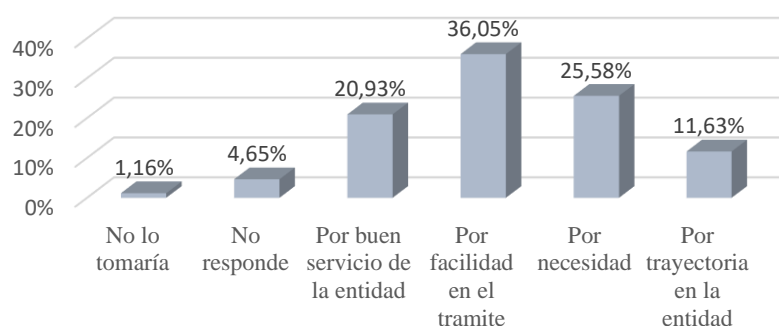


Figura 15. Resultado de encuestas realizadas - Pregunta n° 9.

Fuente: Construcción propia a partir de los resultados de las encuestas aplicadas.

Se observa que el 36.05% de los encuestados tomarían un crédito con tasa de interés alta por la facilidad en el trámite, siendo consecuentes con la realidad de que entidades con menores tasas de interés tiene unas exigencias por fuera del alcance de la mayoría de los microempresarios. En segundo lugar, con un 25.58% se ubica la opción por necesidad, seguido del 20.93% por el buen servicio de la entidad.

Relación entre el pago de las obligaciones y la actividad productiva del deudor. Las preguntas que hacen parte de este bloque de información tienen como objetivo determinar la conexión entre la morosidad y determinadas actividades económicas, además de la incidencia de la falta de conocimientos en temáticas empresariales específicas y el nivel de dificultad en el pago de las obligaciones.

10. Seleccione una de las siguientes opciones el porcentaje correspondiente a sus ingresos por ventas.

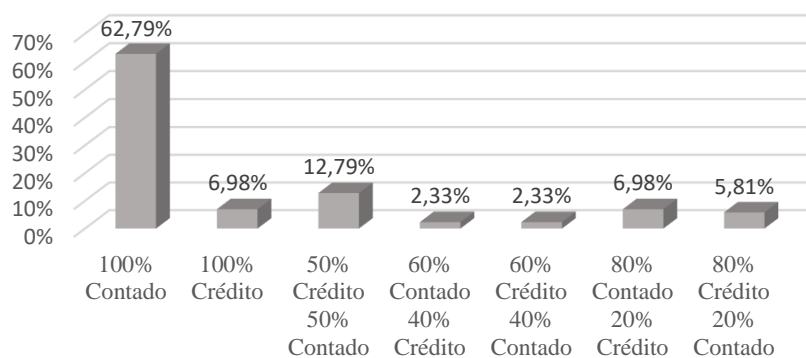


Figura 16. Resultado de encuestas realizadas - Pregunta n° 10.

Fuente: Construcción propia a partir de los resultados de las encuestas aplicadas.

Se observa que el 62.79% de los encuestados reciben los ingresos por ventas 100% de contado. No obstante, al analizar las modalidades mixtas de pago en las que el crédito tiene mayor relevancia se identifica que el 30.24% de los microempresarios presentan esta situación.

11. ¿Considera que vender a crédito afecta el pago de sus obligaciones financieras?

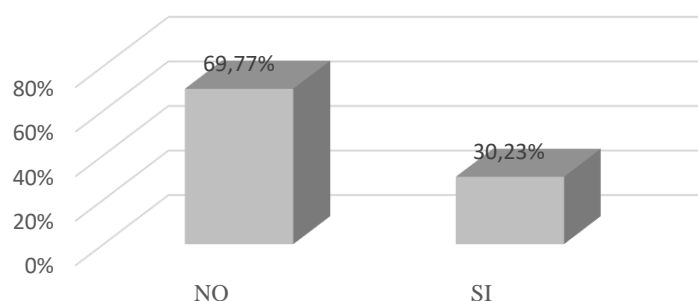


Figura 17. Resultado de encuestas realizadas - Pregunta n° 11.

Fuente: Construcción propia a partir de los resultados de las encuestas aplicadas.

Tabla 3

Respuestas pregunta N° 11. ¿Considera que vender a crédito afecta el pago de sus obligaciones financieras?

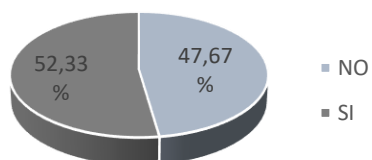
Razones del "SI"	Razones del "NO"
Demoran o corren la fecha de pago	No responde
En ciertas ocasiones	No se recupera en la fecha pactada la mayoría de veces
En esta actividad de trasteos no es bueno fiar	No tengo liquidez
Esto hace que el recaudo se atrase	Por qué en ocasiones las cxc no se recuperan en su 100%
Falta de dinero a corto plazo	Por qué los clientes hay momentos que no cumplen
Los clientes no pagan en la fecha acordada	Por qué quizás tendré personas que no pagaran
Mucha gente queda mal con los pagos	Por qué se demoran para pagar
Muchos clientes no pagan puntual	Porque se demoran para pagar
Muchos no pagan	Se descuadran las fechas
No pagan a tiempo	Tiempo de retorno
No pagan la obligación a tiempo	(en blanco)

Fuente: Construcción propia a partir de los resultados de las encueetas aplicadas.

Para el 69.77% de los deudores la venta a crédito no les afecte el pago de sus obligaciones financieras. Por otro lado, el 30.23% de los encuestados responden positivamente frente a esta situación, en la que el argumento principal es el incumplimiento en los pagos por parte de sus clientes.

12. Marque la casilla SI o No a los siguientes enunciados

¿Los gastos de un negocio se recuperan?



¿Los costos de un negocio se recuperan con las ventas?

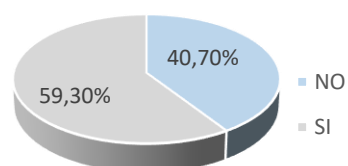
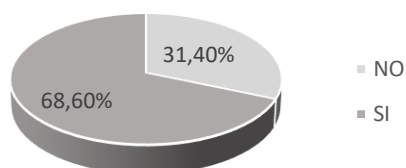


Figura 18. Resultado de encuestas realizadas - Pregunta n° 12.

Fuente: Construcción propia a partir de los resultados de las encuestas aplicadas.

¿El registro de las ventas diarias permite conocer el movimiento de un negocio?



¿El margen de utilidad de un negocio permite saber cuánto es la ganancia?

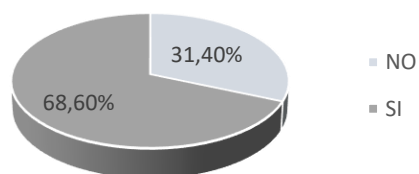


Figura 19. Resultado de encuestas realizadas - Pregunta n° 12.

Fuente: Construcción propia a partir de los resultados de las encuestas aplicadas.

El punto N°12 se subdivide en 4 interrogantes que buscan evidenciar el nivel de conocimientos que tienen los microempresarios encuestados sobre conceptos administrativos básicos, que a su vez pueden ser indicios para la identificación de los factores de morosidad.

De acuerdo con lo anterior llama la atención que el 52.33% responden que los gastos de un negocio si se recuperan, que el 40.70% de los encuestados responde que los costos de un negocio

no se recuperan con las ventas, que el 31.40% responden que el registro de las ventas diarias no permite conocer el movimiento de un negocio, y que el 31.40% coinciden en que el margen de utilidad de un negocio no permite saber cuánto es la ganancia.

13. ¿Ha recibido algún curso o diplomado por parte de una entidad financiera o ente gubernamental?, puede marcar varias opciones.

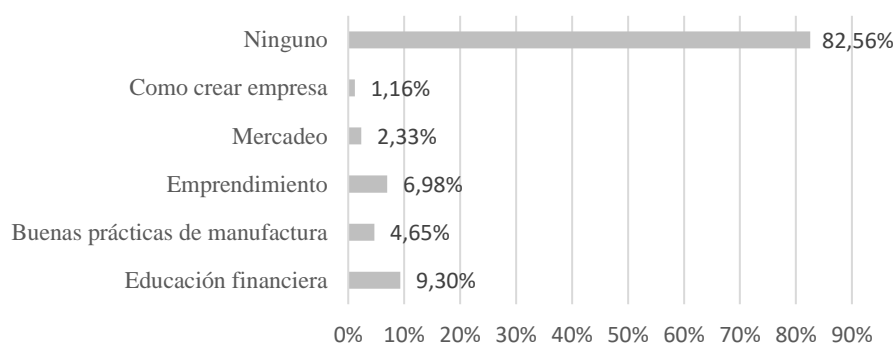


Figura 20. Resultado de encuestas realizadas - Pregunta n° 13.

Fuente: Construcción propia a partir de los resultados de las encuestas aplicadas.

Con un 82.56% absoluto, se evidencia que la gran mayoría de los encuestados no han participado en ningún curso o diplomado para complementar sus conocimientos y así, mejorar sus negocios.

En la entrevista realizada a un funcionario de la entidad micro financiera se resaltan los hallazgos obtenidos con la Jefe de Negocios de la compañía, Ana Ortiz, quien además tiene una experiencia de 4 años en el manejo específico de la población de la comuna 13 de Medellín.

En conversación presencial con la funcionaria, se tocaron varios temas relacionados con la problemática presentada, más precisamente en cuanto a la metodología que utiliza la entidad para mitigar el riesgo de crédito para los microempresarios. La Sra. Ortiz enfatiza en el componente cualitativo de los análisis, el cual valora factores como la conformación de la familia, la calidad

de vida y los aportes familiares, entre otros. Desde lo cuantitativo, se comparan los ingresos y egresos de la actividad económica principal del cliente, y se realiza una verificación de las centrales de riesgo, donde se analiza el hábito de pago de las obligaciones abiertas y cerradas.

Respecto al riesgo que representa para dicha entidad otorgar créditos a los microempresarios, la Sra. Ortiz manifiesta que las garantías que respaldan el otorgamiento del microcrédito son mínimas y no representan un mecanismo de presión suficiente en la recuperación de la cartera.

La funcionaria también nombra varios de los factores que desde su perspectiva materializan el incumplimiento en el pago de las cuotas: el sobreendeudamiento, el tipo de análisis cualitativo y cuantitativo por parte del asesor y la destinación del crédito.

En este sentido, las actividades que realiza la entidad para disminuir el incremento de la morosidad, van desde los recordatorios de la fecha de pago con varios días de anticipación, hasta los mensajes de texto, llamadas e incluso visitas presenciales por parte del asesor. También se realiza capacitación a la fuerza de ventas en el levantamiento de la información del estudio de crédito, y además se evalúan los criterios de mora para corregir las falencias para crédito futuros.

Por último, se habla sobre lo costoso que resulta el otorgamiento y mantenimiento de un microcrédito. Frente a esto, la Sra. Ortiz afirma que estos valores son consecuencia de las visitas que se hacen directamente en el negocio y en la vivienda de los usuarios, además del acompañamiento en el estudio de crédito, el levantamiento de la información cualitativa y cuantitativa, la posventa del crédito, y llegado el caso la recuperación del pago de la obligación en mora.

5.2 Análisis de resultados

En la búsqueda de los factores que afectan el pago de los microcréditos en la comuna 13 de Medellín a través de la realización de una encuesta a los 86 clientes que para el cierre de agosto de 2019 se encontraban con una mora superior a 30 días, se pudo obtener información relevante en la que se aprecia una relación directa entre las variables estudiadas y el incumplimiento en los pagos de los microcréditos de los comerciantes formales e informales, clientes de la entidad micro financiera objeto de este estudio de caso.

La aplicación del instrumento de recolección facilitó el acceso a datos precisos sobre la situación actual de los comerciantes y así establecer las conexiones con los lineamientos teóricos determinados previamente.

La información suave, insumo fundamental para el conocimiento del cliente y para la mitigación del riesgo, en la que se contemplan variables como la edad, el género, la cantidad de personas a cargo y el tipo de vivienda entre otros (Clavijo, 2016), nos permite establecer lo siguiente:

- Los hombres solteros son los que mayor dificultad presentan en el pago de los microcréditos y representan el 19,76% de los clientes en mora de la entidad analizada.
- Del 39,5% (34 personas) de la población encuestada que solo ha estudiado primaria, el 53% (18 personas) son los que más créditos vigentes tienen. Esto permite establecer que a menor nivel de escolarización mayor es la flexibilidad de los clientes para la adquisición de créditos, situación que podría estar relacionada con su falta de comprensión de las implicaciones de múltiples carteras activas con sus respectivas condiciones de pago.

- De las personas que tienen más de 4 años de experiencia como empresarios independientes, el 51% (44 personas) de la población encuestada, el 61,36% (26 personas) tiene entre 3 y 4 créditos vigentes. Esto permite establecer que la experiencia en un determinado negocio no necesariamente refleja un conocimiento sobre las obligaciones que se pueden adquirir y sobretodo solventar.
- Si el argumento principal para el incumplimiento del pago de las cuotas son las situaciones que se presentan por enfermedad con un 41.86% del total de los encuestados, vale la pena analizar las condiciones de salud de los futuros clientes como parte del estudio de riesgo crediticio.
- A pesar de que el 67.44% de los encuestados responden que la tasa de interés de las micro financieras es alta, no hay una relación directa entre este factor y la toma del crédito, ya que la mayor motivación para aceptar dichos recursos es la facilidad en el trámite de acuerdo con el 36.05% de los encuestados.
- Los comerciantes encuestados tienen un conocimiento básico en cuanto al costo, la utilidad y las ventas de sus negocios, un resultado que preocupa si se contrasta con el nivel de experiencia reportado que alcanza un 51% para quienes tienen más de 4 años de experiencia como independientes y con el 82.56% que refleja la no participación en cursos o diplomados relacionados con formación financiera, administrativa o comercial.

El ejercicio de la encuesta, los datos procesados, las variables correlacionadas y la información obtenida por parte de la entidad, contrastada con los elementos teóricos resaltados a lo largo del presente documento permite establecer los siguientes factores como determinantes en el fenómeno de la morosidad.

- Género
- Estado civil
- Nivel de formación

- Conocimientos demostrables en finanzas, administración y/o mercadeo
- Condiciones de salud
- Comprensión real de la tasa de interés y lo que representa
- Ubicación geográfica

Si bien es claro que el segmento objetivo de los microcréditos son personas de bajos ingresos con documentación formal muy limitada, esto no quiere decir que las entidades micro financieras no puedan establecer unos filtros que minimicen los riesgos en los que incurren al otorgar recursos a este tipo de población. Sistemas de verificación que deberán ser orgánicos y obedecer a las condiciones reales del mercado y las situaciones que se identifiquen como patrones de comportamiento.

Un nuevo método de estudio de riesgo, debe profundizar en el análisis microcreditico con el fin de estimar la capacidad de pago real del deudor a través de un acompañamiento profundo en la elaboración de los estados financieros de la empresa y/o familia, con estrategias de verificación que minimicen la adulteración de los datos y con herramientas antropológicas que le permitan al comercial establecer la reputación social del deudor en su entorno. Todo esto sin dejar de lado los factores identificados como críticos, los cuales deberán tener un mayor peso a la hora de valorar la calidad y confiabilidad del futuro cliente.

Evolucionar el concepto de constitución de garantías por el de incentivos dinámicos, en el que se abandone la idea de usar mecanismos de presión para incitar el pago de las obligaciones en mora, y se diseñe un sistema en el que se recompense a los buenos deudores con opciones de refinanciamiento, mejores tasas de interés, mayores montos en préstamo y en general, condiciones más atractivas que propicien la construcción de relaciones a largo plazo con los buenos deudores.

Este tipo de prácticas minimiza la llegada de deudores con conductas tendientes a la mora y facilita la eliminación de los malos clientes una vez se configure su comportamiento negativo.

Es importante contemplar dentro de este nuevo método de estudio de riesgo, la influencia de las metas de colocación respecto a la flexibilidad con la que los comerciales evalúan las condiciones y particularidades de los futuros clientes. Un modelo que incluya incentivos dinámicos también para los funcionarios de la entidad, en el que se reconozca la calidad de los deudores vinculados, por encima de las metas en dinero colocado, claramente contribuye a la mitigación del fenómeno de la morosidad y minimiza el riesgo en el que incurren las entidades micro financieras con este tipo de productos.

6. Conclusiones, recomendaciones y limitaciones

En el presente artículo investigativo se plantea un propósito principal, el cual es hallar los factores que afectan el pago de los microcréditos de la comuna 13 de Medellín, tomando como eje central una institución microfinanciera privada que tiene una oficina que opera en la zona.

La mencionada entidad presentó durante los últimos tres años unos indicadores de crecimiento en cuanto a la morosidad e incumplimiento en los pagos de los créditos, por lo cual resulta importante profundizar en dicha situación, ya que, representa un escenario de preocupación en cuanto a la sostenibilidad y operación de la entidad en el largo plazo.

La metodología utilizada se desarrolla a través de un estudio de caso a la nombrada que por medio de la técnica de encuestas recolecta la información de clientes activos con dificultad en los pagos de sus microcréditos y con una mora superior a 30 días.

De la información obtenida se destaca que, una vez analizadas las variables los factores que afectan el pago de los microcréditos en la comuna 13 de Medellín son género, estado civil, nivel de formación, conocimientos demostrables en finanzas, administración y/o mercadeo, condiciones de salud, comprensión real de la tasa de interés y lo que representa, y ubicación geográfica.

En conclusión, los resultados obtenidos son muy acordes a los autores investigados y las teorías presentadas. Las situaciones que repercuten en el incumplimiento del pago de los créditos incluyen tanto a los clientes como a la entidad financiera en conjunto, puesto que, los clientes tienen el deber de cumplir con el pago del crédito, y la entidad en otorgarlos con responsabilidad.

6.1 Recomendaciones

A pesar de que la Jefe de Negocios de la entidad nombra las actividades que realiza la institución para mitigar el riesgo, se recomienda realizar un plan de capacitaciones básicas en aspectos financieros, al menos una vez por mes a grupos de máximo 10 clientes que tengan alertas tempranas en el atraso de la fecha de pago.

También se sugiere realizar un ajuste en el cobro por parte de los asesores, el cual se gestione desde el primero al séptimo día de atraso en la fecha establecida de pago, realizando visitas de cobro más constantes, y en caso de pasar en mora al octavo día, disminuir un porcentaje en las comisiones de venta al final del mes, de manera que, se logre una mejor colocación en cuanto al análisis de crédito y se realice una gestión más oportuna con los clientes viciados con malos hábitos de pago.

6.2 Limitaciones

Las limitaciones estuvieron dadas por la poca información que se pudo obtener de los clientes con dificultad de pago y de los reportes generados en centrales de riesgo, puesto que, por política interna y la ley de protección de datos del consumidor habeas data, la entidad financiera no accedió a suministrar.

Bibliografía

- Alvarez, C. A. (2011). *Metodología de la Investigación cualitativa y cuantitativa Guía didáctica*. Neiva, Colombia: Universidad Surcolombiana.
- Andrade, V. M., & Muñoz, L. M. (Septiembre - Diciembre de 2006). Morosidad: Microfinancieras vs Bancos. *Aportes*, XI(033), 145-154.
- Asomicrofinanzas. (Junio de 2019). *Asomicrofinanzas*. Obtenido de <https://asomicrofinanzas.com.co/cifras/>
- Castro, O. A. (08 de 04 de 2011). *El Microcredito como instrumento para disminuir la informalidad: El caso colombiano*. Bogota: Universidad EAN. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/285235569_EL_MICROCREDITO_COMO_INSTRUMENTO_PARA_DISMINUIR_LA_INFORMALIDAD_EL_CASO_COLOMBIANO
- Cermeño, R., León, C. J., & Mantilla, V. G. (2011). *Determinantes de la morosidad: Un estudio panel para el caso de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú, 2003-2010*. Mexico: Centro de Investigación y Docencia Económicas A.C. CIDE.
- CGAP (Consultative Group to Assist the Poor). (2004). *Interest rate ceilings and microfinance: The story so far*. Washington: Occasional Paper.
- Clavijo, R. F. (2016). *Determinantes de la morosidad de la cartera de microcredito en Colombia*. Bogota: Banco de la Republica.
- Ferrer, R. J., & Ginés, V. M. (2010). *Experiencias Internacionales sobre Microfinanzas, manual de Microcredito*. España: Universitat Jaume I.
- Harper, M., & Sukhwinder, S. A. (2005). *Small Customers, Big Market: Commercial Banks In Microfinance Commercial Banks In Microfinance*. Nueva Delhi, India: ITDG Publishing.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F., México: McGraw-Hill Interamericana de Editores S.A.
- Hernandez, S. R., Fernandez, C. C., & Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F, México: McGRAW HILL / Interamericana Editores S.A.
- Hurtado, d. B. (2000). *Metodología de la Investigación Holística*. Caracas, Venezuela: Fundación Sypal.
- Jenkins, H. (2000). Commercial Bank Behaviour in Micro and Small Enterprise Finance. *Center for International Development, Harvard University*, 26.
- Organización de las Naciones Unidas. (2006). *Building inclusive financial sector for development*. New York: Organización de las Naciones Unidas.

- Osorio, M. C. (Agosto de 2018). Medición de los determinantes cualitativos del incumplimiento del pago de la cartera de microcrédito en Colombia. *Trabajo de grado para optar al título de Maestría en Administración Financiera de la Universidad EAFIT*. Santiago de Cali, Colombia.
- Patiño, O. A. (2015). *El microcrédito como instrumento para disminuir la informalidad: El caso colombiano*. Bogotá, Colombia: Universidad EAN.
- Perón, M. D. (Junio de 2007). Los bancos comerciales y las microfinanzas. Argentina.
- Prieto, C. D., & Vásquez, C. D. (2017). *Impacto de las microfinanzas en Colombia - Eficiencia y sostenibilidad*. Bogotá: Colegio de Estudios Superiores de Administración - CESA.
- Santiago González, M. B., & Contreras, I. (2007). Factores que influyeron en la morosidad de pago de los créditos agrícolas otorgados a los pequeños y medianos productores del Municipio de Rangel del estado de Mérida. *Vision Gerencial*, 61-72.
- Segovia, S., & Yanquen, E. (Diciembre de 2018). *Banco de la Republica*. Obtenido de <http://www.banrep.gov.co/es/reporte-situacion-del-microcredito-colombia-diciembre-2018>
- Superintendencia Financiera. (Mayo de 2019). *Superintendencia Financiera de Colombia*. Obtenido de <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/evolucion-cartera-de-creditos-60950>
- Superintendencia Financiera. (Agosto de 2019). *Superintendencia Financiera de Colombia*. Obtenido de <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/61298>
- Young, R., & Drake, D. (2005). Banking at the Base of the Pyramid: A Microfinance Primer for Commercial Banks. *USAID*, 35.