



FINANCIACIÓN EMPRESARIAL

UN MUNDO POR EXPLORAR

FINANCIACIÓN EMPRESARIAL

UN MUNDO POR EXPLORAR

Introducción

1

Radiografía exprés de las finanzas conductuales

2

Ecosistema de financiación empresarial desde las ciencias del comportamiento

3

“Anclados” en el crédito para financiación empresarial

4

Más allá de la educación financiera, educación en finanzas

5

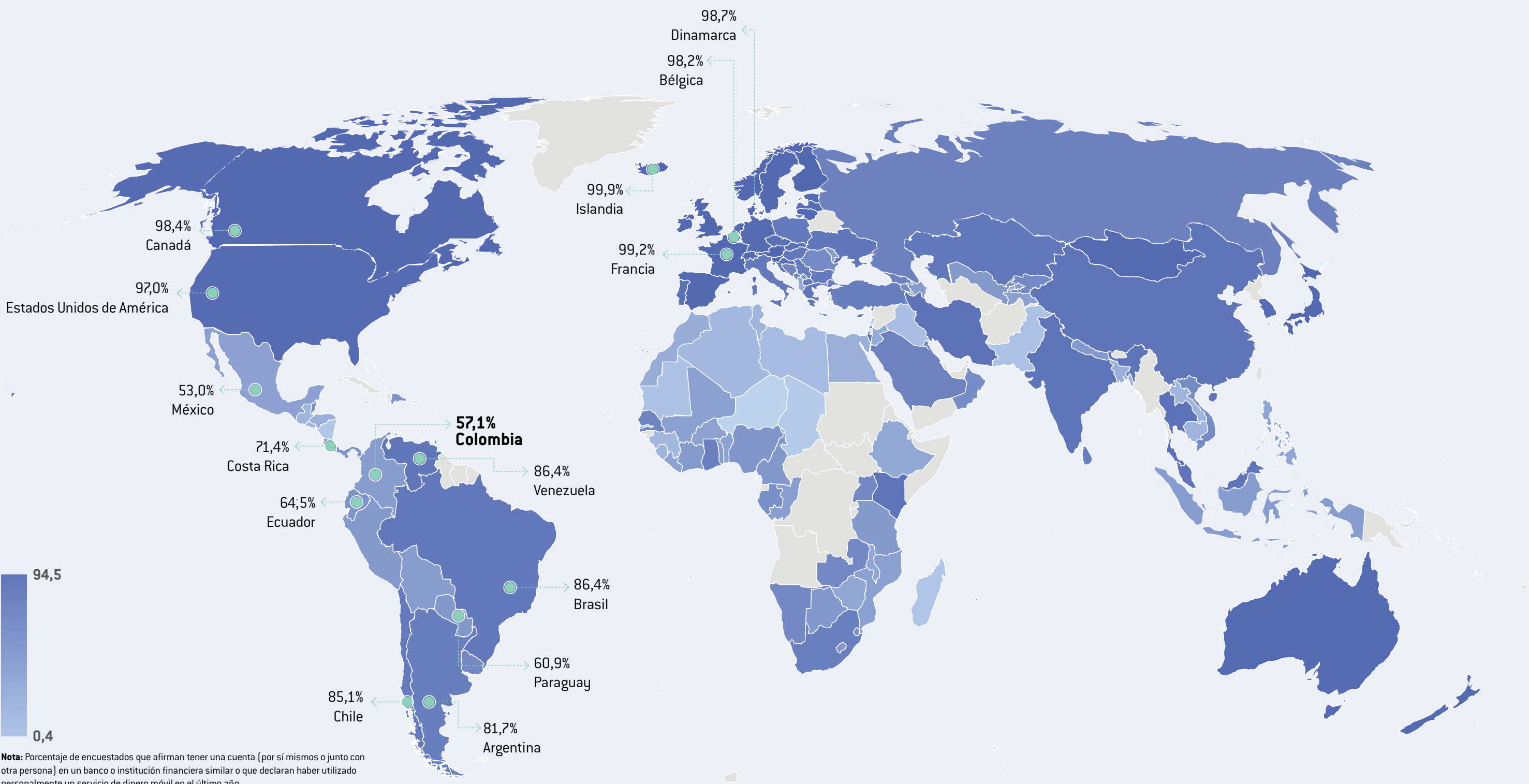
Síntesis de recomendaciones

6

Referencias

7

PORCENTAJE DE MAYORES DE 15 AÑOS CON UNA CUENTA 2024 (%)



Nota: Porcentaje de encuestados que afirman tener una cuenta (por sí mismos o junto con otra persona) en un banco o institución financiera similar o que declaran haber utilizado personalmente un servicio de dinero móvil en el último año.

Fuente: The Global Findex 2025: Connectivity and Financial Inclusion in the Digital Economy.



Perfil de Colombia en materia de financiación empresarial

Indicador	Valor Colombia	Ranking en América Latina	Mejor país en América Latina (valor)	Promedio OCDE	Fuente	Descripción
Disponibilidad de financiamiento para emprendimiento (de 1 a 9, siendo 9 el mejor)	3,2	7 de 10	México (3,9)	4,7	Global Entrepreneurship Monitor (2024)	Mide la percepción sobre qué tan fácil es obtener recursos financieros para emprender nuevos negocios.
Crédito doméstico al sector privado (% del PIB)	39,6 %	11 de 16	Chile (103,4 %)	83,5 %	Banco Mundial (2020-2024)	Refleja el nivel de recursos crediticios otorgados por el sistema financiero al sector privado en relación con el tamaño de la economía.
Servicios bancarios y financieros (de 1 a 10, siendo 10 el mejor)	5	4 de 7	Chile (6,5)	6,3	IMD (2025)	Evalúa si los servicios bancarios y financieros apoyan las actividades empresariales de manera eficiente.
Capital de riesgo (de 1 a 10, siendo 10 el mejor)	3,7	3 de 7	Chile (4,4)	5,1	IMD (2025)	Muestra si capital de riesgo está fácilmente disponible para las empresas.
Acceso a servicios financieros (% de adultos de 15 años o más)	59,7 %	5 de 7	Chile (87,1 %)	94,1 %	IMD (2025)	Proporción de adultos con una cuenta bancaria o un proveedor de servicios de dinero móvil.
Índice global de inclusión financiera (de 0 a 100, donde 100 es el mejor)	34,3	5 de 6	Brasil (52,5)	54,4	Principal Financial Group (2024)	Resume el grado de acceso, uso y calidad de los servicios financieros.
Crédito doméstico al sector privado provisto por los bancos (% del PIB)	39,5 %	11 de 16	Honduras (76,5 %)	74,8 %	Banco Mundial (2022-2024)	Muestra la parte del financiamiento al sector privado que proviene específicamente de los bancos.
Capitalización bursátil (% de PIB)	17,4 %	6 de 8	Chile (79,3 %)	67,2 %	Banco Mundial (2022-2024)	Mide el valor total de las acciones listadas en el mercado de valores en relación con el PIB.
Valor de las acciones transadas (% del PIB)	1,2 %	5 de 8	Brasil (41,7 %)	40,7 %	Banco Mundial (2022-2024)	Refleja la actividad del mercado accionario en términos del valor de compraventas frente al tamaño de la economía.
Índice de rotación de las acciones (% del valor de acciones domésticas)	6,8 %	5 de 8	Brasil (138,1 %)	48,5 %	Banco Mundial (2022-2024)	Indica la liquidez del mercado accionario a través de la frecuencia de compraventa de acciones.
Préstamo para iniciar u operar un negocio (% de encuestados mayores a 15 años)	7,6 %	9 de 17	Venezuela (12,2 %)	3,3 %	Banco Mundial (2017 y 2024)	Mide la proporción de personas adultas que han accedido a crédito para fines empresariales.
Realizó o recibió un pago digital (% de encuestados mayores a 15 años)	42,2 %	10 de 17	Chile (84,3 %)	91,3 %	Banco Mundial (2021 y 2024)	Refleja el nivel de uso de medios de pago digitales en la población adulta.
Cuenta bancaria o en una institución financiera similar (% de encuestados mayores a 15 años)	43,4 %	13 de 17	Venezuela (86,4 %)	92,1 %	Banco Mundial (2024)	Indica la proporción de adultos con una cuenta en el sistema financiero formal.

Nota: La información acá reportada corresponde al último valor disponible.



1 Introducción

La economía colombiana requiere un mercado financiero que responda a las necesidades de millones de personas que se encuentran por fuera de la formalidad y de un tejido empresarial dominado por micro y pequeñas empresas que tienen la capacidad y voluntad de crecer. En este contexto, los instrumentos financieros habilitan a los individuos y empresas permitiéndoles ser más productivos y rentables. En efecto, como mencionábamos en el *Informe nacional de Competitividad (INC) 2024-2025*, el futuro que queremos es uno en el que el país crezca de manera sostenible y le abra las puertas de ese crecimiento a toda su población.

Ser incluidos financieramente es uno de los aspectos más amplios del desarrollo financiero, abarcando el acceso, el uso, la calidad y el costo de los servicios. Si bien el acceso se asocia al número de personas con algún producto financiero, no hay inclusión hasta que se use para mejorar la productividad y la calidad de vida de los individuos. En ese sentido, la inclusión financiera de las empresas es clave por el rol que tiene el sector productivo en la economía.

Desde 2022, el INC ha trazado un hilo conceptual que se refleja en sus capítulos y se plasma en la separata que acompaña la publicación. Así, en 2022 se analizó cómo la regulación crea umbrales para la formalidad e informalidad en todos los sectores. Luego, en 2023, se destacó la confianza como base de la competitividad explorando que la falta de confianza era precisamente lo que había llevado a escoger la salida regulatoria que se abordó en 2022. En 2024 se incorporó una visión prospectiva frente a los cambios tecnológico, climático y demográfico basada en que una de las tres formas claves de inspirar confianza es tener una visión compartida de futuro (las otras dos son: los procesos y estar sentados todos a la mesa)¹.

Este año centramos el enfoque en las ciencias del comportamiento para analizar por qué la sociedad colombiana no logra llegar a acuerdos que le permitan avanzar. Estas son una herramienta que complementa los enfoques tradicionales, que contemplan los incentivos económicos, las mejoras tecnológicas y los fallos de mercado (asimetrías de información, poder de mercado, externa-

lidades). En síntesis, son un lente que mejora el análisis de cualquier asunto público o privado.

Algunas herramientas de las ciencias del comportamiento aplicables a diferentes contextos, incluyendo los de financiación empresarial tanto a nivel de política pública como desde el sector productivo, incluyen: opciones predeterminadas (*default*), simplificación de procesos y mensajes, uso de normas sociales, incentivos no monetarios, mensajes oportunos, retroalimentación clara y frecuente, y mecanismos de compromiso. Las entidades financieras deberían utilizar este conocimiento (que incluye a la economía comportamental) para mejorar el entendimiento del consumidor de sus productos y promover una mejor gestión financiera de los clientes. De hecho, muchas de ellas en Colombia ya las usan.

En efecto, el sector financiero ha sido pionero en el uso de las ciencias del comportamiento en el país. Desde áreas especiales de diseño de producto y diseño de experiencia de usuario, así como marketing, se han apropiado varias de las herramientas de la psicología, la economía comportamental, el diseño comportamental y la antropología para motivar las decisiones de sus clientes, ajustando la oferta de productos y servicios.

Este capítulo, además de la introducción, está estructurado de la siguiente manera: en la segunda sección se hace una breve radiografía sobre las finanzas conductuales. La tercera sección se centra en el análisis del ecosistema de financiación empresarial desde las ciencias del comportamiento, caracterizando los sesgos conductuales de los principales actores que lo componen. La cuarta sección aborda el sesgo de anclaje en el crédito en Colombia para la financiación empresarial, mientras la última sección contiene las recomendaciones que se derivan de los diferentes apartados del capítulo.

La versión 2024 de este capítulo incluyó 11 recomendaciones relacionadas tanto con la visión de futuro como con la necesidad de construcción de confianza de los actores del ecosistema de financiación empresarial. En esta edición se incluyen dos recomendaciones adicionales, y para las propuestas anteriores se sugieren otra serie de acciones específicas basadas en las ciencias del comportamiento que pueden contribuir a su cumplimiento.

1. La visión a 30 años de la financiación empresarial será ágil, personalizada, eficiente, adaptativa e incluyente, impulsada principalmente por el uso intensivo de datos masivos y nuevas tecnologías. El pilar de esta transformación será la implementación de finanzas y datos abiertos (CPC, 2024b).



2 Radiografía exprés de las finanzas conductuales

En la separata de este INC 2025-2026 se dice que la economía conductual —una de las áreas de las ciencias del comportamiento— busca explicar con mayor precisión cómo las personas realmente toman decisiones y no solo como deberían tomarlas en teoría. Al mismo tiempo, propone desplazar el foco normativo de qué debería hacerse hacia una exploración descriptiva de por qué no se hace.

Las finanzas conductuales son una rama específica de la economía conductual que se enfoca en la toma de decisiones financieras de individuos, inversionistas y mercados. Este campo de estudio investiga cómo los sesgos cognitivos distorsionan decisiones en inversiones, ahorro, crédito y otras actividades financieras, causando comportamientos aparentemente irracionales que afectan los precios y la dinámica financiera.

Desde las ciencias del comportamiento se ha identificado con frecuencia que las personas se comportan de manera prosocial y son altruistas, cooperativas, confiadas y optimistas (Kahneman y Tversky, 1974, citados en Salas, s. f.). Somos emocionales y nos impactan más las pérdidas que las ganancias. Precisamente, tales características, que en la economía tradicional se entienden como “irracionales”, se vuelven más frecuentes cuando hay que tomar decisiones en estados de incertidumbre, en las que el descuento hiperbólico tiene un rol relevante pues se tiende a valorar más las recompensas o costos inmediatos comparados con las ganancias futuras, preferencia que disminuye en el tiempo de manera no constante.

Las finanzas conductuales reconocen asimismo que las personas suelen comportarse de manera irracional² debido a limitaciones cognitivas y emocionales, lo que influye no solo en los individuos, sino también en el comportamiento del mercado y las decisiones corporativas (es decir, cómo y por qué los humanos influyen los mercados financieros). Esto incluye explicar comportamientos como el *exceso de confianza*, la *aversión a la pérdida*, la *mentalidad de rebaño* y el *anclaje* (sobre los cuales se profundiza en la tercera sección del capítulo).

Incorporar finanzas conductuales en un análisis sobre financiación empresarial ayuda a entender: (1) por qué ciertos grupos

toman decisiones no óptimas³; (2) cómo estas decisiones impactan la estructura de capital y el acceso a fuentes de financiamiento; (3) el papel de las relaciones entre grupos del ecosistema (p. ej., inversionistas, empresarios, asesores) y cómo los sesgos influyen en dichas interacciones. En últimas, de este modo es posible revelar barreras invisibles de comportamiento entre los distintos actores del ecosistema financiero.

Erta *et al.* (2013) identifican que los consumidores y las empresas en general suelen presentar: (1) un *sesgo del presente* o descuento hiperbólico por priorizar beneficios inmediatos sobre futuros; (2) *aversión a la pérdida*; (3) *exceso de confianza*; (4) *sesgo de inercia y statu quo*, que corresponde a mantener productos o condiciones poco favorables por evitar el cambio; (5) *sobrecarga de información*, que alude a la dificultad para procesar información compleja, llevando a decisiones por heurísticas; y (6) el *sesgo de anclaje*, en el que profundizaremos en la cuarta sección, sobre todo asociado al crédito.

También la *falacia del costo hundido* resulta relevante en este contexto porque la gente —incluidas las empresas— argumentan sus inversiones con base en esta clase de sesgo. Sucede que generalmente quienes están obsesionados con los eventos del pasado y a los que se les dificulta soltarlos (orientados al estado actual de cosas) tienden a usar inversiones ya hechas como justificación para invertir en un proyecto en comparación con individuos que superan los eventos pasados rápidamente (orientada a la acción), de manera que estos últimos son menos susceptibles a la distorsión cognitiva.

De igual forma, el *efecto avestruz* se hace presente cuando se evita o ignora información negativa o desagradable que genera malestar. Así, en un contexto de financiación empresarial se pasan por alto, por ejemplo, situaciones financieras de riesgo pretendiendo que no existen e incluso se evade pensar sobre ellas. En asuntos financieros, cuando existe este *efecto avestruz*, se monitorean más frecuentemente los portafolios cuando el mercado de acciones agregados está arriba que cuando está abajo.

2. Lo cual se refiere al sentido económico respecto a que las preferencias para la teoría económica deben ser completas, transitivas y continuas. Sin embargo, cuando los individuos incumplen estas reglas no significa que estén “locos” o tengan menos capacidades cognitivas, simplemente hay muchas decisiones que procesar y los humanos tenemos capacidades limitadas, falta de atención, etc. En suma, priorizamos nuestras capacidades lo mejor que podemos, pero a veces desatendemos algunos aspectos y cometemos errores.

3. Que algunos también llaman irracionales.



3 Ecosistema de financiación empresarial desde las ciencias del comportamiento⁴

Los grupúsculos a los que se refiere la separata que acompaña esta publicación responden precisamente a aquellas microcomunidades ideológicamente afines para quienes es relevante entender qué les preocupa, qué las moviliza, qué les da miedo y qué esperan. En esta sección analizamos cuatro grandes grupos: las empresas, con especial énfasis en las microempresas por ser más del 95 % del tejido empresarial colombiano; el sector financiero, profundizando en las industrias *fintech* y aseguradora; el sector público, incluyendo el rol de supervisión y las garantías; y finalizamos la caracterización con otros actores del ecosistema y una discusión sobre los estudios recientes de la tasa de usura.

Los sesgos que asociamos a continuación a cada uno de estos grupúsculos no tienen una connotación negativa, sino que deben ser entendidos como respuestas adaptativas en contextos de alta complejidad o incertidumbre [Kahneman y Tversky, 1979]. Esto implica pasar de la concepción de “sesgo como error” a “sesgo facilitador”. Debido a que las decisiones pueden ser emocionales, es preciso reconocer que el estrés, la ansiedad, el temor a la pérdida y el arrepentimiento pueden orientar una elección en lugar exclusivamente de los costos y beneficios de las opciones [Erta *et al.*, 2013]⁵.

Según Joshi y Duke [2017], los sesgos se vuelven particularmente prevalentes en los mercados financieros por la naturaleza del proceso de decisión y de las características de los productos. Entre las razones de este fenómeno figuran: (1) la complejidad de los productos financieros; (2) el aspecto combinado/multiparte de los productos; (3) la comprensión y la capacidad de evaluar el riesgo y la incertidumbre que requieren muchas decisiones; (4) las emociones que pueden provocar las decisiones financieras tienen la capacidad de desplazar la toma de decisiones racionales; y (5)

muchos productos financieros requieren un cuidadoso equilibrio entre el presente y el futuro, lo cual resulta difícil debido a la necesidad de autocontrol.

Empresas y empresarios

Una realidad que es fundamental tener presente en Colombia es la de la estructura del tejido empresarial. Según cifras del Registro Único Empresarial y Social (RUES) de las 57 cámaras de comercio del país, el tejido empresarial en 2024 estaba compuesto por 1.739.405 de empresas: 91,7 % eran microempresas; 6,3 %, pequeñas; 1,6 %, medianas; y 0,4 %, grandes. Vale la pena recordar que la composición de este tejido con registro activo en cámara de comercio correspondía en un 66,9 % a personas naturales y en 33,1 % a personas jurídicas [Banca de las Oportunidades [BdO] y Superintendencia Financiera de Colombia [SFC], 2025]⁶.

Sin embargo, la medición de la inclusión financiera empresarial en Colombia enfrenta el reto de que, para personas naturales registradas en el RUES, no se puede determinar si los productos financieros se usan exclusivamente para la empresa o también para fines personales. Esto limita la precisión de indicadores como el de inclusión (72,5 %, 0,6 puntos porcentuales [pp] menos que en 2023), que podría estar sobreestimado y ofreciendo una visión parcial del tejido empresarial, lo que justifica realizar análisis con mayor granularidad que permitan obtener una cifra corregida⁷.

Ahora bien, Chaves *et al.* [2022] abordan la decisión de invertir en activos reales tanto por emprendedores como por gerentes de empresas “más tradicionales”. Con ese fin, los autores realizaron entrevistas semiestructuradas en relación con elementos que van más allá de estudios técnicos, evaluaciones de riesgos, formula-

4. En esta caracterización del ecosistema no estamos mencionando a las cajas de compensación, ni al Banco de la República [Banrep] como autoridad, o lo gremios que asocian a las distintas entidades del sector financiero.

5. En finanzas conductuales se han identificado algunos sesgos que impactan las decisiones de inversión. Según Ossa [2023], los sesgos emocionales son aquellos vinculados con la aparición de factores como sentimientos, intuiciones o impulsos en el momento de tomar decisiones financieras, que además están conectados con la personalidad del inversionista. En esta categoría se incluyen: *la sobreconfianza*, *la aversión a la pérdida*, *el sesgo de arraigo* (en el que un inversionista mantiene un determinado activo asociado al valor sentimental que le representa), *el arrepentimiento* y *la preferencia por el statu quo*. Por otra parte, los sesgos cognitivos, para este autor, están “asociados a errores de razonamiento, incorrectas interpretaciones estadísticas y deficiente procesamiento de información”, y pueden ser: *de confirmación*, *de retrospectiva*, *de representatividad*, *de anclaje y ajuste*, y *de enmarcación*.

6. Por actividad económica, el 41,4 % de las empresas correspondió al sector servicios; el 40,1 %, a actividades comerciales; el 16,4 %, a la industria manufacturera; y el 2,0 %, al sector agropecuario.

7. La inclusión financiera empresarial presenta avances, pero con estancamiento en niveles generales y rezago en acceso a crédito frente a 2019.



ción de escenarios económicos o financieros, y que corresponden a la subjetividad individual.

Si bien el ejercicio de Chaves *et al.* (2022) incluyó a una muestra pequeña en Brasil, vale la pena mencionar los sesgos más frecuentes identificados: (1) el *optimismo o exceso de confianza* (es decir, se sobreestiman capacidades para tomar decisiones o se prevén resultados positivos para estas considerando que sus habilidades para ciertas actividades son mayores que las del individuo común); (2) la *aversión a la pérdida*, o ese profundo dolor por las pérdidas frente a la breve celebración de los resultados positivos equivalentes o incluso mayores⁸; y (3) la *autoatribución*, en el que se enfatiza el papel en los buenos resultados de las inversiones realizadas mientras que los negativos se asocian a otros, a fuentes externas o a la mala suerte. Sin embargo, los detonantes de estos sesgos difieren porque mientras los emprendedores tienden a cuestionar su capacidad, consultando a terceros o arrepintiéndose, los gerentes se inclinan por decisiones más conservadoras⁹.

En financiación empresarial, el *exceso de confianza* se puede ver reflejado en el proceso del presupuesto del capital. Useche-Arévalo (2014), por ejemplo, señala que las empresas sobreestiman sus capacidades y proyecciones a la vez que subestiman riesgos y costos, y en consecuencia toman decisiones financieras arriesgadas sin suficiente información verificable, comprometiendo la sostenibilidad a largo plazo. Asimismo, estas firmas suelen sobreestimar los flujos de caja netos esperados de un proyecto.

La *aversión a la pérdida*, por su parte, es un sesgo que lleva a los empresarios a evitar riesgos financieros y mantener el *statu quo*, frenando inversiones, créditos e innovaciones que podrían impulsar el crecimiento. Mientras tanto, la *autoatribución* hace que los empresarios se atribuyan éxitos a sí mismos y relacionen los fracasos a factores externos, limitando el aprendizaje y distorsionando la evaluación de riesgos y la planificación financiera. Finalmente, el costo hundido es una tendencia a mantener proyectos no rentables por lo ya invertido, reduciendo recursos para nuevas oportunidades y generando ineficiencia financiera.

En Colombia, podría observarse que los emprendedores suelen mostrar optimismo y exceso de confianza como motores para iniciar y expandir negocios, pero también una aversión a la pérdida que limita cambios estratégicos. Igualmente, tienden a atribuir

éxitos a sus habilidades, y los fracasos, a factores externos, lo que puede dificultar el aprendizaje organizacional. Por su parte, los gerentes de empresas más grandes manifiestan conservadurismo ante cambios significativos, sobre todo en organizaciones con múltiples accionistas, y en ocasiones pueden mantener inversiones poco rentables por *costo hundido o efecto dotación*.

En todo caso, tanto los emprendedores como los gerentes experimentan arrepentimiento por no aprovechar oportunidades y, en algunos casos, dependencia de asesores externos para validar decisiones. Comprender estos patrones es clave para diseñar mecanismos de financiación y apoyo que equilibren el impulso emprendedor con la disciplina gerencial.

Al indagar cuáles sesgos afectan las decisiones financieras de los consumidores, o incluso de las empresas, Erta *et al.* (2013) encuentran 10 sesgos asociados a: (1) las *preferencias*, es decir, lo que queremos (*sesgo del presente, aversión a la pérdida y dependencia de la referencia, y arrepentimiento y otras emociones*); (2) las *creencias*, que aluden a lo que creemos o, en otras palabras, son los hechos sobre la situación y las opciones (*sobreconfianza, sobreextrapolación, y sesgo de proyección*); y (3) la *toma de decisiones*, que se refiere específicamente a qué opción nos lleva tan cerca a lo que queremos, dadas nuestras creencias (*encuadre, relevancia y atención limitada; contabilidad mental y encuadre análogo; reglas generales para la toma de decisiones; y persuasión e influencia social*).

Micro y pequeñas empresas

Si bien según registros del RUES en 2024 había alrededor de 1.560.500 microempresas, la Encuesta de Micronegocios (Emicron) del DANE de 2024 (publicada finalizando julio de 2025) reporta la existencia de 5.297.252 micronegocios¹⁰. Por ello, en el INC 2024-2025 indicábamos que aún no recogemos la información completa para conocer las necesidades financieras del tejido empresarial en su conjunto. Vale la pena aclarar que esta encuesta incluye unidades productivas con menos de 10 empleados, de las cuales solo 22,5 % tenían su Registro Único Tributario (RUT) y apenas 10,5 % estaba inscrita en Cámara de Comercio. Estas microempresas necesitan una variedad de instrumentos que aborden tanto

8. Un ejemplo de esto puede ser que un gerente se aferra a una máquina obsoleta por aversión a reconocer la pérdida de la inversión inicial, aunque mantenerla no sea rentable.

9. Chaves *et al.* (2022) también identifican otros sesgos menos generalizados como: *costo hundido* (mantener inversiones no rentables), *efecto dotación* (sobreevaluar activos propios), *conservadurismo* (resistencia a cambiar con nueva información), *arrepentimiento* (no invertir a tiempo) y *dependencia de agentes externos*.

10. También se registra un personal ocupado de 6.879.489 personas. Según la actividad económica, este grupo estaba clasificado así: 43,5 % en servicios, 23,9 % en comercio, 22,6 % en agricultura y 10 % en industria manufacturera.



servicios financieros como no financieros. En ese sentido, el avance tecnológico y la innovación surgen como facilitadores de acceso a productos mejor diseñados que impulsan la productividad.

Una de las mayores dificultades de las personas, que en últimas son las unidades seminales de las empresas, para tomar decisiones financieras óptimas es el sesgo por el presente y la falta de autocontrol. En el primer caso, los individuos aplazan las acciones costosas para el futuro o “viven al día” [Karlan et al., 2014]; es decir, se tiende a valorar más el bienestar inmediato que el futuro, lo que provoca que pospongan de forma recurrente las acciones que implican un costo en el presente y, en el caso del ahorro, retrasen su inicio para más adelante [Thaler y Benartzi, 2003].

Por otra parte, la falta de autocontrol se refiere a la decisión entre ser ahorrador o derrochador. De ese modo se diferencia a quienes son conscientes de sus problemas de autocontrol y se esfuerzan más para alcanzar los planes del futuro, por lo que experimentan menores pérdidas de bienestar ante la existencia de acciones costosas inmediatas. Este sesgo tiene que ver con las preferencias de los tomadores de decisiones y también se conoce como procrastinar [Salas, s. f.].

Las empresas, especialmente las pequeñas, no suelen explorar todas las alternativas de financiamiento por inercia o por relaciones históricas con una entidad. Sin duda, hay una desigualdad en la capacidad de negociación: las micro y pequeñas empresas carecen de herramientas para comparar y negociar condiciones, quedando en desventaja frente a oferentes sofisticados¹¹. Además, debido a su alta informalidad o en ocasiones por los pocos activos que reportan las registradas, tienen problemas para acceder al crédito, ya sea por falta de historial crediticio o de garantías, o ambos, así como por factores culturales y de desconfianza hacia el sistema financiero [Giraldo, Centro de Estudios de la Microempresa [CEM], comunicación personal, 2025].

A pesar de lo anterior, muchas veces las personas carecen de objetivos financieros [Spencer y Bright 2017], y en ocasiones lo mismo ocurre a nivel de empresas. Así, como estas últimas no saben cuáles son sus necesidades financieras y no se estudia esta parte de la demanda lo suficiente, del lado de la oferta dicen saber qué es lo que las firmas “no tienen”. Sin embargo, es distinto hablar de lo que una organización “no tiene”, en contraste con discutir sobre “lo que realmente necesita”.

En línea con lo anterior, el efecto avestruz, descrito en la sección anterior, también opera en la medida en que los empresarios evitan enfrentar las malas noticias o información negativa sobre su salud financiera o endeudamiento. Este comportamiento se traduce en prácticas como no revisar sus estados de cuentas, retrasar la gestión de deudas, no buscar asesoría financiera o incluso ignorar riesgos que pueden impactar su acceso a los mercados financieros que tan tradicionalmente arrancan en el crédito.

Micronegocios y financiamiento: más confianza, menos miedo

En el módulo de inclusión financiera de la Emicron del año 2024¹², 14,2 % de los microestablecimientos aseguró haber solicitado crédito en el año 2023, mientras que 85,8 % dijo no haberlo hecho. Las razones para no recurrir a ese mecanismo se muestran en la Tabla 1, donde sobresalen el miedo a endeudarse o no gustarle endeudarse [42,5 %] y no necesitarlo [31,3 %]. Infortunadamente, 14,6 % afirma “no cumplir con los requisitos”¹³.

Además, a 92,9 % de quienes solicitaron el crédito se lo aprobaron y a 7,1 % se lo rechazaron. En este último subgrupo las razones del rechazo fueron: 29,4 % por falta de garantías, 28,5 % aseguró estar reportado en las centrales de riesgo, 20,3 % no tiene historial crediticio, 15 % no puede demostrar ingresos y 13,9 % tiene ingresos insuficientes¹⁴.

11. En la tesis de Ramírez y Rodríguez (2022) se señala que en Colombia existe una amplia oferta de mecanismos de financiación, tanto tradicionales como alternativos, pero su conocimiento y aprovechamiento por parte de micro y pequeños empresarios es bajo. Las altas tasas de interés, que oscilan entre el 17 % y el 56 % efectivo anual, junto con elevados costos financieros, encarecen los créditos y limitan el acceso. Además, persiste una desigualdad en las condiciones: medianas y grandes empresas acceden a tasas preferenciales, mientras que las más pequeñas enfrentan mayores exigencias y costos.

12. Cuya recolección de información se realiza de manera continua los 365 días del año.

13. La falta de capacidades financieras empresariales —como manejo de flujo de caja, evaluación de riesgos y planificación de inversiones— limita la elegibilidad y el uso efectivo de productos formales.

14. Los costos adicionales —seguros, comisiones y gravámenes— afectan significativamente el flujo de caja, y la falta de educación financiera dificulta la selección de productos adecuados y la prevención del sobreendeudamiento.



Tabla 1. Razones para no solicitar crédito de micronegocios, distribución (%)

Razón señalada	Participación
Miedo a las deudas – No le gusta endeudarse	42,5
No lo necesita	31,3
No cumple los requisitos (garantías, codeudores, avales, fiadores)	14,6
Los intereses y comisiones son muy altos	6,5
Está reportado negativamente en centrales de riesgo	3,1
Otro, ¿cuál?	2,1

Nota: La pregunta de si se había solicitado crédito fue respondida por 93,4 % de los microestablecimientos reportados: 4.946.334 de 5.297.252. Quienes no solicitaron el crédito y respondieron sus razones fueron 4.244.041.

Fuente: DANE (2025).

Las cifras de aprobación de crédito anteriores se corroboran también en la encuesta de la empresa micro en Antioquia de 2023 del CEM. Dicho ejercicio deja en evidencia el prejuicio que se tiene cuando se solicita un crédito de manera formal, pues en la mayoría de los casos sí se aprueba (CEM, 2023).

De forma complementaria, el reporte más reciente de la situación del crédito en Colombia elaborado por el Banrep (2025) indicaba que, en la evaluación de riesgo para otorgar créditos a nuevos clientes en el segundo trimestre de 2025, los establecimientos de crédito consideraban principalmente el flujo de caja proyectado y la historia crediticia, además de utilidades o ingresos recientes y la relación deuda-patrimonio o deuda-activo. Asimismo, en dicho estudio se afirmó que la capacidad de pago del cliente impedía otorgar un mayor volumen de crédito al sector privado.

Precisamente, es necesario abordar el temor a endeudarse y buscar alternativas para contrarrestarlo. Situar a la conducta humana como centro de estos esfuerzos permitiría rediseñar los procesos de crédito teniendo en cuenta esa resistencia cultural a través del mapeo de sesgos y barreras físicas y cognitivas de los empresarios (muchas de ellas ya conocidas, como exceso de papeleo).

En efecto, otro de los comportamientos que se observan en los micronegocios es la falta de estabilidad de ingresos y flujo de caja. Precisamente, estudios como el de *Small Firm Diaries* que

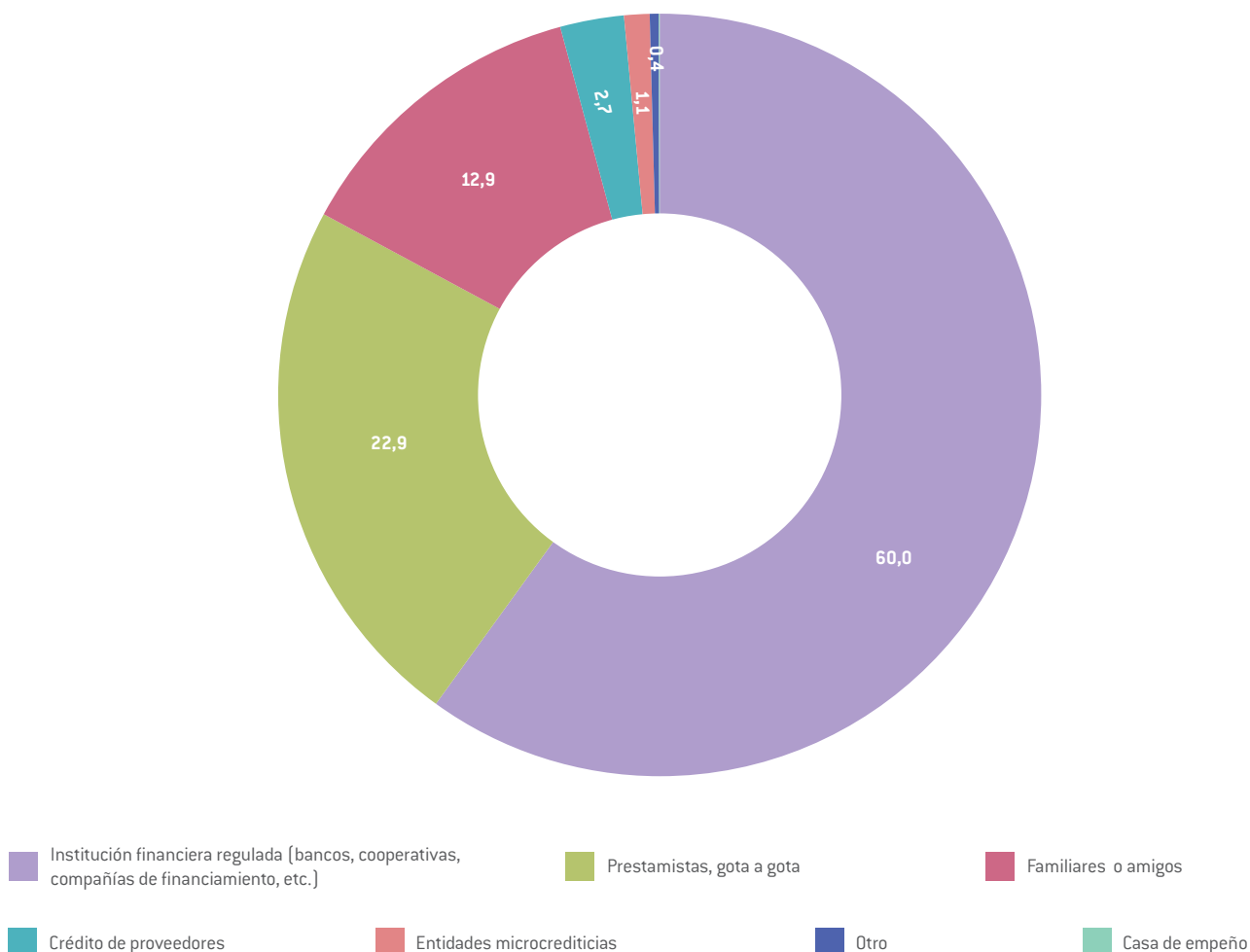
mencionamos en el INC 2024-2025 explican que la autoexclusión o aversión o miedo a los créditos formales se explica por la inexistencia de productos de crédito flexibles (Salas, ANIF, comunicación personal, 2025) ya que los créditos a los que pueden acceder contemplan cuotas fijas y periodos de pago fijos que les impiden comprometerse (situación mencionada en el estudio de Finanzas para la Equidad).

En este sentido, también es pertinente mencionar el estudio de exclusión financiera de Bd0 (2025a), que indagó por las preferencias de financiación de los micronegocios. Según el documento, en este segmento existe una marcada preferencia por autofinanciamiento, donde predomina el uso de mecanismos informales, como alcancías y cadenas de ahorro. En segundo lugar, se encontró una inclinación por el financiamiento a través de redes de apoyo como familiares o amigos. No obstante, para muchos micronegocios que no tienen acceso a estas alternativas, los prestamistas informales representan la única opción disponible (Bd0, 2025a).

En la Gráfica 1 se puede observar que 60 % de quienes solicitaron un crédito en 2023 lo hicieron a una institución financiera regulada y 22,9 % recurrieron a prestamistas informales conocidos como “gota gota” o pagadarios. En tercer lugar, se ubicaron los familiares (12,9 %), seguidos por el crédito de proveedores (2,7 %).



Gráfica 1. Entidad a la cual se solicitó el crédito en 2023 (porcentaje, %)



Fuente: DANE (2025).

Adicionalmente, el estudio señala la importancia de los factores comportamentales, como la paciencia y la aversión al riesgo en la toma de decisiones. Específicamente, uno de los hallazgos es que las características cognitivas y de personalidad y sesgos cognitivos, como la paciencia y la aversión al riesgo, influyen en las decisiones de financiamiento.

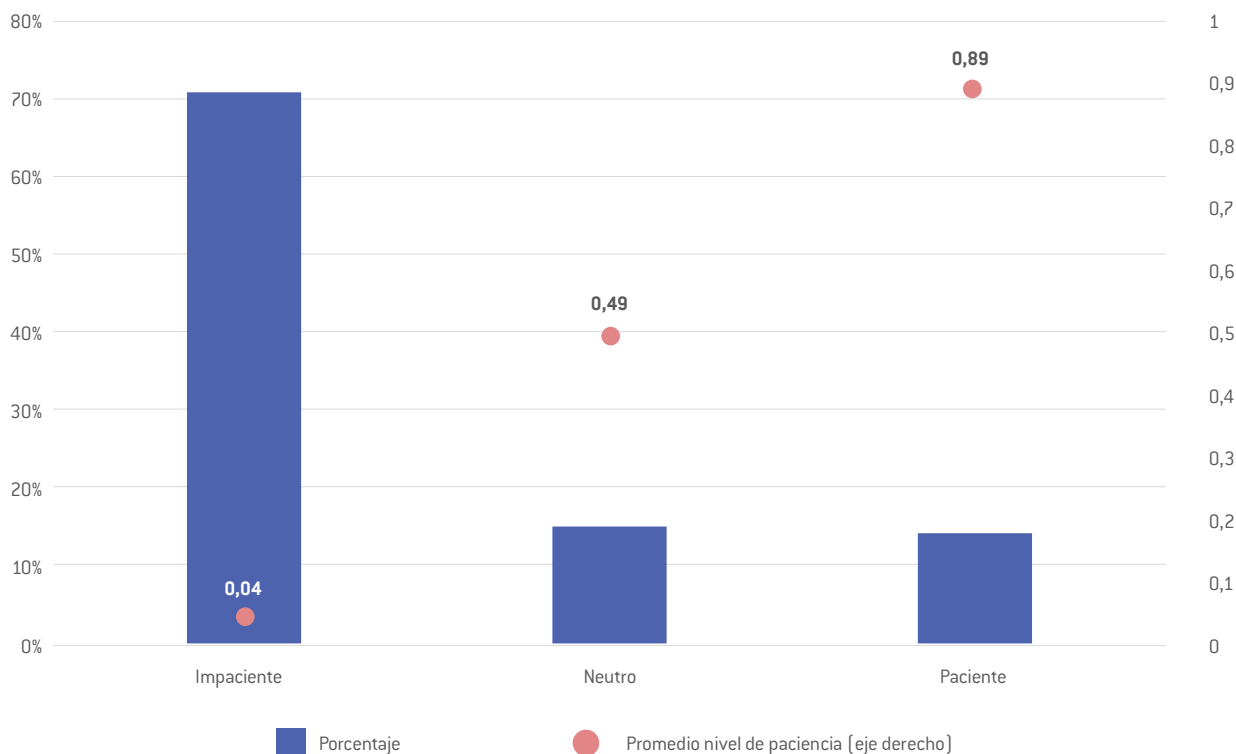
Como muestran las gráficas 2 y 3, la impaciencia y la aversión al riesgo influyen en la preferencia de los micronegocios por op-

ciones de financiamiento rápidas y cercanas, incluso si no son las más convenientes en términos de costo o formalidad. Además, se identifica una relación entre el nivel de paciencia de estos empresarios y sus decisiones de financiamiento: aquellos con menor paciencia tienden a recurrir con mayor frecuencia a redes informales, como amigos; en contraste, los más pacientes se inclinan por acudir a entidades financieras formales y rechazan en mayor medida a los prestamistas informales¹⁵.

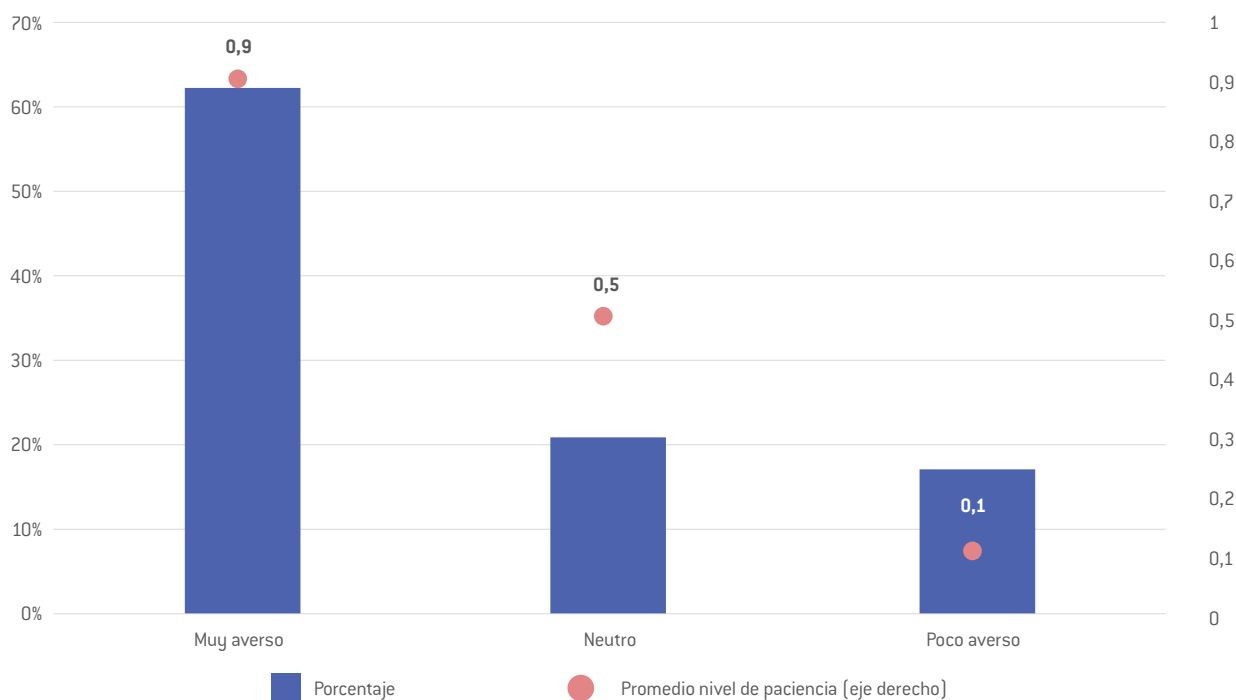
15. Se observa un marcado subregistro sobre el tema de prestamistas y pagadarios, ya sea por temor o por no querer reconocer la actitud, así se tenga la evidencia. Este fenómeno puede estar muy relacionado con el efecto avestruz expuesto en la sección anterior.



Gráfica 2. Porcentaje de personas por nivel de paciencia e indicador paciencia



Gráfica 3. Porcentaje de personas por nivel de aversión e indicador de aversión al riesgo



Fuente: Bd0 (2025a).



Emprendedores

En esta sección buscamos relacionar algunos sesgos cognitivos con la idiosincrasia de los emprendedores¹⁶. Cabe aclarar que existen múltiples tipologías dentro de este grupo; sin embargo, es posible identificar ciertos rasgos que funcionan como un común denominador. Específicamente, se puede mencionar, en primer lugar, *el exceso de confianza*, que emana de que muchos de estos individuos sobreestiman sus probabilidades de éxito y la capacidad de sus proyectos, lo que puede llevarlos a subestimar riesgos o a no preparar adecuadamente su plan financiero para obtener financiamiento. Este rasgo también puede tener sus raíces en un *sesgo de disponibilidad*, según el cual, si las historias de éxito se comparten más que las de fracaso y están más disponibles en la memoria de los emprendedores, ellos pueden sobreestimar la probabilidad de éxito de su propio negocio.

También se puede observar la *aversión a la pérdida*, porque algunos emprendedores suelen tomar decisiones para evitar pérdidas antes que para maximizar ganancias, restringiendo la capacidad de innovar o asumir riesgos necesarios para crecer. En este sentido, y relacionado con su capacidad de fondeo, este sesgo tiene lugar cuando evitan buscar financiamiento externo por miedo a perder el control de la empresa o incluso por temor a fracasar, prefiriendo autofinanciarse o recurrir a redes informales.

Asimismo, entre los emprendedores se presenta el *sesgo de confirmación*, el cual, como mencionamos en este INC 2025-2026, puede ser base de muchas de las distorsiones cognitivas que se observan día a día [Oeberst e Imhoff, 2023]¹⁷. Este se ve representado en la tendencia a buscar, interpretar y recordar información que respalde las creencias personales y los planes, ignorando señales negativas del entorno o retroalimentación adversa, lo que dificulta el ajuste oportuno de la estrategia. Por último, el *sesgo de anclaje* se hace evidente en este grupo cuando se da un peso excesivo a la primera información recibida o a experiencias previas (propias o de terceros), lo que puede limitar la exploración de mejores alternativas o nuevas oportunidades.

En línea con los sesgos conductuales identificados líneas arriba, Thomas (2018) hizo una revisión de literatura durante

dos décadas en la que se identifica que el exceso de optimismo y la sobreconfianza son los principales sesgos que han recibido la atención de los investigadores. En el primer caso, se ha identificado el impacto negativo en la creación de empresas, en el rendimiento esperado y real de la empresa y en cuestiones relacionadas con la toma de decisiones, como la delegación de tareas y las decisiones financieras, así como sobre la composición del equipo o los productos.

Por su parte, los académicos también demostraron que factores personales como la experiencia y la edad, y otros relacionados con la organización, como la exhaustividad de las decisiones y la pertenencia, determinan el grado de exceso de confianza. También, Koellinger *et al.* (2007) encontraron que las percepciones subjetivas y sesgadas de los emprendedores influyen significativamente en su decisión de crear empresa. Asimismo, se ha observado que las características socioculturales del entorno se relacionan positivamente con los niveles de confianza en el éxito futuro, pero un exceso de confianza se asocia negativamente con las probabilidades reales de éxito empresarial (Unda, Beway, comunicación personal, 2025).

La forma de abordar estos sesgos parte del reconocimiento y la evaluación de estos comportamientos, promover las decisiones basadas en datos y métricas en lugar de anclarse en experiencias previas, buscar retroalimentación activa de mentores, redes y pares para confrontar creencias y validar decisiones estratégicas, y contar con comunidades de práctica que permitan compartir experiencias reales y aprendizaje continuo¹⁸. Buenadicha *et al.* (2023) mencionan que el factor financiero para los emprendedores de alto impacto, enfocado en escalar y lograr levantar mayor financiamiento, constituye el origen de muchas de las situaciones de estrés y agotamiento experimentados por ellos, a lo que se suman las características de su trabajo y las presiones de familiares o su entorno.

En suma, la salud mental tanto de emprendedores, sobre la que discuten Buenadicha *et al.* (2023), como de empresarios y líderes empresariales es además un factor de competitividad al que es necesario prestarle suficiente atención porque niveles altos de

16. En el primer semestre de 2025, el CPC, en asocio con la Universidad del Rosario y la Fundación Bolívar Davivienda, publicó la segunda lectura del índice subnacional de emprendimiento (ISEM), que mide el nivel de emprendimiento en 7 áreas metropolitanas y 16 ciudades de Colombia usando 58 indicadores agrupados en ocho pilares: financiamiento, capital humano y competencias, capital social, entorno de negocios, infraestructura, adaptación tecnológica e innovación interna, ecosistema innovador y generación de conocimiento, y desempeño emprendedor. De estos indicadores, 43 son objetivos (fuentes oficiales y registros administrativos) y 15 son de percepción (encuestas a emprendedores). La publicación se puede consultar [aquí](#).

17. Estos autores señalan que procesamos la información bajo ciertas creencias básicas, tendemos a mantener nuestras creencias incluso frente a evidencia contraria, damos más peso a nuestros propios juicios que a los de otros y usamos nuestra experiencia personal como principal referencia.

18. En este contexto, técnicas como la prospectiva retrospectiva para reducir sesgo de retrospectiva son incluidas por Fischhoff (1981) y Bazerman y Moore (2012).



estrés, ansiedad o agotamiento pueden afectar la toma de decisiones estratégicas en términos financieros y de innovación.

Sector financiero

¿Quiénes lo componen?

Cuando hablamos del sector financiero, tendemos a considerar que el sector financiero equivale a “los bancos”, pero ellos son solo una parte. En Colombia, el sector financiero agrupa diferentes segmentos regulados principalmente por la SFC y, en algunos casos, por la Superintendencia de Economía Solidaria (SES)¹⁹. Entre ellos están los establecimientos de crédito, que incluyen bancos comerciales, de inversión y de redescuento (como Bancóldex, Findeter o Finagro), corporaciones financieras, compañías de financiamiento, y cooperativas financieras. También forman parte las entidades aseguradoras y reaseguradoras, que ofrecen seguros de vida, generales, salud o previsionales, así como las sociedades de reaseguro. De igual manera, el mercado de valores cuenta con sociedades comisionistas de bolsa, sociedades fiduciarias y sociedades administradoras de inversión que administran los recursos en los sistemas de negociación a través de diferentes figuras como los fondos de inversión colectiva o mediante diferentes esquemas como titularizaciones.

Otros segmentos clave son las administradoras del sistema de pensiones y cesantías (fondos privados, AFP/ACCAI, administradoras de cesantías y Colpensiones) y las sociedades fiduciarias, que gestionan patrimonios autónomos, fideicomisos, fondos de inversión colectiva y fondos de capital privado que no se encuentran listados en los sistemas de negociación y fondos colectivos. A esto se suman entidades microfinancieras y de servicios financieros especiales, como sociedades de *leasing* o *factoring*, sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos (Sedpe), y *fintechs* reguladas en pagos, seguros, crédito, *crowdfunding* o criptoactivos.

Finalmente, el sector solidario con actividad financiera comprende cooperativas de ahorro y crédito, fondos de empleados y asociaciones mutuales. En conjunto, estos segmentos configuran un ecosistema diverso que cubre desde la intermediación crediticia hasta la gestión de inversiones, seguros y pagos digitales.

¿Qué lo caracteriza?

El sector financiero es quizás uno de los que más han usado las ciencias del comportamiento en la última década para el mercadeo de sus productos (tanto a nivel global como en Colombia), con miras a mejorar la experiencia de usuario y el diseño de sus productos, motivando también decisiones más inteligentes para mejorar el bienestar financiero de los clientes. Es decir, dichas disciplinas son usadas por las entidades financieras en pro del beneficio de sus clientes y no necesariamente “en pro del detrimento de estos” (Spencer y Bright, 2017), que es lo que a menudo inspira la desconfianza de algunos actores en el sector. También, el comportamiento de los intermediarios financieros (p. ej., asesores, bancos, microfinancieras, aseguradoras) puede presentar sesgos que afectan la calidad de los servicios ofrecidos (Erta *et al.*, 2013).

Según Spencer y Bright (2017), hay cinco razones por las que las entidades financieras no deben ignorar las aproximaciones conductuales: (1) la crisis financiera de 2008 y las bajas tasas de interés los impulsaron a diferenciarse proveyendo mejores servicios a sus clientes; (2) los reguladores aplican principios conductuales para garantizar un trato justo y supervisar prácticas de bancos, instituciones financieras y servicios públicos; (3) la tecnología permite diseñar productos con alertas y automatizaciones para la gestión financiera personal y empresarial; (4) nuevos competidores tecnológicos en banca, seguros y otros servicios pueden escalar rápido usando soluciones conductuales que desafían a los tradicionales; y (5) los líderes buscan negocios más éticos y sostenibles, motivados por la competencia, la regulación y el interés en la aceptación social.

En Colombia no tenemos testimonio sobre el punto 2 del párrafo anterior, aunque sería clave que la SFC o la Unidad de Regulación Financiera (URF) incorporaran de manera transparente principios conductuales en su área de trabajo. Respecto a las razones 3 y 4, es amplio el número de entidades tradicionales del sector, así como de la industria *fintech*, que han llegado al país revolucionando la forma de operar haciendo más personalizada la atención en la mayoría de los segmentos e incluso asociándose con los bancos tradicionales para ofrecer mejor servicios a los usuarios (tanto personas como empresas). Sobre el argumento 5, se puede anotar que, si bien cada entidad tiene su personalidad propia, varias han tenido una transformación no solo de su imagen, sino en la forma

19. También existen entidades financieras no vigiladas por alguna de estas superintendencias y que dan crédito como las organizaciones no gubernamentales (ONG), fundaciones y sociedades de acción simplificada (SAS).



de conectar con sus clientes. Además, la economía conductual es un herramienta que permite innovar a un menor costo en términos de tiempo y costo económico.

La mayoría de los bancos y *fintechs* en Colombia ya tienen experiencia trabajando juntos y han aprendido a comprender el lenguaje, la cultura y el valor que estas últimas aportan. En concreto, 81 % de las *fintechs* del *Fintech Radar 2025* colaboran, mientras que el 19 % no lo hacen (Finosummit, 2025). Curiosamente, para aquellas *fintechs* que colaboraron, los factores que menos afectan fueron: diferencias culturales, desafíos en la comunicación y la desconfianza en las instituciones en algún momento de la cooperación (Finosummit, 2025). Sin embargo, persisten barreras que dificultan las alianzas estratégicas, como la burocracia excesiva, la rigidez institucional y la falta de alineación en objetivos, lo que limita el aprovechamiento de oportunidades para un crecimiento conjunto.

Uno de los sesgos que podrían asociarse de manera general al sector financiero colombiano, sin ser específicos sobre alguno de los subgrupos identificados más arriba, sería el de disponibilidad, que significa que la toma de decisiones puede verse influenciada por información reciente o eventos muy visibles (por ejemplo, crisis financieras recientes o fraudes), afectando la percepción del riesgo y las estrategias de venta o inversión. Asimismo, puede señalarse la ilusión de control, que se deriva de la creencia por parte de instituciones financieras de que son capaces de manejar eventos inciertos o comportamientos de sus clientes, lo que puede llevar a sobreconfianza en modelos de riesgo o instrumentos de gestión.

Un tercer sesgo sería el de aversión a la incertidumbre, es decir, una preferencia por situaciones con mayor certeza sobre aquellas con resultados desconocidos, ambigüedad o falta de información clara sobre los posibles desenlaces, lo cual lleva a tener una menor disposición a asumir riesgos financieros. En esa línea, también se encuentra el sesgo de anclaje, que se observa al fijar expectativas o precios básicos (tasas de interés, comisiones, prima de seguros) y mantenerlos rígidamente, dificultando ajustes necesarios ante cambios macroeconómicos o competitivos.

Por último, cabe mencionar la *ley del instrumento* o del martillo, un sesgo según el cual, cuando se adquiere una nueva habilidad, tendemos a ver oportunidades para utilizarla en todas partes

(The Decision Lab, s. f.)²⁰. Esto sucede sobre todo para resolver las necesidades financieras de las empresas, a las que por *default* se les ofrece crédito para solucionar sus problemas de financiación (y sobre la cual profundizaremos más adelante).

Finalmente, un gran reto desde las entidades es mejorar la comunicación de los riesgos asociados y los compromisos que se hacen cuando se pide un préstamo, se hace una inversión o se compra la protección futura a través de un seguro contra eventos futuros adversos (Spencer y Bright, 2017). La tecnología hoy en día hace posible una personalización de acuerdo con el perfil de cada usuario y los productos centrados en ellos, bien sean individuos, personas naturales o empresas, lo que representa, sin duda, un deseo para ganar aceptación social.

Industria *fintech*

Las *fintechs* se han posicionado como un actor relevante dentro del sector financiero colombiano, ofreciendo crédito mediante el aprovechamiento de soluciones tecnológicas (BdO y SFC, 2025). En 2024 el indicador de acceso al crédito de este segmento, que se ubicó en 12,5 % con 4,8 millones de adultos²¹, la medición abarca 112 empresas que reportan a la central de información Trans-Union²². Este indicador se ubicó en 35,5 % con las entidades de financiamiento tradicionales.

La Gráfica 4 muestra los niveles de acceso al crédito dentro de esta industria para cuatro grupos etarios. En ese sentido, sobresale el segmento 26 a 40 años, con un nivel de 29,3 %, seguido por el de 18 a 25 años, con 23,2 %. Por su parte, el acceso a crédito *fintech* por región (Gráfica 5) estuvo liderado por el Eje Cafetero (15,2 %), seguido por el Centro Oriente (14,6 %) y el Centro Sur (14,1 %).

Según Finosummit (2025), 8 de cada 10 *fintechs* en Colombia han tenido vínculos con bancos, pero obstáculos como la burocracia (que en este caso no se refiere al Gobierno o a la regulación, sino a procesos, normas, jerarquías y trámites internos que las organizaciones establecen para coordinar sus actividades, controlar riesgos y garantizar el cumplimiento de objetivos o regulaciones externas) siguen limitando asociaciones más ambiciosas²³. Asimismo, Finos-

20. Esto corresponde al dicho de "Cuando solo se tiene un martillo, todo se ve como un clavo".

21. Siendo 5,7 % el nivel de acceso a crédito *fintech* rural y 15,4 % en ciudades y aglomeraciones urbanas.

22. Las entidades incluidas comprenden las que se dedican exclusivamente a la colocación, sin realizar captación de recursos del público, y "las compañías de financiamiento y neobancos, ambos vigilados por la SFC, que están autorizados para captar recursos" (BdO y SFC, 2025, p. 125).

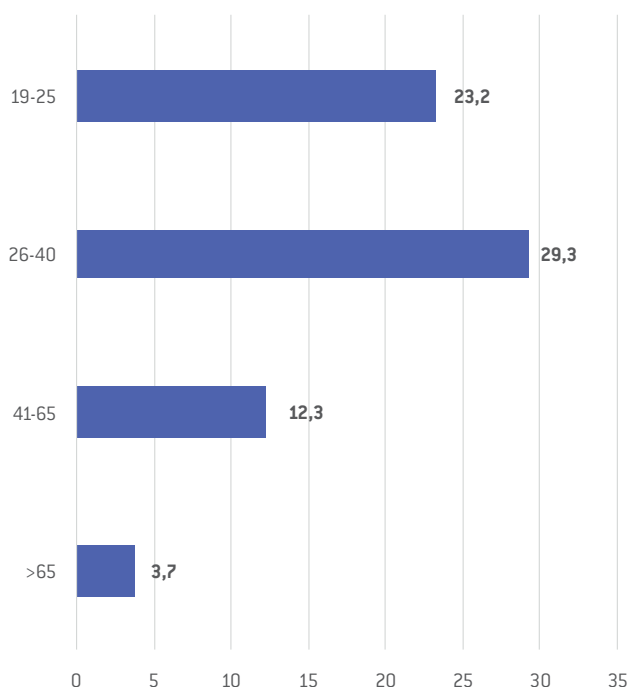
23. Este reporte incluye las *startups fintech* en Colombia creadas en el país o con equipo fundador local, que operan en el territorio y ofrecen soluciones financieras con un recorrido del cliente 100 % digital, incluyendo en algunos casos *fintechs* extranjeras con actividad en Colombia (Finosummit, 2025).



summit identifica 410 *fintechs* activas en el país, enfocadas en las verticales de préstamos, pagos y remesas y gestión de finanzas empresariales, e indica que estas ahora “buscan eficiencia tecnológica y colaboración para sostener su

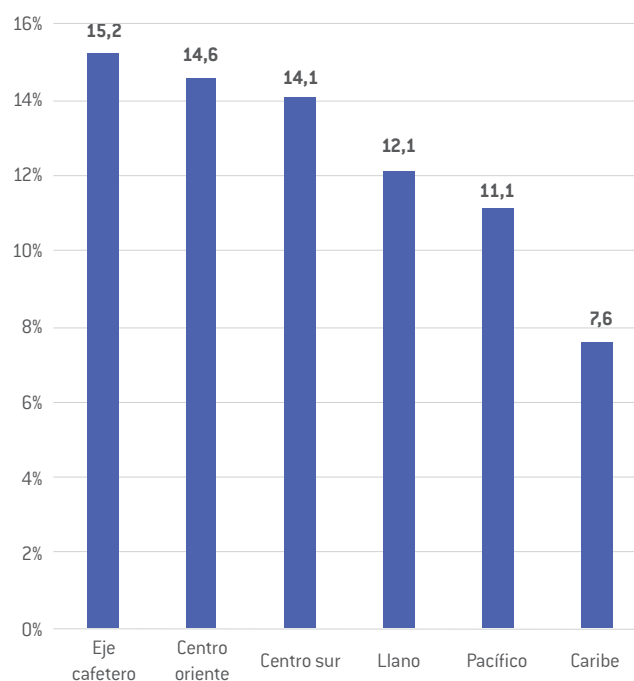
expansión” (Finosummit, 2025, p. 17). Otra característica detectada en el ecosistema *fintech* colombiano es que se está moviendo hacia un modelo más sostenible, eficiente y orientado a resultados medibles²⁴.

Gráfica 4. Acceso a crédito fintech por grupos etarios, 2024



Fuente: BdO y SFC (2025).

Gráfica 5. Acceso a crédito fintech por región, 2024



Fuente: BdO y SFC (2025).

Este grupo está caracterizado por varios sesgos conductuales que afectan tanto a los usuarios como a las propias empresas *fintech* al diseñar sus productos y estrategias. Sin renunciar a la heterogeneidad de los agentes que hemos mencionado anteriormente, se ha identificado, por una parte, un exceso de confianza en el cual se sobreestima la capacidad de predecir el comportamiento de los usuarios o el desempeño financiero de los productos ofertados, lo que puede llevar a que estos no se ajusten completamente a las necesidades reales o a una subestimación de riesgos operativos.

También se observan comportamientos de optimismo excesivo sobre el éxito y autoatribución interna de los logros, lo que puede llevar a subestimar amenazas del mercado o hasta regulaciones. Asi-

mismo, el efecto de arrastre o imitación hace que algunas *fintechs* imiten modelos o productos populares, sobrevalorando su éxito sin hacer adaptaciones necesarias al contexto o perfil de usuarios, dando lugar así a riesgos financieros. Ahora bien, al respecto conviene precisar que en diversos segmentos estas entidades tienden a generar una especialización de su modelo de negocio, lo que limitaría el número de empresas que imitan el modelo de negocios de otras (Rey, Colombia Fintech, comunicación personal, 2025).

Finalmente, se puede señalar el sesgo de corta visión temporal, en el que se priorizan resultados rápidos o métricas de corto plazo, como volumen de clientes o créditos otorgados, sin considerar riesgos a mediano o largo plazo (por ejemplo, morosidad creciente).

24. La inteligencia artificial, como lo planteábamos en el INC 2024-2025, transforma el sector financiero, y 66 % de las *fintechs* ya integran esta herramienta, con impactos significativos: una reducción promedio del 44 % en costos operativos, tiempos de atención al cliente recortados a la mitad y una disminución del fraude superior al 57 % (Finosummit, 2025).



Industria aseguradora

Los seguros son una forma de gestión y administración del riesgo que permite proteger activos, salud y vida. Mediante estos productos, las empresas pueden enfrentar y superar contingencias que ponen en riesgo su crecimiento sostenible y competitividad (CPC, 2022).

En 2024 la industria aseguradora colombiana representó un 3,3 % del producto interno bruto (PIB) y contó con la operación de 48 empresas. Estas compañías ofrecieron un total de 1.976 productos comerciales o tipos de póliza, de los cuales el 18,1 % correspondieron a pólizas de microseguros, y el 39,9 %, a seguros masivos (BdO y SFC, 2025)²⁵.

Sin embargo, persisten barreras para una mayor profundización de los seguros debido a varios factores como la baja confianza en estos productos, las altas tasas de rechazo de siniestros y quejas, y las brechas en cobertura rural, género, jóvenes y microempresas. A este fenómeno también contribuye la débil cultura de aseguramiento, pues las pólizas continúan siendo vistas como gasto, no como inversión. Asimismo, se observan una limitada capacidad de pago en segmentos excluidos y altos costos de operación²⁶ (Fasecolda y BdO, 2023).

Como en los seguros se toman decisiones bajo incertidumbre, conocer sobre los sesgos cognitivos permite ofrecer soluciones verdaderamente adaptadas a las necesidades de sus clientes. Algunas características relacionadas con elementos conductuales son que los individuos y empresas subestiman riesgos por el sesgo de optimismo, que minimiza riesgos futuros. Este comportamiento, también caracterizado como exceso de confianza, se puede abordar al presentar estadísticas específicas relevantes para el cliente que le generen cierta empatía e identificación, de manera que el mismo instrumento del seguro ayude a contrarrestar esta predisposición. Así, también se puede realizar una personalización de acuerdo con el perfil de riesgo con el propósito de adaptar el producto recomendado al perfil, un objetivo en el que la tecnología puede ser un gran aliado.

También los individuos son aversos a la pérdida en la medida en que experimentan el dolor de perder algo con mayor intensidad que el placer de ganar algo de igual valor y, por tanto, no contratan seguros. Para enfrentar esta distorsión, se puede recurrir al efecto

de encuadre, enmarcando las pólizas no como gasto, sino como una protección frente a pérdidas esenciales, representando una inversión en sí misma. De hecho, los seguros permiten reducir la incertidumbre financiera ante eventos adversos, lo que les permite a las empresas tomar decisiones de inversión y financiamiento con mayor confianza (Asociación Empresarial de Mediadores de Seguros [Aemes], 2025).

Asimismo, la complejidad de los productos a la hora de la compra del seguro, en términos generales y no hablando exclusivamente de Colombia, genera sobrecarga cognitiva y procrastinación en la toma de decisiones, pues en efecto la naturaleza técnica de los contratos y la cantidad de variables por evaluar puede ser todo un reto para los que no son expertos. Se necesitan por tanto simplificación y mayor transparencia de productos para reducir la complejidad al optar por estos productos tanto en personas como en empresas (Kunreuther *et al.*, 2013).

En este sentido, desde el sector asegurador se viene haciendo un esfuerzo colectivo orientado hacia la educación financiera y se está trabajando en productos como los paramétricos, que simplifican algunas de las complejidades naturales. Adicionalmente, una buena alternativa para abordar los sesgos señalados es organizar la información según distintos grados de complejidad, iniciando con los conceptos fundamentales, utilizando comparaciones sencillas y ejemplos claros para facilitar la comprensión, y luego proporcionar los detalles técnicos para aquellos que quieran profundizar más en el tema (Aemes, 2025).

Por otro lado, el seguro muchas veces no se ve necesario por la falta de experiencia directa con efectos adversos. Es decir, el sesgo de disponibilidad puede actuar en las dos vías: sobreestimar la probabilidad de los eventos que se recuerdan fácilmente como accidentes recientes o desastres naturales; o la ausencia de una catástrofe impulsa a minimizar riesgos (Weisburg, 2024). Frente a esto, usar el efecto encuadre para presentar probabilidades acumuladas puede ser una buena estrategia.

Por último, el sesgo del presente también se identifica en la industria aseguradora toda vez que se postergan las decisiones importantes cuyos principales beneficios, en el caso de los seguros, se ven a futuro. Incluso la procrastinación está relacionada en este patrón de conducta. En este caso, usar las opciones por defecto

25. El 25,5 % de todas las primas fueron asociadas a personas jurídicas (13,2 % a mipymes y 12,3 % a gran empresa), y 74,6 %, a personas naturales (valga aclarar que muchas empresas en Colombia operan bajo esta misma categoría).

26. En la ruralidad, la inclusión crediticia enfrenta costos operativos elevados que pueden reducirse a través de la banca digital y canales alternativos, viabilizando el crédito rural sin comprometer solvencia (González, Asobancaria, comunicación personal).



podría reforzar la importancia continua de mantener las pólizas.

Ahora bien, vale la pena aclarar que no son solo los sesgos de los usuarios, sino también sus características, los que afectan las decisiones (Unda, Beway, comunicación personal, 2025). Por lo tanto, la educación financiera es uno de los factores que también pueden impulsar el uso y la adquisición de productos financieros. En suma, reconocer los sesgos cognitivos de los individuos y las empresas que podrían beneficiarse del mercado de seguros para adaptar el mensaje y vender mejores productos debería ser el eslogan no solo de la industria aseguradora, sino de cada uno de los actores que integran el sector financiero colombiano.

Instituciones del sector público

Hallsworth *et al.* (2018) señalan que los gobernantes y responsables de política pública también tienen sesgos y limitaciones cognitivas cuyas comprensión y mitigación pueden mejorar significativamente el diseño, la implementación y la evaluación de políticas. Este grupúsculo, usando los términos de la separata que acompaña este INC 2025-2026, tiene también adentro otros subgrupos o actores.

Por una parte, está la cabeza del sector, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (Minhacienda). Como lo señalamos en el INC 2022-2023, esta cartera ha carecido en los últimos años de una unidad encargada del diseño de la política financiera que vaya mucho más allá de la política de inclusión financiera en la que BdO es un ejecutor clave.

De hecho, el sector público que se presenta como grupúsculo en la mayoría de los capítulos del INC 2025-2026 tiene ciertos sesgos que lo caracterizan. Hallsworth *et al.* (2018) utilizan una rúbrica para analizar estas distorsiones entre los hacedores de política pública en Reino Unido considerando tres momentos que podrían también aplicarse al caso de Colombia: (1) reconocer, (2) deliberar, y (3) ejecutar.

Reconocer se refiere a cómo llegan la información y las ideas a la agenda de los hacedores de política. En esta etapa se iden-

tificaron: *sesgo de atención* (la tendencia para enfocarnos en algunos elementos de nuestro ambiente e ignorar otros), *efecto de encuadre*, que se refiere a cómo la presentación de la información puede determinar la forma como se toma la noticia o interpreta, y el *sesgo de confirmación* (el cual nos impulsa a otorgar mayor confianza a nuestras propias evaluaciones, dar prioridad a la experiencia personal y considerar más creíble la evidencia que respalda nuestras creencias, aun cuando haya información que las cuestione)²⁷.

En la segunda etapa, de *deliberar*, se alude a cómo las políticas se discuten y desarrollan en los Gobiernos. En esta fase se destacan el *refuerzo grupal* (puede suceder cuando los integrantes de un grupo se autocensuran o se limitan a la opinión de la mayoría) o la *ilusión de similitud* (en la que los responsables de formular políticas piensan que hay más personas que comparten sus opiniones o actitudes acerca del problema de las que realmente existen.).

También se menciona la *oposición entre grupos*, que conecta un poco con la polarización que se expone en la separata de este INC 2025 respecto a que la inclinación de un grupo hacia la identidad propia y el conformismo lleva a sus miembros a rechazar los argumentos de otros colectivos, incluso si estos son sólidos o bien fundamentados. Esto sucede precisamente “porque nos resulta difícil mantener simultáneamente una imagen positiva de nosotros mismos y una imagen positiva de alguien que no está de acuerdo con nosotros” (Hallsworth *et al.*, 2018, p. 39)²⁸.

La tercera etapa, de *ejecución*, ocurre cuando las intenciones políticas se vuelven acciones. En este caso, Hallsworth *et al.* (2018) identifican dos sesgos referentes a que las personas tienden a confiar demasiado en sus propios juicios. Por un lado, se encuentra el *sesgo de optimismo* o la tendencia de un individuo a sobreestimar sus habilidades, la calidad de sus planes y sus probabilidades de éxito a futuro, así como subestimar las posibilidades de fracaso o de que sucedan eventos negativos. Por otra parte, está la *ilusión de control*, que lleva a sobreestimar cuánto control se tiene sobre determinados eventos²⁹.

27. Sin que Hallsworth *et al.* (2018) lo mencionen, en la etapa de reconocer también podrían incluirse los sesgos de anclaje y el de disponibilidad. El primero se refiere a la tendencia a dar un peso mayor a la primera información recibida, mientras el segundo alude a la influencia de la información reciente o eventos muy visibles.

28. A esta etapa también se le podrían incluir el sesgo de experto y la influencia de grupos (Unda, Beway, comunicación personal, 2025). Específicamente, el primero hace alusión a la sobreconfianza en el propio conocimiento, que puede llevar a subestimar las dificultades de otros, generando por ejemplo barreras invisibles o inapropiadas en las políticas públicas. Entretanto, el segundo fenómeno se refiere al proceso por el cual una persona ajusta sus pensamientos, emociones o conductas para alinearse con las normas, presiones o expectativas del colectivo con el que interactúa; en este caso, el sector público.

29. En este ejercicio de identificar los grupúsculos y caracterizarlos con algunos sesgos típicos, pareceríamos pasar de lado que desde el CPC tenemos también un “punto ciego”, pues nos parece difícil notar nuestras propias distorsiones cognitivas, las cuales operan fuera de nuestro pensamiento consciente en el sentido que planteamos que son los otros quienes demuestran sesgo, y no nosotros mismos.



Rol de supervisión y regulación

En el grupúsculo del sector público también están la SFC y la URF. Aunque en Colombia no tenemos información granular que refleje si estas entidades han utilizado la ciencias del comportamiento en su operación diaria, la experiencia de la Financial Conduct Authority (FCA) del Reino Unido puede ser ilustrativa para nuestro caso en el rol de supervisión y regulación que ejercen estas autoridades en Colombia. Erta *et al.* (2013) señalan que la FCA ha introducido la economía conductual para anticipar y corregir fallas de mercado, con un enfoque que busca proteger a los consumidores, promover la competencia y garantizar mercados transparentes, reconociendo que las reglas no siempre corrigen los problemas si no consideran el comportamiento real.

La FCA aplica en tres frentes la economía conductual: protección del consumidor, diseño de políticas, y supervisión y cumplimiento. Erla *et al.* (2013) identifican al menos cuatro sesgos dentro de esta entidad: (1) sesgo de confirmación, que es la tendencia a favorecer la evidencia que respalde creencias previas en la regulación³⁰; (2) conservadurismo referente a la lentitud en adoptar cambios regulatorios a pesar de nueva evidencia; (3) efecto halo, que alude a evaluar de manera inconsistente según percepciones generales de una entidad regulada; y (4) sesgo de disponibilidad, que se relaciona con sobreponderar casos recientes o llamativos en lugar de basarse en patrones de datos amplios³¹.

En Colombia conviene hacer esa apropiación de la economía conductual dentro de Minhacienda, la SFC y la URF con miras a aproximarse de otra forma al diseño y la implementación de política financiera. Más que crear unidades dentro de las organizaciones, se necesita integrar las ciencias del comportamiento en todos los procesos estándar de la organización (BIT, 2023). También es necesario observar el sistema, identificando esos “puntos de apalancamiento” donde los cambios pequeños pueden crear efectos más amplios (Hallsworth, 2023)³².

Precisamente, las medidas regulatorias pueden diseñarse para aprovechar o contrarrestar sesgos, en lugar de asumir que la edu-

cación o la información por sí solas corregirán los problemas. En el capítulo *Financiación empresarial* del INC 2024-2025 planteábamos que los reguladores deben equilibrar el fomento a la innovación con la protección al consumidor y la estabilidad financiera, adaptando la normativa a la realidad del sector en Colombia y ampliando el espacio para el tejido empresarial que aún no ha sido incluido. En este sentido, reiteramos el llamado a que los marcos regulatorios se vuelvan más flexibles para responder mejor a las necesidades del tejido empresarial. Además, el proceso regulatorio, diseñado para ritmos de innovación más lentos, requiere adaptarse a la velocidad actual y reconocer la presencia de nuevos actores que amplían la oferta de productos y servicios para favorecer la inclusión financiera.

El enfoque Test and Learn del Behavioural Insights Team (BIT) propone que las políticas públicas se diseñen, prueben y ajusten en ciclos cortos, combinando experimentación ágil con evaluación rigurosa, para reducir riesgos y maximizar impacto. En este enfoque el éxito requiere cultura de aprendizaje continuo; no solo herramientas. La idea central es que no se debe escalar una política hasta haber comprobado que funciona en condiciones reales y que cada iteración permite corregir supuestos, optimizar recursos y adaptar la solución al contexto local.

Garantías: el puente invisible

En el INC 2022-2023 el árbol de problemas del capítulo *Financiación empresarial* planteaba que una de las causas de los altos costos para las mipymes eran las insuficientes garantías para respaldar las operaciones. En efecto, los fondos de garantías cumplen un rol muy relevante en el ecosistema porque actúan como un respaldo que reduce la percepción de riesgo que tienen las entidades financieras, facilitando la financiación de proyectos que de otra forma serían descartados. Así, ayudan a reducir las barreras para el acceso al crédito por parte de estas empresas³³.

Desde una perspectiva de ciencias del comportamiento, el Fondo Nacional de Garantías (FNG) ayuda a superar sesgos de

30. El sesgo de confirmación está siempre presente y se convierte en la base de muchos de los sesgos que se observan día a día, pues le damos mayor credibilidad a la evidencia que encaja con nuestras creencias.

31. Conviene recordar que, en economía del comportamiento, hay temas más allá de los sesgos que no necesariamente se abordan en el INC 2025-2026. La moral y la ideología, por ejemplo, también pueden afectar la toma de decisiones en temas regulatorios, condicionando el desarrollo de medidas que permitan involucrar, por ejemplo, tecnología (Unda, comunicación personal, 2025).

32. El manifiesto del *Behavioural Insights Team* establece su visión y principios para integrar las ciencias del comportamiento en el diseño de políticas públicas, destacando su valor como herramienta para resolver problemas complejos y mejorar resultados sociales, económicos y ambientales (BIT, 2023). Se analizan tanto las críticas como los retos a los que se enfrenta ese campo y proponen diez propuestas para seguir avanzando en la disciplina.

33. Esto permite que más empresas puedan acceder a recursos financieros formales, potenciando su inversión, capacidad productiva y competitividad, fortaleciendo así el desarrollo económico regional y nacional.



aversión al riesgo o de exceso de precaución de las instituciones financieras e incluso, más allá de estas conductas, la ausencia de información que no permite hacer el análisis de riesgo completo, que llevan a rechazar solicitudes percibidas como riesgosas, aunque sean potencialmente viables. Al mismo tiempo, esta institución contrarresta sesgos de optimismo o sobreconfianza en algunos empresarios, quienes pueden sobreestimar sus capacidades o la rentabilidad de sus proyectos, al establecer condiciones claras y reguladas para la garantía de crédito. También ayuda a superar el sesgo de exclusión, donde las empresas perciben que el sistema financiero no está diseñado para ellas y por ende no buscan o no confían en solicitar crédito formal.

Por su parte, el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras (Fogafín) cumple el rol de mantener la estabilidad y la confianza del sistema financiero colombiano, protegiendo los ahorros de los ciudadanos y administrando el seguro de depósitos. El organismo actúa mitigando la aversión a la pérdida³⁴ y el miedo irracional que pueden experimentar tanto los depositantes como los agentes financieros en momentos de crisis o incertidumbre financiera. Asimismo, reduce el miedo a perder el dinero en caso de quiebra bancaria al operar como forma de protección frente a posibles pérdidas, generando mayor confianza y estabilidad en el sistema financiero.

También, al garantizar la devolución de los depósitos hasta ciertos límites, Fogafín reduce la incertidumbre y estabiliza el sistema, favoreciendo un ambiente financiero confiable que indirectamente apoya la financiación empresarial. En efecto, reconocer mejor la labor de las garantías financieras implica valorar, además de su función tradicional de respaldo crediticio, su contribución a mejorar las percepciones de riesgo y confianza dentro del ecosistema financiero. La reserva de Fogafín no solamente está disponible para realizar el pago del seguro de depósitos, sino también para atender eventos de crisis sistémicas³⁵.

Sin embargo, estas instituciones no suelen estar en el radar de los microempresarios, no se les hace mercadeo, ni las personas del común las entienden. Es difícil confiar en un actor que se desconoce, por lo que quizá se requiere mayor pedagogía y

educación financiera para apropiarse lo que implica el respaldo de estas entidades.

De igual forma, quienes otorgan garantías flexibilizan la asignación de recursos al mitigar sesgos sistemáticos de aversión al riesgo y exceso de cautela. A su vez, estos actores mejoran la eficiencia del sistema y promueven la inclusión financiera sostenible, potenciando la competitividad y la resiliencia de las pymes frente a choques económicos.

Otros actores del ecosistema que no están en la legalidad

En esta última sección de identificación de grupos procuramos hacer una caracterización de otros actores que existen en el ecosistema, pero no cumplen precisamente con una función que permita un mayor desarrollo financiero de empresas y personas, y que no podemos ignorar. La tasa de usura cumple un papel importante en este sentido porque define quiénes integran este conjunto. Específicamente, dicho parámetro, regulado por la SFC, es el límite máximo legal que una entidad financiera puede cobrar por intereses en un crédito. Superar este tope constituye el delito de usura (Código Penal, art. 305).

Los prestamistas que superan estos umbrales hacen parte del grupo de los “gota a gota”. Como se muestra en la Gráfica 6, estos fueron la segunda fuente a la cual recurrieron los micronegocios que solicitaron crédito en 2023 según el DANE (2025)³⁶. En efecto, el hecho de que los microempresarios tengan ingresos altamente volátiles genera aversión a la pérdida, que en últimas es lo que explica o lleva a acceder a este tipo de alternativas. Este sesgo es, así, una especie de elemento de mediación (o canal) del comportamiento observado.

Ahora bien, los cobros que practican estos agentes son ilegales, a tasas superiores al límite planteado por la tasa de usura, abusivas y desproporcionadas. Así, este tope máximo no ha protegido al consumidor y, en últimas, ha generado más exclusión que protección porque limita la oferta de crédito formal, sobre todo para las personas y empresas consideradas de mayor riesgo, como los

34. Como mencionamos atrás, este sesgo se refiere al dolor por las pérdidas, que suele ser más intenso que la satisfacción por ganancias equivalentes o incluso mayores. Por ejemplo, para este capítulo, la aversión a la pérdida se observa en la reticencia a endeudarse o asumir créditos debido al temor intenso a perder recursos o activos, que puede limitar su acceso a financiamiento e inversión.

35. Para esto último, están disponibles otro tipo de operaciones que permiten: (1) ejecutar mecanismos de recuperación para estabilizar la situación de una entidad en problemas, tal como créditos directos a las entidades, apoyos de liquidez y créditos a los accionistas; y (2) ejecutar mecanismos de resolución que generen una menor afectación sobre el sistema financiero, como la compra de activos y asunción de pasivos (CAAP) y el CAAP a través de un banco puente (Quicazán, Banco de la República, comunicación personal, 2025).

36. En el caso de las personas, el estudio sobre tasa de usura de ANIF y Colombia Fintech (2025) reveló que los bancos concentraron el 35,8 % del total de financiamiento, y los familiares y amigos, 21 %. Para las mipymes, 51,7 % de las deudas se financian en bancos, mientras 26,3 % recurrieron a prestamistas informales.



sectores más vulnerables y las mipymes (ANIF y Colombia Fintech, 2025; Cadena *et al.*, 2025)³⁷.

El crédito informal es un fenómeno principalmente urbano: en 2025, su demanda alcanzó un 27,4 % en las cabeceras municipales, en comparación con 13,7 % en los centros poblados y rural disperso (Bd0, 2025a). Incluso estos prestamistas han evolucionado en su forma de operar al utilizar para su actividad ilegal innovación y tecnología a través de aplicaciones móviles, automatización con robots o *bots*, humillación con información privada obtenida a través del robo de datos, entre otras estrategias (Monet, 2023).

Desde 2023 la metodología para calcular el interés bancario corriente (IBC) y la tasa de usura ha cambiado, impactando el cálculo y reducción de la tasa de interés certificada para créditos de consumo y comerciales y microcréditos³⁸. Sin embargo, tal como constatan Cadena *et al.* (2025) en su análisis sobre estos cambios entre septiembre de 2023 y noviembre de 2024, la reducción en la tasa de usura ha restringido el acceso al crédito para los sectores más vulnerables, afectando negativamente la economía y la inclusión financiera³⁹.

Las personas o empresas que buscan a estos prestamistas tienen un sesgo por el presente, es decir, tienden a centrarse más en la situación actual que en el futuro a la hora de tomar decisiones. Así, priorizan obtener dinero inmediato para resolver problemas urgentes (una supuesta facilidad de acceso, rapidez y flexibilidad), sin considerar el alto costo futuro de los intereses elevados y las deudas crecientes (Gráfica 6). A ello se le suma el hecho de que estas personas y empresas tienen ingresos altamente volátiles, lo

que les genera aversión a la pérdida y los impulsa a buscar ese tipo de financiamiento.

Los gota a gota, por su parte, aprovechan esta urgencia para imponer condiciones abusivas que pueden incluso superar más de 20 veces la tasa de usura legal permitida (Concejo de Bogotá, 2025)⁴⁰. Esto se combina también con un sesgo de disponibilidad porque se recurre a estos prestamistas dadas la accesibilidad inmediata y la facilidad de obtención del dinero, especialmente ante la exclusión del sistema financiero formal.

De igual forma, las empresas tienen un sesgo de optimismo porque sobreestiman su probabilidad de experimentar eventos positivos y subestiman la probabilidad de eventos negativos. Específicamente, estas firmas creen que podrán resolver la deuda rápidamente y evitar las consecuencias negativas, lo que las induce a seguir tomando préstamos con altos intereses. Mientras tanto, los prestamistas usan montos iniciales bajos o pagos mínimos para enganchar a los usuarios, a manera de sesgo de anclaje, pero luego aplican tasas de interés desbordadas y renovaciones automáticas de deuda.

Además, es relevante finalizar esta sección incluyendo el *efecto arrastre* y el *sesgo de grupo*, mediante los cuales se imitan los comportamientos de quienes, siendo similares (por ejemplo, otro microempresario), usan crédito del gota a gota. También cabe tener en cuenta que con estos prestamistas hay mayor familiaridad y por lo general son personas conocidas por quien requiere los fondos, mientras que con el sector financiero existe una distancia psicológica que genera desconfianza.

37. Incluso se ha señalado a los prestamistas como ancla de miseria porque allí "las personas quedan [atrapadas] al servicio de los prestamistas o extorsionadores porque trabajan para cumplir con las deudas y los intereses" (Miranda, 2016). En efecto, el financiamiento a través del gota a gota es insostenible y altamente riesgoso, y aun así se da a menudo en empresas de subsistencia y microempresas (ANIF y Colombia Fintech, 2025, p. 6).

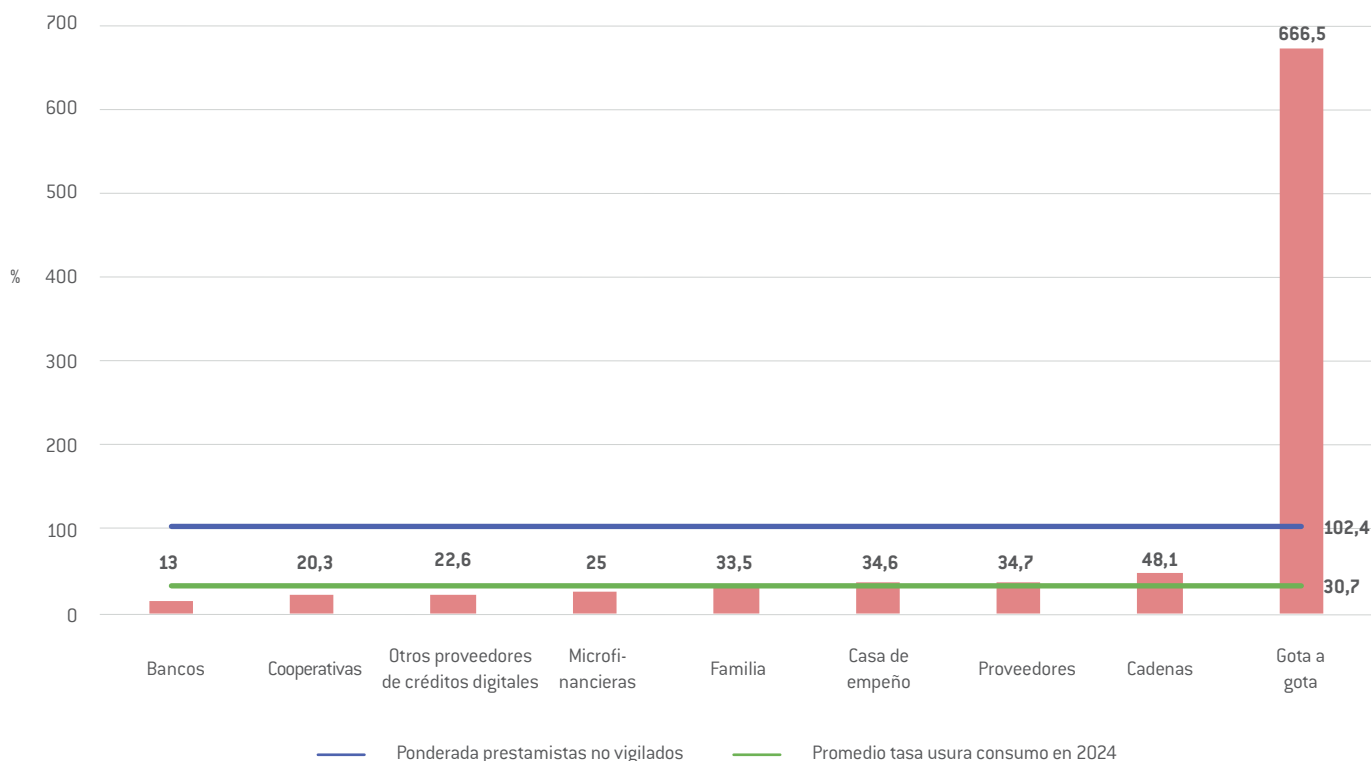
38. En marzo de 2023 se eliminó la categoría única de microcrédito y en su lugar se crearon cinco modalidades de crédito productivo, con alternativas diferenciadas para contextos rurales y urbanos, y con montos que van desde el financiamiento a microempresas hasta proyectos productivos de mayor envergadura. Los cambios posteriores también se describen detalladamente en (ANIF y Colombia Fintech, 2025).

39. Esto ha afectado la evolución de la cartera crediticia, disminuyendo el acceso a créditos, especialmente para perfiles de alto riesgo, con efectos diferenciados entre zonas urbanas y rurales (ANIF y Colombia Fintech, 2025). Además, también ha aumentado la proporción de la cartera con vencimiento de al menos 30 días sobre el total de la cartera.

40. Cadena *et al.* (2025) señalan que en el mercado informal las tasas pueden ser hasta nueve veces más altas que en el mercado regulado.



Gráfica 6. Tasa de endeudamiento para las empresas según el tipo de prestamista (vigencia de los últimos 12 meses)



Nota: El cálculo de la tasa ponderada de prestamistas no vigilados incluye cadenas, casa de empeño, gota a gota y proveedores, y se excluye familia por las particularidades de los préstamos. La tasa de usura promedio corresponde al promedio de las tasas de usura consumo y comercial definidas a lo largo de 2023 y 2024. La categoría de prestamistas digitales se compone de prestamistas conocidos (Quipu, Addi, Sistecrédito, Finapp). *Promedio de usura para 2024.

Fuente: ANIF y Colombia Fintech (2025), encuesta de endeudamiento de hogares ANIF.

Estudios recientes sobre tasa de usura en Colombia

En 2025 se han presentado dos estudios con propuestas sobre qué hacer con la tasa de usura. Por un lado, en el estudio de ANIF y Colombia Fintech (2025) se evalúan los efectos de los cambios regulatorios en la metodología de cálculo de la tasa de usura sobre la inclusión financiera en Colombia. Allí se concluye que es necesario ajustar la metodología para calcular la tasa de usura, de modo que refleje la heterogeneidad del mercado crediticio, los diferentes niveles de riesgo y las necesidades de la población.

ANIF y Colombia Fintech también plantean separar el crédito de consumo del ordinario para calcular la tasa de IBC, pues estos préstamos corresponden a los perfiles de riesgo más bajos⁴¹. Específicamente, esta propuesta surge debido a que la configuración

actual genera “una pobre segmentación de riesgos al agrupar créditos de alto riesgo (de consumo) con los de menor riesgo (ordinarios). Esta práctica hace que la tasa de interés de los primeros sea menor de lo que debería, restringiendo los créditos a los hogares, mientras eleva el límite máximo para las empresas, potencialmente encareciendo su crédito” (Rey, Colombia Fintech, comunicación personal, 2025).

Si se siguiera la sugerencia de ANIF y Colombia Fintech, se podrían establecer techos normativos más altos que no excluyan a los sectores vulnerables del crédito formal. Además, se recomienda promover la educación financiera, diseñar productos crediticios flexibles adaptados a estos sectores, y fortalecer la supervisión y evaluación de las políticas financieras.

41. Es decir, a *leasing*, libranzas, créditos oficiales y vehículos para que la tasa de usura refleje mejor el riesgo real del consumo.



Por otra parte, Fedesarrollo (Cadena *et al.*, 2025) desarrolló un estudio en el que sugiere separar los diferentes tipos de crédito en categorías específicas, como se realizó con los microcréditos, lo que representa un avance significativo y debería extenderse a las carteras de consumo y comercial. Para los créditos productivos, se recomienda excluir el redescuento del cálculo del IBC debido a su efecto distorsionador en ciertas categorías de crédito. También se propone eliminar la cartera comercial del cálculo que se hace integrando el IBC del crédito de consumo y el comercial, que cuenta con 7 pp de diferencia (siendo el comercial menor).

Estos dos documentos coinciden en: (1) la preocupación sobre la exclusión financiera; (2) la necesidad de que empresarios y hogares utilicen la educación financiera como herramienta transversal; (3) reducir las barreras de entrada y facilitar el crédito formal para poblaciones tradicionalmente excluidas con el fin de ampliar el acceso al crédito en condiciones sostenibles; y (4) la configura-

ción de la regulación tiene efectos no deseados al generar efectos regresivos, afectando a quienes más necesitan el crédito.

Desde el CPC vemos estos dos documentos como complementarios. Por un lado, el enfoque de Cadena *et al.* (2025) hace un análisis más sistémico del ecosistema de financiación empresarial en Colombia en el mediano y largo plazo, proponiendo más cobertura de banca de desarrollo, reducción de costos adicionales, impulso de instrumentos financieros alternativos (*leasing*, *factoring*, *crowdfunding*), abarcando múltiples factores (tasas, costos adicionales, falta de difusión, escasa educación financiera y limitaciones de la banca de segundo piso). Por su parte, ANIF y Colombia Fintech (2025) se centran en el problema del diseño regulatorio de la tasa de usura y la metodología de la tasa de IBC con un enfoque de corto plazo, con propuestas concretas y técnicas de ajuste normativo que podrían implementarse de inmediato.



4 “Anclados” en el crédito para financiación empresarial

El sesgo de anclaje en ciencias del comportamiento es un fenómeno cognitivo mediante el cual las personas tienden a dar un peso considerablemente mayor a la primera información recibida al tomar decisiones subsecuentes. El asunto es que fijarse casi de forma exclusiva en información inicial o referencia previa, en el contexto de este capítulo, puede hacer que se mantenga una estructura de capital obsoleta o subóptima, o rechazar nuevas oportunidades. Esta conducta resulta útil para explicar por qué el crédito es la opción más común y primaria que los emprendedores y empresarios contemplan para obtener recursos.

La idea de que “la plata se obtiene con un crédito” es una creencia arraigada en la mente empresarial y ciudadana que necesitamos reformular para buscar nuevas formas de financiación. Esa ancla mental, a la que de hecho nos hemos referido desde hace un par de años en el INC, se convierte en el punto de partida para juicios o decisiones subsecuentes que condicionan a emprendedores y empresarios (incluyendo no solo a personas jurídicas, sino a personas naturales) a considerar el crédito como la opción natural, dejando de lado alternativas como la financiación mediante capital de riesgo, *crowdfunding* o incentivos gubernamentales⁴². Es claro que, de acuerdo con la madurez de una empresa, los instrumentos de financiación difieren, como lo hemos también planteado en el pasado.

Infelizmente, los hacedores de política, el sistema financiero colombiano, los mismos empresarios, la academia y los expertos han —o hemos— reforzado este sesgo al promover ciertos productos crediticios con campañas y regulaciones enfocadas en el crédito tradicional. Esto genera un círculo donde el acceso, la comunicación y la cultura empresarial se centran en el crédito como fuente principal de financiamiento, lo que limita la exploración y el conocimiento sobre otros mecanismos financieros. Por supuesto, es válida la percepción de que el crédito sea considerado como una herramienta de oportunidad y crecimiento (Bd0, 2025a), pero no es la única.

En efecto, las cifras del *Reporte de inclusión financiera* (RIF) de 2024 plantan que el acceso al crédito empresarial fue de 26,7 %⁴³. Específicamente, el acceso a crédito empresarial fue de 82,1 % en grandes empresas (+0,2 pp frente a 2023), 74,8 % en medianas (−0,2 pp), 59,5 % en pequeñas (−1,3 pp) y 15,3 % en microempresas (+0,5 pp), evidenciando una amplia brecha de 66,8 pp entre grandes y microempresas (Bd0 y SFC, 2025).

Asimismo, el informe de Bd0 sobre exclusión de los micronegocios muestra el panorama a nivel territorial sobre la demanda de crédito. Como se puede observar en la Gráfica 7, la demanda de crédito informal no es generalizada, sino que se concentra en nichos específicos: micronegocios, cabeceras municipales y sectores como minería y servicios, con mayor prevalencia en departamentos de la región Caribe. Además, se evidencia una relación inversa con el acceso al crédito formal. Específicamente, sobresale que en Córdoba, Sucre, Bolívar, Atlántico y Magdalena el porcentaje de micronegocios que solicitaron crédito en el segmento informal supera el 40 %, alcanzando en Magdalena 62,4 %.

Por su parte, en Cauca, Antioquia, Bogotá y Boyacá el acceso al crédito formal financiero está por encima del 80 %, y el formal no financiero es menor a 17 %. Entre los micronegocios que no pidieron crédito, la mayoría señaló que prefieren no endeudarse o temen hacerlo (44,33 %); otros consideran que no requieren este tipo de financiamiento (25,40 %) y una parte indicó que no cumple con los requisitos exigidos, como garantías, codeudores, avales o fiadores (20,86 %). La mayoría de los micronegocios en Cundinamarca, Boyacá y Huila no solicitaron crédito porque no lo ven necesario, mientras que en Atlántico el miedo y la desconfianza son las principales razones (Bd0, 2025b).

En este orden de ideas, Bd0 plantea que la exclusión crediticia no es solo un problema de oferta bancaria o de regulación, sino también de autoexclusión motivada por factores conductuales como el miedo, desconfianza, impaciencia y percepciones negativas que llevan a los micronegocios a optar por el crédito informal o a no solicitar

42. No siempre pedir un préstamo es la única vía, sino que existen posibilidades como asociarse con inversionistas, acceder a plataformas digitales de financiamiento colectivo o usar mecanismos como el *leasing*, los cuales pueden ser más flexibles y adecuados a diferentes necesidades.

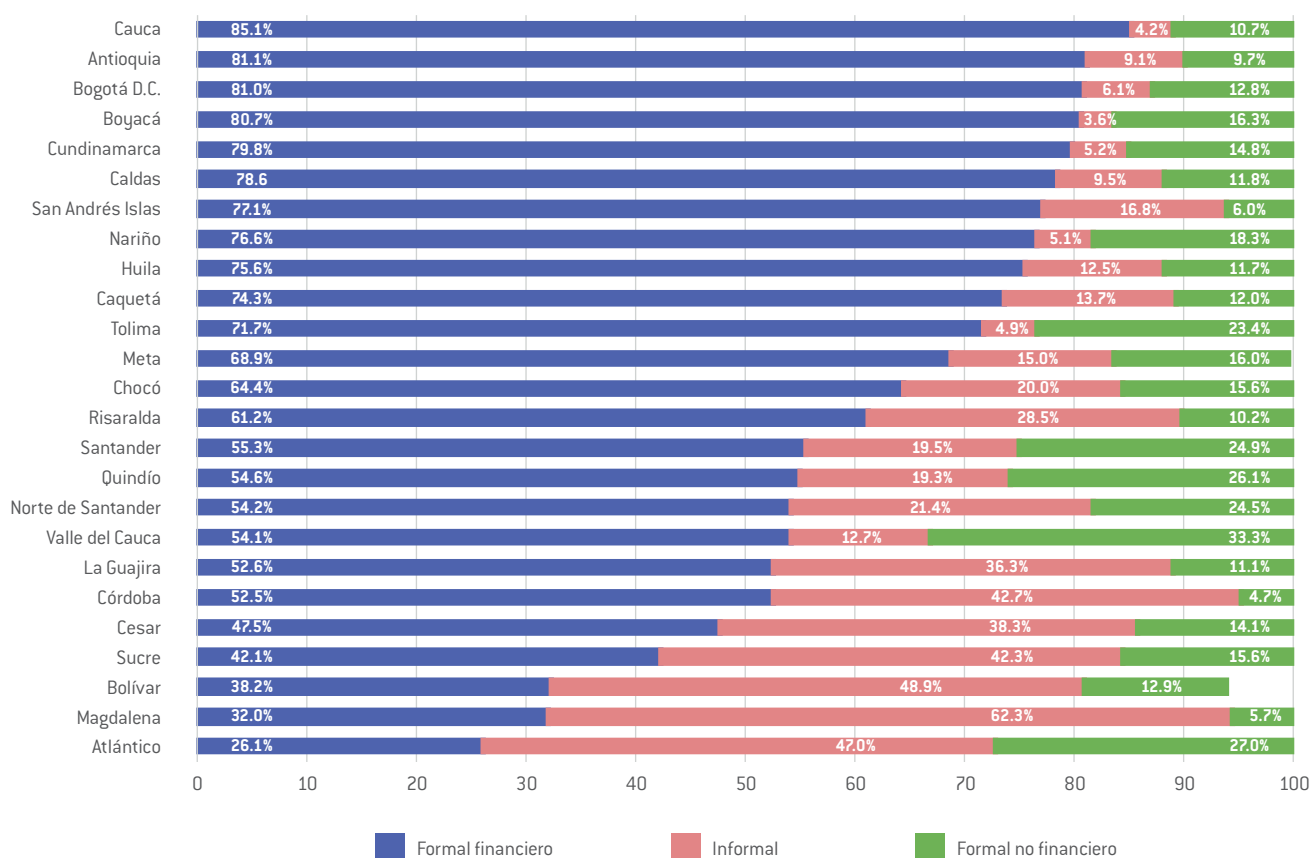
43. Conviene precisar que estos análisis se hacen con una muestra de empresas que sí tienen registro mercantil y provienen del RUES, pero no incluyen al grueso de los microestablecimientos, que sí están contemplados en la Emicron.



crédito. En otras palabras, tenemos una frontera de posibilidades de producción donde cada agente (en este capítulo, las empresas, tanto personas jurídicas como naturales) necesita un portafolio de servicios financieros que optimizaría su capacidad productiva y, en consecuencia, su capacidad de pago de los mismos servicios financieros. Sin embargo, existe un problema de productos porque todos, desde la parte de la oferta como de la demanda, están convencidos de que los agentes necesitan crédito. El reto futuro es desarrollar un mercado financiero centrado en las empresas, que clasifique adecuadamente sus particularidades y necesidades.

Para abordar ese sesgo de anclaje en el crédito, es fundamental diversificar el acceso a la información e implementar políticas públicas y campañas educativas que amplíen el conocimiento y el uso de otras formas de financiación. Es necesario hacer una mejor y mayor divulgación de esos casos exitosos en cuanto al uso de otras herramientas financieras, como la inversión ángel, el *leasing*, la financiación colectiva, la financiación a través de capital privado, las figuras de titularizaciones o las asociaciones público-privadas, desmitificando el crédito como única alternativa y abriendo el horizonte mental, facilitando así decisiones financieras para el bienestar económico personal y empresarial⁴⁴.

Gráfica 7. Porcentaje de micronegocios que solicitaron crédito por tipo de proveedor y departamento en 2023



Nota: Formal financiero = instituciones financieras reguladas y ONG microfinancieras; informal = casas de empeño y agiotistas o gota a gota; formal no financiero = familiares, amigos o vecinos y casas de agroinsumos⁴⁵.

Fuente: Bd0 (2025a) con base en Emicron, 2023.

44. Frecuentemente se focaliza la problemática en la baja penetración del crédito empresarial, sin considerar que la solución óptima no necesariamente es la mera provisión de crédito. Es fundamental diversificar la oferta financiera hacia productos que mejor se ajusten a las necesidades y los perfiles de riesgo de las empresas, como seguros, mecanismos de pago flexibles y financiamiento mediante capital (equity).

45. En Bd0 (2025a) se definen como proveedores formales financieros a los bancos, las cooperativas, las compañías de financiamiento y las entidades microcrediticias; los formales no financieros incluyen proveedores familiares y amigos; y los informales corresponden a casas de empeño o prestamistas gota a gota (Morera, Bd0, comunicación personal, 2025).



5 Más allá de la educación financiera, educación en finanzas

Como mencionamos arriba, el sesgo de anclaje condiciona fuertemente la percepción del crédito como la primera opción de financiación en Colombia, pero esta limitación puede ser superada con educación, diversificación y políticas públicas que amplíen el acceso a otras fuentes. Este cambio de paradigma es clave para el desarrollo sostenible y el fortalecimiento del tejido empresarial colombiano.

Precisamente, como se indicó en el INC 2024-2025, cada empresa tiene una estructura de capital óptima que puede incluir distintas combinaciones de patrimonio y deuda, según su etapa de desarrollo y sector. A medida que crecen, requieren capital que pueden obtener de socios (*equity*) o de financiadores (deuda). El CPC considera necesario ampliar y diversificar los instrumentos de financiación empresarial, superando la tendencia habitual de recurrir únicamente al crédito.

En este punto vale la pena precisar que, por un lado, la *educación en finanzas* para una empresa brinda herramientas de gestión y análisis para optimizar el uso del capital y maximizar el valor en la empresa. Por otro lado, la *educación financiera* brinda competencias básicas y hábitos saludables para interactuar con el dinero y los servicios financieros, reduciendo riesgos y mejorando la toma de decisiones cotidianas.

Finanzas claras, decisiones libres: un camino hacia el futuro

La educación financiera debe ser comprehensiva y de fácil acceso, orientada a romper las creencias limitantes y fomentar un sistema financiero más inclusivo y diversificado. Esto fortalecería una cultura más abierta y compleja donde el crédito es una alternativa, pero no la única ni la inmediata por defecto.

De hecho, uno de los hallazgos de BdO (2025a) es que la relación con los asesores se ve limitada por el nivel de entendimiento y

la incertidumbre sobre cómo comunicarse con ellos ya que existe una percepción de información poco clara y transparente⁴⁶. Esta falta de claridad, según observó BdO, se debe al uso de términos técnicos y a que el asesor no verificó su comprensión, una situación que además es frecuente en la práctica.

Por lo tanto, es posible que la creación de un ecosistema financiero más plural permita flexibilizar el ancla mental señalada y hacer que la primera opción para los empresarios no sea siempre el crédito. De este modo se podrían ampliar las oportunidades de financiamiento y se facilitaría el crecimiento empresarial con estructuras más robustas y adaptadas a diferentes necesidades⁴⁷.

Además, es clave abordar otro de los hallazgos de BdO (2025a) respecto a que la gestión del endeudamiento es necesaria, pero también puede representar una carga emocional. En específico, la entidad señala que los micronegocios manifiestan aversión, resistencia o reticencia frente a las deudas pues les generan impactos emocionales y físicos derivados de la preocupación constante por cumplir con los pagos.

Relacionado con la educación financiera, en el primer semestre de 2025 se lanzó la *Guía práctica de inclusión y educación financiera*, elaborada por los integrantes de la Mesa de Inclusión y Educación Financiera. El documento propone pasar de una inclusión financiera centrada en acceso a una basada en uso responsable, calidad y bienestar, fortalecida por educación financiera práctica, programas diferenciados para poblaciones vulnerables y un ecosistema de gobernanza colaborativa. Así se busca asegurar que los servicios ofrecidos sean útiles y transformadores para las comunidades⁴⁸.

En la actualidad existen herramientas disponibles gratuitas para diferentes audiencias que es necesario utilizar y divulgar ampliamente entre los diferentes públicos, aunque al mismo tiempo es preciso hacer una evaluación constante contra resultados

46. Esto se conecta con otro de los hallazgos respecto a que "los micronegocios prefieren créditos rápidos, tasas de interés cómodas y costos transparentes, características que no identifican en los productos actuales del sistema financiero formal" (BdO, 2025a, p. 55).

47. Pese a la existencia de alternativas no tradicionales como *leasing*, *factoring* y *crowdfunding*, que podrían mejorar la liquidez, son poco utilizadas por desconocimiento (Ramírez y Rodríguez, 2022).

48. Esta guía habla de cuatro principios orientadores: participación colaborativa, adaptación metodológica a contextos diversos, evaluación continua y sistemática, e integralidad del aprendizaje. El documento plantea una ruta de seis pasos: identificar beneficiarios ("quién" y "dónde"), objetivos ("para qué"), contenidos y prácticas ("qué"), temporalidad ("cuándo"), alianzas ("con quién"), y evaluación permanente (Mesa de Trabajo Intersectorial de Inclusión Financiera, 2025).



de estos instrumentos. En ese sentido, finalizamos esta sección haciendo hincapié en la necesidad de aprovechar los cursos existentes que se encuentran en marcha desde entidades como la SFC disponibles en Educación SFC, así como diversas instituciones que ya tienen implementadas estrategias en este sentido.

Por ejemplo, la Fundación Ábacos fue creada por agremiaciones del sector financiero, asegurador y bursátil finalizando 2024 e impulsa el Programa Nacional de Educación Económica y Financiera y el de Responsabilidad Social Educativa. Su misión es empoderar a los ciudadanos fortaleciendo conocimientos, actitudes y habilidades financieras para generar confianza y promover un futuro más próspero y seguro.

En línea con lo anterior, existen iniciativas como Sabermás, un programa de educación financiera de los bancos en Colombia dirigido a niñas y niños, jóvenes y adultos. Este ofrece recursos prácticos y gratuitos para organizar las finanzas personales, con orientación en información económica, manejo de presupuesto, ahorro e inversión, control de deudas y elección de créditos, acceso a vivienda con sus programas y subsidios, y prevención de fraudes. Por otro lado, la herramienta pedagógica Nueva Pangea, enfocada en jóvenes de colegios (sobre todo de los cursos décimo y once), busca “fortalecer los conocimientos, habilidades y actitudes de los estudiantes colombianos para gestionar sus riesgos y decidir, administrar y planear el uso de sus recursos” (Mineducación *et al.*, s. f.).

No obstante, para que la educación financiera en Colombia sea realmente esa herramienta que puede lograr transformaciones en el bienestar financiero de las personas, comunidades y empresas, se necesita, por un lado, que los niveles de comprensión de lectura y de habilidades matemáticas en el país mejoren, ya que son las bases de cualquier entendimiento futuro. Por otro lado, se requiere impulsar a nivel empresarial diagnósticos conductuales que complementen la información

actual respecto a ¿por qué alguien no adquiere el crédito?, ¿por qué alguien sí adquiere el crédito?, ¿por qué alguien usa el gota a gota? Para resolver estos interrogantes, se puede utilizar la metodología COM-B, basada en que la capacidad, la oportunidad y la motivación son elementos fundamentales de un cambio en el comportamiento, lo cual se traduce en evaluar la habilidad y conocimientos necesarios (capacidad), el entorno que facilite la conducta (oportunidad) y una razón o deseo para actuar (motivación).

La financiación empresarial en Colombia no se define solo por la oferta de productos financieros o la regulación, como lo hemos reiterado en los últimos años en este capítulo del INC. La perspectiva de la demanda por financiación también es fundamental dadas sus características diversas, que se traducen en necesidades particulares que la tecnología está permitiendo conocer y evaluar de una forma más ágil que hace unos años.

En este contexto, las emociones, las creencias y las preferencias guían las decisiones de quienes requieren recursos, así como de quienes los ofrecen. Entender estas dinámicas desde las ciencias del comportamiento nos invita a superar el anclaje en el crédito, a fortalecer una educación en finanzas que permita a las empresas tener una estructura de capital óptima, y a construir un ecosistema más plural e inclusivo que valore la pluralidad de instrumentos, la claridad en la comunicación y la comprensión de los comportamientos reales de los empresarios. En este sentido es clave que la educación financiera deje de centrarse únicamente en el conocimiento de productos o conceptos contables, para incluir los enfoques de salud y bienestar financiero, es decir en fortalecer habilidades prácticas y emocionales que permitan a los empresarios planear, actuar con conciencia y proteger su estabilidad financiera. Esta es la forma para abrir caminos de crecimiento más sostenibles para personas, empresas y comunidades que impulsen la competitividad y la productividad en Colombia.



RECUADRO 1. UNA MIRADA AL PROYECTO STRIVE EN COLOMBIA

Strive es una iniciativa que busca mejorar el acceso de micro y pequeños empresarios a productos financieros formales, reconociendo que la alta volatilidad de sus ingresos genera sesgos conductuales y limita la adopción de dichos productos. Para superar estas barreras, la iniciativa actúa en tres frentes:

1. **Uso de información real de los negocios:** a través del sistema *Mi Diario Financiero* (gestionado por ANIF), se recopilan datos sobre flujos de caja que permiten visibilizar las dinámicas financieras de las empresas y facilitar el diseño de productos ajustados a sus necesidades.
2. **Aplicación de economía conductual:** en alianza con Common Cents Lab, se desarrollan productos financieros que incorporan los sesgos y comportamientos de los empresarios, ayudándolos a manejar mejor la volatilidad de ingresos y a fortalecer su salud financiera.
3. **Adopción tecnológica y digitalización:** con el apoyo de **Fundación Capital**, se promueve el uso de herramientas digitales —financieras (billeteras, microseguros) y no financieras (gestión, mercadeo, inventarios)— para impulsar la productividad y el crecimiento empresarial.

Al cierre de edición de este informe, más de 600 empresas registran ingresos y gastos en *Mi Diario Financiero*, se desarrollan tres pilotos con entidades financieras y más de 40.000 micro y pequeñas empresas han adoptado alguna solución digital. Estaremos desde el CPC a la espera de los resultados futuros de la iniciativa así como de las propuestas de política pública que puedan surgir del desarrollo de Strive.



Recomendaciones



Nueva recomendación



Recomendación relacionada



Recomendación priorizada



Revisar el régimen tributario buscando eliminar algunos desincentivos para la adopción de los pagos digitales

Aprovechar las bondades de los pagos digitales como inmediatez, eficiencia e inclusión financiera requiere de incentivos alineados. A la fecha, los pagos con tarjeta están sujetos a retención de hasta 5 %, mientras que las transferencias no tienen retención (así como el efectivo)⁴⁹. Tampoco es muy coherente que otras operaciones con pagos digitales tengan altas retenciones, contradiciendo objetivos de formalización e inclusión. En el caso específico de Bogotá, hay una retención del impuesto de industria y comercio (ICA) en pagos con tarjeta que frena a microempresas, afecta el flujo de caja e impide ventas a crédito con tarjeta, lo cual es también atípico internacionalmente⁵⁰.

Desde las ciencias del comportamiento, se pueden contemplar medidas como: (1) eliminar barreras cognitivas y administrativas

por medio de la simplificación del lenguaje y de los procesos relacionados a la deducibilidad de costos, facturación electrónica y cumplimiento tributario asociado a pagos digitales; y (2) ofrecer créditos tributarios automáticos o devoluciones inmediatas por uso recurrente de pagos digitales, diseñados para lograr una relación costo-beneficio favorable y evidente para el usuario.

Relacionado con esta propuesta, se puede anotar que en agosto de 2025 se realizó un contrato de préstamo con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la DIAN que incluye una fase de levantamiento y análisis de información conductual para el diseño de intervenciones basadas en ciencias del comportamiento. Asimismo, se ha planteado una fase dos de consolidación y articulación de intervenciones conductuales y cognitivas.



Realizar, con una periodicidad mayor y constante, estudios de demanda que permitan conocer y comprender las necesidades y los obstáculos de personas y empresas en términos de servicios financieros

Ajustar la financiación para que las empresas aprovechen oportunidades futuras exige entender sus necesidades y barreras, lo que permitiría ampliar el acceso, incentivar el uso de servicios financieros y promover la inclusión y profundización financiera, impulsando así la productividad en Colombia. Los estudios de demanda son un insumo que contribuye tanto al diseño de políticas públicas como a los diferentes actores del sector financiero, y pueden ser elaborados por agremiaciones y asociaciones de los actores (al-

gunos de los cuales se identificaron más arriba) y por entidades públicas que ya vienen adelantando algunos esfuerzos de esta naturaleza, como BdO.

De hecho, estudios recientes demuestran que la alta variación diaria/semanal de ventas y cobros genera “huecos” de liquidez que afectan inversión, nómina y cumplimiento de cuotas, lo cual conduce a autoexclusión y a una composición de demanda que no calza con productos rígidos (cuotas/periodicidades fijas), tal como

49. Esto desincentiva la aceptación de pagos con tarjeta, incrementa costos para consumidores (especialmente en mipymes) y puede llegar a ir en detrimento de la industria *fintech*.

50. Se puede crear una cuenta exenta del impuesto a las transacciones financieras para pequeños comercios y unidades productivas que funcione como cuenta “acumuladora” o “agregador” para facilitar pagos digitales. La medida busca ampliar el enfoque más allá de los pagos inmediatos entre personas (P2P), estableciendo umbrales más altos para comercios y economía popular dado el alto volumen que circula en estas cuentas (CPC, 2024a).



lo han identificado ejercicios de diarios financieros y la propuesta de innovación de productos de Strive. Integrar esta variable como eje del diagnóstico permite explicar mejor los sesgos de decisión del empresario y también los sesgos de oferta ante la ausencia de historial crediticio (Salas, ANIF, comunicación personal, 2025).

Dentro de esos estudios de demanda, se debe incluir el mapeo conductual de mercados financieros para identificar cómo los sesgos de consumidores o empresas y entidades afectan el acceso a crédito, seguros, inversión y pensiones. También es importante adaptar productos y servicios financieros a perfiles demográficos y contextos locales, que permitan una personalización que atienda

de manera efectiva las necesidades de las empresas y no ofrecerles productos que no tienen ni tampoco necesitan.

En este sentido, la implementación de una política de datos abiertos puede ampliar el conocimiento sobre la demanda de financiación al integrar datos transaccionales de la banca, otras entidades financieras y fuentes como servicios públicos, redes sociales, grandes empresas tecnológicas y autoridades. Para ello, es fundamental acogerse a la normatividad de protección de datos y establecer salvaguardas, de manera que los datos sean anonimizados, se empleen protocolos estrictos y se exija autorización de los titulares según corresponda.



Diseñar productos que respondan a las necesidades de demanda por financiamiento de las empresas en un entorno cambiante en el que se están adoptando y apropiando nuevas tecnologías emergentes y disruptivas para aumentar la competitividad empresas

El uso de la tecnología facilita la creación de productos financieros flexibles, ágiles y personalizados, adaptados a las necesidades del tejido empresarial (CPC, 2024a). También permite captar y analizar información, que se obtendrá mediante esquemas de finanzas abiertas que comiencen a operar en Colombia.

Si bien hay algunos estudios de demanda que se encuentran en proceso y estamos a la espera de sus resultados y conclusiones, desde las ciencias del comportamiento podrían adelantarse acciones complementarias como: {1} realizar diagnósticos de comportamiento empresarial para identificar motivaciones, barreras y patrones de conducta en las empresas, especialmente en mipymes, adaptados al contexto regional, respecto a la demanda de financiamiento y la adopción de tecnologías; {2} usar la simplificación y el encuadre (*framing*) para que los productos existentes sean más atractivos y accesibles, sencillos de entender y usar, con términos claros y adaptados a las capacidades y necesidades rea-

les de las firmas; y {3} adaptar mensajes y productos según segmentos específicos de empresas (por sector, tamaño, región, nivel tecnológico) para aumentar la relevancia y la efectividad de las intervenciones. Esta última recomendación necesita implementarse de manera gradual, o seleccionar algunos segmentos por priorizar, considerando que para algunas entidades puede ser un poco más difícil debido a los costos y a la complejidad operativa.

Este es un llamado al ecosistema de financiación empresarial para pensar fuera de la caja a la hora de buscar innovar con productos disruptivos, dejar de lado el sesgo de la “ley del martillo” y también abordar el sesgo de anclaje al crédito e impulsar el uso de otros instrumentos financieros y de gestión del riesgo. En este sentido, explorar el diseño de productos financieros de desembolso inmediato para atender contingencias de pequeñas empresas como el nanocrédito, apoyado en el uso masivo de WhatsApp, podría surgir como una alternativa viable.



Integrar el marco EAST (*Easy, Attractive, Simple and Timely*) en políticas y programas de financiación empresarial para mejorar la adopción, el uso y el repago de instrumentos financieros en Colombia

El marco EAST fue diseñado en 2014 por el BIT del Reino Unido y actualizado en 2024. Propone que para fomentar un comportamiento deseado hay que hacerlo fácil, atractivo, social y oportuno (BIT, 2024):

4. **Fácil**, (1) aprovechando las opciones “preestablecidas” (los *defaults*) que la gente o las empresas suelen aceptar; (2) reduciendo fricciones, es decir, esos pequeños obstáculos prácticos o cognitivos que inhiben la acción⁵¹; y (3) simplificando mensajes, pues información clara, breve y accionable aumenta la respuesta⁵².
5. **Atractivo**, apelando por ejemplo a (1) realizar encuadre positivo (contrarrestando el *framing effect*); (2) el uso de la gamificación para promover comportamientos que beneficien a los consumidores o las empresas (por ejemplo, puntos canjeables por beneficios como descuentos, capacitaciones, acceso a nuevos productos); y (3) visibilizar que un buen historial crediticio permite que más emprendedores accedan a financiamiento (incentivos prosociales).
6. **Social**, (1) destacando cómo las instituciones financieras acompañan y devuelven valor (mentorías, acceso a

ferias) a clientes cumplidos (a manera de reciprocidad institucional); (2) proponiendo campañas que muestren la satisfacción de las empresas que usan líneas de crédito productivo, demandan los productos financieros existentes y cumplen sus pagos; y (3) aprovechando el papel de las redes de influencia y de las comunidades.

7. **Oportuno**, usando estrategias como (1) ofrecer financiamiento al inicio de campañas de producción o exportación, o cuando se renueva el registro mercantil; (2) otorgando costos y beneficios inmediatos, que condicionen los pagos a hitos cumplidos; y (3) asistencia para que las empresas definan hitos claros de uso del crédito y gestión de pagos.

Este marco puede ser utilizado también en programas de educación financiera y requiere el trabajo no solo de los actores del sector público, sino de las entidades del sector financiero, e incluso de la academia para participar en el codiseño y la coejecución de estas iniciativas. Además, la recomendación puede ser complementada con la inclusión de expertos en ciencias del comportamiento en las entidades e instituciones que tienen contacto con el consumidor, con el objetivo de mejorar la personalización, incorporar conocimiento y aplicar mecanismos que cambien conductas específicas.



Incorporar el método Test and Learn para evaluar políticas y programas de financiación empresarial en Colombia

Es importante revisar el acervo de instrumentos para financiación empresarial que existen en Colombia. La información sobre el uso y la demanda de estas herramientas debe impulsar a los hacedores de política a una revisión exhaustiva que permita: (1) mejorar los servicios y los programas existentes; y (2) identificar qué realmente está funcionando para ver qué se puede escalar y llevar a otros contextos buscando alternativas para continuar respondiendo a las necesidades de financiamiento (BIT, 2025).

El método *Test and Learn* propuesto por BIT es un método iterativo para el diseño, la entrega y la mejora de políticas y servicios públicos que combina experimentación ágil con evaluación robusta para reducir riesgos, optimizar resultados y adaptarse a contextos cambiantes. Este enfoque propone reemplazar la formulación lineal de políticas (*waterfall*) por ciclos iterativos que comienzan con pruebas pequeñas, validan supuestos críticos y aprenden de la implementación real para luego escalar y refinar. Las entidades

51. Por ejemplo, tener formularios digitales precargados con datos de Cámara de Comercio y DIAN para solicitudes de crédito.

52. Mensajes de recordatorio de pago con lenguaje claro, fecha, monto y consecuencias.



que podrían liderar la implementación de este modelo incluirían el Minhacienda, en asocio con la SFC y BdO, con el apoyo de los gremios que asocian a los bancos, las *fintechs*, las aseguradoras, las fiduciarias, entre otros.

Los *sandboxes* regulatorios para *fintechs* productivas podrían hacer ya parte de los elementos de este *kit* de herramientas que ya han sido incorporados en Colombia. Además, se sugiere: (1) realizar mapeo de sistemas para identificar puntos de apalancamiento entre banca de desarrollo, *fintechs*, cooperativas, gremios y em-

prendedores; (2) integrar bases de datos de la DIAN⁵³, cámaras de comercio y centrales de riesgo para segmentar beneficiarios y detectar barreras, lo cual debe tener de por medio consideraciones sobre la Ley de Protección de Datos Personales; (3) realizar ensayos rápidos para probar mensajes de recordatorio de pago, incentivos por buen historial o reducción de trámites; y (4) implementar ciclos trimestrales de prueba y ajuste de líneas de crédito, usando indicadores adelantados como tasa de solicitud aprobada, uso efectivo del crédito y puntualidad en pagos (bucles de aprendizaje).



Avanzar en la implementación de recomendaciones recientes sobre metodología de cálculo de la tasa de usura para evitar su efecto distorsionante en el mercado de crédito

La tasa de usura, al fijar un techo, excluye a parte de la población vulnerable, que termina recurriendo al crédito informal pese a que podría ser atendida en el sistema regulado a tasas menores que las del mercado no formal (CPC, 2024a). Como se ha señalado en diferentes escenarios, aunque la regulación de la usura pretende proteger al consumidor, su diseño actual limita el acceso al crédito, concentra las tasas cerca del tope legal y desincentiva la innovación en modelos financieros inclusivos (Universidad Externado de Colombia, 2025).

Una opción podría ser la que recientemente propusieron ANIF y Colombia Fintech (2025) y Cadena *et al.* (2025), que consiste en conformar un diseño regulatorio que permita tasas diferenciadas basadas en riesgo crediticio y segmento (por ejemplo, pymes, microcrédito, rural), evitando un tope rígido que excluya a muchos

sin evaluar adecuadamente su capacidad de pago. También, en línea con ello, un sistema crediticio más flexible que tenga modelos de crédito más dinámicos contribuiría a una mejor comprensión de la heterogeneidad de los solicitantes, así como de sus necesidades, fomentando la inclusión mediante tecnologías y metodologías innovadoras para evaluar el riesgo. El acompañamiento para que los beneficiarios de crédito comprendan mejor las condiciones y tomen decisiones más acertadas es otra herramienta que ayudaría en la mejora del bienestar de los clientes.

Infortunadamente, en la actualidad el delito de la tasa de usura del artículo 305 del Código Penal “penaliza injustamente a quienes operan dentro de la ley —como el presidente de un banco que cumple con las reglas del mercado— y deja impunes a verdaderos extorsionistas” (Universidad Externado de Colombia, 2025).



Los proveedores de sistemas de pagos inmediatos deben incursionar en soluciones que vayan de personas a comercios (P2M) y generar propuestas con valor agregado para los clientes que hagan que estas alternativas sean superiores al efectivo

Con el arranque de Bre-B finalizando septiembre de 2025 nos estamos acercando a la sofisticación del sistema de pagos de Brasil, PIX. No obstante, la preferencia por el efectivo en Colombia es considerable. Los datos más recientes de la Emicron muestran que 97,5 % de los microestablecimientos aceptan efectivo; 38,9 %, transferencia

bancaria o pagos por internet; y apenas 1,6 % y 1,3 % reciben tarjetas débito y crédito, respectivamente (DANE, 2025).

Para que los pequeños comercios prefieran los pagos por su valor agregado, se requiere, entre otros ajustes, brindar facilidad y accesibilidad tecnológica, reducir los costos transaccionales, proporcionar

53. Lo cual implica también reconocer y abordar la reserva tributaria que reposa sobre la DIAN, considerando que actualmente no se puede compartir esa información ni individual, ni agregada. Asimismo, es preciso respetar la Ley de Protección de Datos Personales para hacer más factible la propuesta.



educación y confianza digital, y trabajar en la cultura de uso y hábitos de pago. También es necesario desmitificar la vinculación al sistema financiero formal, así como la formalización desde la tributación.

Desde las ciencias del comportamiento, se propone que el ecosistema de financiación empresarial: (1) simplifique al máximo la interfaz para que comerciantes y consumidores puedan realizar y recibir pagos sin fricciones; (2) promueva testimonios, casos

de éxito y recompensas sociales que motiven a los comercios a preferir los pagos digitales; y (3) ofrezca soluciones digitales que además integren funciones de control de inventarios, facturación y reportes financieros para que los comercios perciban un valor agregado integral más allá del simple pago (sobre todo considerando que, según la Emicron de 2024, 68 % de los microestablecimientos no llevan contabilidad)⁵⁴.



Realizar una evaluación de impacto de la Ley 2157 de 2021 (Borrón y Cuenta Nueva) y de la Ley 2300 de 2023 (Dejen de Fregar)

Eliminar información va en detrimento del bienestar de los consumidores porque los datos y la información son la llave de la productividad [CPC, 2024a]. La información de pago de los clientes es clave para evaluar objetivamente su capacidad de repago, protegiendo así los recursos del público y la salud financiera del deudor [CPC, 2024a].

Aunque en la legislatura 2024-2025 avanzó la discusión del Proyecto de Ley 205 de 2024, Borrón y Cuenta Nueva 2.0, este se archivó por vencimiento de términos (Congreso Visible, 2025). Sin embargo, al cierre de edición de este capítulo, en el segundo semestre de 2025, el proyecto se había vuelto a presentar y había sido aprobado en primer debate. En todo caso, reiteramos que medidas como incentivar el pago, dar segundas oportunidades y usar *scores* alternativos son herramientas más efectivas en esta dirección.

No existe clara evidencia del impacto de la Ley 2157 de 2021 (Borrón y Cuenta Nueva 1.0) respecto a si no afectó negativamente el acceso a servicios financieros y el costo de financiamiento. Tampoco tenemos claridad sobre posibles impactos de la Ley 2300

de 2023 (Dejen de Fregar) casi después de dos años de su aprobación⁵⁵. Métricas específicas relacionadas con el comportamiento financiero y crediticio, como la frecuencia de solicitud y pago de créditos, la rapidez en la recuperación de buen historial crediticio y los niveles de quejas o retracciones en la experiencia de atención, permitirían tener algún indicio⁵⁶.

También, en términos cualitativos, es posible aplicar entrevistas, encuestas y grupos focales para conocer percepciones, motivaciones, barreras y experiencias derivadas del infortunado borrón de historial crediticio y del nuevo régimen de atención y cobranza, identificando factores conductuales que den cuenta de su efectividad y aceptación o, en contraste, de su bajo funcionamiento. Como hemos reiterado en los últimos años, es fundamental que se hagan evaluaciones de impacto de ambas leyes y que sus resultados sean parte de las discusiones legislativas y regulatorias futuras [CPC, 2023, 2024a], procurando no debilitar la cultura de pago. Precisamente, medidas impositivas mal diseñadas podrían distorsionar el mercado crediticio formal.

54. Incluso se pueden ofrecer recompensas inmediatas o microbeneficios, como descuentos o puntos por uso, que incentiven a comerciantes y a consumidores a preferir pagos digitales, generando datos útiles para diseñar productos financieros personalizados y fomentar la inclusión financiera.

55. Estas medidas son bienintencionadas, suenan bien en el papel, pero en la práctica no producen los efectos que las inspiraron.

56. Otra estrategia puede ser identificar sesgos como aversión al pago, desconfianza en sistemas digitales o tolerancia al incumplimiento que puedan estar limitando el cumplimiento o aprovechamiento total de las leyes y diseñar estrategias conducta-responsivas.



Avanzar en la oferta de seguros paramétricos y de generación de índices y parámetros que mapeen riesgos que afectan el tejido productivo de personas y empresas en Colombia

Los seguros paramétricos se fundamentan en un parámetro o índice externo y objetivo, correlacionado con el evento asegurado, cuyo comportamiento determina la ocurrencia del siniestro y el monto de la compensación. El Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2022-2026 abrió las puertas de estos seguros más allá del sector agropecuario con el propósito de aportar a la inclusión financiera en seguros (CPC, 2024a).

En este punto no solo debemos considerar la oferta de estos seguros, sino impulsar desde la oferta la demanda de ellos. Por una parte, se pueden diseñar campañas educativas dirigidas a personas y empresas para aumentar el conocimiento y la comprensión sobre cómo funcionan los seguros paramétricos, sus beneficios, y su rapidez en la indemnización frente a riesgos específicos, re-

duciendo así la desconfianza y resistencia al cambio. Asimismo, se necesita probar instrumentos en contextos urbanos y rurales y levantar información para generar nuevos parámetros que se puedan utilizar en estos seguros⁵⁷.

También es útil optar por la simplificación y transparencia en los contratos y en la comunicación de manera que se utilicen lenguaje sencillo, infografías y ejemplos claros en la oferta de seguros paramétricos, disminuyendo la complejidad percibida y las barreras cognitivas para la toma de decisión, aun a pesar de quienes intermedian en el proceso. Por último, se necesita fomentar la alianza entre Gobierno, aseguradoras, academia, tecnología y comunidades para generar un ecosistema robusto que impulse el desarrollo y la adopción de estos seguros paramétricos.



Incluir en la regulación que ampara la gestión de riesgo de crédito de las entidades vigiladas por la SFC el uso de nuevas fuentes de información sobre los hábitos y la capacidad de pago de los clientes

En julio de 2025 se publicó un nuevo proyecto de decreto en materia de finanzas abiertas “que cambiaría el modelo actual de participación voluntaria a un modelo de obligatoriedad y establecería un directorio de participantes a cargo de la SFC” (Finosummit, 2025). Sumado a esto, es conveniente que la regulación promueva complementar, por todos los medios posibles, la información utilizada para perfilar el riesgo de los clientes de los establecimientos de crédito (CPC, 2024a)⁵⁸.

En este sentido, se puede incentivar el desarrollo de modelos de evaluación crediticia que integren análisis de comportamiento, como patrones de consumo, frecuencia de pagos y respuesta a estímulos financieros, para captar mejor la capacidad real de pago y reducir sesgos tradicionales. También desde las ciencias del comportamiento se puede considerar la capacitación interna en sesgos regulatorios para supervisores y diseñadores de política, evitando que distorsiones cognitivas como la de confirmación o el conservadurismo frenen mejoras⁵⁹.

57. En Colombia, se ha identificado que los campesinos suelen mantener una distancia psicológica frente a los desastres naturales, lo que los lleva a pensar “eso no me va a pasar a mí” y, por tanto, a no adoptar medidas preventivas (Unda, Beway, comunicación personal, 2025). Este sesgo limita su capacidad de anticiparse y proteger sus cultivos y medios de vida. Sin embargo, cuando la comunicación se hace más cercana y concreta —a través de mensajes claros, ejemplos locales y evidencia tangible— se logra reducir esa distancia, aumentar la percepción del riesgo y fomentar la adopción de prácticas de prevención y adaptación.

58. Ello implica actualizar regulación para que las entidades puedan incorporar fuentes no tradicionales de información como datos de transacciones digitales, historial de pagos de servicios públicos, comportamiento en plataformas de comercio electrónico, y uso de medios de pago digitales, con criterios claros para protección de datos y privacidad.

59. En este contexto, el **Decreto 573 de 2025**, busca ajustar el marco regulatorio para la gestión del riesgo crediticio y la estabilidad financiera, facilitando que el sistema crediticio maneje adecuadamente la exposición a créditos de libranza, considerados de consumo, y las garantías relacionadas.



Incluir dentro de las iniciativas de cierre de brechas de financiación de la economía popular instrumentos que faciliten la búsqueda de socios entre unidades productivas

Como mencionábamos arriba, tenemos un sesgo de anclaje en el crédito, que no es necesariamente la solución más eficiente de financiación empresarial y tampoco permite que exploremos otro tipo de instrumentos para la consecución de recursos, como, por ejemplo, asociarnos. Los centros de reindustrialización Zasca⁶⁰ pueden convertirse en ese escenario en el que se juntan puntas de socios posibles⁶¹.

Desde las ciencias del comportamiento, se puede también: (1) impulsar la construcción de perfiles accesibles y personalizados que reflejen con claridad su oferta y necesidades, con lenguaje simple y formatos visuales atractivos, para facilitar la identificación rápida de potenciales aliados; y (2) crear programas que otorguen beneficios o reconocimientos a las unidades productivas que establezcan alianzas exitosas a través de estos instrumentos, reforzando la conducta colaborativa.

60. Los Zasca son espacios físicos diseñados para brindar asistencia técnica y acompañamiento especializado a unidades productivas. Funcionan como puntos estratégicos donde se articulan servicios de asesoría, capacitación y apoyo técnico, con el objetivo de fortalecer capacidades productivas, optimizar procesos y mejorar la competitividad empresarial en el territorio.

61. En efecto, en octubre de 2024 se tenían en marcha 70 Centros Zasca en 25 regiones del país (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo [Mincit], 2024a).



6 Síntesis de recomendaciones

Recomendaciones del CPC que ya han sido acogidas

Recomendación	Año en el cual fue acogida	Impacto esperado/observado	Observaciones
Facilitar el uso de garantías mobiliarias (GM) a través de la definición de un martillo electrónico que facilite el proceso de remate.	2020	La Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) expidió la Circular Externa 5, que presenta los requisitos mínimos para que los martillos legalmente autorizados operen y se administren los sitios de internet para la venta, subasta o remate electrónico de los bienes en garantía. Esto facilitará el acceso a crédito de las empresas.	El Reporte de Inclusión Financiera 2023 revisa las GM en los últimos años y señala que entre 2019 y 2023 se desembolsaron 233.937 créditos respaldados con bienes muebles, totalizando COP 65,2 billones. En 2023 esta cifra se elevó a 47.881 operaciones (BdO y SFC, 2024).
Acelerar la implementación de la factura electrónica.	2020	La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) expidió el Decreto 358, con el que se espera ampliar el acceso de las pymes al mercado de capitales gracias al mayor monto de negociación con facturas.	Asegurar una implementación acorde con lo previsto en la regulación.
Unificar los fondos públicos de capital semilla.	2020	La Ley 2069 de 2020 dispuso que iNNpulsa Colombia concentre los programas, los instrumentos y los recursos para el emprendimiento y la innovación empresariales, y establece la importancia de evaluar periódicamente sus resultados e impactos. Con la unificación de iNNpulsa y Colombia Productiva estamos a la expectativa de lo que pueda pasar con estos fondos.	Se excluye al Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y, por lo tanto, al Fondo Emprender. La Ley 2069 de 2020 invita al SENA y a iNNpulsa a coordinar su oferta institucional. Además, el CONPES 4011 propuso la revisión y el ajuste de los instrumentos para el Fondo Emprender.
Promover la participación de inversionistas en las redes de ángeles o en otros vehículos de inversión.	2020	El CONPES 4011 de emprendimiento contiene una acción, con un horizonte de cumplimiento hasta diciembre de 2024, para el diseño e implementación de estrategias de formación y financiación de nuevos gestores de inversión ángel y de fondos de capital emprendedor.	Adicional a esto, en la Ley 2069 de 2020 quedaron consignadas varias actividades que iNNpulsa puede ejecutar al respecto.
Otorgar fondos de capital semilla para los emprendimientos con potencial de crecimiento ante la pandemia.	2020	El CONPES 4011 dio un paso en esta dirección al proponer escalar y rediseñar mecanismos para otorgar capital semilla, a través del Fondo Emprender, a emprendimientos de base tecnológica o con vocación innovadora.	Se trata de una acción con un horizonte de tiempo hasta diciembre de 2024.



Recomendación	Año en el cual fue acogida	Impacto esperado/observado	Observaciones
Aprovechar el posicionamiento de canales no presenciales para informar y promover productos crediticios para pymes.	2020	Las barreras de la no presencialidad han impulsado de manera obligada los medios digitales. La industria <i>fintech</i> buscó prestarle servicios al segmento pyme, sobre todo aquel que no ha sido atendido por medios tradicionales, y la industria bancaria también hizo lo propio con este objetivo.	El desarrollo digital implica mejorar los indicadores de banda ancha y conectividad a niveles rural y urbano para lograr una real inclusión financiera. Ver más detalle en el capítulo <i>Economía digital</i> .
Retomar la agenda de implementación de recomendaciones de la Misión del Mercado de Capitales.	2021	En el primer trimestre de 2021 se presentó el Proyecto de Ley 413 de Senado, Ley de Sistema de Pagos y Mercados de Capitales, que acogió gran parte de las recomendaciones de la Misión del Mercado de Capitales.	Esta iniciativa no continuó su avance en el Congreso en su momento.
Desarrollar una solución que combine la provisión de infraestructura, regulación e incentivos que permita a Colombia contar con un sistema de pagos inmediatos (SPI) que alimente el ecosistema de pagos digitales.	2023	Luego del trabajo juicioso de casi tres años del Banrep y diferentes instituciones del sector hacienda y crédito público, se inició la operación de Bre-B a partir del segundo semestre de 2025, lo cual implicará mejoras importantes de la productividad tanto de los comercios que son persona natural o jurídica como de los individuos que lo utilicen.	El proceso de educación financiera y operativa sobre la importancia, el manejo y la utilidad del nuevo sistema de pagos de bajo valor inmediato (SPBVI) necesita garantizar que la herramienta sea apropiada, conocida y utilizada para poblar Bre-B con las llaves de medios de pago correspondientes de los usuarios.
Construir un marco legal que se ocupe de los pagos digitales.	2023	El artículo 104 del PND 2022-2026 le da la competencia a la Junta Directiva del Banco de la República (JDBR) para dictar las reglas para la interoperabilidad de los SPBV que presten órdenes de pago y/o transferencias de fondos inmediatos. También se han publicado diferentes circulares del Banrep en esta dirección.	El marco legal se ha venido construyendo a pesar de que se dejó de lado la iniciativa del Proyecto de Ley del Mercado de Capitales (PL 413 de 2021), en el que se creaba un marco legal para los pagos digitales.
Avanzar en la implementación del SPI que han venido trabajando Banrep, Minhacienda, Superfinanciera, URF y entidades del sector privado-productivo	2025	En el proceso de edición de este informe comenzó a operar Bre-B en Colombia y se adelantó el registro de llaves entre julio y septiembre de 2025. La educación financiera y operativa que asegure su apropiación, conocimiento y uso, permitiendo integrar los distintos medios de pago existentes con rapidez, es fundamental ⁶² .	La implementación y apropiación de Bre-B requiere un trabajo intensivo con la ciudadanía y la futura demanda —consumidores y comercios— para que lo adopten como herramienta habitual de pagos inmediatos. Cualquier retención a las transacciones puede ser un desincentivo para el uso de Bre-B.
Consolidar el rol del Banrep como regulador de los SPI y su interoperabilidad.	2025	Al 21 de julio de 2025 había alrededor de 171 entidades, 134 de ellas del sector cooperativo y solidario. La Circular Reglamentaria Externa DSP-465 sobre la interoperabilidad del SPBVI se expidió en mayo de 2025 y optimiza el funcionamiento de pagos del ecosistema de pagos inmediatos en Colombia.	Dicha circular establece estándares técnicos, operativos y de experiencia de usuario para pagos inmediatos entre personas (P2P) y de personas a comercios (P2B). Sus aspectos principales incluyen: llaves e identificación, tecnologías de acceso, directorios, procesamiento y liquidación, protección al usuario, experiencia uniforme e implementación gradual.

62. Al entrar Bre-B en operación, se espera transferir dinero o hacer pagos en tiempo real, indistintamente de la entidad financiera, durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en máximo 20 segundos. Esto permitirá mejoras importantes de la productividad de todos.



Recomendaciones en las que el CPC insiste

Recomendación	Impacto/costo de oportunidad	Actores involucrados	Observaciones
Revisar el régimen tributario buscando eliminar algunos desincentivos para la adopción de los pagos digitales.	El régimen de retenciones en la fuente hace que la aceptación de pagos con tarjetas sea demasiado costosa para los micronegocios. Se esperaría dinamizar la financiación empresarial y avanzar en inclusión financiera. Nivelar la cancha es eliminar los desincentivos, no subirlos para las transacciones y pagos electrónicos.	Minhacienda	El régimen simple podría incluir un primer escalón que, más allá de tener tasas menores, contemple procesos operativos más simples que no apliquen los cargos de las retenciones y que impliquen más facilidades para la declaración y el pago.
Realizar, con una periodicidad mayor y constante, estudios de demanda que permitan conocer y comprender las necesidades y obstáculos de personas y empresas en términos de servicios financieros.	Se conoce mucho de la oferta de servicios financieros, pero no necesariamente de la demanda que se quiere atender. La oferta de servicios debe responder a las necesidades de una población que es informal en su mayoría y de la que no hay mucha información. Esto se puede traducir en políticas financieras más acertadas, mejor acceso a financiamiento empresarial y una inclusión financiera más eficiente.	Minhacienda, Banrep, SFC y entidades del sistema financiero	Hoy es posible caracterizar esa demanda mediante nuevos acervos de información que pueden recolectarse y procesarse gracias a la tecnología, como ocurre con los <i>scorings</i> alternativos que utilizan datos de telecomunicaciones, servicios públicos y redes sociales.
Diseñar productos que respondan a las necesidades de demanda por financiamiento de las empresas en un entorno cambiante en el que se están adoptando y apropiando nuevas tecnologías emergentes y disruptivas.	Necesitamos ajustar la financiación para el futuro de las empresas. Esto implica conocer más sus necesidades, apalancándonos en encuestas, estudios y la tecnología disponible. Ello facilitaría un acceso más rápido, eficiente y a condiciones más adecuadas de financiación empresarial	Empresas de los sectores financiero y <i>fintech</i> , nuevos actores y Gobierno nacional	La implementación del esquema de finanzas abiertas hará posible tener más información disponible que se debe comprender con la tecnología y usar para el diseño aquí mencionado. El Gobierno nacional es un habilitador al definir la reglamentación de <i>open data</i> .
Avanzar en la implementación de recomendaciones recientes sobre metodología de cálculo de la tasa de usura para evitar su efecto distorsionante en el mercado de crédito.	La tasa de usura excluye a una población que no puede ser atendida a tasas superiores al techo límite impuesto. Permitir tasas diferenciadas por segmento y riesgo (pymes, microcrédito, rural), con modelos más flexibles que aprovechen tecnologías para evaluar mejor la heterogeneidad de los solicitantes, es una alternativa de solución.	Minhacienda y SFC	Si bien algunos argumentan que hay beneficios de mantener la tasa de usura, es necesario ponderar las ventajas y las desventajas de su existencia.
Los proveedores de sistemas de pagos inmediatos deben incursionar en soluciones que vayan de personas a comercios (P2M) y generar propuestas con valor agregado para los clientes que hagan que estas alternativas sean superiores al efectivo.	Es necesario generar las condiciones propicias para que pequeños comercios prefieran los pagos digitales. Se esperaría que el despliegue efectivo de pagos inmediatos mejore la liquidez de las empresas, facilite ventas rápidas y seguras, disminuya los costos del manejo de efectivo y errores en transacciones, y agilice la formalización y el acceso a crédito de los comercios.	Minhacienda, Banrep, SFC y entidades del sistema financiero	Se avizora una potencial mejora en la trazabilidad de ingresos para fortalecer la financiación empresarial en el país. El aumento en eficiencia, inclusión y formalización financiera representa una oportunidad estratégica para el país. Aplicar retenciones a transacciones tendría un efecto contraproducente.



Recomendación	Impacto/costo de oportunidad	Actores involucrados	Observaciones
Realizar una evaluación de impacto de la Ley 2157 de 2020 (Borrón y Cuenta Nueva) y de la Ley 2300 de 2023 (Dejen de Fregar).	Evaluar el impacto sobre la protección a los consumidores financieros para monitorear si se genera exclusión de muchos de ellos de la provisión de servicios formales. Conocer los efectos reales de efectos reales en la inclusión financiera y la reactivación económica.	SFC y DNP	Eliminar información crediticia perjudica a los consumidores ya que los datos son clave para evaluar capacidad de pago y resguardar al sistema financiero. Por ello, los resultados de las evaluaciones deben orientar futuros debates legislativos y regulatorios.
Avanzar en la oferta de seguros paramétricos y de la generación de índices y parámetros que mapeen riesgos que afectan el tejido productivo de personas y empresas en Colombia.	Los seguros paramétricos generan enormes ventajas en términos de profundización financiera en poblaciones vulnerables y con retos de productividad. Se permitiría una mayor resiliencia empresarial al permitir compensaciones rápidas y automáticas, reduciendo impactos económicos y mejorando la estabilidad del tejido productivo.	SFC, Finagro e industria aseguradora	Es fundamental aprovechar esta tecnología y sus ventajas conceptuales y en materia de costos. Se requiere fortalecer la infraestructura de datos y análisis. Sus beneficios incluyen mayor protección y rápida recuperación.
Avanzar en incluir, en la regulación que ampara la gestión de riesgo de crédito de las entidades vigiladas por la SFC, el uso de nuevas fuentes de información sobre los hábitos y la capacidad de pago de los clientes.	Es deseable que haya un impulso para complementar la información que perfila el riesgo de los clientes. De esta manera es posible captar mejor la realidad financiera de empresas y personas no bancarizadas o con historial crediticio limitado, así como impulsar la innovación en modelos crediticios y uso de tecnologías.	SFC y URF	Es necesario que existan parámetros y guías que garanticen que las nuevas fuentes de información cuenten con estándares de calidad y que estén acordes con la Ley de Protección de Datos.
Incluir dentro de las iniciativas de cierre de brechas de financiación de la economía popular instrumentos que faciliten la búsqueda de socios entre unidades productivas.	Generar escala, unir capacidades y mejorar la productividad del entorno empresarial. Superar el anclaje en el crédito como fuente única de financiación empresarial. Optimizar recursos y aumentar la formalización de estas unidades productivas.	Minhacienda y MinCIT	Apoyar procesos de generación de sociedades para pequeños empresarios puede contribuir a mejorar la productividad, impulsando la cooperación y la transferencia de capacidades y conocimiento.
Crear un área específicamente dedicada al diseño de la política pública financiera dentro de Minhacienda.	Se necesita un líder con una clara orientación para que todas las entidades del sector de hacienda y crédito público, así como aquellas que tengan algún resorte en la política financiera del país, estén alineadas. Mayor capacidad técnica, continuada y focalizada para diseñar políticas públicas financieras más innovadoras, efectivas y adaptadas a las necesidades cambiantes del país.	Minhacienda	La política financiera se refiere a la política del mercado financiero y comprende diferentes áreas como: inclusión financiera, financiamiento sostenible, banca pública y de desarrollo, el mercado de capitales, entre otros.



Nuevas recomendaciones

Recomendación	Impacto/costo de oportunidad	Actores involucrados	Observaciones
Integrar el marco EAST (<i>Easy, Attractive, Simple and Timely</i>) en políticas y programas de financiación empresarial para mejorar la adopción, el uso y el repago de instrumentos financieros en Colombia.	Se esperaría un cambio estratégico que mejore la efectividad y la sostenibilidad de la inclusión financiera a través de mayor adopción de instrumentos financieros, y mejor y mayor compromiso y cumplimiento.	Minhacienda, SFC, URF, Bancóldex-BdO, MinCIT, DNP Y entidades del sector financiero	Si bien integrar este marco EAST requiere una inversión alta en diseño pruebas y comunicaciones, se pueden abordar barreras cognitivas, falta de motivación y baja retención por parte de empresas.
Incorporar el método <i>Test and Learn</i> para evaluar políticas y programas de financiación empresarial en Colombia.	Aprendizaje iterativo, reducir riesgos, optimizar recursos priorizando intervenciones de mayor impacto y mejor comprensión de comportamientos.	Minhacienda, MinCIT, DNP, Bancóldex-BdO y SFC	Este método reduce costos asociados a implementación sin resultados.



7 Referencias

- 1 Aemes. (2025, 26 de marzo). *Cómo los sesgos cognitivos influyen en la venta de seguros*. <https://www.aemes.net/comunicacion/1084-como-los-sesgos-cognitivos-influyen-en-la-venta-de-seguros.html>
- 2 ANIF y Colombia Fintech. (2025). *Análisis de cambios metodológicos de la tasa de usura y su impacto en la inclusión financiera: un enfoque para el desarrollo económico sostenible en Colombia. Resumen ejecutivo*. <https://www.colombiamascompetitiva.com/wp-content/uploads/2025/01/Tasa-de-Usura-Resumen-Ejecutivo-1.pdf>
- 3 Banco Mundial. (2024, 5 de agosto). *World Development Indicators*. <https://datatopics.worldbank.org/world-development-indicators/>
- 4 Banrep. (2025). *Reporte de la situación del crédito en Colombia – junio de 2025*. <https://repositorio.banrep.gov.co/server/api/core/bitstreams/7e5ffb61-6c5f-4ff7-9f38-3fbc7e89ddc6/content>
- 5 Bazerman, M. H. y Moore, D. A. (2012). *Judgment in managerial decision making*. John Wiley & Sons.
- 6 Bd0. (2025a). *Análisis de la exclusión crediticia de los micronegocios*. <https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2025-07/21072025%20An%C3%A1lisis%20de%20la%20Exclusi%C3%B3n%20Crediticia%20de%20los%20Micronegocios.pdf>
- 7 Bd0. (2025b). *Presentación Estudio Autoexclusión*. <https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2025-07/14072025%20Presentaci%C3%B3n%20Estudio%20de%20Autoexclusi%C3%B3n.pdf>
- 8 Bd0 y SFC. (2024). *Reporte de Inclusión Financiera*. https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2024-06/Reporte%20de%20Inclusi%C3%B3n%20Financiera%202023_2.pdf
- 9 Bd0 y SFC. (2025). *Reporte de Inclusión Financiera 2024*. https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2025-06/BDO_RIF%202024_20062025.pdf
- 10 BID. (2024). *Modelos de Calificación Crediticia con Información Alternativa: Recomendaciones para su implementación en Colombia*. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/Publicaciones/modelos-de-calificacion-crediticia-con-informacion-alternativa.pdf>
- 11 BIT. (2023). *A Manifesto for Applying Behavioral Science*. <https://www.bi.team/publications/a-manifesto-for-applying-behavioral-science/>
- 12 BIT. (2024). *EAST Framework: four simple ways to apply behavioural insights*. <https://www.bi.team/publications/east-four-simple-ways-to-apply-behavioural-insights/>
- 13 BIT. (2025). *Test and learn: a playbook for mission-driven government*. <https://www.bi.team/publications/test-and-learn-a-playbook-for-mission-driven-government/>
- 14 Bright, I. (2017). Five Reasons Financial Institutions Can No Longer Ignore Behavioural Approaches. En A. Samson (Ed.), *Behavioural Economics Guide 2017* (pp. 64-65).
- 15 Buenadicha, C., López, J. P., Carrasco, C., Echeverry, I., Balestrini, M., Delfino, S., Vargas, M., Roche, J. M., Berti, Z., Medina, L., Martínez, M. F. y Garza, A. (2023). *El factor invisible: bienestar y salud mental para fortalecer el ecosistema emprendedor de alto impacto en América Latina y el Caribe*. <https://publications.iadb.org/es/el-factor-invisible-bienestar-y-salud-mental-para-fortalecer-el-ecosistema-emprendedor-de-alto>
- 16 Cadena, X., Forero, D., Becerra, A. y Muñoz, S. (2025). *Política de la tasa de usura en el mercado financiero en Colombia: implicaciones, efectos y recomendaciones. Informe final*. <https://www.repositorio.fedesarrollo.org.co/handle/11445/4746>
- 17 CEM. (2023). *Encuesta de la Empresa Micro Antioquia 2023*. biblioteca.camaramedellin.com.co/biblioteca-virtual/encuesta-empresa-micro-antioquia-2023
- 18 Chaves, F., Machado, M. J. y Nobre, L. H. (2022). Behavioral Biases and the Decision-Making in Entrepreneurs and Managers. *Rev. Adm. Contemp.*, 26(1). <https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2022200369>
- 19 Concejo de Bogotá. (2025). *“Gota a gota”, una deuda que cobra con amenazas y hasta vidas en Bogotá*. <https://concejodebogota.gov.co/gota-a-gota-una-deuda-que-cobra-con-amenazas-y-hasta-vidas-en/cbogota/2025-06-25/143704.php>
- 20 Congreso Visible. (2025). *Por medio del cual se amplía el régimen de transición borrón y cuenta nueva 2.0. [Amplía el régimen de transición borrón y cuenta nueva]*. <https://congresovisible.uniandes.edu.co/proyectos-de-ley/ppor-medio-del-cual-se-amplia-el-regimen-de-transicion-borrón-y-cuenta-nueva-20-amplia-el-regimen-de-transicion-borrón-y-cuenta-nueva/13229/>
- 21 CPC. (2022). *Informe nacional de competitividad 2022-2023*. <https://compite.com.co/informe/informe-nacional-de-competitividad-2022-2023/>
- 22 CPC. (2023). *Informe nacional de competitividad 2023-2024*. <https://compite.com.co/informe/informe-nacional-de-competitividad-2023-2024/>
- 23 CPC. (2024a). *Informe nacional de competitividad 2024-2025*.
- 24 CPC. (2024b). *Resultados encuesta de prospectiva INC 2024-2025*.
- 25 DANE. (2025). *Encuesta de Micronegocios (Emicron) 2024*. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/micronegocios>



- 26 Erta, K., Hunt, S., Iscenko, Z. y Brambley, W. [2013]. *Applying behavioural economics at the Financial Conduct Authority*. <https://www.fca.org.uk/publication/occasional-papers/occasional-paper-1.pdf>
- 27 Fasescolda y BdO. [2023]. *Seguros para todos en Colombia. Balance 2011-2021 y nuevas acciones estratégicas sugeridas*. <https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2023-06/Seguros%20para%20Todos%20en%20Colombia%20%28DIGITAL%29.pdf>
- 28 Finnovista. [2024]. *Fintech Radar Colombia 2024*. <https://www.finnovista.com/radar/fintech-radar-colombia-2024/>
- 29 Finosummit. [2025]. *Finnovista Fintech Radar 2025*. https://www.finosummit.com/wp-content/uploads/2025/07/RADAR-COLOMBIA-2025_ESPANOL_FINAL-2-1.pdf?utm_medium=email&hsenc=p2ANqtz--H1PYj4I-yS-i6YHbcniDGbk08YXzvcE-ApQgDiN8KHS17blapUAZ6Ec-Lhr38R0lofG702vl48cw05rBHOYWwR-N6xXXiqPyb0lh4hCqLkxp0ZnoHM&hsmi=369667
- 30 Fischhoff, B. [1981]. Debiasing. En D. Kahneman, P. Slovic y A. Tversky (Eds.), *Judgment under uncertainty: Heuristics and biases* (pp. 422-444). Cambridge University Press.
- 31 Franco, D. A. [2019]. ¿Y si eliminamos el límite máximo a las tasas de interés en los créditos de consumo y ordinario? Una revisión de los efectos bajo el análisis económico del derecho. <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/8d25d6e0-4e06-400b-b335-09f0f6246913/content>
- 32 GEM. [2024]. *Global Entrepreneurship Monitor (GEM) 2023/2024 Global Report. 25 Years and Growing*. <https://gemconsortium.org/report/global-entrepreneurship-monitor-gem-20232024-global-report-25-years-and-growing>
- 33 Hallsworth, M. [2023]. *Un manifiesto para aplicar las ciencias del comportamiento*. <https://www.bi.team/wp-content/uploads/2023/11/Manifiesto-One-Page-2.pdf>
- 34 Hallsworth, M., Egan, M., Rutter, J. y McCrae, J. [2018]. *Behavioural Government. Using behavioural science to improve how governments make decisions*. <https://www.bi.team/publications/behavioural-government/>
- 35 Joshi, A. y Duke, C. [2017]. *Choice Architecture in Retail Finance: An Applied Perspective*.
- 36 Kahneman, D. y Tversky, A. [1979]. Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk. *Econometrica*, 47(2).
- 37 Karlan, D., Ratan, A. y Zinman, J. [2014]. Savings by and for the Poor: A Research Review and Agenda. *The Review of Income and Wealth*, 60(1).
- 38 Koellinger, P., Minniti, M. y Schade, C. [2007]. "I think I can, I think I can": Overconfidence and entrepreneurial behavior. *Journal of Economic Psychology*, 28(4), 502-527. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2006.11.002>
- 39 Kunreuther, H., Pauly, M. y McMorow, S. [2013]. *Insurance and Behavioral Economics: Improving Decisions in the Most Misunderstood Industry*. <https://www.cambridge.org/core/books/insurance-and-behavioral-economics/01C51CD5EB48B09AD88DAA8DCE407F45>
- 40 Mesa de Trabajo Intersectorial de Inclusión Financiera. [2025]. *Guía práctica de inclusión y educación financiera*. https://www.fundacionwbcolombia.org/wp-content/uploads/2025/04/6_Guia-practica-de-inclusion-y-educacion-financiera_a.pdf
- 41 MinCIT. [2024a]. *Gobierno del Cambio ya tiene en marcha 70 Centros ZASCA en 25 regiones, tras una inversión cercana a los \$120.000 millones*. <https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/industria/gobierno-tiene-70-centros-zasca-en-25-regiones>
- 42 MinCIT. [2024b]. *Informe al Congreso. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo*. <https://www.mincit.gov.co/getattachment/ministerio/planeacion/informe-al-congreso-de-la-republica/informe-al-congreso-de-la-republica/2023-2024/informe-al-congreso-2023-2024.pdf.aspx>
- 43 Mineducación, Asobancaria y Fasescolda. [s. f.]. *Nueva Pangea*. <https://www.sabermassermas.com/nuevapangea/>
- 44 Miranda, B. [2016]. *Qué son los préstamos "gota a gota" que grupos criminales de Colombia exportan al resto de América Latina*. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-37708989>
- 45 Monet. [2023]. *Lo que usted no sabe sobre los actuales esquemas de prestamistas ilegales en Colombia: El gota a gota*. <https://colombiafintech.co/2023/11/21/lo-que-usted-no-sabe-sobre-los-actuales-esquemas-de-prestamistas-ilegales-en-colombia-el-gota-a-gota/>
- 46 Oeberst, A. e Imhoff, R. [2023]. Toward Parsimony in Bias Research: A Proposed Common Framework of Belief-Consistent Information Processing for a Set of Biases. *Perspectives on Psychological Science*, 18, 1464-1487. <https://doi.org/10.1177/17456916221148147>
- 47 Ossa, J. F. [2023]. *10 sesgos comunes que impactan las decisiones de inversión*. <https://www.bancolombia.com/empresas/capital-inteligente/mercado-capitales/10-sesgos-al-invertir>
- 48 Ramírez, L. D. y Rodríguez, K. L. [2022]. *Mecanismos de financiación en Colombia para las Mipymes como herramienta en la toma de decisiones financieras*. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/495a52f2-e0f6-478c-b443-db2181f43fbd/content>
- 49 Salas, L. M. [s. f.]. *Sesgos de comportamiento y limitantes cognitivos para el ahorro de largo plazo*.
- 50 SFC. [s. f.]. *¿Qué son los falsos prestamistas y falsos vigilados?* <https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/10115252/que-son-los-falsos-prestamistas-y-falsos-vigilados/>
- 51 Spencer, N. y Bright, I. [2017]. *Banking on Behavioural Change*. <https://www.behavioraleconomics.com/be-guide/the-behavioral-economics-guide-2017/>
- 52 Thaler, R. H. y Benartzi, S. [2003]. *Save More Tomorrow: Using Behavioral Economics to Increase Employee Saving*. <https://www.anderson.ucla.edu/documents/areas/fac/accounting/smartjpe226.pdf>



- 53 The Decision Lab. [s. f.]. *Why do we use the same skills everywhere?* <https://thedecisionlab.com/biases/law-of-the-instrument>
- 54 Thomas, O. (2018). Two decades of cognitive bias research in entrepreneurship: What do we know and where do we go from here? *Management Review Quarterly*, 68, 107-143. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11301-018-0135-9>
- 55 Useche-Arévalo, A. J. (2014). *Exceso de confianza y optimismo en las decisiones de presupuesto de capital: las finanzas corporativas desde un enfoque centrado en el comportamiento*.
- 56 Universidad Externado de Colombia. (2025). *Tasa de usura en Colombia: ¿protección al usuario o barrera para la inclusión financiera?* <https://observatoriofinancieroysursatil.uexternado.edu.co/tasa-de-usura-en-colombia-proteccion-al-usuario-o-barrera-para-la-inclusion-financiera/>
- 57 Weisburg, E. (2024). *Harnessing the Power of Behavioral Economics in Insurance: Key Lessons and Applications*. <https://datos-insights.com/blog/harnessing-the-power-of-behavioral-economics-in-insurance-key-lessons-and-applications/>