

Reporte de la situación actual del microcrédito en Colombia



Diciembre de 2015 ■ ■ ■ ■

Esteban Gómez*
Daisy Johana Pacheco
Santiago Segovia

En este documento se exponen los resultados de la *Encuesta sobre la situación actual del microcrédito en Colombia*¹ del cuarto trimestre de 2015, la cual fue diseñada por el Departamento de Estabilidad Financiera del Banco de la República, junto con Asomicrofinanzas, con el fin de conocer la percepción que tienen las entidades que realizan actividades de intermediación de microcrédito, incluyendo las que no son supervisadas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC). El objetivo de esta encuesta es analizar la dinámica de este mercado en los últimos tres meses y las expectativas que tienen los intermediarios para el primer trimestre de 2016.

El análisis que se presenta a continuación contiene indicadores relacionados con la situación actual del mercado de microcrédito, como lo son los cambios percibidos en la demanda o modificaciones en las exigencias para otorgar nuevos préstamos². De igual forma, se indaga sobre la frecuencia de prácticas relacionadas con reestructuraciones de microcrédito, venta de cartera y cas-

tigo de las deudas vencidas. Por último, se presentan los resultados de las preguntas de coyuntura que, para esta versión de la encuesta, indagan sobre la estructura del personal de las organizaciones que prestan servicios de microcrédito y su índice de rotación.

a. *Situación actual del microcrédito*

Durante el cuarto trimestre de 2015 la percepción de la demanda³ por nuevos microcréditos disminuyó con respecto a la observada el trimestre anterior, pasando de 11,8% a -9,6% para el mercado en su conjunto, y de 23,5% a -8,1% en el caso de las entidades supervisadas, continuando con la tendencia decreciente observada desde diciembre de 2014 (Gráfico 1). El indicador de percepción de demanda sigue encontrándose por debajo del promedio del último año para el total del mercado (5,2%) y para las entidades vigiladas (16,4%).

En cuanto a los factores que les impiden otorgar un mayor volumen de microcrédito, los intermediarios manifestaron que los principales son el sobreendeudamiento, la capacidad de pago de los clientes y las deudas con más de tres entidades, tanto para el total del mercado

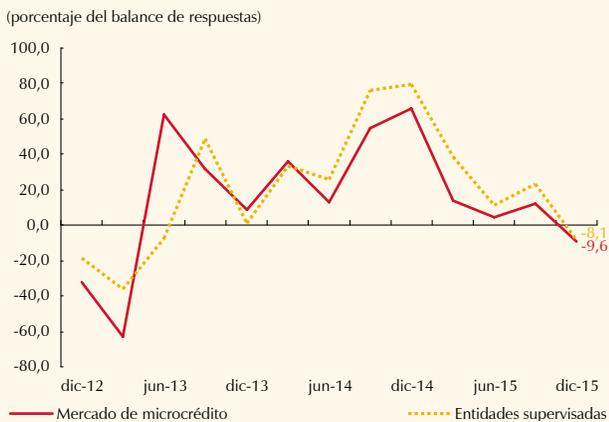
* Los autores son, en su orden, director y profesionales del Departamento de Estabilidad Financiera. Las opiniones, errores u omisiones son de exclusiva responsabilidad de los autores y no reflejan la posición del Banco de la República ni la de su Junta Directiva.

1 Las preguntas de este reporte toman como referencia la *Encuesta de riesgos de las microfinanzas*, del Centre for the Study of Financial Innovation (CSFI) y el Reporte sobre la situación del crédito del Banco de la República.

2 Por mercado de microcrédito se entiende a todas las entidades que participaron en la encuesta, supervisadas o no por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).

3 A las entidades encuestadas se les preguntó cómo ha cambiado la demanda por nuevos créditos durante los últimos tres meses (ha sido: 1 = inferior, 2 = levemente inferior, 3 = igual, 4 = levemente superior y 5 = superior). El balance es la diferencia entre el porcentaje de encuestados que respondieron 4 y 5, y aquellos que señalaron 1 y 2. Un resultado positivo del balance equivale a un aumento en la demanda. El indicador de percepción de demanda por nuevos microcréditos corresponde al balance ponderado de respuesta de las entidades, utilizando como ponderador su participación en el saldo total de la cartera de microcrédito otorgada por los intermediarios con corte a noviembre de 2015. De este análisis se excluye al Banco Agrario, debido a que la asignación de sus microcréditos y la percepción de la demanda puede no responder necesariamente a las condiciones del mercado.

Gráfico 1
Cambio en la percepción de demanda por nuevos microcréditos



Nota: el indicador de percepción de demanda por nuevos microcréditos corresponde al balance ponderado de respuestas de las entidades, utilizando como ponderador su participación en el saldo total de la cartera de microcrédito otorgada por los intermediarios encuestados con corte al mes de noviembre de 2015.
Fuente: Encuesta sobre la situación actual del microcrédito en Colombia, diciembre de 2015.

de microcrédito como para el grupo de las entidades supervisadas. Durante el último trimestre, estos niveles aumentaron entre 3 y 5 puntos porcentuales (pp) para el primer grupo, mientras que para el grupo de las supervisadas el mayor aumento fue de 8,6 pp para el factor relacionado a la capacidad de pago de los clientes. Otro factor mencionado por este último tipo de entidades es el historial crediticio, el cual aumentó 4,7 pp durante el mismo período. Todos los demás factores disminuyeron para ambos tipos de entidades, a excepción de la falta de información financiera de los nuevos clientes (Gráfico 2). Dentro de la categoría “otro” se mencionó la imposibilidad de ofrecer garantías, la falta de regulación especializada y la inestabilidad económica.

Durante el cuarto trimestre de 2015 los intermediarios expresaron que los aspectos que impulsarían un aumento del microcrédito son menores tasas de fondeo, un mayor crecimiento de la economía (aunque su relevancia disminuyó con respecto a la pasada encuesta para el total de entidades) y mejor información sobre la capacidad de pago de los prestatarios (Gráfico 3). Adicionalmente, para el total de entidades se destaca el aumento de otros factores, como proyectos más rentables y mayores tasas de interés de los préstamos. En el caso de las entidades supervisadas, también se destaca una mayor formalización.

Gráfico 2
Factores que impiden otorgar un mayor volumen de microcrédito



Fuente: Encuesta sobre la situación actual del microcrédito en Colombia, diciembre de 2015.

Algunas entidades mencionaron, además, una mayor participación de grupos financieros grandes mediante inversión en empresas de microcrédito especializadas y mayor flexibilidad de los requisitos.

En caso de presentarse un crecimiento acelerado de la actividad económica y de la demanda de microcrédito, los encuestados estiman, aunque en menor medida con respecto a la encuesta pasada, que los microempresarios se sobreendeudarían (29,6% con respecto a 31,3%). En esta edición de la encuesta el porcentaje de entidades que considera que el mercado podría atender la demanda de microcrédito total o parcialmente sin mayores traumatismos fueron las opciones que más aumentaron con respecto a los resultados de la encuesta de septiembre, tanto para el total de entidades como para el grupo de entidades vigiladas (Gráfico 4). Adicionalmente, las instituciones mencionan que si esta situación llegara a darse, se presentaría una falta de atención a los estratos más bajos (1 y 2).

Gráfico 3
Eventos necesarios para aumentar el microcrédito en la economía



Fuente: Encuesta sobre la situación actual del microcrédito en Colombia, diciembre de 2015.

Al analizar los cambios en las políticas de asignación de nuevos microcréditos, la mayoría de entidades aumentó las exigencias (64,1%), en especial debido al deterioro de la cartera, al sobreendeudamiento de los clientes y a una perspectiva económica menos favorable o incierta. Estos valores están en línea con lo esperado por las entidades tres meses atrás, cuando indicaban que un mayor número de entidades aumentaría sus requerimientos (Gráfico 5). En comparación con la encuesta de septiembre de 2015, un menor porcentaje de entidades redujo las exigencias (5,1% comparado con 5,7%).

Para el primer trimestre de 2016 se espera que el 61,5% de las entidades encuestadas aumente sus exigencias, mientras que el 33,3% las mantenga. El porcentaje de entidades que las disminuiría se mantendría en 5,1%.

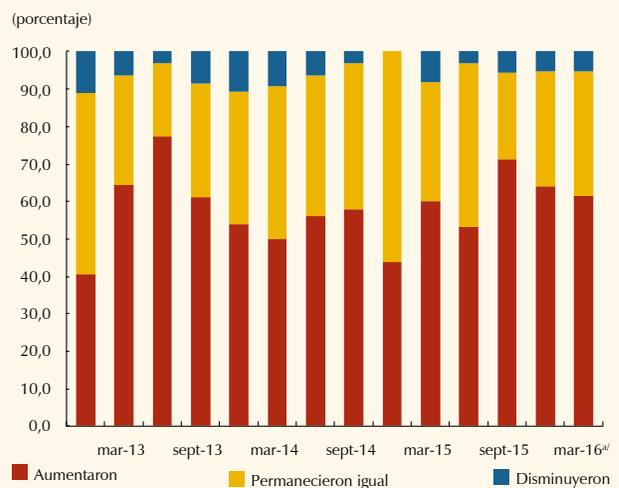
Con respecto a la aprobación de nuevos microcréditos, las principales consideraciones siguen enfocadas en el conocimiento previo del cliente y su buena historia de

Gráfico 4
Si se presenta un crecimiento de la demanda de microcrédito, ¿qué pasaría?



Fuente: Encuesta sobre la situación actual del microcrédito en Colombia, diciembre de 2015.

Gráfico 5
Cambios en las exigencias en la asignación de nuevos microcréditos



a/ Expectativas para diciembre de 2015.

Fuente: Encuesta sobre la situación actual del microcrédito en Colombia, diciembre de 2015.

crédito (27,9%) y el bajo riesgo del préstamo (21,8%). Por su parte, para rechazar nuevos microcréditos o aprobar cuantías inferiores a la solicitada, los intermediarios siguen considerando que el sobreendeudamiento es la

principal causa (32,0%), seguida por la mala historia crediticia (26,7%), la cual ganó relevancia con respecto a la encuesta de septiembre de 2015 (17,4%).

Para el total de instituciones encuestadas, los sectores con mayor acceso al microcrédito siguen siendo comercio, personas naturales, servicios e industria (Gráfico 6). Frente a lo observado tres meses atrás, se destaca el mejor posicionamiento del sector de personas naturales, el cual, a pesar de ser un sector que es percibido como uno de los que más problemas de información posee, cuenta con un mayor acceso al microcrédito y buena rentabilidad. Por su parte, los sectores agropecuario, construcción y de comunicaciones continúan presentando restricciones, ya que siguen siendo percibidos como los menos rentables y con mayores problemas de información a la hora de identificar buenos clientes, para ambos grupos de entidades.

Finalmente, cuando se les pregunta a los intermediarios sobre las quejas más frecuentes de sus clientes, estos señalan, en orden de importancia: que la cantidad de crédito aprobada es insuficiente (28,8%) (la cual fue la opción que más aumentó entre septiembre y diciembre de 2015: 7,8 pp), las altas tasas de interés (28,3%), y que las condiciones de aprobación del crédito son muy difíciles (15,6%). Otra de las quejas que los clientes mencionaron son la exigencia de garantías y la falta de lugares para pagar la cuota.

b. Reestructuraciones de crédito, morosidad, nivel de castigos y venta de cartera

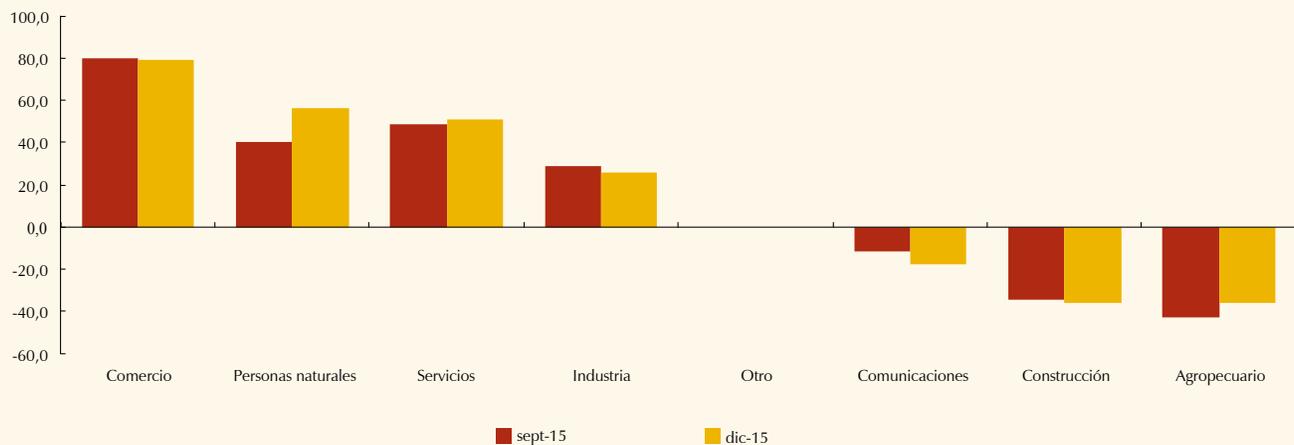
A diciembre de 2015 el 64,1% de entidades manifestó haber reestructurado parte de sus microcréditos vigentes en los últimos tres meses⁴, cifra superior a la observada en la pasada encuesta (51,4%). Esta práctica ha venido aumentando desde marzo del año en curso y a la fecha de análisis la representatividad de las reestructuraciones dentro de la cartera bruta es de 1,4%, en promedio. El sector donde más se practicó esta estrategia fue el de comercio, y para las entidades encuestadas las principales razones para realizarla fueron la extensión del plazo del microcrédito (100,0%), que aumentó con respecto a lo registrado tres meses atrás (78,9%), la reducción en el monto de los pagos (48,0%), y la condonación parcial del microcrédito (24,0%) (Gráfico 7).

Dado que una gran parte de las entidades participantes en la encuesta no son supervisadas por la SFC y, por tanto, no es posible obtener información acerca de sus indicadores de morosidad, castigos y venta de cartera, en esta encuesta se indaga sobre dichos aspectos. En primer lugar, se destaca que el porcentaje de instituciones que registraron un incremento en su indicador

4 En esta sección los últimos tres meses se refiere al período septiembre a noviembre de 2015.

Gráfico 6
Acceso al microcrédito nuevo, según sector económico

(porcentaje del balance de respuestas)



Fuente: Encuesta sobre la situación actual del microcrédito en Colombia, diciembre de 2015.

Gráfico 7
Tipos de reestructuración de créditos entre junio y diciembre de 2015



Fuente: Encuesta sobre la situación actual del microcrédito en Colombia, diciembre de 2015.

de mora (IM) aumentó, pasando de 48,6% a 59,5% entre el tercer y cuarto trimestre del año en curso. Al calcular el IM ponderado por la participación de la cartera de las entidades, se encuentra que la relación entre cartera vencida y bruta fue igual a la observada tres meses atrás (6,4%). Para el caso de las entidades supervisadas, se destaca que la proporción que señaló un incremento en su IM es mayor que para el mercado en su conjunto (64,3% frente a 59,5%); no obstante, la representatividad de sus obligaciones vencidas dentro de la cartera bruta fue de 4,8%, cifra levemente inferior al 5,1% registrado en septiembre.

Por otro lado, se resalta que el 48,7% de los consultados manifestó haber castigado obligaciones de microcrédito vencidas, cifra similar a la de septiembre de 2015 (48,6%). Como porcentaje de la cartera total de microcrédito, a noviembre de 2015 la cartera castigada representó aproximadamente 1,1%, mientras que tres meses atrás era del 2,0%. Finalmente, se destaca que la proporción de entidades encuestadas que vendió parte de su cartera bruta de microcrédito se ubicó

en 3,0%, cifra inferior a la registrada en la encuesta anterior (5,7%) y a la de junio de 2015 (6,3%).

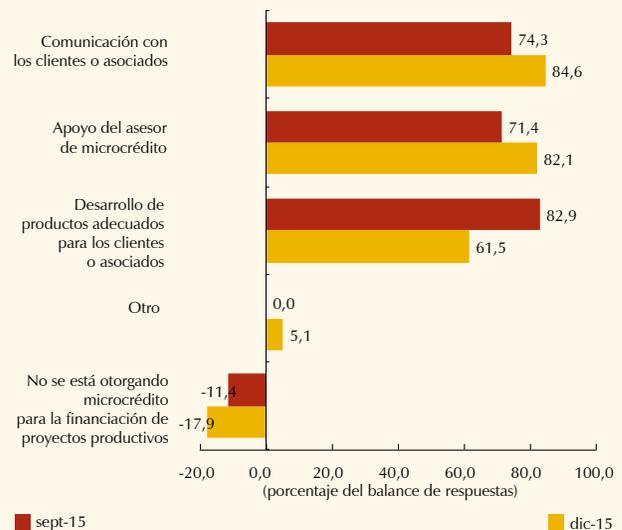
c. Riesgos y operaciones de los intermediarios microcrediticios

En esta sección se analiza la gestión de las entidades que otorgan microcrédito en el país en dos aspectos: la gestión de los clientes y el manejo frente a algunos riesgos. A continuación se presentan los resultados principales.

En lo relacionado con la gestión de clientes, los intermediarios afirman que, en particular, sus actividades están respaldadas por la buena comunicación con los clientes o asociados y el apoyo del asesor de microcrédito. El desarrollo de productos adecuados para los clientes continúa siendo un factor relevante para la actividad microcrediticia; no obstante, ha perdido relevancia frente a lo observado tres meses atrás (Gráfico 8). Contrario a esto, los posibles cambios en el destino del microcrédito (es decir, que no se esté usando para financiar proyectos productivos) afectan negativamente sus operaciones.

Por otro lado, si se analiza la situación de las entidades frente al manejo de cada uno de los riesgos que

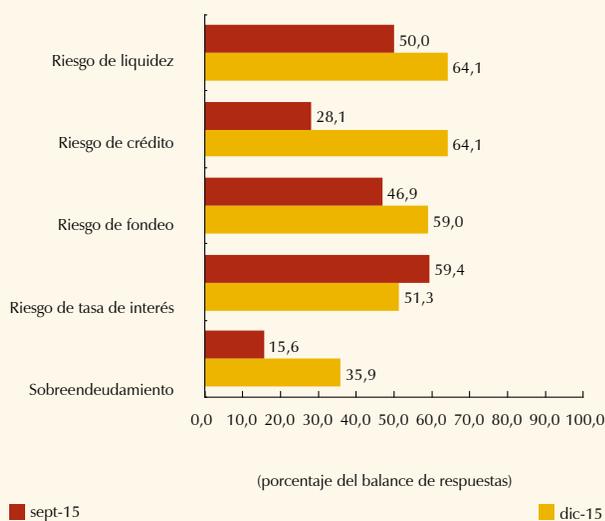
Gráfico 8
Influencia de los factores de la gestión de clientes sobre las operaciones de microcrédito



Fuente: Encuesta sobre la situación actual del microcrédito en Colombia, diciembre de 2015.

enfrentan, se observa que hay una mejora en el manejo de todos los riesgos, a excepción del asociado con el de tasa de interés. La mejor gestión de riesgo, con respecto a lo observado tres meses atrás, se presentó en lo referente a la liquidez y al crédito (Gráfico 9). Para las entidades supervisadas se resalta un mejor manejo de todos los riesgos, principalmente en el sobreendeudamiento.

Gráfico 9
Estado de la entidad frente a los riesgos que enfrenta



Fuente: Encuesta sobre la situación actual del microcrédito en Colombia, diciembre de 2015.

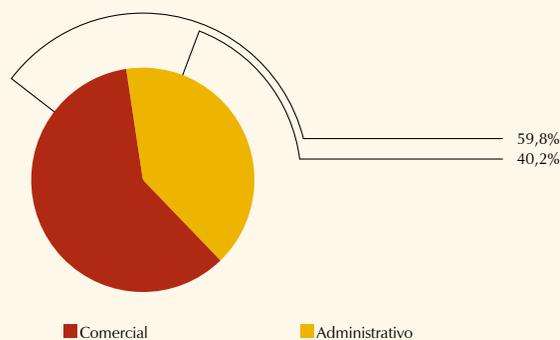
d. Preguntas coyunturales

El capital humano es una de las variables más significativas dentro de las organizaciones, especialmente las del sector de servicios, del cual hace parte la industria microfinanciera, donde la relación con los clientes es el eje central de las operaciones. Lo anterior se respalda con los resultados de la sección previa de este informe donde los intermediarios afirman que sus actividades se respaldan por el vínculo que se establece entre los asociados y las entidades. A pesar de la relevancia de este tema, el conocimiento sobre la estructura de personal de las entidades que otorgan microcrédito es limitado. Teniendo en cuenta lo anterior, en esta versión de la encuesta las preguntas coyuntu-

rales buscan indagar sobre este tema y sobre el índice de rotación⁵ de los trabajadores del sector.

Al preguntar a las entidades sobre la estructura de su fuerza laboral, se encontró que para el total del mercado de microcrédito el 59,8% del personal pertenece al área comercial y el restante 40,2% al área administrativa (Gráfico 10). Diferenciando los resultados entre entidades supervisadas y no supervisadas se encuentra la misma distribución; sin embargo, para el primer grupo la estructura es más balanceada, mientras que en el sector no vigilado el área comercial⁶ es representativamente más importante (Gráfico 11)⁷.

Gráfico 10
Distribución de la fuerza laboral del mercado de microcrédito

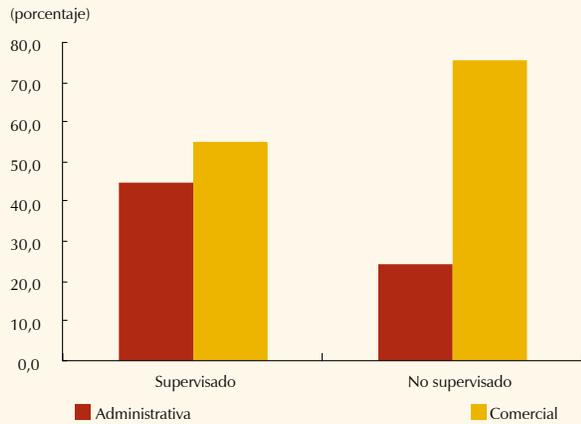


Fuente: Encuesta sobre la situación actual del microcrédito en Colombia, diciembre de 2015.

Lo anterior podría estar asociado con que las entidades no supervisadas suelen enfocarse más en el servicio que prestan, por lo cual necesitan más personal para el seguimiento de sus líneas de crédito. Por otro lado, las entidades supervisadas son más grandes y deciden

- 5 El índice de rotación del personal mide la relación entre las personas que ingresan y se desvinculan de una entidad, como proporción del total de sus empleados.
- 6 Se entiende por área comercial a todo lo relacionado con asistencia técnica, capacitaciones, acompañamiento a los clientes, gestión social, entre otros.
- 7 Cabe resaltar que el 25% de las entidades manifiestan tener un área administrativa más grande que la comercial.

Gráfico 11
Distribución de la fuerza laboral para entidades supervisadas y no supervisadas



Fuente: Encuesta sobre la situación actual del microcrédito en Colombia, diciembre de 2015.

diversificar su estructura organizacional; no obstante, dentro de este grupo existe heterogeneidad, lo que sugiere que dicha diversificación también depende de los objetivos de la entidad.

Teniendo en cuenta que uno de los mayores retos de la industria microfinanciera es disminuir la rotación de la fuerza comercial dentro de las instituciones, se les preguntó a las entidades participantes el nivel promedio de su índice de rotación. Para el total de entidades, esta tasa es de 19,0% en promedio. Diferenciando entre supervisadas y no supervisadas, se observaron valores de 16,1% y 19,9%, respectivamente. Cabe destacar que el máximo valor del índice asciende al 60% y el mínimo a 0,1%.

CONCLUSIONES

En el cuarto trimestre de 2015 la percepción frente a la demanda por nuevos microcréditos, tanto de todo el mercado como de las entidades supervisadas, disminuyó con respecto a la observada en septiembre de 2015 y continúa con la tendencia decreciente registrada desde diciembre de 2014. Esto estuvo acompañado

de un incremento en las exigencias para otorgar nuevos microcréditos, debido principalmente al deterioro de la cartera, al sobreendeudamiento de los clientes y a una perspectiva económica menos favorable o incierta. Ante un crecimiento de la demanda de microcrédito, una proporción de los encuestados indica que se presentaría un sobreendeudamiento de los microempresarios y otra menor manifiesta que se podría atender sin mayores traumatismos. Adicionalmente, se destaca que algunas entidades manifiestan que ante este escenario se harían más exigentes los criterios de selección para otorgar microcrédito.

Entre septiembre y noviembre de 2015 el porcentaje de instituciones que reestructuraron una proporción de la cartera de microcrédito aumentó por tercer trimestre consecutivo, a pesar de la baja representatividad dentro del total de la cartera. Esta práctica se siguió concentrando en la extensión del plazo del microcrédito y la reducción en el monto de los pagos. Por otra parte, se mantuvo el porcentaje de entidades que reportaron haber castigado cartera durante este mismo lapso, aunque disminuyó su representatividad dentro de la cartera total. En cuanto a las entidades que vendieron parte de su cartera bruta de microcrédito, se observó una disminución, reiterando la tendencia a lo largo del año. Finalmente, un mayor número de entidades afirma que registró un aumento en su cartera vencida, al igual que en su indicador de mora.

Con respecto a las preguntas de coyuntura, se aprecia que la estructura organizacional de las entidades microfinancieras se concentra en el área comercial. Sin embargo, al diferenciar entre supervisadas y no supervisadas, se observa que esta tendencia se mantiene, aunque para el segundo grupo la representatividad de esta área es más importante. Por último, al indagar acerca del índice de rotación de las entidades se encuentra que, en promedio, este es superior para las entidades no vigiladas; no obstante, por entidad el comportamiento de dicho índice es heterogéneo.

AGRADECIMIENTOS

Se agradece la oportuna participación en el diligenciamiento de esta encuesta a las siguientes entidades financieras:

| Nombre de la entidad | Dic-14 | Mar-15 | Jun-15 | Sep-15 | Dic-15 |
|-------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Activos y Finanzas | | | | | |
| Actuar Atlántico | | | | | |
| Actuar Caldas | | | | | |
| Actuar Quindío | | | | | |
| Actuar Tolima | | | | | |
| Bancamía | | | | | |
| Banco Agrario | | | | | |
| Banco de Bogotá | | | | | |
| Banco Caja Social | | | | | |
| Banco Colpatría | | | | | |
| Banco Coopcentral | | | | | |
| Banco Davivienda | | | | | |
| Banco Mundo Mujer | | | | | |
| Banco WWB | | | | | |
| Bancolombia | | | | | |
| Bancompartir | | | | | |
| Express microfinanzas | | | | | |
| Comerciacoop | | | | | |
| Confiar | | | | | |
| Contactar | | | | | |
| Coofinep | | | | | |
| Coop. Congente | | | | | |
| Coop. Emprender | | | | | |
| Cooperativa Financiera de Antioquia | | | | | |
| Corporación Mi Banca | | | | | |
| Corporación Minuto de Dios | | | | | |
| Corposuma | | | | | |
| Creafam | | | | | |
| Crearcop | | | | | |
| Crediservir | | | | | |
| Crezcamos | | | | | |
| Eclóf | | | | | |
| Encumbra | | | | | |
| Financiera Comultrasan | | | | | |
| Fundación Amanecer | | | | | |
| Fundación Coomeva | | | | | |
| Fundación delamujer (Bucaramanga) | | | | | |
| Fundación El Alcaraván | | | | | |
| Fundación Mario Santo Domingo | | | | | |
| Fundescat | | | | | |
| Fundesmag | | | | | |
| Garantías Comunitarias | | | | | |
| Interactuar | | | | | |
| Microcrédito Aval | | | | | |
| Microempresas de Colombia | | | | | |
| Microfinanzas y Desarrollo | | | | | |
| Opportunity International | | | | | |

 Participó

 No participó

 Inactivo

ÍNDICE DE GRÁFICOS SEGÚN PREGUNTA

Gráfico 1

¿Cómo ha cambiado la demanda por nuevos créditos durante los últimos tres meses?

Gráfico 2

¿Cuáles son los principales factores que le impiden o le podrían impedir otorgar un mayor volumen de microcrédito al sector privado en la actualidad?

Gráfico 3

¿Qué acciones o eventos cree que son necesarios para aumentar el microcrédito en la economía?

Gráfico 4

Si se presenta un crecimiento acelerado de la demanda de microcrédito, ¿cuál situación cree que podría darse?

Gráfico 5

¿Cómo han cambiado o cambiarían los estándares de aprobación para asignar nuevos microcréditos?

Gráfico 6

¿Cómo considera el actual acceso de los siguientes sectores económicos al microcrédito nuevo que otorga el mercado?

Gráfico 7

Seleccione cuál(es) de los siguientes tipos de reestructuración llevó a cabo entre junio y agosto de 2015

Gráfico 8

Indique cuáles aspectos sobre la gestión de clientes de su entidad influyen de manera positiva o negativa en sus operaciones de microcrédito

Gráfico 9

Indique cómo se encuentra su entidad frente a los riesgos que enfrenta

Gráfico 10 y 11

Actualmente ¿con cuántos empleados cuenta su organización? ¿Qué porcentaje corresponde al área administrativa y a la comercial?