

Microfinanzas y pobreza

Un análisis de la tecnología de crédito de la *Financiera Calpiá*¹

Rafael Antonio Pleitez Chávez²

Resumen

En los países en desarrollo, las pequeñas y las microempresas contribuyen en forma importante a la generación del producto nacional y dan ocupación a una gran parte de la población económicamente activa. Sin embargo, estas empresas tienen un acceso limitado a los servicios financieros formales, especialmente al crédito. En este contexto surgió, en El Salvador, en 1995, la *Financiera Calpiá*, la cual ha logrado una ampliación importante en la cobertura del crédito para las pequeñas y microempresas urbana y rural, y ha mantenido, además, buenos niveles de rentabilidad. Por tanto, en este artículo se analiza la función de las microfinanzas en el combate contra la pobreza y se destaca la importancia de la innovación en las tecnologías de crédito para expandir la cobertura de las microfinanzas, a partir del estudio de la *Financiera Calpiá*.

1. El presente artículo es una síntesis de la investigación: "El desarrollo de las microfinanzas rurales en El Salvador: La tecnología de crédito de la *Financiera Calpiá*" (agosto de 1999). Esta investigación fue posible gracias al apoyo financiero del programa BASIS en Centroamérica, patrocinado por la Agencia para el Desarrollo Internacional (USAID) y el *Banco Central de Reserva*. El programa es ejecutado por The Ohio State University y por FUSADES en El Salvador. La investigación ha sido posible gracias al apoyo de las siguientes personas e instituciones: Claudio González Vega, Mark Schreiner y Sergio Navajas de Ohio State University; Aristóteles Esperanza, Silke Müffelmann, José Areas, los seis analistas de crédito y los clientes entrevistados de la *Financiera Calpiá*; Anabella Lardé de Palomo, Margarita Beneke de Sanfeliú, Mauricio Shi y Mauricio Salazar de FUSADES, y Claudia Díaz, estudiante de economía de la UCA. Un especial agradecimiento al Dr. Claudio González Vega por toda la bibliografía ofrecida, las discusiones y la oportunidad para asistir al Segundo Seminario Anual sobre las Nuevas Finanzas del Desarrollo, realizado en Frankfurt, Alemania, en septiembre de 1998.
2. El autor está actualmente cursando el doctorado en economía agrícola, ambiental y del desarrollo, con especialización en desarrollo económico y finanzas, en The Ohio State University.

Introducción

En los países en desarrollo, las pequeñas y las microempresas (PYMES) contribuyen en forma importante a la generación del producto nacional y dan ocupación a una gran parte de la población económicamente activa. Sin embargo, estas empresas tienen un acceso limitado a los servicios financieros formales, especialmente al crédito. Las tecnologías tradicionales de crédito se basan en activos hipotecables como garantía, estados financieros auditados y otros documentos oficiales. Estos son requerimientos totalmente inadecuados para la realidad de las pequeñas y las microempresas.

En los últimos años han ocurrido importantes cambios en los mercados financieros. Dos grandes cambios han sido el proceso de liberalización financiera y el creciente abandono del crédito dirigido con tasas de interés subsidiadas. En el marco de esas grandes transformaciones, se han desarrollado nuevas instituciones que se dedican a la atención de las pequeñas y las microempresas. Estas instituciones usan tecnologías propias de las microfinanzas.

En El Salvador surgió, en 1995, la *Financiera Calpiá*, considerada internacionalmente como una institución exitosa en el campo de las microfinanzas. Esta financiera ha logrado una ampliación importante en la cobertura del crédito para las pequeñas y microempresas urbana y rural, manteniendo también buenos niveles de rentabilidad. Calpiá ha logrado esta ampliación en la cobertura, en buena medida, por la aplicación de una tecnología de crédito basada en la información privada que obtiene de los hogares y negocios de sus clientes.

El presente artículo tiene un doble objetivo. Primero, analizar críticamente la función de las microfinanzas en el combate contra la pobreza. Segundo, destacar la importancia de la innovación en las tecnologías de crédito para expandir la cobertura de las microfinanzas, a partir del estudio de caso de la *Financiera Calpiá* en El Salvador. El artículo está dividido en las siguientes partes: (1) las microfinanzas y su incidencia en el combate contra la pobreza; (2) dos problemas centrales en

las microfinanzas: la información incompleta y el riesgo moral; (3) la importancia de las tecnologías de crédito para reducir los costos de las transacciones y posibilitar una mayor cobertura; (4) la *Financiera Calpiá*: el origen y la misión de la institución; la evolución de su cartera y cobertura; el origen de su tecnología de crédito; una visión sintética de su tecnología, y una breve evaluación de la tecnología, desde el punto de vista de los clientes, y (5) conclusiones.

1. Las microfinanzas y su incidencia en el combate contra la pobreza

En esta parte se abordan principalmente tres aspectos. Primero, una reflexión teórico-práctica sobre el desarrollo de las microfinanzas. Segundo, un análisis crítico sobre el papel de las microfinanzas como medio para combatir la pobreza. Tercero, el bajo nivel de cobertura del crédito rural en El Salvador.

1.1. El desarrollo de las microfinanzas: una reflexión teórico-práctica

Generalmente, en los países en desarrollo, una parte considerable de su actividad económica proviene de las pequeñas y las microempresas (PYMES). Diferentes estudios muestran que ocupan desde un 40 hasta un 70 por ciento de la fuerza de trabajo y aportan, aproximadamente, un tercio del producto nacional (Todaro, 1994, p. 607).

En El Salvador se estimó que, en 1996, existían 397 581 microempresas, de las cuales el 29 por ciento estaba en el área rural; que el total de ocupados en éstas fue de 603 340 personas —aproximadamente 28 ó 31 por ciento de la población económicamente activa— y que su aporte aproximado al producto interno bruto fue del 24 por ciento (*Libro blanco de la microempresa*, 1996, pp. i, 26)³.

A pesar de la importancia económica de las pequeñas y las microempresas, su acceso a los servicios financieros parece ser muy limitado. Así, en El Salvador, se estimó que sólo el 23 por ciento de las microempresas usaron alguna forma de crédito, en 1996. De las que obtuvieron crédito, sólo el 47 por

3. En este libro, la microempresa fue definida como la unidad económica con diez trabajadores o menos y cuya venta anual no supera los 68 965 dólares. La fuente de las cifras, del número de microempresas y del total de ocupados en éstas, es la Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples del segundo y tercer trimestre de 1996, que constituyó la Fase I de la Encuesta 123, aplicada por el Programa de Fomento a la Micro Empresa (FOMMI).

ciento provino de fuentes financieras formales (*Libro blanco de la microempresa*, 1996, pp. xiii, 18). Aún más, el acceso a los servicios de crédito en las áreas rurales de El Salvador es todavía más restringido. Así, tenemos que, en 1995, menos del 12 por ciento de los hogares rurales recibieron un préstamo (Banco Mundial y FUSADES, 1997, p. 13).

La demanda de servicios financieros por parte de las pequeñas y las microempresas no puede ser satisfecha por las tecnologías tradicionales utilizadas por los bancos comerciales. Estas tecnologías tradicionales de crédito se encuentran basadas en los requerimientos de activos hipotecables como garantía, estados financieros auditados y otros documentos oficiales, que resultan totalmente inadecuados para atender la demanda de crédito de las pequeñas y las microempresas. Una tecnología de crédito alternativa para atender estas empresas es la que se encuentra basada en la información privada, que los acreedores puedan poseer sobre los hogares-empresas de sus clientes. Sin embargo, la tecnología de crédito con base en la información es generalmente más cara para el acreedor que la basada en garantías, y esto conlleva la necesidad de cobrar tasas de interés más elevadas (González Vega, 1997b, p. 32).

En los últimos años, algunas instituciones financieras, dedicadas a la atención de las pequeñas y las microempresas, han tenido un gran éxito en incrementar su cobertura, mediante la utilización de las tecnologías basadas en la información. Por ejemplo, en Bolivia encontramos instituciones como las siguientes⁴.

- En *BancoSol*, el número de prestatarios se incrementó de 44 832 a 84 326 entre 1993 y junio de 1998. Además, el número de ahorrantes pasó de 3 080 a 30 091, en el mismo período. El tamaño promedio de los préstamos otorgados, a junio de 1998, fue de 756 dólares.
- En *Caja Los Andes*, el número de prestatarios pasó de 1 945 a 28 055, entre 1992 y junio de



1998. Hasta junio de 1998, el número de ahorrantes fue de 1 502 y el tamaño promedio de los préstamos otorgados fue de 800 dólares.

En El Salvador, la *Financiera Calpiá* es considerada como una institución exitosa en cuanto a la ampliación de su cobertura, mediante la utilización de una tecnología de crédito basada en la información. Además, esta institución ha mantenido altos niveles de rentabilidad.

Cabe destacar que el éxito de estas instituciones se enmarca en un cambio importante de paradigma en los mercados financieros. Según Dale Adams, el viejo paradigma del crédito dirigido está siendo sustituido por otro, que se centra en el incremento de la eficiencia de los mercados financieros. Una breve caracterización de ambos paradigmas es la siguiente (Adams, 1998).

- El paradigma del crédito dirigido asigna un conjunto de funciones sociales y económicas al crédito, por ejemplo, la promoción de productos o tecnologías específicas. Los prestatarios son considerados como los principales beneficiarios, a partir de la obtención de préstamos subsidiados por las tasas de interés. La sostenibilidad financiera de la institución no es el centro de preocupación, debido a que se cuenta con el financiamiento del gobierno, donantes o ambos. En el marco de este paradigma se crearon muchos bancos denominados de fomento o desarrollo.

4. Las estadísticas de *BancoSol* y *Caja Los Andes*, que se citan a continuación, fueron presentadas por representantes de estas instituciones en el Segundo Seminario Anual sobre las Nuevas Finanzas del Desarrollo, realizado en Frankfurt, Alemania, en septiembre de 1998.

- El paradigma de los nuevos mercados financieros les asigna un rol importante, pero limitado. Este rol consiste en asignar eficientemente los recursos, por medio de la movilización de los depósitos hacia personas naturales o jurídicas con oportunidades económicas, pero que no tienen suficientes recursos para capitalizarlas. Este nuevo paradigma destaca la importancia de bajar los costos de transacciones de las operaciones financieras y considera como beneficiarios a los prestatarios y depositantes. Garantizar la sostenibilidad financiera de la institución es una de sus principales preocupaciones y, en consecuencia, no admite tasas activas subsidiadas y el no pago de las deudas.

En suma, el “nuevo paradigma” rechaza del “antiguo” el apego a las tasas de interés activas subsidiadas y el crédito dirigido a una actividad o grupo. Este cambio de paradigmas ocurre en el marco de un proceso de liberalización financiera, que supone la eliminación de techos en las tasas de interés y en las cuotas para otorgar préstamos.

Desde la perspectiva del “nuevo paradigma”, *BancoSol*, *Caja Los Andes* y *Financiera Calpiá* son consideradas instituciones exitosas en el campo de las microfinanzas. Sin embargo, surge la interrogante respecto a si una institución dedicada a las microfinanzas podrá profundizar su cobertura hacia una población objetivo de los más pobres, manteniendo su sostenibilidad financiera.

Un estudio reciente encontró que instituciones rentables dedicadas a las microfinanzas, que utilizan una tecnología basada en la información y cuya población objetivo sean los más pobres, deberán cobrar tasas de interés más altas y tener mayores costos administrativos por dólar prestado, *ceteris paribus* (Conning, 1999). En este sentido, surge la duda de si los más pobres tendrán la capacidad para pagar tasas de interés más altas y si los dueños o administradores estarán dispuestos a aportar más capital para atender a estos sectores. Las respuestas a estas interrogantes o dudas deben ser fruto de investigaciones sobre las experiencias consideradas como exitosas.

1.2. Las microfinanzas como medio de combate contra la pobreza: racionalizando las grandes expectativas generadas

Los éxitos alcanzados en términos de expansión de la cobertura de crédito a los microempresarios, al mismo tiempo que han mantenido la rentabilidad por parte de algunas instituciones como *Calpiá* y *BancoSol*, han generado grandes expectativas sobre la posibilidad de llevar el crédito a los más pobres y así contribuir a reducir los niveles de pobreza. Sin embargo, estas altas expectativas deben ser racionalizadas, desde la comprensión de la complejidad del problema de la pobreza y las dificultades que enfrentan las microfinanzas para expandirse.

1.2.1. La complejidad de la pobreza en El Salvador, especialmente la rural

En 1998, la Comisión Nacional de Desarrollo (CND) logró la conformación de diecinueve mesas de trabajo, con la participación de 211 personas del campo académico, profesional y empresarial, para discutir temas claves para la construcción de un plan de nación. La mesa tercera se centró en el

tema de la pobreza y la exclusión social y parte de su trabajo fue la elaboración de un diagnóstico del problema de la pobreza en El Salvador.

En síntesis, el diagnóstico identifica cuatro factores que tienen una mayor incidencia directa en las condiciones de pobreza de los hogares

salvadoreños: “la limitada capacidad autónoma de formación del capital humano; una inversión rural insuficiente dados los niveles de pobreza en esta área; un acceso limitado a los mercados de bienes y de activos productivos, y un acceso reducido a los servicios tecnológicos” (Briones, *et al.*, 1999, p. 37). Además, los integrantes de la mesa identificaron otros tres factores de carácter global y estructural, que inciden en la pobreza: (1) el nivel del crecimiento económico; (2) la persistencia de estructuras económicas, políticas y sociales rígidas, poco transparentes y concentradoras que producen desigualdad y exclusión social, y (3) un marco de valores determinado por el “mercado”,

La demanda de servicios financieros por parte de las pequeñas y las microempresas no puede ser satisfecha por las tecnologías tradicionales utilizadas por los bancos comerciales.

que no es el más coherente para combatir la pobreza (p. 38).

En El Salvador, la dimensión de la pobreza es mucho mayor en las áreas rurales. De acuerdo con los datos de la Encuesta de Hogares y Propósitos Múltiples de 1997, el 62 por ciento de los hogares rurales son pobres, mientras que sólo el 38 por ciento de los hogares urbanos lo es. La mesa séptima de la consulta especializada organizada por la Comisión Nacional de Desarrollo se centró en el tema del desarrollo agropecuario y rural. Los integrantes de esta mesa identificaron las siguientes causas principales de la pobreza rural: (1) las escasas oportunidades de empleo no agrícola permanente y bien remunerado; (2) la escasa voluntad política y la deficiente capacidad para impulsar políticas sociales efectivas, en orden a mejorar las condiciones de vida de la población rural, y (3) la inadecuada e insuficiente asignación de recursos para ampliar y mejorar servicios de agua, alcantarillado y saneamiento, así como de energía, educación, salud y vivienda (Aragón, E. *et al.*, 1999, p. 121).

En los dos diagnósticos anteriores se destacan, entre las políticas más pertinentes para combatir la pobreza, la inversión en capital humano con servicios de nutrición, salud y educación; la creación de oportunidades de empleo más estables y mejor remuneradas; la inversión en servicios básicos y caminos en las áreas rurales; la promoción de la competencia e integración de los mercados de bienes y activos.

El mayor acceso de la población rural a los servicios financieros, especialmente al crédito, es un instrumento que puede contribuir a la superación de la pobreza sólo como parte integral de un marco de políticas, ya antes señalado.

1.2.2. Las microfinanzas: dificultades y posibilidades

Las experiencias exitosas de *Calpiá*, *BancoSol*, *Caja Los Andes* y otras no pueden reproducirse automáticamente. Dos factores que explican el éxito de estas experiencias, entre otros, son las tecnologías eficientes de crédito y las estructuras

adecuadas de diseño institucional que han desarrollado, a partir de un intenso proceso de aprendizaje. Por ello es de gran importancia estudiar en detalle la tecnología de crédito de *Calpiá*.

Según González-Vega (1997a, p. 6), dos preguntas centrales para contar con un buen diagnóstico que posibilite una intervención exitosa en la promoción de las microfinanzas son las siguientes:

- ¿Cuáles son los beneficios probables para lograr una mayor eficiencia en los servicios financieros que se ofrecen a los hogares-empresas de los pobres?
- ¿Por qué es tan difícil ofrecer servicios financieros a los hogares-empresas de los pobres?

Según González Vega (1997a, p. 6), para responder a la primera pregunta es necesario aclarar

... la *Financiera Calpiá* es considerada como una institución exitosa en cuanto a la ampliación de su cobertura, mediante la utilización de una tecnología de crédito basada en la información.

qué es lo que el crédito puede y no puede lograr. En décadas anteriores se consideró al crédito como un instrumento sumamente poderoso, a partir del cual se podían promover ciertos cultivos o innovaciones tecnológicas. Esta concepción conllevó a una sobrevaloración del pa-

pel del crédito en el desarrollo de los microempresarios.

Así, en la mayor parte de las estrategias de apoyo a la microempresa se incluyen programas de crédito, que absorben una parte importante de los recursos destinados al sector. Según González Vega (1997a, p. 7), este énfasis en ofrecer programas de crédito está basado en el supuesto implícito de que la falta de acceso al crédito formal es el obstáculo más importante para el desarrollo del microempresario, lo cual no es necesariamente el caso. Por ejemplo, en una encuesta nacional a microempresarios salvadoreños, en 1996, sólo el 5.3 por ciento consideró la falta de crédito como su problema principal (*Libro blanco de la microempresa*, p. 21).

El acceso al crédito por parte de la microempresa es importante en casos como los siguientes (González Vega, 1997, p. 7): (1) enfrentar una emergencia, sin tener que liquidar activos productivos; (2) aprovechar plenamente una oportunidad

para la cual no se contaba con suficiente poder de compra; (3) aumentar el capital de trabajo, permitiendo una mejor inserción en el mercado; (4) aumentar la capacidad instalada, mejorando las oportunidades de la empresa, y (5) mejorar el manejo de inventarios, suplir una mayor demanda o ambos. Todos estos casos constituyen una demanda legítima de crédito. Sin embargo, el crédito no puede crear el mercado inexistente para un producto, el camino necesario para la comercialización de un bien, el conocimiento para la adopción de una nueva tecnología, la conversión en microempresario de quien no tiene vocación y capacidad (González Vega, 1997a, p. 8).

Por tanto, una lección importante es que cuando la falta de acceso al crédito no es el obstáculo principal para el desarrollo de la microempresa, lo que se necesita es ofrecer otros servicios o políticas. Sin embargo, aun cuando consideremos únicamente a la demanda legítima de crédito, lo que encontramos es que la oferta existente no logra satisfacerla. De ahí que el aumento de la oferta de microcrédito es necesaria y urgente.

Un punto más por destacar es que los microempresarios también necesitan otros servicios financieros, como facilidades cercanas y seguras para depositar su dinero, instrumentos ágiles para hacer y recibir pagos y transferencia de fondos, por ejemplo, las remesas del extranjero (González Vega, 1997a, p. 10).

Aún nos queda pendiente responder a la segunda interrogante, que hace referencia a la dificultad de ofrecer servicios financieros a los hogares-empresas de los pobres. Ha surgido un nuevo diagnóstico que enfatiza que se trata de un problema técnico y no simplemente de falta de voluntad política.

Hace unas décadas se consideró que el limitado acceso a los servicios financieros por parte de la población rural se debía a que a los banqueros tradicionales no les interesaba prestarle a los pobres (González Vega, 1997a, p. 10). Por tanto, el gobierno asumió la responsabilidad de ofrecer estos servicios financieros mediante la creación e

impulso de los "bancos de desarrollo", que, generalmente, mantuvieron programas de crédito subsidiado. Aun con el rápido incremento del número de bancos de desarrollo, el acceso al crédito formal por parte de la población rural siguió siendo limitado. Estas instituciones financieras fueron, además, erosionadas por la morosidad y la descapitalización (González Vega 1997a, p. 11).

La dificultad para expandir las microfinanzas es, sobre todo, un problema de carácter técnico. Este problema técnico consiste en encontrar nuevas formas para producir servicios financieros para los hogares-empresas pobres a un costo que

sea razonable (González Vega, 1997a, p. 12). Los préstamos a los microempresarios generan altos costos y riesgos, debido a razones como las siguientes: los costos de manejo de las transacciones son independientes del tamaño del préstamo; si los plazos son muy cortos, se incurre en costos de manejo con mucha frecuencia;

los clientes no cuentan con estados financieros auditados, lo cual obliga a la institución a asistirlo para determinar su capacidad de pago; la distancia geográfica y cultural entre acreedor y deudor es considerable; la inexistencia de mecanismos judiciales o sus altos costos para ejecutar los contratos (González Vega, 1997b, p. 37-40). Por tanto, la solución a este problema técnico es el desarrollo de una función de producción o tecnología, que permita reducir los costos de transacciones y el riesgo de prestarle a los pobres.

Más adelante abordaremos dos problemas centrales que enfrentan las microfinanzas: la información incompleta y el riesgo moral. Además, definiremos en qué consisten las tecnologías de crédito y sus componentes principales.

1.3. La baja cobertura del crédito rural en El Salvador

De acuerdo con una investigación del Banco Mundial y FUSADES (1997, p. 13), en 1995, menos del 12 por ciento de los hogares rurales recibieron un préstamo y el 75 por ciento de los préstamos otorgados fueron ofrecidos por el sector for-

El mayor acceso de la población rural a los servicios financieros, especialmente al crédito, es un instrumento que puede contribuir a la superación de la pobreza sólo como parte integral de un marco de políticas...

mal, especialmente por el *Banco de Fomento Agropecuario* (61 por ciento).

En 1997, el 13 por ciento de los hogares rurales solicitaron préstamos a cualesquiera de las siguientes instituciones: bancos comerciales, *Banco de Fomento Agropecuario* (BFA), *Financiera Calpiá*, bancos comunales, cajas de crédito, cooperativas de ahorro y crédito, y otras instituciones que ofrecen crédito⁵. Del número total de hogares rurales que solicitaron crédito, en 1997, a las instituciones antes mencionadas, el *Banco de Fomento Agropecuario* participó aproximadamente con el 45 por ciento de las solicitudes.

También se ha encontrado que el 17 por ciento de los hogares rurales solicitaron crédito a prestamistas locales, familiares, amigos y a las personas que alquilan tierra o compran las cosechas⁶. Estos datos de 1995 y 1997 muestran que el acceso al crédito para los hogares rurales es muy limitado.

Aun cuando no todos los hogares necesitan crédito y no todos los que solicitan préstamos tienen una demanda legítima, el alto porcentaje de hogares rurales que no solicitaron préstamos nos indica la enorme brecha existente entre la actual oferta y la potencial demanda del mismo. El estudio del Banco Mundial y FUSADES encontró que los hogares rurales tienen dificultad para usar artículos del hogar como garantía y que el acceso al sector formal se encuentra limitado a los hogares con títulos de propiedad sobre sus inmuebles (1997, p. 13). Lo anterior muestra la importancia de desarrollar tecnologías de crédito alternativas a las basadas en las garantías inmobiliarias, para poder satisfacer la demanda de crédito rural.

2. Dos problemas centrales en las microfinanzas: la información incompleta y el riesgo moral

2.1. La información incompleta

La información incompleta e imperfecta entre el acreedor y el deudor es uno de los problemas



centrales en las transacciones financieras. Esto se debe a la propia naturaleza de estas transacciones: los acreedores entregan fondos hoy, a cambio de una promesa de pago en el futuro de parte de los deudores (González Vega 1997b, p. 29). La promesa constituye un riesgo debido a que puede cumplirse o no. Por tanto, el acreedor debe reunir la información necesaria para determinar la capacidad y voluntad de pago de su cliente y, de esa forma, reducir el riesgo de su inversión.

Generalmente, los microempresarios no tienen estados financieros auditados, garantías hipotecables y referencias de personas reconocidas socialmente. Esta realidad de los microempresarios implica costos adicionales para obtener la información necesaria para determinar su capacidad y su voluntad de pago.

Las instituciones dedicadas a las microfinanzas deben diseñar una serie de acciones y procedimientos para seleccionar cuidadosamente a sus deudores. Si el costo que implica la obtención de la información necesaria es muy alto, la transacción financiera no se llevará a cabo, y el acceso al crédito para la microempresa seguirá siendo limitado.

También los deudores deben incurrir en costos de transacciones para poder suministrar la información requerida por el acreedor. Si estos costos son muy altos y la probabilidad para obtener el crédito es considerada muy baja, la transacción fi-

5. La fuente de esta información es la Encuesta a Familias Rurales de 1998, realizada por FUSADES dentro del Programa BASIS, de acuerdo con una tabulación ofrecida por el Centro de Investigación e Información.

6. FUSADES, Centro de Investigación e Información, Encuesta a Familias Rurales, 1998.

nanciera no se llevará a cabo (González Vega, 1997b, p. 30).

Por lo tanto, la innovación en tecnologías de crédito que permitan obtener la información necesaria para determinar la capacidad y voluntad de pago de los microempresarios, a un costo razonable para el acreedor y el deudor potencial, es una condición necesaria para poder expandir la actual frontera de las microfinanzas.

2.2. El riesgo moral

Una característica importante de los mercados financieros es que la información entre el acreedor y el deudor potencial es asimétrica. El deudor conoce, con mayor precisión que el acreedor, el riesgo de su inversión, los motivos de su solicitud de préstamo y su voluntad de pago. El riesgo moral surge de esta situación de información asimétrica.

González Vega (1997b, p. 30) establece que "el riesgo moral ocurre cuando una de las partes en cualquier contrato le impone riesgos adicionales a la otra parte, más allá de lo que el contrato especifica, y la parte lesionada no tiene control sobre estos riesgos, pero tiene que pagar las consecuencias". Aún más, González Vega aclara la definición del riesgo moral refiriéndose a los contratos de seguros, cuando el asegurado no es lo suficientemente prudente como para evitar un siniestro y la aseguradora tiene que cubrir las pérdidas.

Cuando un deudor desvía el dinero y le da otro uso al evaluado por el acreedor, o si no es lo suficientemente diligente para ser exitoso en su negocio, le está imponiendo un riesgo moral al acreedor. Ante esta posibilidad, el acreedor tiene que tomar acciones y procedimientos para vigilar el comportamiento del deudor, mientras el préstamo esté vigente. Por lo tanto, el diseño de acciones y procedimientos para efectuar esta vigilancia, a un costo razonable para el acreedor, es de suma importancia para expandir la frontera de las microfinanzas.

Otro aspecto por considerar es si existe el marco jurídico y judicial para hacer efectivos los contratos de préstamo, una vez que éstos se encuentren vencidos. Aun si existe dicho marco, en países como El Salvador los costos de transacciones de utilizar los mecanismos judiciales son muy elevados. Esta situación contribuye a aumentar el riesgo moral y a reducir la probabilidad de expandir la frontera de las microfinanzas.

3. Importancia de las tecnologías de crédito para reducir los costos de transacción y posibilitar una mayor cobertura

3.1. ¿Qué son las tecnologías de crédito?

Las tecnologías de crédito son un conjunto de acciones y procedimientos que el acreedor adopta para resolver los problemas de información incompleta y riesgo moral, reduciendo los costos de transacciones a todos los participantes (González Vega, 1997b, p. 31). Dos tipos principales de tecnologías son las siguientes.

- Las basadas en garantías hipotecables, estados financieros auditados y requerimientos de documentación oficial (González Vega, 1997b, p. 32). Este tipo de tecnología predomina en los mercados financieros formales, especialmente en la banca comercial, y resulta inadecuada para atender la demanda crediticia de la pequeña y microempresa.
- Las basadas en la información privada, que son usualmente más caras que las basadas en garantías y obligan a cobrar tasas de interés más elevadas (González Vega, 1997b, p. 32). Este tipo de tecnología es la que predomina en los mercados financieros informales, que está siendo utilizada también por nuevas instituciones o programas de crédito formales, cuya misión es atender a la pequeña y la microempresa.

3.2. Componentes centrales de una tecnología

Las tecnologías de crédito deben comprender acciones y procedimientos para atender la demanda de sus clientes (González Vega, et al., 1997c, p. 82).

- (a) La selección de clientes potenciales con menor riesgo (*signaling*). Comprende la escogencia de los términos y las condiciones de los contratos y de las características de la institución que se utilizarán para inducir a una auto-selección de los clientes potenciales, revelando su verdadera capacidad y voluntad de pago.
- (b) La evaluación del cliente para determinar su capacidad y voluntad de pago (*screening*). Comprende la búsqueda de información para establecer con cierto grado de certeza la capacidad y la voluntad de pago del cliente.
- (c) El seguimiento de los clientes (*monitoring*). Comprende el seguimiento del cliente después

del desembolso del préstamo, con el fin de asegurarse que la probabilidad de pago no ha cambiado negativamente para el acreedor.

- (d) El diseño de contratos (*contract design*). Comprende la definición de los términos y las condiciones del contrato, en orden a crear un marco de incentivos para que diferentes tipos de deudores paguen su préstamo.
- (e) La ejecución de los contratos (*contract enforcement*). Comprende las acciones para recuperar los fondos, si el deudor no tiene la capacidad o la voluntad de pagar.

3.3. Las características de las tecnologías exitosas

Las características que debe tener una tecnología de crédito apropiada para atender a los microempresarios son las siguientes (González Vega, 1997b, pp. 88-89).

- (a) El reconocimiento de la unidad entre el hogar y el negocio del microempresario. Esto significa reconocer que el microempresario intercambia dinero entre su hogar y el negocio. Por lo tanto, la evaluación del deudor potencial debe ser sobre el conjunto: el hogar-empresa.
- (b) El énfasis debe estar en la determinación de su capacidad y voluntad de pago, a partir de información privada, y no en su respaldo patrimonial.
- (c) El analista de crédito tiene un papel crucial en la evaluación y la entrega del préstamo, en el seguimiento del deudor y en el eventual cobro por atrasos en el pago de las cuotas o incumplimiento del contrato. El analista debe establecer una relación personal con el cliente, con el fin de lograr mayor información sobre el deudor y una mayor responsabilidad en el pago de su deuda.
- (d) Las solicitudes de un préstamo deben ser atendidas y aprobadas con celeridad.
- (e) La incorporación de mejoras a los términos y condiciones de los contratos de un préstamo para los clientes que presenten un buen historial de pago.

4. La Financiera Calpiá

En 1995, la *Financiera Calpiá, S. A.* surge como una transformación del Servicio Crediticio de la Asociación de la Mediana y Pequeña Empresa (AMPES). Desde su origen, la misión de *Calpiá* fue consolidar una intermediación financiera eficiente, sostenible y permanente con los micro y pequeños empresarios, como una institución del sistema financiero formal.

En su fundación, los principales accionistas de la institución fueron⁷:

- La *Fundación Calpiá*, que es una organización de micro, pequeños y medianos empresarios salvadoreños y la asociación gremial AMPES.
- El *Banco Centroamericano de Integración Económica* (BCIE), que es una institución multilateral en Centroamérica, con especial interés en el desarrollo de la micro y pequeña empresa.
- El *Fondo Multilateral de Inversiones* (FOMIN), que fue creado en 1992 y es administrado por el *Banco Interamericano de Desarrollo*, para apoyar la micro y pequeña empresa.
- La *Fundación Salvadoreña de Desarrollo y Vivienda Mínima* (FUNDASAL), que es una corporación sin fines de lucro.
- Las agencias de desarrollo económico local de Chalatenango y Morazán, que son fundaciones privadas sin fines de lucro, que tienen como finalidad contribuir al desarrollo productivo autosostenible de esos departamentos.

4.1. La evolución de su cartera de crédito y cobertura

La *Financiera Calpiá* heredó la cartera del Servicio Crediticio de AMPES, que al 31 de diciembre de 1994 presentaba 6 298 préstamos vigentes, con un monto de 30.4 millones de colones. El Servicio Crediticio desembolsó 31 477 préstamos por un monto de 158.6 millones de colones, en sus siete años de operación⁸.

En este apartado se analizará la evolución de la cartera de crédito y la captación de depósitos de *Calpiá*, desde 1995 hasta 1998. Los datos de la

7. La información aparece en un boletín informativo sobre el origen y misión de *Calpiá*.

8. Boletín informativo sobre el origen y misión de *Calpiá*.

cartera de crédito se desglosan entre urbanos y rurales. Según Calpiá, los analistas de crédito rural son los que trabajan con prestatarios que viven a más de 20 kilómetros de distancia de la sucursal a la que pertenece el analista⁹. Los préstamos administrados por estos analistas son clasificados como "rurales" y comprenden actividades agrícolas, pecuarias, comerciales, artesanales y de servicio.

Esta definición operativa de "rural" —utilizada por Calpiá— permite destacar, por lo menos, dos aspectos:

- Lo rural no se limita a las actividades agropecuarias.
- Lo rural puede definirse en diferentes formas y podemos encontrar diferencias significativas entre ellas. Por ejemplo, según el censo de El Salvador (1992), un hogar es rural si su residencia se encuentra en un cantón¹⁰. Si aplicamos la definición del censo, tendríamos que varios de los clientes considerados como rurales por Calpiá dejarían de serlo¹¹. Por lo tanto, cómo se defina rural es importante, ya que afecta la medición de cobertura del crédito rural. La definición de Calpiá es criticable. Sin embargo, resulta operacional para la financiera y mientras los datos registrados en los diferentes años sean coherentes con dicha definición, permitirán analizar la evolución de su cobertura.

4.1.1. La amplitud de la cobertura

La amplitud de la cobertura indica el número de clientes de un determinado grupo objetivo que han tenido acceso a un producto que ofrecen las microfinanzas (González Vega, 1998, p. 2 y Navajas *et al.*, 2000). Si una institución logra atender a un mayor número de clientes es mejor, debido a las economías de escala. La amplitud de la cobertura del servicio de crédito de Calpiá se analizará a partir de los siguientes indicadores: el número de clientes vigentes y los montos de sus préstamos; número y montos de cuentas de ahorro y depósitos a plazo.

El Cuadro 1 registra la evolución del número de préstamos con saldos vigentes a diciembre, en el período 1995-1998. Dado que los préstamos son individuales y que cada cliente tiene generalmente sólo un préstamo a la vez, éste es un buen indicador del número de clientes que Calpiá ha atendido.

Cuadro 1
Número de préstamos vigentes a diciembre (1995-1998)

Año	Urbano	Rural	Total
1995*	9 261	2 799	12 060
1996	14 707	3 344	18 051
1997	18 600	6 029	24 629
1998	22 565	6 156	28 721

* Sólo seis meses de operación.

Fuente: Datos ofrecidos por la Gerencia de Créditos de la Financiera Calpiá.

En diciembre de 1998, Calpiá tenía 28 721 préstamos vigentes. El 21 por ciento de los préstamos eran rurales. Con respecto al número de préstamos vigentes en el Servicio Crediticio de AMPES, en diciembre de 1994, se encuentra una variación del 356 por ciento. Durante el período 1995-1998, la variación en el número total fue de 138 por ciento, en el rural del 120 por ciento, y en el urbano del 144 por ciento. Estos datos indican un crecimiento acelerado en el número de clientes, especialmente de los clientes urbanos y en el período 1995-1997.

La Financiera Calpiá también presenta un significativo crecimiento en el tamaño de su cartera de préstamos. El Cuadro 2 contiene los saldos de los préstamos vigentes en diciembre, durante 1995-1998. El Servicio Crediticio de AMPES tenía una cartera de crédito de 30.4 millones de colones, en diciembre de 1994, después de siete años de operación. Calpiá tenía una cartera de 193.4 millones de colones, en diciembre de 1998, después de tres años y medio de operación. Lo ante-

9. M. Schreiner *et al.*, 1998, p. 28.

10. El Salvador está dividido en catorce departamentos y 262 municipios. Cada municipio está conformado por una cabecera y cantones.

11. M. Schreiner *et al.*, 1998, pp. 26-40.

rior representa una variación porcentual del 537 por ciento, en el saldo de la cartera de crédito.

Cuadro 2
Montos de los saldos de préstamos vigentes a diciembre (En miles de colones)*

Año	Urbano	Rural	Total
1995**	44 447	11 554	56 001
1996	83 019	18 191	101 210
1997	122 108	39 309	161 417
1998	151 022	42 393	193 415

* El tipo de cambio: 1 dólar = 8.75 colones.

** Sólo seis meses de operación.

Fuente: Datos ofrecidos por la Gerencia de Créditos de la *Financiera Calpiá*.

El 31 de diciembre de 1998, la cartera de préstamos ascendía a 193.4 millones de colones y la rural representó el 22 por ciento de la cartera total.

Durante el período 1995-1998, la variación en la cartera total fue del 245 por ciento; en la rural, del 267 por ciento y en la urbana, del 240 por ciento. Estas variaciones porcentuales nos muestran un crecimiento acelerado de la cartera de préstamos, especialmente de la rural, pero el tamaño de esta última es menor que la de la urbana.

En términos de la amplitud en la cobertura, *Calpiá* no sólo ofrece préstamos, sino también facilidades de depósito, a partir de 1996. El Cuadro 3 presenta el número y los montos de las cuentas de ahorro y depósitos a plazo fijo. En 1998, el total de depositantes fue de 18 979 y el 96 por ciento del total fueron cuentas de ahorro. Durante el período 1996-1998, la variación porcentual en el número total de depositantes ha sido del 5 338 por ciento, en el de las cuentas de ahorro 5 750 por ciento y en el de los depósitos a plazo del 1 860 por ciento. Estos datos muestran que los depositantes han crecido muy aceleradamente, sobre todo los de cuentas de ahorro.

Cuadro 3
Número y montos de cuentas de ahorro y depósitos a plazo (1996-1998)

	Captación de depósitos					
	Cuentas de ahorro		Depósitos a plazo		Depósitos totales	
	No.	Miles de colones	No.	Miles de colones	No.	Miles de colones
1996*	312	292.3	37	2 689.7	349	2 982.0
1997	4 929	3 015.3	254	9 146.4	5 183	12 161.7
1998	18 254	6 582.0	725	17 690.1	18 979	24 272.1

El tipo de cambio: 1 dólar = 8.75 colones.

* Sólo cuatro meses de operación en 1996.

Fuente: Datos ofrecidos por la Gerencia de Créditos de la *Financiera Calpiá*.

Respecto a los montos depositados, en 1998, el saldo total asciende a 24.3 millones de colones y el monto en depósitos a plazo representa el 73 por ciento del total. Cabe destacar que el número de depósitos a plazo es significativamente menor al de las cuentas de ahorro, pero que el monto total de los depósitos a plazo es muy superior al de las cuentas de ahorro. El monto captado en depósitos ha crecido rápidamente; por ejemplo, en 1998 se duplicó respecto a 1997.

4.1.2. La profundidad de la cobertura

La profundidad de la cobertura indica lo valioso que es expandir la oferta de productos financieros a un grupo objetivo determinado, desde el punto de vista de la sociedad (González Vega, 1998, p. 2). En el campo de las microfinanzas se considera socialmente beneficioso expandir la frontera hacia los más pobres, aunque la experiencia muestra que es difícil lograrlo.

En el presente estudio de la cartera de crédito de *Calpiá*, se analizará la profundidad de la cobertura, a partir del tamaño promedio del préstamo desembolsado. Este es un indicador indirecto del tamaño de los negocios que se están atendiendo y del nivel económico de los clientes.

El Cuadro 4 muestra el tamaño promedio de los préstamos urbanos y rurales desembolsados anualmente.

Cuadro 4
Tamaño promedio de los préstamos desembolsados anualmente
(En colones*)

Año	Urbano	Real(1)	Rural	Real(2)	(1/2)
1995**	4 540	3 341	4 307	3 169	1.05
1996	5 248	3 594	5 208	3 567	1.01
1997	5 932	3 987	6 691	4 497	0.85
1998	6 019	3 883	6 876	4 436	0.88

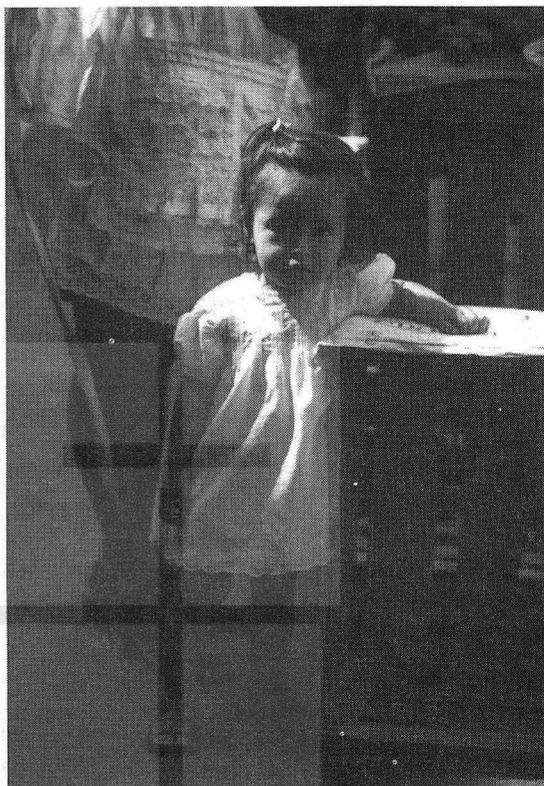
* El tamaño de préstamo real se ha obtenido al deflatar el nominal con el IPC base diciembre de 1992.

** Sólo seis meses de operación.

Fuente: Estimaciones propias con base en la información ofrecida por la Gerencia de Créditos de la *Financiera Calpiá*.

En 1998, el tamaño promedio nominal del préstamo desembolsado urbano fue de 6 019 colones, el rural de 6 876 colones y en términos reales ambos disminuyeron. Las diferencias entre el tamaño de los préstamos urbanos y rurales son pequeñas. Además, el tamaño de estos préstamos es pequeño en relación con los montos promedios que prestan la banca comercial y el *Banco de Fomento Agropecuario*¹². Lo anterior es un indicador indirecto de que *Calpiá* atiende a microempresas muy pequeñas y que ha logrado expandir la oferta de crédito a grupos relativamente pobres. Sin embargo, con esta información no se puede determinar a qué segmento de las familias de bajos ingresos atiende y muy probablemente no se trata de las más pobres.

En general, el tamaño promedio real de los préstamos ha aumentado en el período 1995-1998. Sin embargo, el aumento ha sido moderado. En el



período 1996-98, la variación porcentual en el tamaño real de los préstamos urbanos fue del 8 por ciento y en los préstamos rurales, del 24 por ciento. De estos datos se destaca que el aumento porcentual del tamaño real promedio del préstamo rural ha sido mayor que el urbano; incluso en 1997 y 1998, las magnitudes de los préstamos reales promedio rurales fueron mayores a los urbanos, pero los préstamos rurales tienen plazos mayores a los urbanos.

Para cerrar el análisis de la evolución en la cartera de crédito y los depósitos de la *Financiera Calpiá*, consideramos importante destacar que el significativo aumento de su cobertura en la oferta de servicios financieros, en un tiempo corto, ha estado acompañado de un buen nivel de rentabilidad. Por ejemplo, los datos de la rentabilidad de *Calpiá*, medida como la utilidad antes de impuestos como proporción de su patrimonio neto, fuera del

12. En la encuesta de servicios financieros a familias rurales de 1998, realizada por FUSADES, se encontró que los prestatarios del *Banco de Fomento Agropecuario* solicitaban en promedio 18 169 colones y los de *Calpiá*, 6 944 colones.

4.34 por ciento en 1995; 29.7 por ciento, en 1996, y 24.3 por ciento, en 1997¹³. Por lo tanto, la *Financiera Calpiá* es un caso muy importante para estudiar la tecnología de crédito que le ha posibilitado este crecimiento importante y sostenible.

4.2. La tecnología de crédito de la *Financiera Calpiá*

En este apartado se abordarán tres aspectos. Primero, el origen de la tecnología de crédito utilizada por *Calpiá*. Segundo, una visión sintética de la tecnología utilizada por *Calpiá* y la identificación de algunas particularidades de la aplicación de la tecnología en las áreas rurales¹⁴. Tercero, los perfiles de los analistas de crédito urbano y rural, entrevistados por el autor¹⁵.

4.2.1. Su origen y evolución

El antecedente de la *Financiera Calpiá* es el Servicio Crediticio de AMPES, que fue creado a iniciativa del Ministerio Alemán de Cooperación Económica, a través de la *GTZ*, en 1988. Los estatutos de AMPES le reconocieron una total autonomía al Servicio Crediticio, que contó con su propio órgano de dirección y supervisión.

Desde el inicio, los objetivos del Servicio Crediticio fueron atender a la micro y la pequeña empresa, mantener tasas de interés reales positivas y garantizar la autosostenibilidad financiera e institucional. Por ello se aplicó una tecnología apropiada a las necesidades y características del sector microempresarial. La *GTZ* contrató la asesoría técnica de *IPC* para el desarrollo de esta tecnología, desde junio de 1988¹⁶. Esta asesoría terminó en diciembre de 1998.

A finales de 1992, la *GTZ* planteó nuevos objetivos estratégicos para el desarrollo de este servicio. Entre los objetivos más importantes se encuentran la oferta de crédito al sector agropecuario, la extensión del servicio crediticio urbano a todo el país y la transformación del Servicio Crediticio a una institución financiera del sector formal, para así poder captar fondos del público.

... *Calpiá* atiende a microempresas muy pequeñas y ha logrado expandir la oferta de crédito a grupos relativamente pobres. Sin embargo, con esta información no se puede determinar a qué segmento de las familias de bajos ingresos atiende y muy probablemente no se trata de las más pobres.

IPC ha desarrollado una tecnología de crédito apropiada a las características socioeconómicas de los microempresarios y pequeños agricultores. Entre las características más sobresalientes de esta tecnología, que difiere sustancialmente de las tradicionalmente utilizadas por la banca comercial, podemos citar las siguientes (*IPC* 1998, p. 36):

- El acreedor debe asumir la responsabilidad directa para determinar la capacidad y la voluntad de pago de su cliente, a partir de una evaluación de su hogar y su negocio. En concreto, la institución construye un flujo de caja para el hogar-negocio y así puede determinar la capacidad de pago y el monto apropiado del préstamo.
- El acreedor debe aceptar bienes del hogar, mercadería y otros bienes que sean considerados valiosos por el cliente como garantía.
- El analista de crédito es la figura central en la tecnología y se responsabiliza por la preselección del cliente, su evaluación, seguimiento y cumplimiento del contrato. El analista debe establecer una relación personal con su cliente. Otro punto importante a señalar es la creación de incentivos monetarios para el analista, de acuerdo a su desempeño.

No cabe duda que el apoyo técnico de la *GTZ-IPC* ha sido crítico para el desarrollo y éxito de la

13. Datos obtenidos de la información financiera ofrecida por la Superintendencia del Sistema Financiero.

14. Una descripción detallada de cada uno de los componentes de la tecnología se encuentra en Pleitez Chávez (agosto, 1999).

15. Un análisis sobre la productividad de los analistas entrevistados se encuentra en Pleitez Chávez (agosto, 1999).

16. *IPC* es una empresa privada alemana, que se constituyó en 1980. Con el paso del tiempo, *IPC* se especializó en el desarrollo de nuevas tecnologías en el marco del nuevo desarrollo de las finanzas, que tiene como meta

Financiera Calpiá. El desarrollo de esta tecnología ha sido posible por mantener una cultura de permanente aprendizaje y tener la libertad de ensayar nuevos procedimientos y reglas. En este sentido, el proceso de liberalización financiera y de cambio de paradigma antes señalados han permitido mayores espacios para la innovación de tecnologías de crédito.

4.2.2. Una visión sintética de la tecnología de crédito

Uno de los instrumentos utilizados en esta investigación para lograr una descripción de la tecnología de crédito fue la entrevista a los analistas del mismo. Además de entrevistar prácticamente a todos los analistas rurales, se determinó una muestra de los analistas urbanos, con el fin de identificar diferencias en la aplicación de la tecnología entre áreas urbanas y rurales. El estudio de la tecnología de crédito ha sido complementado con diálogos sostenidos con el gerente de crédito, algunos jefes de agencia y la jefe del proyecto de asistencia técnica de la GTZ para *Calpiá*.

En el presente artículo se presenta una síntesis de la tecnología, sólo a partir de las seis entrevistas realizadas por el investigador responsable de este informe. Las entrevistas fueron extensas, con una duración aproximada de dos horas y media por analista¹⁷.

La tecnología de crédito de *Calpiá* cumple efectivamente con las principales características de las tecnologías consideradas apropiadas para la atención de la microempresa. Brevemente analizamos estas características de la tecnología de crédito de *Calpiá*.

- La evaluación de la capacidad de pago del cliente se realiza analizando como unidad su hogar y negocio. El analista de crédito determina el flujo de caja de su cliente, considerando los ingresos y gastos del hogar-negocio. Además, los analistas reconocen que el cliente puede intercambiar di-

nero entre su hogar y su negocio. En consecuencia, *Calpiá* no condiciona estrictamente el destino del crédito a un uso específico.

- El énfasis en la determinación de la capacidad y la voluntad de pago es a partir de la información que los analistas obtienen de la visita al hogar y al negocio de sus clientes. El analista construye un flujo de caja, que es el instrumento principal para determinar la aceptación y las condiciones del préstamo. En teoría, el respaldo patrimonial en las tecnologías apropiadas para atender a la microempresa desempeña una función secundaria. Sin embargo, los analistas afirmaron que si un cliente no cuenta con la garantía requerida, cuyo valor debe ser igual al monto solicitado o, en el caso de los préstamos agrícolas, a un 150 por ciento, el préstamo no puede ser aprobado. Aun cuando *Calpiá* es muy flexible en los bienes que acepta como garantía, esta exigencia sigue teniendo un lugar importante en la tecnología de la institución. Las garantías aceptadas por *Calpiá* tienen un valor de uso alto para sus clientes y se convierten en un fuerte incentivo para cumplir con el pago del préstamo.
- El analista desempeña una función crítica en esta tecnología de crédito. Preselecciona a los clientes, los evalúa, les da seguimiento después de desembolsar el préstamo y, en caso de incumplimiento de contrato, retira las garantías. Además, el analista establece una relación personal con el deudor.
- Las solicitudes de préstamos son atendidas y aprobadas con celeridad. Según los clientes, desde que se presenta la solicitud hasta el desembolso del préstamo, se toman, en promedio, 7.4 días, que es un plazo muy corto en el medio salvadoreño¹⁸.
- *Calpiá* tiene un sistema de notas automáticas para analizar las solicitudes de préstamos recurrentes, lo que permite ofrecer mejores condi-

mejorar el acceso a las micro y pequeñas empresas al crédito, depósitos y otros mecanismos financieros. IPC ha desarrollado una cultura de aprendizaje, a partir de las lecciones obtenidas en sus misiones de campo y el contacto con el mundo académico.

17. En este artículo sólo se presenta una síntesis de la información obtenida de las entrevistas realizadas a los analistas. La descripción detallada de cada uno de los componentes de la tecnología se encuentra en Pleitez Chávez (agosto, 1999).

18. Como parte del proyecto BASIS, FUSADES realizó una encuesta a los clientes rurales de la *Financiera Calpiá*. Más adelante se presentan algunos detalles de esta encuesta.

ciones a los clientes que presentan un buen historial de pago. Por ejemplo, si la nota del cliente es 1 ó 2, la nueva solicitud de préstamo se le aprueba casi inmediatamente. A los clientes con nota 1 se les puede incrementar el monto solicitado hasta el doble del préstamo anterior.

La aplicación de la tecnología en áreas rurales no presenta diferencias sustanciales con respecto a las áreas urbanas. Sin embargo, la tasa de interés cobrada a los créditos agropecuarios es menor que en otras actividades, a pesar de que, en términos generales, el costo y el riesgo de estos préstamos son mayores. Ante esta situación, *Calpiá* en alguna medida racionaliza el crédito agropecuario al requerir una garantía equivalente al 150 por ciento del monto solicitado, pero en otras actividades sólo pide que el valor de la garantía sea igual al monto solicitado. Otra diferencia es el plazo; la mayoría de los clientes agrícolas tienen sólo una cuota al final del préstamo y en los casos no agrícolas son frecuentes los pagos mensuales.

4.2.3. Los perfiles de los analistas de crédito urbano y rural de la *Financiera Calpiá*

Todos los analistas entrevistados tienen estudios de educación superior y la mayoría cuenta experiencia previa en la aprobación de crédito. *Calpiá* tiene un proceso de selección y capacitación de sus analistas bastante bueno y combina lo teórico con la práctica. Además, según los analistas, el reglamento de crédito de la institución es bastante completo y claro.

Los analistas comprenden y se sienten identificados con la misión de *Calpiá*. Tienen claro que la misión es atender a la pequeña y microempresa nacional, con una tecnología apropiada a sus necesidades, y al mismo tiempo mantener la rentabilidad financiera de la institución. También expresaron sentirse motivados en su trabajo en *Calpiá*; consideran que sus ingresos son aceptables y mayores a los que tenían en trabajos anteriores.

4.3. La tecnología de *Calpiá* vista desde los clientes rurales

Desde el punto de vista de los prestatarios, los costos totales para obtener un préstamo incluyen la tasa de interés, las comisiones y los costos de transacciones (Schreiner *et al.*, 1998, p. 10). Dos ejemplos de costos de transacciones son los gastos para reunir los documentos requeridos para solicitar el préstamo y el costo de oportunidad del tiempo necesario para ir a la agencia y tramitarlo. La tecnología de crédito utilizada por *Calpiá* pretende ser eficiente, en términos de minimizar los costos de transacciones en los cuales incurren sus clientes.

En 1998, como parte del programa basis, FUSADES con la cooperación técnica de The Ohio State University, realizó una encuesta de servicios financieros a familias rurales. Esta encuesta incluye una serie de preguntas que buscan datos para tener una idea de los costos de transacciones en que incurre el prestatario a lo largo del proceso para obtener y pagar el préstamo.

La muestra fue extraída aleatoriamente de una población de 4 789 prestatarios¹⁹. El tamaño de la muestra comprendió 241 casos y un grupo sustituto de 80 casos (Schreiner *et al.*, 1998, p. 35). Un aspecto importante es la definición de rural que se utilizó en la encuesta, diferente a la de *Calpiá*. La definición de lo rural usada en la encuesta fue la utilizada por las encuestas nacionales rurales que FUSADES realizó, en 1996 y 1998, con el propósito de poder compararlas. El Censo Nacional de El Salvador, en 1992, definió que un hogar es rural si su residencia está ubicada en un cantón²⁰. Esta fue la definición utilizada por las encuestas de BASIS y la adoptada para la encuesta que analizaremos brevemente en este artículo. *Calpiá*, operacionalmente, considera que un cliente es rural si es atendido por un analista rural. La regla general, aunque flexible, para definir un analista rural es el que trabaja con clientes que viven a más de 20 kilómetros de la agencia. Esta situación

19. La *Financiera Calpiá* ofreció una lista de prestatarios, presentes y pasados, que viven en cantones (unidad territorial considerada como área rural). De esta lista se eliminaron 769 casos por diversas razones. Los detalles técnicos de la muestra se encuentran en el trabajo preparado por Schreiner *et al.* (1998).

20. De acuerdo con la división político administrativa, El Salvador está dividido en catorce departamentos y 262 municipios. Cada municipio está conformado por una cabecera y cantones.

obligó a excluir a un gran número de clientes, considerados como rurales por *Calpiá*, pero que no cumplían la definición del censo.

A continuación se analizará, brevemente, la tecnología de crédito de *Calpiá*, desde el punto de vista de sus clientes, a partir de algunos datos que se han extraído de la encuesta de servicios financieros a familias rurales realizada por FUSADES²¹.

- El tiempo promedio que el cliente rural de *Calpiá* tarda en llegar a una de sus agencias es de 80.5 minutos. Los clientes de *Calpiá* permanecen, en promedio, 32.1 minutos en la agencia, esperando el desembolso de su préstamo. Lo anterior compensa, en alguna medida, que las agencias de la institución estén lejos de sus clientes. Sin embargo, *Calpiá* debería considerar la ampliación de su red de agencias.
- Los clientes rurales de *Calpiá* invierten 2.1 horas en reunir los documentos requeridos para la obtención del préstamo y gastan en promedio 25 colones en dichos documentos. Esto demuestra que la tecnología de *Calpiá* no exige de mucho papeleo y los costos de transacciones son bajos.
- El 88 por ciento de los clientes rurales de *Calpiá* dicen que no reciben la visita del analista durante la vigencia del préstamo. En consecuencia, la mayoría de los clientes rurales no incurren en costos de transacciones desde el desembolso hasta el pago final del préstamo; además, la mayoría de los clientes agrícolas realizan sólo un pago por su préstamo.
- Para los clientes de *Calpiá*, las cuatro dimensiones más atractivas de la institución son la agilidad y oportunidad del crédito, la sencillez de los trámites, el tipo de garantías que aceptan y el trato que reciben de sus empleados. Lo señalado por los clientes coincide con las fortalezas teóricas de este tipo de tecnología.
- Los clientes de *Calpiá* manifestaron estar más satisfechos con el trato que reciben del personal, la celeridad y la facilidad de los trámites. Estos aspectos son las fortalezas de la tecnología de *Calpiá* y posibilitan el creciente acceso de los microempresarios al crédito. Sin embar-

go, los dos aspectos que causan relativa insatisfacción a los clientes son las tasas de interés y lo lejos que quedan las agencias.

- Una parte de los clientes rurales de *Calpiá* manifestaron que, en 1997, mantuvieron en promedio 5 160 colones ahorrados en sus cuentas y que efectuaron, en promedio, 5.4 retiros en el año. La financiera debería aprovechar este potencial de ahorro de su clientela.
- Todos los clientes agrícolas de la *Financiera Calpiá*, que respondieron a la encuesta, manifestaron que el desembolso del préstamo les llegó a tiempo para lo que tenían proyectado.

Por todo lo anterior, se puede afirmar que la tecnología de crédito de *Calpiá* está efectivamente funcionando y que sus clientes la aprecian.

5. Conclusiones

A continuación destacamos algunos de los aspectos más relevantes desarrollados en este artículo.

- El crecimiento de la *Financiera Calpiá* y el éxito de la aplicación de una tecnología de crédito, basada en la información privada de los hogares y negocios de sus clientes, ocurren en el marco de un cambio mundial de paradigma en los mercados financieros. Este cambio consiste en el creciente abandono del crédito dirigido a usos específicos y con tasas de interés subsidiadas por un nuevo paradigma, que destaca la importancia de bajar los costos de transacciones de las operaciones financieras y que se preocupa mucho por la rentabilidad del intermediario financiero. Más aún, estos cambios se enmarcan en un proceso de liberalización financiera, que supone la eliminación de techos a las tasas de interés y de las cuotas para otorgar créditos. En este contexto, surge la interrogante de si la *Financiera Calpiá* podrá lograr la expansión de sus servicios financieros a los hogares más pobres y mantener, al mismo tiempo, su rentabilidad financiera, lo que puede ser objeto de futuras investigaciones.
- El mayor acceso de las microempresas y los pobres al crédito no debe ser considerado como la panacea en la solución de sus problemas. Una

21. Ver Pleitez Chávez (agosto, 1999) para un análisis más detallado de cómo los clientes rurales de la *Financiera Calpiá* evalúan la tecnología de crédito de dicha institución.

lección importante es que cuando la falta de acceso al crédito no es el obstáculo principal para el desarrollo de la microempresa o para el combate contra la pobreza, lo que se necesita es ofrecer otros servicios o políticas. Por ejemplo, en el combate contra la pobreza, la inversión en capital humano, en infraestructura y en caminos rurales, combinada con la promoción de una mayor competencia e integración de los mercados, son políticas esenciales y, en ese contexto, el mayor acceso al crédito es un instrumento más que puede contribuir a la superación de la pobreza. Un punto más que se debe destacar es que las microempresas y los pobres necesitan, además del crédito, otros servicios financieros, tales como instrumentos ágiles para efectuar pagos y facilidades cercanas para depositar su dinero.

- La dificultad para expandir las microfinanzas es principalmente un problema de carácter técnico. La solución a este problema es el desarrollo de una tecnología, que permita reducir los costos de transacciones y el riesgo de prestar a los pobres. Por lo tanto, la innovación en tecnologías de crédito que posibiliten obtener la información necesaria para determinar la capacidad y voluntad de pago de los microempresarios, a un costo razonable para el acreedor y el deudor, es una condición necesaria para poder expandir la actual frontera de las microfinanzas.
- La *Financiera Calpiá* debería tender a tratar de disminuir las tasas de interés, lo que podría ser posible a partir de nuevas innovaciones en la tecnología que reduzcan más los costos de transacciones. Otro aspecto importante que debe considerar la financiera es la ampliación de la red de agencias, lo cual acortaría la distancia geográfica con sus clientes, que es un factor explicativo de los altos costos que implica prestar a los pobres.
- Un aspecto relevante para un futuro estudio es determinar a qué clientela rural está atendiendo actualmente *Calpiá* y las posibilidades que tiene para expandir sus servicios a lo más pobres. También sería importante estudiar los efectos que una mayor competencia provocaría en la prestación de estos servicios.

Bibliografía

Adams, Dale W. (1998). "The Decline in Debt Directing: An Unfinished Agenda". Ponencia presenta-

da en el Segundo Seminario Anual sobre las Nuevas Finanzas del Desarrollo, Frankfurt, Alemania, 21-25 de septiembre de 1998.

- Adams, Dale W. (1987). "¿Son los argumentos a favor del crédito agrícola barato válidos?". En Adams, D.; González Vega, C.; Von Pischke, J. D. (eds.), *Crédito agrícola y desarrollo rural: la nueva visión* (segunda edición, 1990), Ohio State University.
- Aragón, E. et al. (1999). "Desarrollo agropecuario y rural". En *Temas claves para el plan de nación: consulta especializada* (mesa 7), San Salvador.
- Banco Mundial y FUSADES. (1997). *El Salvador: Estudio de desarrollo rural* (reporte principal), reporte No. 16253-ES.
- Briones, C. et al. (1999). "El Salvador sin exclusión: una propuesta para la superación de la pobreza". En *Temas claves para el Plan de Nación: consulta especializada* (mesa 3), San Salvador.
- Calpiá, Financiera. Memorias de varios años y documento de presentación de la institución, El Salvador.
- Comité Coordinador. (1996). *Libro blanco de la microempresa*, El Salvador.
- Conning, Jonathan. (1999). "Outreach, Sustainability and Leverage in Monitored and Peer-monitored Lending". *Journal of Development Economics* 60, pp. 51-77.
- González Vega, Claudio. (1998). "Microfinance: Broader Achievements and New Challenges". Discurso de apertura en el Segundo Seminario Anual sobre las Nuevas Finanzas del Desarrollo, Frankfurt, Alemania, 21-25 de septiembre de 1998.
- González Vega, Claudio. (1999a). "El papel del Estado en la promoción de servicios financieros rurales". En Fernando Crespo (editor), *El reto de América Latina para el siglo XXI: servicios financieros en el área rural*, La Paz-Bolivia: Fundación para la Producción (FUNDA PRO).
- González Vega, Claudio. (1999b). "Servicios financieros rurales: experiencias del pasado, enfoques del presente". En Fernando Crespo (editor), *El reto de América Latina para el siglo XXI: servicios financieros en el área rural*, La Paz-Bolivia: Fundación para la Producción (FUNDA PRO).
- González Vega, Claudio. (1997a). "Pobreza y microfinanzas: lecciones y perspectivas", *Economics and Sociology Occasional Paper*, No. 2392, Columbus, Ohio: The Ohio State University.
- González Vega, Claudio. (1997b). "Dificultades de las transacciones financieras". En Claudio González Vega; Fernando Prado y Tomás Miller (eds.), *El reto de las microfinanzas en América Latina: la visión actual*, Caracas: Corporación Andina de Fomento.
- González Vega, Claudio; Schreiner, Mark; Navajas, Sergio; Meyer, Richard L.; y Rodríguez, Jorge. (1997c). "A Primer on Bolivian Experiences in Microfinance: An Ohio State Perspective". Manus-

- crito inédito sobre finanza rural, Departamento de Agricultura, Medio ambiente y Desarrollo Económico. Columbus, Ohio: The Ohio State University.
- González Vega, Claudio. (1996). *Microfinanzas en El Salvador: lecciones y perspectivas*, San Salvador: Fundación Guillermo Manuel Ungo (FUNDAUNGO).
- González Vega, Claudio. (1992). "Los servicios financieros rurales como factor de desarrollo". En González Vega (ed.), *República Dominicana: mercados financieros rurales y movilización de depósitos*, Santo Domingo: Programa Servicios Financieros Rurales y Ohio State University.
- Internationale Projekt Consult GmbH [IPC]. (1998). *Memoria*, Frankfurt, Alemania.
- Mansell Carstens, Catherine. (1995). *Las finanzas populares en México*, Editorial Milenio, S.A., México.
- Navajas, Sergio; Schreiner, Mark; Meyer, Richard L.; González-Vega, Claudio; y Rodríguez-Meza, Jorge. (2000). "Microcredit and the Poorest of the Poor: Theory and Evidence from Bolivia", *World Development* 28, No. 2, pp. 333-346.
- Pleitez Chávez, Rafael A. (agosto, 1999). "El desarrollo de las microfinanzas rurales en El Salvador: la tecnología de crédito de la *Financiera Calpiá*", informe interno que próximamente se publicará como documento del proyecto BASIS.
- Rhyne, Elizabeth y María Otero (1994). "Financial Services for Microenterprises: Principles and Institutions". En *The New World of Microenterprise Finance*, Connecticut, Kumarian Press.
- Schreiner, Mark; González Vega, Claudio; Béneke de Sanfeliú, Margarita; y Shi, Mauricio. (1998). *Notes on Methods Used in a Survey of Rural Clients of Financiera Calpiá in El Salvador*, informe interno publicado como Documento de BASIS, marzo, 1999.
- Todaro, Michael. (1994). *Economic Development* (quinta edición), New York: Longman.

